



دیہی کشمیر میں عوامی خدمت کی فراہمی اور شہری مرکز انتظامیہ: ضلع

بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا ایک مطالعہ

**Public Service Delivery and Citizen Centric Administration in  
Rural Kashmir: A Study of the Department of Food Civil  
Supplies and Consumer Affairs in District Baramulla**

تحقیقی مقالہ برائے جزو تکمیل پی۔ ایچ۔ ڈی

نظم و نسق عامہ

تحقیق کار

ہلال احمد پنڈت

(A165803/16PHPA001HY)

نگران تحقیق

ڈاکٹر اشتیاق احمد

اسسٹنٹ پروفیسر، شعبہ نظم و نسق عامہ، نظامت فاصلاتی تعلیم، مانو

شعبہ نظم و نسق عامہ - اسکول آف آرٹس اینڈ سوشل سائنسس

مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی، گچی باؤلی - حیدرآباد - تلنگانہ اسٹیٹ

جون - 2022ء

## اقرار نامہ

میں اقرار کرتا ہوں کہ یہ تحقیقی مقالہ بعنوان 'دیہی کشمیر میں عوامی خدمت کی فراہمی اور شہری مرکز انتظامیہ: ضلع بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا ایک مطالعہ' اسکول برائے فنون و سماجی علوم کے شعبہ نظم و نسق عامہ میں پی۔ پی۔ ایچ۔ ڈی (Ph. D) کی سند کے حصول کے لئے پیش کیا جا رہا ہے، یہ میرا اپنا تحقیقی کام ہے۔ یہ مقالہ یا اس کا کوئی بھی حصہ نہ تو پہلے کبھی شائع ہوا اور نہ ہی کسی جامعہ یا ادارے میں ڈگری یا ڈپلومہ کے حصول کے لئے پیش کیا گیا ہے۔

تحقیق کار

ہلال احمد پینڈت

(A165803/16PHPA001HY)

شعبہ نظم و نسق عامہ

مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی

گچی باولی، حیدرآباد

مقام: حیدرآباد

تاریخ:

مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی

MAULANA AZAD NATIONAL URDU UNIVERSITY

(A Central University established by an Act of Parliament in 1998)

(Accredited "A" Grade by NAAC)

DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION



## تصدیق نامہ

تصدیق کی جاتی ہے کہ ہلال احمد پنڈت ولد عبدالغفار پنڈت نے اپنا تحقیقی مقالہ بعنوان "دیہی کشمیر میں عوامی خدمت کی فراہمی اور شہری مرکز انتظامیہ: ضلع بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا ایک مطالعہ" میری راست نگرانی میں تحقیق کے اصولوں کے مطابق مکمل کیا ہے۔ لہذا میں انہیں نظم و نسق عامہ میں ڈاکٹر آف فلاسفی کی سند کے حصول کے لئے مقالہ ہذا کو اسکول برائے فنون و سماجی علوم کے شعبہ نظم و نسق عامہ کے تحت داخل کرنے کی اجازت دیتا ہوں۔

نگران تحقیق

ڈاکٹر اشتیاق احمد

اسسٹنٹ پروفیسر، شعبہ نظم و نسق عامہ،

نظامت فاصلاتی تعلیم، مانو

گچی باولی، حیدرآباد

صدر

شعبہ نظم و نسق عامہ

ڈین

اسکول برائے فنون و سماجی علوم

مقام: حیدرآباد

تاریخ:

## فہرست عنوان

صفحہ نمبر	عنوان	سریل نمبر
I - XI	ابتدائی صفحات	-1
1 - 60	باب اول: نظم و نسق عامہ میں عوامی خدمت فراہمی کا نظریاتی تناظر	-2
61 - 100	باب دوم: عوامی خدمات کی فراہمی کی تاثیر کے لیے شہری مرکز انتظامی اقدامات	-3
101 - 154	باب سوم: ہندوستان اور جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کے تنظیمی ڈھانچے اور اقدامات	-4
155 - 218	باب چہارم: دیہی کشمیر کے ضلع بارہمولہ میں عوامی تقسیم کے نظام کا مطالعہ	-5
219 - 256	باب پنجم: عوامی خدمات فراہمی کی تاثیر کے لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور سارفین کا تجزیہ	-6
257 - 277	باب ششم: اختتامیہ	-7
i - x	کتابیات (Bibliography)	-8
xi - xxxi	ضمیمہ جات (Appendices)	-9

## اظہار تشکر

تمام تعریفیں اللہ کے لیے ہیں جو بڑا مہربان اور نہایت رحم کرنے والا ہے۔ اس تحقیقی مقالہ کی تکمیل کے لیے میں پہلے اللہ تعالیٰ کا شکر ادا کرتا ہوں جس نے مجھے اس مقالہ کی تکمیل کیلئے حوصلہ اور ہمت عطا فرمائی۔

میں اپنے لائق نگران، ڈاکٹر اشتیاق احمد کا تہہ دل سے شکریہ ادا کرنا چاہوں گا جنہوں نے میری رہنمائی اور رہبری کی۔ اس تحقیقی کام میں شراکت دار ہونے کے علاوہ، وہ ہمیشہ مددگار اور سرپرستی کرنے والے رہے کیونکہ انہوں نے مجھ پر بہت اعتماد کیا۔ جس کیلئے میں ان کا بے حد ممنون و مشکور ہوں۔

مناسب احترام کے ساتھ، میں شعبہ نظم و نسق عامہ کی سرپرست، ڈاکٹر کنیز زہرہ، پروفیسر ایس۔ ایم۔ رحمت اللہ، ڈاکٹر عبدالقیوم، ڈاکٹر سید نجی اللہ، اور شعبہ کے دیگر تدریسی و غیر تدریسی عملے کا خصوصی طور پر شکریہ ادا کرنا چاہوں گا جنہوں نے ہمیشہ میری تعلیمی رہنمائی اور تعاون فرمایا۔

یہ نائنصافی ہوگی، اگر میں اس مالی امداد کا ذکر نہ کروں جو مجھے Mahatma Gandhi National Council of Rural Education (MGNCRE) سے پی۔ ایچ۔ ڈی ڈاکٹریٹ فیلوشپ کی شکل میں ملی تھی۔ یہ مالی امداد تحقیقی کام کے تمام اخراجات پورا کرنے کے لیے کافی تھا۔

میں مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی کی سید حامد لائبریری، کشمیر یونیورسٹی کی اقبال لائبریری، کروکشیتر یونیورسٹی کی سنٹرل لائبریری اور انڈین انسٹی ٹیوٹ آف پبلک ایڈمنسٹریشن (IIPA) کی لائبریری کے تمام عملہ کو متعلقہ مواد حاصل کرنے کے سلسلے میں ان کی مدد کے لیے ان کی تعریف اور شکریہ ادا کرتا ہوں۔ تحقیقی مواد کو اکٹھا کرنے میں فیلڈ اسٹڈی کے تمام جواب دہندگان کا بھی شکر گزار ہوں جنہوں نے انٹرویو کا شیڈول کو پورا کرنے کے لیے اپنا قیمتی وقت دیا۔

یہ مقالہ میرے تمام اہل خانہ کے تعاون کے بغیر ممکن نہیں تھا۔ میں اپنے قابل فخر والد جناب عبدالغفار پنڈت، اپنی عاجز والدہ حاجہ بیگم کا بے حد مشکور ہوں۔ آپ نے مجھے کبھی اس تکلیف کا احساس نہیں ہونے دیا کہ جس سے آپ

میری غیر موجودگی میں گزارنا پڑا۔ میں اپنے خیال رکھنے والے بھائی محمد شفیع، اشتیاق احمد، جاوید احمد اور میری پیاری بہنیں سیدہ، رفیقہ اور یاسمینہ کا بھی اتنا ہی شکر گزار ہوں۔ میں اپنی شریک حیات، سمیہ ہلال جس نے میری ہر موڑ پہ ہر طرح کی مدد کی اور ہمت و حمایت کا مظاہرہ کیا اسے بیان کرنا ناممکن ہے۔ اس عرصے میں اسے بہت سی آزمائشوں سے گزارنا پڑا۔ اس نے میرے لختے جگر بیٹے عمیر کی دیکھ بھال اور خاندان کے دیگر معاملات کو سنبھالنے میں کوئی کمی نہیں کی اور ہمت و استقامت کا مظاہرہ کیا جو قابل تعریف ہے۔

آخر میں، میں اپنے تمام دوستوں خصوصاً ڈاکٹر مدثر احمد، ڈاکٹر نذیر احمد، ڈاکٹر امتیاز وانی، مہراج خان، رمیز دانی، وسیم نبی، شجاعت رفیقی، ڈاکٹر سیار، توصیف مجید، فیاض احمد اور تنویر احمد کی محبت، حوصلہ افزائی اور تعاون کے لیے سب کا دل کی گہرائیوں سے شکریہ ادا کرتا ہوں۔

تحقیق کار

ہلال احمد پینڈت

(A165803/16PHPA001HY)

شعبہ نظم و نسق عامہ

مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی

گچی باولی، حیدرآباد

مقام: حیدرآباد

تاریخ:

## فہرست جدول

صفحہ نمبر	موضوع	جدول نمبر
47	جدید عوامی خدمت (New Public Service) ماڈل کے پیرامیٹرز/عوامل	جدول 1.1
50	مطالعہ کے نمونے حاصل شدہ علاقے سے نمونے کا مجموعہ	جدول 1.2
52	نمونے کے سائز کی تفصیلات	جدول 1.3
90	ہندوستان کی مختلف ریاستوں میں عوامی خدمات کی ضمانتی حق کا قانون	جدول 2.1
114	مستفیدین اور حقداروں کی تعداد	جدول 3.1
115	2000 سے تین توسیع کے لیے غربت کی سطح سے نیچے زمرے کے اندر انٹیوڈیا اناپوجنا (انٹوڈیا اناپوجنا) خاندانوں میں اضافہ	جدول 3.2
126	هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت عوامی تقسیم کے نظام کے لیے روسٹر	جدول 3.3
134	جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت راشن کارڈ والے خاندانوں کو ماہانہ اناج کے حقوق	جدول 3.4
135	جموں و کشمیر میں مختلف زمروں کو جاری کیے گئے راشن کارڈ کے مختلف رنگ	جدول 3.5
137	عوامی خدمات کی ضمانت کے حق کا قانون، 2011 کے مطابق محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کی طرف سے پیش کردہ خدمات کی چیک لسٹ	جدول 3.6
139	عوامی تقسیم کے نظام کے لیے روسٹر	جدول 3.7
142	کوآپریٹو سوسائٹیوں کے تین درجے کا ڈھانچہ	جدول 3.8
158	قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) کے تحت زمرہ وار مستفیدین کو اناج/راشن کی تقسیم	جدول 4.1
160	قومی خوراک یا غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر فوڈ اینڈ ایٹنٹس اسکیم کے تحت ضلع بارہمولہ میں FCS&CA کے محکمے کے لیے سرکل / حلقہ وار راشن کارڈ کی تفصیلات	جدول 4.2
163	قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر فوڈ استحقاق اسکیم کے تحت بارہمولہ ضلع کے لیے اناج کی سرکل یا حلقہ وار الاٹمنٹ (گندم اور چاول)	جدول 4.3

164	کانسپونسی (Constituency) یا حلقہ وار مناسب قیمت کی دکانیں، سرکاری فروخت کے مراکز، اندرونی ایڈجسٹمنٹ، اور مٹی کے تیل کے ڈپو کی تعداد	جدول 4.4
1711	وقت / مدت کے لحاظ سے راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کے تقسیم پر مستفیدین کے جوابات۔	جدول 4.5
172	قیمت کے لحاظ سے راشن کی اشیاء اور مٹی کا تیل کی فراہمی کے لیے مستفیدین کے جوابات	جدول 4.6
1741	معیار کے لحاظ سے راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی ترسیل کے لیے جوابات	جدول 4.7
175	مقدار کے لحاظ سے ضروری اشیاء کی تقسیم پر مستفیدین کے جوابات	جدول 4.8
180	کارڈ راشن متعلق میں عوامی خدمات ضمانتی قانون سے سرکلوں مختلف کے نمونہ علاقے کی آگاہی ہولڈرز	جدول 4.9
181	عوامی خدمات ضمانتی قانون کا مطالعہ نمونے کے بارے میں فیلڈ میں سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کی آگاہی (تعداد اور فیصد - وار جواب)	جدول 4.10
182	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت راشنیوں کو محکمہ FCS&CA کی طرف سے متعین وقت کے اندر فراہم کی جانے والی خدمات	جدول 4.11
183	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت مخصوص وقت کے اندر فراہم کردہ خدمات کے لیے سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات	جدول 4.12
184	مختلف مسائل کے لیے 04 نمونے کے سرکلوں میں TSO کی سطح پر درخواستیں جمع کروانا	جدول 4.13
187	محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین میں مطالعہ ضلع کے لیے عوامی شکایات موصول	جدول 4.14
189	2016 سے 2020 تک محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، ضلع بارہمولہ کے لیے شکایات کا ازالہ	جدول 4.15.1
189	ضلع بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے حوالے سے عدالتی مقدمات کی حیثیت (2016 سے 2020 تک)	جدول 4.15.2
190	عوامی شکایات دائر کرنے کے ذرائع اور حیثیت	جدول 4.16

191	مطالعہ نمونے کے علاقے سے حاصل کردہ ضروری اشیاء کے حوالے سے مستفیدین کی شکایات	جدول 4.17
195	گاؤں / حلقہ پنچایت سطح نگرانی اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل کے لیے رکنیت	جدول 4.18
197	ضلع بارہمہلہمیس محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے افرادی قوت کی دستیابی	جدول 4.19.1
199	منتخب نمونہ والے علاقے کے لیے دستیاب انسانی وسائل ( اسٹاف ) کی طاقت	جدول 4.19.2
201	دسمبر 2020 تک راشن کارڈ اور افراد کے سلسلے میں آدھار لنک یا جوڈ کا خلاصہ	جدول 4.20
203	PDS کے مستفید کنندگان کے ذریعہ ڈیجیٹل خدمات کا استعمال	جدول 4.21
205	ضلع بارہمہلہ میں نصب PoS ڈیوائسز سے متعلق معلومات۔ سرکاری فروخت کے مراکز، اندرونی ایڈجسٹمنٹ، موجودہ اور نئے قائم کردہ مناسب قیمت کی دکانوں پر	جدول 4.22
209	بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام Phase-I اور Phase-II کے تحت مجوزہ مطالبات	جدول 4.23
211	بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام سے متعلق مختلف عناصر پر مستفیدین کا جواب	جدول 4.24.1
212	بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام کے حوالے سے مختلف اجزاء پر سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کا رد عمل	جدول 4.24.2
214	صارفین کے حقوق اور پروگراموں کے بارے میں آگاہی کے حوالے سے مستفیدین کے کل جوابات	جدول 4.25
215	صارفین کے حقوق اور آگاہی کے پروگراموں کے مختلف پہلوؤں پر سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کا جواب	جدول 4.26
221	NFSA اور JKFS اسکیموں کے تحت راشن اور مٹی کا تیل کے اشیاء کی وقت، قیمت، مقدار اور معیار کی تقسیم کے لحاظ سے مستفیدین کا مجموعی طور پر فیصد وار جواب	جدول 5.1
234	بیک ٹو ویلج پروگرام کے مختلف عناصر کے بارے میں سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین کا جواب	جدول 5.2

236	صارفین کے حقوق کی آگاہی اور بیداری کے پروگراموں سے متعلق فیصد وار جواب	جدول 5.3
239	محکمہ خوراک شہری رسدات وامور صارفین کے نامزد اہلکاروں کے لیے نگرانی کے فرائض	جدول 5.4
242	عوامی تقسیم کے نظام میں وزن اور پیمائش کے غلط استعمال پر لیگل میٹریولوجی محکمہ کی طرف سے جرمانہ عائد کیا گیا	جدول 5.5
246	ضلع بارہمولہ میں عوامی تقسیم کے نظام کو عوامی شکایات کی نوعیت، تعداد اور فیصد	جدول 5.6
248	منظور شدہ، موثر اور خالی عملے کے حوالے سے افرادی قوت کی دستیابی	جدول 5.7
254	ضلع بارہمولہ میں فروخت پر ادائیگی آلات / مشینوں کی تنصیب	جدول 5.8

## فہرست اشکال

شکل نمبر	موضوع	صفحہ نمبر
شکل 2.1	بہتر حکمرانی کی خصوصیات / عناصر	71
شکل 2.2	تحفظ صارفین قانون 1986 اور تحفظ صارفین (ترمیمی) قانون 2019 کا تقابلی تجزیہ	96
شکل 3.1	محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم، حکومت ہند کا تنظیمی سیٹ اپ	109
شکل 3.2	جموں و کشمیر میں محکمہ FCS&CA/CAPD کا تنظیمی ڈھانچہ	123
شکل 3.3	فیلڈ کنٹرولنگ فنکشنریز، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین	124
شکل 4.1	بارہمولہ ضلع کا نقشہ، 2011 کی مردم شماری کے مطابق	157
شکل 4.2	مستفیدین کی جنس اور زمرہ کے لحاظ سے تعداد	165
شکل 4.3	مستفیدین جو اب دہندگان کی ازدواجی حیثیت	166
شکل 4.4	مختلف عمر گروپوں کے تحت مستفیدین	167
شکل 4.5	مستفیدین کا تعلیمی مجسمہ	168
شکل 4.6	شہری منشور سے آگاہی	177
شکل 4.7	قانونی میٹروولوجی کے محکمے کی طرف سے عوامی تقسیم نظام کے لیے وزن اور پیمائش کی نگرانی پر عائد جرمانہ	207
شکل 4.8	صارفین کے حقوق اور آگاہی پروگراموں کے حوالے سے مستفیدین کا حلقہ وار نمبر	213
شکل 5.1	دیہی علاقوں میں ضروری خدمات کی تقسیم کے لیے روسٹرز کا استعمال	225
شکل 5.2.1	جوابات وار عوامی خدمات ضمانتی قانون کے بارے میں مستفیدین کے فیصد	228
شکل 5.2.2	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے بارے میں سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے فیصد وار جوابات	228

229	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے مختلف پہلوؤں کے حوالے سے جمع کرائی گئی درخواستوں	شکل 5.3.1
229	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے مختلف پہلوؤں کے حوالے سے جمع کرائی گئی درخواستوں کی تعداد	شکل 5.3.2
230	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت مقررہ وقت کے اندر فراہم کی گئیں خدمات	شکل 5.4
233	بیک ٹوولج پروگرام کے مختلف عناصر پر مستفیدین کا جواب	شکل 5.5
244	مطالعائی ضلع میں عوامی شکایات کی نوعیت	شکل 5.6
245	محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کو عوامی شکایات کے ذرائع اور حیثیت (status)۔	شکل 4.7
250	Non-NFSA اور NFSA مکمل شدہ آدھار سیڈنگ راشن کارڈز اور افراد کا فیصد	شکل 5.8.1
251	Non-NFSA اور NFSA کے زیر التوا آدھار سیڈنگ راشن کارڈز اور افراد کا فیصد	شکل 5.8.2
252	عوامی تقسیم نظام کے مختلف پہلوؤں کی کمپیوٹرائزیشن (فی صد میں مستفیدین کے جوابات)	شکل 5.9



تلخیص (Abstract)

دیہی کشمیر میں عوامی خدمت کی فراہمی اور شہری مرکز انتظامیہ: ضلع

بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا ایک مطالعہ

**Public Service Delivery and Citizen Centric Administration in  
Rural Kashmir: A Study of the Department of Food Civil  
Supplies and Consumer Affairs in District Baramulla**

پی۔ ایچ۔ ڈی، نظم و نسق عامہ

تحقیق کار

ہلال احمد پنڈت

(A165803/16PHPA001HY)

نگران تحقیق

ڈاکٹر اشتیاق احمد

اسسٹنٹ پروفیسر، شعبہ نظم و نسق عامہ، نظامت فاصلاتی تعلیم، مانو

شعبہ نظم و نسق عامہ - اسکول آف آرٹس اینڈ سوشل سائنسس  
مولانا آزاد نیشنل اردو یونیورسٹی، گچی باؤلی - حیدرآباد - تلنگانہ اسٹیٹ

جون - 2022ء

## تلخیص (Abstract)

### تعارف

مملکت کے اہم فرائض اور ذمہ داریوں میں سے ایک بنیادی ذمہ داری یہ ہے کہ وہ اپنے شہریوں کو متعدد عوامی اشیا اور

خدمات فراہم کرے۔ مملکت کے بنیادی فرائض اور ذمہ داریوں میں سے ایک بنیادی ذمہ داری یہ ہے کہ وہ اپنے شہریوں کو متعدد عوامی اشیا اور

کوریج کا مقصد ہر دائر کار کو تھیل وجود بھی اس پر ضرورت سے زیادہ جاری رکھے ہیں گے چہ،

بازار کے پھیلنے کی وجہ سے خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے، خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے،

بجلی، فائر سروس اور دیگر خدمات کی نوعیت مطابق رکھنے میں سہل فرمائی جاتی ہیں۔

یقینی بنانا اور اہم ہے کہ خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے، خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے،

خدمات کی قسم کے تصور کو مدنظر رکھنا ضروری ہے۔

### عوامی خدمت فراہمی تصور

اعتماد اور خدمت فراہمی کے تصور کو مدنظر رکھنا ضروری ہے، خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے،

راست یا نجی خدمت کی قسم کے تصور کو مدنظر رکھنا ضروری ہے، خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے،

خدمات فراہم کرنا۔ اس تصور کو مدنظر رکھنا ضروری ہے، خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے،

### چاپ 2

رگن اور نسق عامہ کی خدمت فراہمی کے تصور کو مدنظر رکھنا ضروری ہے، خدمات فراہم کرنا ہر گز آسان نہیں ہے،

کوئی ایجنسی یا ادارہ عالم گوں ت ضروری یا کوپورا کر ہے " 3

شری رامیشو نظم و نسق عامہ کو "تھریس" ترسیل یا فراہمی کا نظام کے تحت لایا گیا ہے۔

فراہمی کے نظام سے مراکز عامہ جدید ترین تنظیمی نوید ہے جو مناسبتاً اور وقت کے ساتھ ہم فر کرنے

ذیل ہے۔ حد شدہ فک کے تحت پوری مات خد میں (input) ہلچل آئیٹ ہلچل آئیٹ  
بنانا چاہیے تا پہلے نظام کے لیے سکیں۔" 4

عوامی خدمات کی فراہمی کی نگرانی کا یہ مطلب ہے کہ تنظیموں کے تحت فراہمی کے لیے قائم فر کھائی

مختلف شد کا فائدہ لے کر ان کے تحت فراہمی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور ضروری اور

مفادات کو پور کیا جائے گا۔ عامہ کی فراہمی کے دوران میں سے فائدہ اٹھائیے۔ ان کے تحت عامہ

شہریوں پر اثر انداز ہونے کی نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور

پالیسیوں، اسکیموں اور پروگراموں کے تحت فراہمی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور

عوامی خدمات کی فراہمی کا نظریاتی تناظر

اس تحقیق میں، محقق کا مقصد نظم و نسق میں فراہمی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور

عامہ کے دائرہ کار میں، نظریاتی تناظر (New Public Service) جدید عوامی خدمات

نظریاتی تناظر اثر پڑتا ہے اور وہ جو جدید عوامی خدمات کے تحت فراہمی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور

مختلف قسم کے نظریات کے نام درج ذیل ہیں:

نظریاتی تناظر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور نگرانی کے لیے نگرانی اور

○ عوامی پالیسی

○ تنظیمی

○ جدید عوامی پالیسی

○ مملکت بمقابلہ با نظریہ

عوامی خدمات کی عوامی کے سیکاری اکتوسی متانے ت نظریا

○ رواہی سکت نظریا

○ جدید نظم و نسق عامہ کا نقطہ نظر

○ انتظامیہ کا اخلاقی

○ مزاکرہ یا گفتگو کا نظریہ / نقطہ نظر

○ جدید عوامی خدمات نقطہ نظر

اہل کوئی شکل کہ عوامی پستہ نقطہ نظری انتظامیہ، جدید مملکت بمقابلہ با کا نقطہ نظر

بازاری میکانزم انتظامیہ کے ذریعہ کے لیکو کے لیکو یں تر شعبوں متانیا ہے جسکی نتیجہ اش میں

کار کردہ کی عوامی، ہم، تا بکئی ایسی عوامی ادارے ہی ریاست کے مشاہدوں کو اہ بر

راعوامی ماخذ کچھ عوامی اداروں کے لیکو کی فر اور تقسیم ماتحتیاتی

کمزور طبقہ کی، تر وغیرہ کے تی تر یافتہ اور ترقی پذیر ملک نی انسا حقوق انسانی، انسا وسائل کی

ترقی، مملکت سیدار پا ترقی عوامی ادارے اور ادارے کے با شعبہ سے الگ یادور ہیں

اور خدمات صرعوامی تنظیموں کے فر کئی ایسی عوامی اداروں میں، نظم و نسق عامہ

ہیں ایک عوامی ادارے کے سروس یا جدید عوامی خدمات نقطہ نظر کہا جاتا ہے۔ انتظامیہ مطابقتوں

کو لیکو سے گاہوں کے بجائے یوں کے طہور و برتا کیا جانا چاہئے، طہور تی تر پذیر ملک جہاں دی آبا کا

ایک بڑا حصہ غریب ہے۔ 5

نظم تی عامہ انتظامیہ جدید عوامی خدمات انتظامیہ انتظامیہ رابر ڈھانڈنے مشہور

و معروف لقب 'The New Public Service: Serving, Not Steering' میں متعارف کرا گیا۔

یہ نئے Neo - Liberl فکے جدید انتظامیہ رد عمل کے طویل عوامی جدید انتظامیہ  
 نئے حکمتیادی کردار ایک "خدمت" کے طویل - دیا یہ نئے گورنر C  
 G overnance ایک گورنر پر کھینچیں سرکاری اہلکار شہری معائنہ  
 تعریفیں 6

کسی بھی شہری سرکاری عہدہ دہا لیا عوامی قلت کی اہمیت میں مصروف ہونا کے کیریئر یا پس  
 منظر میں اہل عوامی اعتماد اور انصاف کے نئے عوامی خدمت کے نئے یا اخلاقی  
 معیار کھینچیں تنظیمی اندر عوامی لیبیوں پا اور پروگرام کے نئے سرکاری کلائنٹ  
 معیار متاثر ہونے کی ایک نمونہ کے طویل 7  
 جینیٹ اور رابرٹ ڈھا 2003 میں " ماسجد عوامی خد " کے سات اصول تجویز کیے جو کہ مندرجہ 8

1. صارفین نہیں شہریوں کی خدمت کریں
- 2 مفاد عامہ تلاش کریں
- 3 انٹرپرائز پر شہریت کی کریں
- 4 حکمت عملی کے ساتھ و فلوور جمہوری عمل کریں
- 5 تسلیم کریں احتساب نہیں ہے
- 6 خدمت کریں بجائے ہانکنے کے
- 7 لوگوں سے ہر فیڈ اوری کی

## ادکب جائز (تحقیقی خلاہ)

محقق نے اپنے تحقیقی موضوع سے متعلق پہلے سے شائع شدہ ادب کا جائزہ لیا جس میں تین اہم پہلو شامل ہیں جیسے کہ عوامی خدمات کی فراہمی، شہری مرکز انتظامیہ اور عوامی تقسیم کا نظام۔ ادب کا جائزہ لینے کے بعد، محقق نے مندرجہ ذیل اہم تحقیقی خلا (Research Gaps) کھوئے:

❖ عوامی پالیسیوں، پروگراموں یا قوانین کے قانونوں کے نفاذ کے دوران عوامی خدمات کی فراہمی کے منتظمین کے رویے کا جائزہ لینا؛

❖ جدید عوامی خدمات (NBS) جائز لے عوامی خدمات کے نفاذ کا اطلاق؛

❖ دیہی علاقوں میں ضروری خدمات کی موثر فراہمی کے لیے اپنی قوت کی مبنی؛

❖ معاشرے کی پالیسی کے نفاذ کے دوران دیہی شہریوں کے معاملات جھوٹی ہ؛ جائز

❖ صارفین کے حقوق کے متعلق آگاہی کمپنی گراہکوں کے نفاذ؛

❖ کشمیر کے دیہی علاقوں میں بنیادی خدمات کی موثر تقسیم کے لیے ماحول کا تجزیہ؛ وغیرہ

## تحقیقی بیان یا تحقیقی سٹاٹمنٹ (Research Statement)

ادب کے جائزے کے دوران دیکھے گئے تحقیقی خلا کی بنیاد پر، محقق نے موجودہ تحقیقی بیان اس طرح سے تجویز کیا: جموں و

کشمیر کے عوامی تقسیم کے نفاذ میں شہریوں پر متاثرات کے ذریعے کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی کی مہم کا تجزیہ کرنا۔

## تختی مقاصد:

اس تحقیق کے مقاصد مندرجہ ذیل ہیں

1 جدید عوامی خدمات (Next Public Service) عوامی خدمات کی فراہمی کی

تاثیر کا جائزہ لینا۔

2 موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے شیڈیوں پر متاثرات کا جائزہ لینا۔

3. کشمیر کے دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) اور جموں و کشمیر

غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کے تحت

عوامی تقسیم کے نظام و تقیضت مہیلا مقدار کے لحاظ سے تجزیہ - کرنا

تحقیق فروض:

اس تحقیق کے مفروضے مندرجہ ذیل ہیں

1 جدید عوامی خدمت کے ماڈل کی بجائے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی فوری میں تاثیر کا فقدان ہے۔

2 عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے شیڈیوں پر زکھائی امات موثر طے سے کلیم ہے ہیں۔

3 کشمیر کے دیہی علاقوں میں و تقیضت مہیلا مقدار کے لحاظ سے قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کا فقدان ہے۔

Security Act اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کا فقدان ہے۔

Entitlement Scheme کا فقدان ہے۔

تحقیق کے نقطہ

چونکہ تحقیق ایک تصنیفاتی ہے اور اسے جدید عوامی خدمت کا نقطہ کے تحت اُن ڈیز کیا گیا ہے اور

اور تجزیاتی تحقیق بقول اہل انڈیا ہے۔ اور چونکہ یہ قیاسی (field study) (پڑنی ہے اور زیادہ تر مواد

کے بنیادی ماخذ پڑنی ہے اس لیے ایک تجزیاتی اور مقداری تحقیق جو عیا گیا ہے۔

تحقیق

تحقیق جدید عوامی خدمت ماڈل یا 5- عناصر جدید (5 - Factor New Public

Service) کیا جو نہیں اپنی تحقیق لیے قابل عمل اور موزوں لگتا ہے، کیونکہ ماڈل کے نیچاں

پیرامیٹرز موجودہ مطالعہ کے تقریباً نظریاتی طور پر جدید عوامی خدمت ماڈل کے ان پیرامیٹرز کی نقاب کی جاتی ہیں جیسا کہ ذیل کے جدول میں دکھایا گیا ہے۔

### ( جدید عوامی خدمت ماڈل (New Public Service) پیرامیٹر عوامل )

پیرامیٹر/عوامل	ماڈل
1 عوامی قوانین، پالیسیوں اور کمیونٹی اقدار کے لحاظ سے۔	جدید عوامی خدمت ماڈل یا پانچ عوامل جدید عوامی خدمت ماڈل
2 عوامی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنا	
3 مشترکہ عامہ تعمیر کے ایجنٹوں کی اصل کرنا	
4 لوگوں کے درمیان اور مشترکہ قیادت پیدا کرنا	
5 شہریوں کا اعتماد حاصل کرنا	

### 1 تحقیقی نمونے لینے کا طریقہ کار

یہ تحقیق کثیر المراحل بے ترتیب نمونہ بندی (Multistage Random Sampling) پر مبنی ہے۔

اس نمونے بے ترتیب نمونوں کے تحت، مختلف علاقوں کو مختلف حصوں میں تقسیم کر کے نمونے

لینے کے نچلے درجے کے مرحلوں میں ہندوستان سے مواد اکٹھا کیا۔ تحقیقی علاقے کی سب سے اوپر کی سطح

جموں اور کشمیر زیر (Union Territory of Jammu & Kashmir) میں کشمیر ڈویژن

کے دیہی علاقے ہیں کشمیر کے دیہی علاقے کے اندر، مطالعہ کا علاقہ ضلع رہنہولہ تک محدود ہے، مختلف

سمتوں کے چار خطوں جیٹلی، مغرب جنوب اور مشرق میں تقسیم کیا گیا ہے۔ مطالعہ کے علاقے کے ان

چار علاقائی خطوں میں سے ایک بار پھر ہر علاقے سے ایک سرکل منتخب کیا گیا ہے۔ مزید آہں ہر حلقے

سے مواد اکٹھا کرنے کی مقصد پر واقعہ گاؤں کے عوامی تقسیم کے نظام دو سیلنڈر کا

انتخاب کیا گیا ہے۔ آخر میں، دیہی علاقوں میں راشن کارڈ ہولڈرز کے مخصوص حصے مواد اکٹھا کیا گیا ہے

محکمہ خوشہ کی رسدات و املا فین (ECS&CA) تحت اہم فر کیا گیا ہے۔ لہذا ہونے حاصل کرنے

کے طریقہ کار کا انتخاب مختلف معیاروں پر۔ نمونے حاصل کرنے کے آخر مرحلے، مختلف تیب تر

طریقے نمونے کا انتخاب کیا۔

### نمونے کے سائز کی تفصیلات

سیریل نمبر	نمونے افراد کی تعداد	عہدہ	کل
01	400 اشن کارڈ ہولڈرز (بشمول 360 اور 40 خواتین راشنی)	مستفیدین	400
02	ضلعی سطح فسر، ا محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین	اسسٹنٹ ڈائریکٹر	0 1
03	تحصیل سطحے افسران، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین	ISO اہل کار آفیسر	04
04	گاؤں کی سطحے سرکاری ملازمین خوراک شہری رسدات و امور صارفین (چار تحصیل پلائی دفاتر کے تحت ہر سرکل سے 02 ملازم)	اسٹور کیپر اسسٹنٹ اسٹور کیپر	08
05	مٹی کا تیل کے ڈیلر (چار تحصیل پلائی دفاتر کے تحت ہر سرکل سے 02)	مٹی کا تیل کے کوآپریٹو ڈیلر	08
05	ضلعی سطحے فسران، ا محکمہ کوآپریٹو سائٹیوں کے	ڈپٹی اور اسسٹنٹ رجسٹرار	02
06	ضلعی سطحے فسر، ا محکمہ قانونی ڈیپارٹمنٹ	اسسٹنٹ کنٹرولر	0 1
07	یونیورسٹی آفیسر محکمہ قانونی میٹروولوجی	ریونیو انسپکٹر	02
	مجموعی کل		426

## مواد کا اکٹھا اور تجزیہ کرنا

چونکہ کوآپتوٹوں کی جیکے ساتھ تقدراری قسموں پر اُن ڈیز کیا گیا ہے اسلئے مطالعہ کے نیلیہی اور ثانوی دونوں موکا استعمال کیا گیا ہے۔ موجود مطالعہ کے لئیویو کاشیڈولان رذافی شاہدہ موکا ڈھا کے نیلیہیوں ہے۔ متعاف جکے کے عوامی تقسیم کے نظام می فر سے وابستہ مستفید کلنی ملازمین کاری ایگزیکٹو عہدہ دار کے لیے انٹرویو کاشیڈولانگے تیار کیا گیا ہے۔

بنیادی یا ثانوی وسائل کے ذریعے مل کو موجود مطالعہ کے تجزیہ کے لیے Microsoft Word، Microsoft Excel، PowerPoint، مناسب تجزیہ صدویہ ٹولز اور تکنیکوں (percentile tools and techniques) کا استعمال تے ، مرتب ٹیبلٹ (tabulated) اور تشریح کیا گیا ہے۔ محقق فیلڈ سروے سے جمع کروہاد کی کیفیت اور تجزیہ کے لیسیک جامع نظر استعمال کیا۔

## موثر عوامی ملت کی فرمی کے شیلی مراکز کا قیامات

شہری مرکز انتظامیہ یا شہری پر مبنی انتظامیہ سے مراد ایسی انتظامیہ ہے جس میں موجود افراد/اہلکار پالیسیوں اور پروگراموں کی تشکیل اور عمل آوری میں شہریوں کے تیں ہم دردی رکھتے ہو۔ اس سے مراد نظم و نسق عامہ میں شہری کو مرکزی حیثیت دینا بھی ہے۔ اور یہ کہ جدید جمہوری ریاستوں کے تمام اعضاء جیسے سیاستدان، دفتر شاہ اور غیر سرکاری ادارہ جات وغیرہ عام شہریوں کی خدمت کے لئے ہیں۔<sup>9</sup>

ایک پُرسکون اور پُرامن معاشرے کی بقاء کے لئے دیانتدار، باصلاحیت اور عوام دوست نظم و نسق کا ہونا ضروری ہے۔ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے بغیر حکمہ مستقیاتی تر اہداف کا نیلیہی ہو سکتے ہیں۔ لہذا نظم و نسق اور اس میں کام کرنے والے افراد کی شیلی اور معیار میں بہتری لانا انتہائی ضروری ہیں۔<sup>10</sup>

## موثر شہری مرکز انتظامیہ کے لیے انتظامی اصلاحات کے اقدامات

اس تحقیق میں، محقق بنیادی طور پر 1990 کے بعد سے موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے شہری مرکز انتظامیہ کی جانب سے مثبت اقدامات پر توجہ مرکوز کیا۔ کچھ کوششیں ترقی یافتہ ممالک میں شروع کی گئی تھیں، لیکن ان کی عالمی اہمیت ہے اور ترقی یافتہ اور ترقی پذیر دونوں ممالک میں عملی طور پر ان کا نفاذ کیا گیا ہے۔ جو کہ مندرجہ ذیل ہیں: <sup>11</sup>

1. شہری منشور (Citizens Charter)

2. بہتر حکمرانی (Good Governance)

3. حق اطلاعات کا قانون (Right to Information Act)۔

4. حکمرانی (e - Governance)

عالمی سطح پر متاثر ہونے والے ان اقدامات کے تحت، 1990 کے بعد ہندوستان میں عوامی خدمات کی فراہمی میں کارکردگی کے لیے شہری مرکز انتظامیہ کا مظاہرہ کرنے والے کچھ اہم عاملہ اور قانون ساز اقدامات متعارف کرائے گئے اور ان پر عمل درآمد کیا گیا۔ اس طرح کے اقدامات ہیں۔ <sup>12</sup>

عاملہ کی طرف سے شہری مرکز انتظامیہ کے لیے اقدامات:

- چیف سیکریٹریز کانفرنس 1996
- جو ابده اور موثر انتظامیہ کے لئے لائحہ عمل 1997
- ہندوستان میں شہری منشور
- ہندوستان میں سیوتم (Sevottam) فریم ورک / ماڈل
- انتظامی قوانین کمیشن کا جائزہ 1998
- ہندوستان میں ای۔ حکمرانی
- شہری مرکز انتظامیہ پر دوسرا انتظامی اصلاحات کمیشن

ہندوستان میں موثر اور موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے قانون سازی کے اقدامات:

▪ حق اطلاعات کا قانون 2005

▪ عوامی خدمات کی ضمانت کا قانون 2011: 2

▪ شہری منشور اور عوامی شکایات کے ازالے کا قانون 2011

▪ قانون برائے تحفظ صارفین - 2008 میم شد میں

ہندوستان اور جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کا موثر نظام

غذائے تک رسائی کو پورے ملک میں بنیادی ضروریات میں سے ایک سمجھا جاتا ہے۔ باقی دو کپڑا

اور پناہ گاہ ہیں، ہر ملک یہ سمجھتا ہے کہ غذا تک رسائی ہر انسان کا پیدا کنی ہے۔ ورلڈ بینک 1986

غریب بھوکے رے با میں کہا 13

کھانے کا ایک فعال و صحیح طریقہ ہے ہر روز خوراک تک رسائی کو یقینی بنانا

چاہیے۔

عالمی بھوک، غربت غذائی قلت اور پائیدار پالیسیوں میں عوامی تقسیم کے نظام یاراشن کے کھانے کرنے یا سے تیار

کھانے کی ضرورت کو عوامی تقسیم کے نظام سے استعمال کیا جاسکتا ہے

ایک کھانے کی بنیادی ضرورت ہے ہر شہری کو راشن یا غذائی اجناس اور دیگر ضروری اشیاء کی تقسیم کرنا

ہے۔ نیز مختلف خوراکوں میں تقسیم میں ملک سے دوسرے ملک یا خطے سے خطے اور ریاست سے ریاست ملک کے اندر فرق

کھانے کی ضرورتوں کا بنیادی مقصد ہر شہری کو خاطر پیمانہ شہریوں کو خود کفالی کی ضرورت کا حصول

ہے۔

ہندوستان نے موثر عوامی تقسیم کے نظام کے لیے تنظیمی ڈھانچہ تیار کیا ہے اور مختلف اقدامات کو نافذ کیا ہے۔ ہندوستان میں

عوامی تقسیم کے نظام کو موثر، اقتصادی اور موثر بنانے کے لیے وقتاً فوقتاً (خاص طور پر 1990 کی دہائی سے) کیے گئے مختلف

اقدامات اور قانون سازیوں کی وضاحت ذیل میں کی گئی ہے<sup>14</sup>

) Revamped Public Distribution Syste

❖ اصلاح شدہ عوامی تقسیم 1997

) Targeted Public Distribution System(- 1997 ہدف عوامی تقسیم کا نظام

❖ انتودایا اننا یوجنا (Antayodaya Anna Yojna) - 2000

❖ انا پور (Annapurna) - 2005

❖ قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) 2013

جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے موثر نظام کے لیے اقدامات

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (FCS&CA) پہلے امور صارفین اور عوامی تقسیم

(CA&PD) محکمہ یا خوراک اور شہری رسدات (F&CS) محکمہ کے مہا سے جانا جاتا تھا۔ ریاست،

جو کہ ہندوستانی آئین کے آرٹیکل 370 کی منسوخی یا تینخ کے بعد جموں و کشمیر اور لداخ مرکز انتظام

علاقے (Union Territories) کے انتظامیہ سب سے اہم اور قدیم تر محکمہ ہے۔ محکمہ کی بنیادی ذمہ

داری ہے کہ وہ پوری آبادی کے لیکچر پر جموں و کشمیر کے کمزور طبقوں کے اظہار

حفاظت کی ضمانت فراہم کرے یہ چاہئے اور آٹا چینی اجناس کے ساتھ ریاست (جموں و

کشمیر اور لداخ کے مرکز کے زیر انتظام علاقے) بھر میں لوگوں کو صارفین کو مختلف ضروری اشیاء جیسے

چینی، مٹی کا تیل، اور دیگر پیٹرولیم مصنوعات فراہم کرتے ہیں۔<sup>15</sup>

مرکز کے زیر انتظام و کشمیر میں عوامی تقسیم کے موثر نظام کے لیے گئے مختلف اقدامات

میں دئے گئے ہیں:

❖ ہدف عوامی تقسیم م کا نظام

❖ اتودیا انایوجنا

❖ اناپورنا اسکیم

❖ جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ 2016 وری کا نفاذ یکم فر 2016

❖ جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم یا مفتی محمد سعید غذائی استحقاق اسکیم یکم جولائی 2016 فتنہ۔<sup>16</sup>

جیسا کہ یہ تحقیق محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (Food Civil Supplies & Consumer Affairs) پر کی گئی ہے اور ضلع بارہمولہ کے دیہی علاقوں تک محدود ہے۔ بارہمولہ ضلع میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا مجموعی پروفاٹل طرح دیا گیا ہے:

189	سرکاری فروخت کے مراکز
124	اندونی ایڈجسٹمنٹ فروخت آؤٹ لیٹس
230	مناسب قیمت (FP) کن کائیں۔
543	ٹوٹل فروخت آؤٹ لیٹس
5000 MT (FCI)	FCI (گواہ خیرہ کنگجہ نش
25000 MT (PEG)	ڈبھی گواہ خیرہ کنگجہ نش
277	خورد کو آپیٹومی کا تیل کے ڈیلرز
167	خورد چھٹی کے تیل کے ڈپو
444	مٹی کا تیل کے کلپو
02	ہوسٹل کا تیل کے ڈیلرز
10	LPG ڈیلرز
25	پٹل پمپس

ذرائع: دفتر اسٹنٹ کمشنر، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، ضلع بارہمولہ۔<sup>17</sup>

## مقالہ کے ابواب

مقالہ کو مندر ذیل ابواب میں تقسیم کیا گیا ہے۔

باب اول: نظم و نسق عامہ میں عوامی خدمت فراہمی کا نظریاتی نظر

ارسیا میں کاغذی خدمات خد کی افری کے تصور نظر نظریات دریا کہے۔ یہاں عوامی نظم و نسق کے مختلف نظریات کے ذریعہ خدمات خد کی افری کے لئے نئی شکل منظر وضاحت کی ہے۔ ہم، تا جدید عوامی خدمت کے نظریات اثر عوامی خدمت کی افری کے تصور بڑھایا جس تجویز Donhardt Donhardt۔ انہوں نے با میں بیکار جدید عوامی خدمت کے نظریات اصول نئے شاکے جنہیں سرکاری ایجنسیوں یا اداروں کے ذریعہ مانت کی افری کی شکل کو بہتر بنا کے استعمال کیا جاسکتا۔ اس میں متعلقہ ایک تحقیقی تصورات مطالعاتی فروض، تحقیقی پلانڈ کا مختصر تعارف مقالے کے ابواب ایک نتیجہ بھی شاکا ہے۔ موجودہ تحقیقاتی تصورات کے لئے تحقیقی پلانڈ میں تحقیقی پلانڈ کے لئے نمونے حاصل شدہ قسم ساز (جلمت مواد اکٹھا کے لئے؛ اور تجزیاتی طریقے تکمیل شاکا ہیں۔

باب دوم: عوامی خدمت کی افری کی شکل کے شیلی مراکز خدمات

ارسیا میں کچھ شہری مراکز خدمات اکٹھا کیا گیا جنہوں نے 1996ء کی اصلاحات کے بعد ہندوستان میں کھلے متاثر۔ اقدامات شہریوں کا منشور؛ بہتر حکمرانی تصور جن اطلاعات قانون اور ای۔ حکمران کھلے شاکا ہیں۔ ارسیا میں ہندوستان میں موثر عوامی خدمات کی افری کے لئے ایگزیکٹو کے ساتھ تعاون کی شہری مراکز ناما پیکر لہ خیال کیا گیا ہے۔ ایگزیکٹو اقدامات 1996ء سیکرٹریز کانفرنس؛ ذمہ داروں کے عملی منصوبہ اور موثر 1997ء میں شہری منشور، سیوٹیم فر ورکس کی نین کمیشن کا ہ جائز 1998ء میں ای۔ حکمران شہری مراکز امریکان نظامی

اصلاحات کمیشن مثل ہے۔ مزید آں، اس کے تجاویز کے قوانین بنائے گئے جتے اطلاعات قانون

2005 عوامی خدمات ضمانتی قانون 2011 شہری منشور اور عوامی شکتیا کے ازالے کا قانون 2011 ورسار فین

2018 میم تر شہداء اشہر مہوں پونی انتظامی اماک سارب با میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

باب سوم: ہندوستان اور جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نکلے تنظیم اور اقدامات

تیسرا باب ہندوستان اور جموں و کشمیر کے عوامی تقسیم کے نظام سے متعلق ہے۔ ہندوستان کے عوامی تقسیم کے

نظام میں کئی اقدامات بنائے بیٹا ہر 1990 کے بعد 1992

اصلاح عوامی تقسیم کا نظام 1997 ہدف شہر عوامی تقسیم کا 2000 میں انٹیوڈیا انا یوجنا،

2000 میں اپورنا اسکیم، اور 2013 قومی غذائی تحفظ کا قانون (NFSA) یہ کوششیں ملک کے ہر

ضرورت مند انسان کو غذائی تحفظ فراہم کرنے مقصود رکھنے لیفڈ نا کی گئیں۔ اس

باب میں اقدامات کو قومی اور جموں و کشمیر کے تناظر تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

باب چہارم: دیہی کشمیر کے ضلع بدہمولہ میں عوامی تقسیم کے مطالعہ

موجودہ ہا میں فیلڈ سروے سے جمع کیے گئے تجرباتی مطالعہ کنیاد پر مواد کی لیفتا پر زور دیا گیا

ہے۔ باب کو دو حصوں تقسیم کیا گیا ہے۔ سیکشن I میں مطالعہ کے علاقے کے پروفائل کا احاطہ کیا گیا جس مطالعہ

ضلع ور زینتجہ محکمہ کا مختصر پروفائل مل شہا ہے۔ سیکشن II میں، تحقیقی مقاصد کو درست ثابت کرنے کے لیے مطالعہ

کے علاقے کے مختلف پٹی کے گئے، جنہیں مطالعہ کے نمونے مستفید کیے گئے با میں عمومی معلومات؛

قومی غذائی تحفظ قانون و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کا نفاذ؛ شہری منشور اور روسٹر کا استعمال؛ راشن کارڈ کا اجراء؛ چلی سطح

عوامی شکایات کا ازالہ؛ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا معاہدہ چوکسی کا نظام بحکمہ میں عوامی ماضد کی افری کے  
 لیڈائی قوت کی ستیابی؛ کمپیوٹرز عوامی تقسیم کی فراہمی و دلدن پیمائش نگرانی؛ بیک ٹو و لچ (Back to  
 Village) پر و گرام خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے لوگی کے مطالبات؛ صارفین کے حقوق سے متعلق  
 آگاہی گلام شا ہیں۔

باب پنجم: عوامی خدمات فراہمی کی نثر کے لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا تجزیہ

تحقیقی مقالے کے اس با کے تحت، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے مجموعی کام اور ذمہ  
 داریاں جیسے قومی غذائی تحفظ قانون جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کا نفاذ؛ راشن کارڈ کا اجر اء؛ شہریوں کے  
 چارٹرڈ سٹرز کا استعمال؛ جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانت کا قانون کا نفاذ؛ بیک ٹو و لچ پروگرام نفاذ؛ عوامی شکایات  
 کے ازالے کے نظام کردگی، معانیہ اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل اور کارکردگی صارفین کے حقوق کی آگاہی  
 بیداری کے پروگرام نفاذ؛ عوامی تقسیم کے نظامات خد کو کمپیوٹرز کے ککے ششیں؛ اور کشمیر کے  
 دیہی علاقوں میں موثر عوامی تقسیم کے نظام لیے افر قوت یا انسانی وسائل کی ستیابی توجی گئی۔  
 دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی افری کی مجموعی نثر کا تجزیہ کرنے کے لیے نفاذ اس با میں  
 با مقصد انداز میں جائزہ لیا گیا ہے۔

باب ششم: نتیجہ

اختتامی باب تحقیقی مقالے کا خلاصہ پیش کرتا ہے۔ اس میں تحقیق کا اختتامی بیان، مطالعہ کے نتائج، مفروضے کی جانچ ،  
 مطالعہ کے مضمرات، تحقیق کی حدود، تجاویز، اور تحقیق کا مزید دائرہ شامل ہے۔

## مطالعہ کے نتائج

1 جدول 1 کشمیر کے دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ قانون جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے

مؤثر نفاذ کے لیے عیار پیرامیٹر کا جائزہ لیا۔ انہی اسکیموں کا تجزیہ وقتیت، معیار، مقدار کے

لحاظ سے کیا گیا۔ استفادہ کنندگان کے جوابت کے مطابق پروگراموں کے مؤثر نفاذ کے لیے

جوابدہی فقدان ہے، جیسے ماہانہ بنیادوں پر صرف چار تقسیم کیے جا رہے ہیں۔ تی با تین اشیاء

گندم، آٹا، چینی اور مٹی کے تیل کی سہولت فراہم نہیں کیا رہی ہے۔ ماہانہ بنیاد پر چار تقریباً 93%

مستفید 94.59% اور 100% چینی اور مٹی کا تیل کے لیے پیکٹوں کی ضمانت

کو قبول کر رہا ہے کہ روسٹر کے ذریعے تعین کیا جاتا ہے۔ 50.50% مستفید ہونے

والے، 79.75% سے فائدہ اٹھانے، 8% سے مستفید اور 70.50% مٹی کا تیل

سے مستفید ہونے پر روسٹر (Roaster) مطابق اس کا صارف یا تو تقسیم

نہیں گئی یا وہ اس مخصوص مقدار سے واقف نہیں تقریباً تلامذہ استفادہ کنندگان اس بات پر متفق ہیں

کہ ایسی ضروری راشن اشیاء کا معیار اور بہتر ہے، سوائے 50.50% کے جو کہتے ہیں مٹی کا تیل

کا معیار اچھا ہے۔

نتیجے طوریہ دیکھا گیا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی

وقتیت، معیار، مقدار کے لحاظ سے قومی غذائی تحفظ قانون جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ

میں تاثیر کی کمی ہے

2 مطالعہ سے یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ متعدد پہلوؤں یا مسائل کے حوالے سے عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت جمع

کرائی درخواستوں کا جو اس جیلوں جو ہا کھانا پر غیر مینان بخش تھا

i. محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین 2020-2016 تک الگ یا تقسیم ہونے والے خاندانوں کے لینڈ کارڈ جاری کر کے جانچنے کی اجازت نہیں دی ہے۔

ii. غیر جیٹیڈ گھرانے کو جیٹیڈ گھرانے کے طور پر تبدیل کرنے کے حوالے سے تمام خواستیں متعلقہ دفاتر میں زیر التوا ہیں کیونکہ محکمہ خوراک 2016-2017 کے بعد کام سے اضافی طور پر منظور نہیں کیا ہے۔ اور

iii. 2011-2016 کے بجلی بھی فراہم کرنے والے کارڈ میں شامل نہیں کیا گیا ہے کیونکہ اس کا شمار شہری کے مطابق صرف سابقہ خاندان کے افراد میں تقسیم کیا جاتا ہے۔

3 یہ انتہائی قابل ذکر ہے کہ محکمہ نے ستمبر 2020 تک بیک ٹو ویج پروگراموں میں مرحلے میں لوگوں کی ضرورت اور مفادات کنیڈ پر ایک بھٹا پورا نہیں کیا اور نہ ہی عمل میں لایا۔

4 مطالعہ کے جو اہلکاروں کے مطابق تقریباً 77.75% مستفید گاہکوں بطور صارف اپنے حقوق سے

ناواقف ہیں، تقریباً 100% سیمپل (sample) سے ان کے متعلقہ علاقوں

میں گاہکوں کی سطح پر آگاہی کی گئی ہے۔ پروگرام کے تحت صارفین کی

پر مشورہ کی گئی ہے۔ اس کے بجائے، 75% سیمپل کے پاس ان پروگراموں سے متعلق

معلومات نہیں ہیں، تقریباً 100% مستفید گاہکوں 75% ملانے والے گاہکوں کا جواب

ہے کہ ان پروگراموں میں شہریوں کی شرکت نہیں ہے۔

5 سیمپل ایریا کے 100% استفادہ کنندگان خطاب دیا کہ 2016 بعد سے عوامی تقسیم کے نظام

نگران اور چوکسی اور وزون پیمائش کی جانچ ل پڑتا ہے کیونکہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین اور لیگل

میٹرو لوجی کے محکموں نے ان کے رہائشی مقامات (دیہاتی سطح) پر جانچ نہیں کیا ہے۔

6 یہ دیکھا گیا ہے کہ یوٹیلٹیزیشن سرٹیفکیٹ (Utilization Certificate) پر گاہکوں کی سطح پر

اور معائنہ کیٹیوں کے دستخط ہونے سے بھی علاقوں میں محکمہ کے حکام کی طرف سے ضروری اشیاء کی

تقسیم کے لیے معاوضہ ل پڑتا ہے اور عام شہریوں کو مطلع کیے بغیر جاری کیے جاتے ہیں۔

7 . مطالعہ کے تجزیہ سے یہ پتہ چلا ہے کہ عوامی شکایات کے اندراج کے چار (04) ذرائع کے حکم سے

دستیاب کیے گئے ہیں، جن میں سے دو کشمیر سرکار کی طرف سے دستیاب گواہی پورٹل و آسانی عوامی حق

اطلاعات قانون اور عدالتی مقدمات شامل ہیں۔ مزید تجزیے کے مطابق 79.41% ت شکایا کا ازالہ کیا جا چکا ہے، جب کہ 20.589% میں ازالے کے لیے زیر التوا ہیں۔

8 شکل 5.8.2 سے اخذ کردہ اعداد و شمار کے مطابق ورغی 2016-2019، تک قومی غذائی تحفظ قانون کے مطابق 41.07% اور Non - NESA کے لیے 28.96% اور راشن کارڈ اور 50.87% افراد آدھار لنکیج کے لیے ابھی تک زیر التوا ہے۔

9 مطالعہ سے یہ بھیچہ چلا ہے کہ کل سیلینڈرز یا سیلینڈس لیڈ (sales outlets) 80.705% نے ادائیگی برائے فروخت (PoS) ڈیوائسز نصب کوی ہیں قی با 19.295% زیر التوا ہیں لیکن ٹیکل 370A اور - کسٹومی اور جموں و کشمیر میں COVID - 19 بیماریوں کے بعد ناگزیر مواصلاتی حالات کے جسے، آدھار کو لنک کلونپنی او ایس ڈیوائسز کو انسٹال کرنے کا کام نبھیال یا بند ہو گئے۔

10. اسسٹنٹ ڈائریکٹر بارہمولہ کے دفتر سے جمع کردہ اعداد و شمار کے تجزیے کے مطابق، محکمہ خوراک شہری و امور

صارفین کے پاس کل منظور شدہ عملے کی تعداد 10655 ہے، صرف 275 (2.58%) کے

سامیاں پورے ضلع میں فعال ہیں 50 (19.2%) کے سامیاں خالی ہیں۔ اس وجہ سے عوامی خدمات کی

فراہمی کی کارکردگی کو براہ راست اور جموں و کشمیر کے دیہی علاقوں میں بالواسطہ مستندیکات کا شمار پڑ ہونا تاہیں

نتیجہ

موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے تجزیے کے لیے عوامی خدمت فراہمی (NPS) ماڈل کے پانچوں عوامل کے مطالعہ کی

بنیاد پر، یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے تاثیر کا فقدان ہے۔ اگرچہ قومی غذائی تحفظ قانون

(NFA) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق سکیم (JKFES) جموں اور کشمیر میں 2016 لاگو کی گئی ہیں،

جموں اور کشمیر کے Union Territory میں عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے موثر انقلابی حکمرانی

کے نتیجے پر ملاحظہ اقدامات کیے گئے ہیں لیکن مجموعی نتیجے خلاصہ طور سے

کیا جا سکتا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ (NFA) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق سکیم

JKF ES اسکیموں کے موثر نفاذ کا فقدان شہری پرمکذاقذاماتکی غیر ، موثریت اور سبے

بڑھ کزوامی نلت کی افھی کے لیشرتا کا فقدان ہے۔

### مفروضوں کچانچ

اوپریکان هو نثر عوامی خدمت کی فراہمی کے تجزیہ کے لیے جدید عوامی خدمت ماڈل کے نچپل پیرامیٹرز کچانچ کنیاد پریہ نتیجہ اخذ کیا گیا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی افھی میں تاثیر کی کمی ہے۔ اسطرح، مفروضہ جو کہ ماڈل کے مشاہدے کنیاد پریہی کشمیر میں عوامی مات خدمت کی افھی میں تاثیر کا فقدان ہے، توشیق کوی گئی ہے، اسلیکا مکالمعبم مفروضہ (H<sub>0</sub>) ہے۔

موجودہ تحقیق مطالعہ کیے گئے شہریوں پرمکذاقذامات کے عمومی سے جائز کے مطابق، پایا گیا ہے کہ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کو یقین لکے ٹیپیوں پرمکذاقذامات کو فعال کرنیہر موثر ہے۔ نتیجاً، تحقیق سرا مفروضہ لیجیویوں پرمکذاقذامات موثر عوامی خدمات کی افھی کے لیے مؤثر سے یقین کام کرے ہینلہ ثابت ہوئے سرتیہاں مفروضے (H<sub>1</sub>) کا مطلب

اگرچہ قومی غذائی تحفظ قانون و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کو مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر میں 2016

ہواطری سے یقینا گو کیا گیا تھا۔ لیکن کشمیر کے دیہی علاقوں میں فیلڈ سروے اور وپردی گئے ا نکلینگاد پر،

یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ روسٹرز کے مطابق انیاد پر فراہم کیا جاتا ہے اور سبھی ضروری اشیاء کے ملبیاد اور بہتر

ہیں کے علاوہ، قومی غذائی تحفظ قانون و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت عوامی تقسیم کے نظلم قیمت،

وقتیہ مقدار کے حوالے سے شیرتا کا فقدان ہے۔ لہذا سیرا مفروضہ کہ، کشمیر کے دیہی علاقوں میں وقت

قیمت، معیار ۱ مقدار کے لحاظ سے قومی غذائی تحفظ قانون و کشمیر غذائی استحقاق سکیم کے نفاذ میں تیر تا کی ہے، جو طوبہ درست پایا گیا اور یہ کالعدم (H<sub>0</sub>) یا متبادل (H<sub>1</sub>) مفروضے کی تلاش کی گئی

تجاویز

- 1 دیہی کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون و کشمیر غذائی استحقاق سکیم کو موثر بنانے کے لیے جو چیزیں میں وضاحت کی ہے، جموں و کشمیر کی حکومت کو منظم وری اشیاء کیلئے بنیادوں پر اطمینان، معیار اور صحیح مقدار پر قریب سے مشاہدہ کرنا ہے۔
- 2 محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کو ہر سطح پر نگرانی چوکسی کمیٹیاں قائم کی جانی چاہئیں اور عوام کو ان کی تشکیل کے بارے میں آگاہ کر کے انہیں موثر اور موثر بنانا چاہیے کی کمیٹیوں کی کنیت میں وہ زیادہ سے زیادہ شہریوں کو ملتا کر کے کیا جاسکتا ہے۔
- 3 جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون اور بیک ٹوولج پروگرام تحت دیہی علاقوں میں عام شہریوں کے تمام مطالبات، ضروریات اور مفادات کو ترجیحی طور پر پورا کیا جانا چاہیے۔
- 4 محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت بیک ٹوولج پر وقت کے اندر عوامی تقسیم کے نظام کو بہتر بنانا مفادہ کنندگان کی درخواستوں یا جمع کرائی درخواستوں کا تسلی بخش جواب دہ کرنا چاہیے۔
- 5 محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین دیہی علاقوں میں بنیادی سطح کو نئے دیگر محکموں کے ساتھ مل کر شہریوں کو صارفین کے حقوق عوامی شکایا کے ازالے کے طریقہ کار کے استعمال چوکسی اور نگرانی کمیٹیوں کی تشکیل اور کردار کے بارے میں آگاہ کرے۔

6. جموں و کشمیر کی حکومت موثر عوامی خدمات کی افہمی کے اہل پہل اقدامات e - initiatives

کو سمجھنے اور عمل درآمد میں لوگوں کو آگاہ اور مدد کی چاہیے آدھار سینگ کی

تکمیل، فروخت (Payment on Scale) ڈیوائسز کی تہیب اور عمل آوری اور مخصوص محکموں

کی ویب سائٹس اور پورٹل کا استعمال۔

7. دیہی علاقوں میں ضروری عوامی خدمات کی افہمی میں مصروف نمکموں میں تنظیم آسامیوں کو بھر

کر افہمی قوت یا انسانی وسائل کی سٹیا کی جج تر دی جانی چاہئے۔

8 نیچے سے لے کر پور تک تہیلک منیٹریٹرز کو شہریوں پر مزید اقدامات کے موثر نفاذ کے لیے

جوابدار ذمہ دار ٹھہرایا جانا چاہیے۔

9 آخر میں، دیہی علاقوں میں کام کولنے عوامی اردو عہدید کو چکھیہ مقاصد کو حاصل عوام

کا اعتماد حاصل اور مختلین، لیبیوں، پا پروگراموں عوامی ماخذ کی افہمی کے لیے

گئے اسکیموں میں کیے گئے وعدوں پر اطمینان بخش نتائج فر کریں اس طرح پروگراموں کے نفاذ

میں عام شہریوں کو بھی مل شا کیا جائے، انہیں سرکاری دفاتر تک رسائی اور عوامی مطالبات، ضروریات اور

مفادات سے متعلق آزادانہ بنایا جائے۔

## باب اول

### نظم و نسق عامہ میں عوامی خدمت کی فراہمی کا نظریاتی تناظر

#### تعارف

مملکت کے اہم فرائض اور ذمہ داریوں میں سے ایک بنیادی ذمہ داری یہ ہے کہ وہ اپنے شہریوں کو متعدد عوامی اشیا اور خدمات فراہم کرے۔ مملکتوں نے قدیم زمانے سے اپنی انتظامیہ کے ذریعے عوامی خدمات فراہم کی ہیں اور جدید دور میں ریاست کی نوعیت، کردار، مقصد اور دائرہ کار کو تبدیل ہونے کے باوجود بھی اس پر ضرورت سے زیادہ کام جاری رکھے ہوئے ہیں۔ اگرچہ، بازار کے پھیلنے کے ساتھ ہی نجی شعبہ بہت سی خدمات فراہم کر رہا ہے، لیکن کچھ اہم خدمات، جیسے کہ تعلیم، صحت، خوراک اور رسد، بجلی، فائر سروسز، ماحولیاتی تحفظ وغیرہ، جن کی بنیادی نوعیت کے مطابق حکومت کی طرف سے ہی مسلسل فراہم کی جاتی ہیں۔ یہ یقینی بنانا اور بھی اہم ہے کہ متوقع نتائج حاصل کرنے کے لیے خدمات کو موثر اور موثر طریقے سے فراہم کیا جائے۔ لہذا، یہاں عوامی خدمات کی فراہمی کے تصور کے کئی پہلوؤں کو سمجھنے کی ضرورت ہے۔

شہریوں کے نقطہ نظر سے، ہندوستان جیسے جمہوری ملک کے انتظامی نظام میں مرکزی، ریاستی، اور مقامی (دونوں دیہی اور شہری انتظامیہ) حکومتیں شامل ہیں جو عوامی فلاح و بہبود کے پروگرام اور اسکیمیں چلاتی ہیں۔ عوامی خدمات میں کمال حاصل کر کے، ملک کے نظام حکومت کو مرکزی سطح پر محدود نہیں رہنا چاہیے، بلکہ تمام شہریوں کی مشترکہ بھلائی اور اطمینان کا مقصد ہونا چاہیے۔<sup>2</sup>

#### عوامی خدمت کی فراہمی: تصور

اصطلاح "عوامی خدمت" عام طور پر حکومت کی طرف سے اپنے شہریوں کو دی جانے والی خدمات سے مراد ہے، یا تو براہ راست یا نجی خدمات کی فراہمی کے لیے مالی امداد کے ذریعے۔ دوسرے لفظوں میں یہ کہا جاسکتا ہے کہ شہریوں کو حکومت کے ذریعے خدمات فراہم کرنا۔ اس تصور سے مراد سماجی اتفاق رائے ہے کہ مالی سطح سے قطع نظر تمام شہریوں کو ضروری

خدمات پیش کی جانی چاہئیں۔<sup>3</sup> اس مطالعہ میں، عوامی خدمت (public service) اور سماجی خدمت (civil service) کی اصطلاحات کو ایک دوسرے کے متبادل استعمال کیا جاتا ہے جو کہ مسلح افواج یا دفاعی خدمات سے ممتاز ہیں۔

گنگ راج نے 1998 میں، نظم و نسق عامہ کی لغت میں "عوامی خدمت" کی اصطلاح کو وضع طور پر بیان کیا ہے کہ "کوئی بھی ایجنسی یا ادارہ جو عام لوگوں کی ضروریات کو پورا کرتا ہے"<sup>4</sup>

شری رام مہیشوری نے نظم و نسق عامہ کی لغت میں 'ترسیل یا فراہمی کا نظام' کے تصور کی تعریف اس طرح کی ہے کہ "فراہمی کے نظام سے مراد انتظامیہ کی جدید ترین سطح پر تنظیمی نیٹ ورک ہے جو مناسب ترتیب اور وقت کے ساتھ فراہم کرنے کے لیے ذمہ دار ہے۔ ہدف شدہ اہداف کے حصول کے لیے ضروری خدمات۔ ان پٹس (inputs) کو دستیاب ہونا چاہیے اور آؤٹ پٹس (outputs) کو یقینی بنانا چاہیے تاکہ پہلے سے طے شدہ اہداف حاصل کیے جاسکیں"۔ فیلڈ ایڈمنسٹریشن کا ایک حصہ، ترسیل یا فراہمی کا نظام 1970 کی دہائی تک نظر انداز رہا۔ بیسویں صدی کے 70 کی دہائی کے بعد سے انتظامیہ کے اس درجے کی ترقی اور مضبوطی پر توجہ مرکوز کی گئی ہے۔<sup>5</sup>

مجموعی طور پر معاشرے کی فلاح و بہبود پر بنیادی توجہ کے ساتھ مقامی، ریاستی، قومی، بین الاقوامی، اور قومی سطح پر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے مختلف پالیسیاں، پروگرام، اسکیمیں اور منصوبے تیار کیے جاتے ہیں۔ کسی ملک یا ریاست کی عوامی انتظامیہ شہریوں کو فوائد فراہم کرنے کے لیے ریاست کے ذریعہ کام کرتی ہے۔ عوامی پالیسیوں اور پروگراموں کے کامیاب نتائج کسی ملک کی موثر انتظامیہ کے ذریعے عوامی خدمات کی فراہمی کے دوران حاصل کیے جاسکتے ہیں جن کا مقصد معاشرے کی عمومی فلاح و بہبود ہے۔

معاشرے کی پر امن اور ہموار بقا کا انحصار ریاست کی دیانتدار، موثر اور عوام دوست انتظامی مشینری پر ہے۔ حکومت کے ترقیاتی اہداف اس وقت تک حاصل نہیں ہو سکتے جب تک عوامی خدمات کو موثر طریقے سے فراہم نہیں کیا جاتا۔ نتیجتاً، ہماری حکومتی انتظامیہ اور اس سے وابستہ افراد کے شبیہ اور معیار کو بڑھانے کی اشد اور فوری ضرورت ہے۔<sup>6</sup>

روایتی ہندوستانی فکر کے مطابق، ایک اخلاقی ریاست کا جوہر اور بنیاد اس کے بہتر حکمرانی کے اعمال کے مثلث پر مبنی ہے، بشمول: (i) آفاقی فلاح و بہبود کا حصول، (ii) تخلیق کے اندر ہر فرد کو برقرار رکھنا اور اس کی حفاظت کرنا، اور (iii) سب کے لیے عالمی دیکھ بھال حاصل کرنا۔ تاہم، اخلاقی ریاست کے اس مثلث کے اعمال کا ایک بنیادی مقصد ہے، جو کہ "مشرکہ بھلائی" ہے جو "سب کے لیے خوشی" کے فقرے کو ظاہر کرتا ہے۔<sup>7</sup>

عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کا مطلب یہ ہے کہ لوگ عوامی تنظیموں کی طرف سے ہموار طریقے سے فراہم کی جانے والی مختلف خدمات کا فائدہ اٹھانے کے بعد مطمئن ہو جاتے ہیں۔ انتظامیہ کو اس طرح کام انجام دینا چاہیے کہ لوگوں کی ضروریات اور مفادات کو پورا کیا جاسکے اور عوامی خدمات کی فراہمی کے دوران مختلف قسم کی پالیسیوں سے فائدہ اٹھایا جائے۔ اس لیے انتظامیہ شہریوں پر مرکوز اقدامات کو موثر انداز میں نافذ کر سکتی ہے تاکہ لوگوں کے مطالبات اور مفادات کو پورا کیا جاسکے اور مختلف پالیسیوں، اسکیموں اور پروگراموں کے فوائد حاصل کر کے خدمات کو کامیابی سے عوام تک پہنچایا جاسکے۔

جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر نظم و نسق عامہ کے مضمون کے مطالعہ میں سب سے اہم و جدید نقطہ نظر ہے جسے ڈین ہارڈ اور ڈون ہارٹ نے اپنی کتاب "The New Public Service: Serving, Not Steering" میں متعارف کرایا ہے۔ یہ نقطہ نظر نیولبرل (Neo-Liberal) فکر کے جدید عوامی انتظامیہ (NPM) کے برعکس میں پیدا ہوا۔ اس نقطہ نظر نے اس بات پر زور دیا کہ سرکاری تنظیموں / ایجنسیوں کی بنیادی ذمہ داری 'خدمت' کی فراہمی ہے۔ یہ نقطہ نظر 'کو-گورننس' (Co-Governance) کے ایک نئے کلچر کی تشکیل پر زور دیتا ہے، جس میں انتظامیہ اور شہری معاشرے کی عام فلاح و بہبود کے لیے تعاون کرتے ہیں۔<sup>8</sup> اس نقطہ نظر کو موجودہ باب میں ذیل میں تفصیلات کے ساتھ بیان کیا گیا ہے۔

### عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے شہری مرکز انتظامیہ

شہری مرکز انتظامیہ کا مطلب ہے کہ انتظامیہ میں شامل افراد حکومتی پالیسیوں اور پروگراموں کے اندر شہریوں کے لیے ذمہ دار اور ہمدردانہ رویہ رکھتے ہیں۔ عصری جمہوری ممالک کے تمام ادارے، جیسے قانون ساز، دفتر شاہ، غیر سرکاری تنظیمیں، اور دیگر، "عام شہری" کی خدمت کے لیے بنائے گئے ہیں۔<sup>9</sup>

بدلتے ہوئے حالات میں، موجودہ انتظامی نظاموں سے لوگوں کے عالمگیر عدم اطمینان نے ترقی یافتہ اور کم ترقی یافتہ دونوں ممالک کو مملکتوں کے کردار کی از سر نو تشریح اور نظم و نسق عامہ کی اصلاح کرنے پر اکسایا۔ ری انجینئرنگ (Re-engineering)، عوامی-خانگی شراکتداری (Public-Private Partnership)، حکومت کو از سر نو تشکیل دینا، جدید عوامی انتظامیہ (NPM)، عالمگیریت (Globalization)، سول سروسز اصلاح (Civil Service Reform)، خانگیانہ (Privitization)، جمہوریت، اور غیر مرکزیت، یہ ڈھانچہ جاتی اور فعال اصلاحات کی مثالیں ہیں جنہوں نے انتظامیہ کی نوعیت اور انتظامیہ میں لوگوں کی شرکت میں تبدیلیوں پر تیزی سے اثر ڈالا ہے۔ سوویت یونین Soviet (Union) کے انہدام اور 1990 کی دہائی کی معاشی اصلاحات کے بعد، مختلف تصورات اور اقدامات جیسے کہ بہتر حکمرانی، عالمگیریت کا تصور، جدید عوامی انتظامیہ، پائیدار ترقی اور دیگر دنیا بھر میں، خاص طور پر بھارت جیسے ترقی پذیر ممالک میں، بین الاقوامی اداروں کی طرف سے شروع کیے گئے ہیں۔ جیسا کہ عالمی بینک (World Bank)، بین الاقوامی مالیاتی فنڈ (International Monetary Fund)، اقوام متحدہ، اور دولت مشترکہ سیکرٹریٹ (Commonwealth Secretariat)۔<sup>10</sup> اگلے باب (باب 2) میں، محقق نے عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے شہریوں پر مبنی انتظامیہ کے ان تصورات اور اقدامات کو بیان کرنے کی کوشش کی۔

موہت بھٹاچاریہ کے مطابق، عوام کی اکثریت عوامی خدمات فراہم کرنے میں انتظامیہ کی کارکردگی سے غیر مطمئن ہے، اور انتظامیہ کے بارے میں ان کے عمومی تاثرات میں شامل ہیں: انتظامیہ میں جانبداری؛ ضرورت سے زیادہ تاخیر؛ حکام کا غیر مددگار رویہ؛ طریقہ کار سے شہریوں کی لاعلمی؛ اور انتظامیہ میں امیر غریب حیثیت کی بنیاد پر امتیاز۔<sup>11</sup>

اس مطالعہ میں، محقق عوامی خدمات کی موثر اور موثر ترسیل یا تقسیم کے لیے ہندوستانی انتظامیہ کے تناظر میں اور ریاستی سطح، خاص طور پر جموں و کشمیر مرکز کے زیر انتظام علاقہ (Union Territory of J&K) میں، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (FCS&CA) کے خصوصی حوالہ کے ساتھ جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر (New

(Public Service Approach) کے اثرات کا جائزہ لے گا۔ ساتھ ہی ساتھ شہری پر مرکوز انتظامیہ میں بہتری اور تبدیلی کی ضرورت کا بھی جائزہ لیا جائے گا۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین جموں و کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی، اناج کی تقسیم اور شہریوں / صارفین کو دیگر خدمات پیش کرنے کے لیے سب سے اہم محکموں میں سے ایک ہے۔ یہ صارفین کی شکایات کو حل کرنے اور ان کے حقوق کے تحفظ کے لیے اپنے عزم کو بھی برقرار رکھتا ہے۔ موجودہ مطالعہ میں، محقق عوامی خدمات کی فراہمی میں شفافیت، رسائی، جوابدہی، اور تاثیر کو بہتر بنانے کے لیے جموں و کشمیر حکومت کے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کی طرف سے کیے گئے اقدامات کے بارے میں مطالعہ کریں گے۔

### عوامی خدمت کی فراہمی کا نظریاتی تناظر

اس باب میں، محقق کا مقصد نظم و نسق عامہ کے مضمون کے تناظر میں عوامی خدمت کے تصور کو پیش کرنا ہے۔ عام طور پر مملکت کی بدلتی ہوئی نوعیت کے ساتھ عوامی خدمات کی فراہمی کے تصور کا ماضی (پس منظر) بیان کیا جاسکتا ہے۔

Minimal State کے تحت، عوامی تنظیمیں کام محدود تھا کیونکہ وہ شہریوں کو صرف محدود عوامی خدمات فراہم کرتے تھے جیسے کہ دفاع، امن و امان، ٹیکس وصولی وغیرہ۔ دوسری جنگ عظیم کے بعد، نئے آزاد ممالک نے عوام کی فلاح و بہبود کے لیے سماجی و اقتصادی ترقی کا آغاز کیا جس سے ریاست کا دائرہ اختیار وسیع ہو گیا ہے، اور سرکاری اہلکار اب شہریوں کو وسیع پیمانے پر اشیاء اور خدمات فراہم کرتے ہیں، بشمول تعلیم، صحت کی دیکھ بھال، نقل و حمل، دیگر خدمات کی فراہمی۔

آزادانہ، خانگیانہ، اور عالمگیریت (Liberalization, Privatization and Globalization) اور جدید عوامی انتظامیہ تحریکوں سے متاثر ہونے والی ریاست کی متحرک نوعیت کی وجہ سے، عوامی خدمات اور اشیاء کی فراہمی میں نظم و نسق عامہ کے کردار کو ایک بار پھر سائبرنٹک (Cybernetic) دور میں محدود کر دیا گیا ہے۔ 1950 اور 1960 کی دہائیوں کے بعد عوامی پسند کا نقطہ نظر اور تنقیدی نظریہ دو ایسے نظریات ہیں، جن کی وجہ سے افراد یا شہریوں کو عوامی خدمات فراہم کرنے میں مملکت اور نظم و نسق عامہ دونوں کے کردار یاروں کو چیلنج کیا۔

ڈوائٹ والڈو کے مطابق، سال 1940 کو نظم و نسق عامہ کے مضمون میں پرانے اور عصری طریقوں کے درمیان تقسیم کی لکیر کے طور پر دیکھا جاتا ہے۔ ان کے مطابق، 1930 کی دہائی کے آخر میں ایک عبوری دور تھا، لیکن وہ 1940 کی دہائی سے نظم و نسق عامہ کے ڈسپلن میں نمایاں ہو گئے ہیں۔ 1940 کے بعد سے، کچھ اہم نئے خیالات ابھرے اور پھلے پھولے، بشمول: 12۔

- پالیسی سازی میں نظم و نسق عامہ کا کردار
- سیاسی معیشت کی طرف تحریک
- انسانی تعلقات کے نقطہ نظر
- فیصلہ سازی میں لوگوں کی شرکت
- عوامی پسند کا نظریہ
- تقابلی نظم و نسق عامہ
- تنقیدی نظریہ
- نیا نظم و نسق عامہ
- بیوروکریٹک طریقہ اور رویے میں ابھرتے ہوئے رجحانات
- بین محکمہ جاتی اقدامات پر توجہ مرکوز کریں
- ترقی پذیر معاشروں کی انتظامیہ کے مطالعہ پر زور
- عوامی و خانگی شراکت داری
- جدید عوامی انتظامیہ
- گلوبلائزیشن پر نظم و نسق عامہ کا رد عمل
- سماجی خدمات کی پسماندگی اور وغیرہ۔

موجودہ تحقیق کچھ اہم طریقوں یا نظریات پر توجہ مرکوز کرے گی جن کا نظم و نسق عامہ کے مذکورہ بالا نئے رجحانات سے مؤثر خدمات کی فراہمی کے لیے عوامی خدمت کے نقطہ نظر کے ماضی اور امکان (پس منظر اور پیش منظر) سے براہ راست

تعلق ہے۔ تاہم، اس حصہ میں، محقق مختصراً بیان کرے گا کہ کس طرح روایتی اور ساتھ ہی ساتھ عصری طریقوں نے جدید عوامی خدمت (New Public Service) نقطہ نظر کو متاثر کرتا ہے۔ نظم و نسق عامہ کے دائرہ کار میں، نظریات کی دو قسمیں ہیں یعنی وہ جن سے جدید عوامی خدمت کے نقطہ نظر پر منفی اثر پڑتا ہے اور وہ جو جدید عوامی خدمت کے نقطہ نظر پر مثبت اثر ڈالتے ہیں۔ تحقیق میں اس طرح کے دو قسم کے نقطہ نظریات کو مختصراً زیر بحث لایا گیا ہے۔

حکومتی ایجنسیوں یا تنظیموں کے ذریعے اشاء اور خدمات کی ترسیل یا تقسیم کے حوالے سے مخالف نوعیت کے نظریات کے ان دوزمروں پر توجہ مرکوز کرنے سے پہلے، یہ ضروری ہے کہ روایتی نظریات جیسے کلاسیکل نظریہ، دفتر شاہی نظریہ، اور ساختی نظریہ کو اجاگر کیا جائے جو کہ دوسری جنگ عظیم سے پہلے، یا 1940 کی دہائی سے پہلے وجود میں آیا۔

### روایتی / کلاسیکی نظریات

ایک مضمون یا ڈسپلن کے طور پر نظم و نسق عامہ کے روایتی یا کلاسیکی نظریات 19 ویں صدی کے آخر میں سامنے آنا شروع ہوئے۔ اس نقطہ نظر کے حامیوں میں ووڈروولسن، گڈن، ہنری فیول، ایل اروک، لوٹھر گلگ، اے سی ریلی، جے ڈی موٹی، میکس ویبر، اور دیگر شامل ہیں۔ اس نظریہ / نقطہ نظر کے حامیوں نے آر تھوڈوکس یا قدامت پسند عوامی انتظامیہ کو انسانی اقدار کے لحاظ سے غیر جانبدار قرار دیا، جس میں زیادہ تر عوامی اداروں میں "عقلی پسند" اور "قانونی نظام" پر مبنی بند نظام پر زور دیا جاتا ہے۔ کلاسیکی مفکرین کا تعلق نظم و نسق عامہ کو سیاست سے الگ کرنے اور عوامی خدمات کی فراہمی میں کارکردگی اور معیشت کے حصول سے تھا۔

ووڈروولسن (اس وقت ایک اسکالر، بعد میں U.S.A. کے صدر) نے اپنا مشہور مضمون "The Study of Administration" (1887) میں شائع کیا۔ اس مضمون نے نظم و نسق عامہ کے علیحدہ، آزاد اور سائنسی مطالعہ کی بنیاد رکھی۔ ڈبلیوولسن اور ایف جے گڈن دونوں نے نظم و نسق عامہ کو سیاسی معاملات سے الگ کرنے کی وکالت کی۔ وولسن نے دلیل دی کہ "سیاست کا تعلق پالیسی سازی سے ہے، اور انتظامیہ کا تعلق پالیسی فیصلوں کو نافذ کرنے سے ہے"۔ اسی طرح،

اپنی کتاب 'Politics and Administration Dichotomy' میں Goodnow کہتا ہے کہ "سیاست کا تعلق سیاست یاریاست کی مرضی کے اظہار سے ہے، جبکہ انتظامیہ کا تعلق ان پالیسیوں کے اظہار سے ہے۔" <sup>13</sup>

ہنری فیول، گلک، موئی، اُروک، فولیٹ، اور شیلٹن نے انتظامی اصولوں کو آفاقی قابل اطلاق اور موزونیت کے ساتھ کسی تنظیم کی عوامی خدمات کی فراہمی میں کارکردگی اور معیشت کی ترقی کی وکالت کرتا ہے۔ ایک جرمن ماہر عمرانیات میکس ویبر کو دفتر شاہی کا بانی اور عظیم مفکر سمجھا جاتا ہے۔ انہیں دفتر شاہی ماڈل کا معمار سمجھا جاتا ہے، جسے عام طور پر بیوروکریسی یا دفتر شاہی کے مثالی ماڈل کے طور پر جانا جاتا ہے۔ میکس ویبر کے مطابق، تنظیم کا دفتر شاہی ماڈل شہریوں کو ضروری عوامی خدمات فراہم کرنے میں سب سے زیادہ معیشت (economy) اور کارکردگی پیدا کرتا ہے۔ ویبر نے دفتر شاہی کی مثالی قسم کے بارے میں کہا:

"مقرر کردہ عہدیداروں کا ایک انتظامی ادارہ، اور، خالصتاً تکنیکی نقطہ نظر سے، کارکردگی کی اعلیٰ ترین ڈگری حاصل کرنے کی اہلیت رکھتا ہے اور اس لحاظ سے، باضابطہ طور پر انسانوں پر لازمی کنٹرول کرنے کا سب سے زیادہ معقول معلوم ذریعہ ہے۔ یہ درستگی، استحکام، اپنے نظم و ضبط کی سختی، اور کسی بھی دوسری شکل یا ساخت سے برتر ہے۔ یہ آخر کار، انتہائی کارکردگی اور اپنے کام کے دائرہ کار میں اعلیٰ ہے، اور باضابطہ طور پر سب انتظامی قسم کی قسموں پر لاگو ہونے کے قابل ہے۔" <sup>14</sup>

### ویبر کی مثالی دفتر شاہی: خصوصیات

آر۔ کے۔ سپرو (2016) نے اپنی کتاب "Administrative Theories and Management Thought" میں میکس ویبر کی طرف سے بیان کردہ دفتر شاہی کی خصوصیات کا ذکر کیا ہے: <sup>15</sup>

1. قانون و قاعدہ کا پابند: دفتر شاہی میں اصول پر مبنی نظام بہت ضروری ہے کیونکہ یہ افسر شاہوں کے ذاتی فیصلے اور جذبات کی شمولیت کو چھوڑ کر مقدمات کے نمٹانے میں مساوات اور معیاری کاری کو فروغ دیتا ہے۔ ویبر کے مطابق، ایک مثالی دفتر شاہی کسی تنظیم کے تجریدی یارسی قانون و قاعدہ کے مطابق چلتی ہے۔

2. مہارت یا قابلیت کا دائرہ: دبیر نے قابلیت کے دائرہ کی تعریف "متعدد کاموں کو انجام دینے کے لئے ذمہ داریوں کے ایک دائرے کے طور پر کی ہے جسے لیبر کی منظم تقسیم (Division of Labour) کے حصے کے طور پر نشان زد کیا گیا ہے۔ اور یہ کہ مجبوری کے ضروری ذرائع واضح طور پر بیان کیے گئے ہیں اور ان کا استعمال متعین شرائط کے ساتھ مشروط ہے۔"

3. درجہ بندی: درجہ بندی کے تصور کا مطلب یہ ہے کہ کسی بھی تنظیمی انتظامی ڈھانچے میں، ہر ماتحت اپنے اعمال یا کاموں کے لیے اپنے اعلیٰ عہدہ دار کے سامنے جوابدہ ہے۔ دبیر نے تبصرہ کیا کہ "دفاتر کی تنظیم درجہ بندی کے تصور کی پیروی کرتی ہے؛ یعنی ہر نچلا دفتر اعلیٰ دفتر کے کنٹرول اور نگرانی میں ہوتا ہے۔"

4. غیر جانبداری: مثالی منتظم یا دفتر شاہ اپنے کاموں کو ایک رسمی شخصیت کے ساتھ انجام دیتا ہے، یعنی اپنی ذاتی دلچسپی، جوش یا پیار سے باہر۔ دبیر نے غیر جانبداری کے بارے میں کہا کہ "یہ اصول اس بات پر زور دیتا ہے کہ انتظامی عملے کے ارکان کو پیداوار یا انتظامیہ کے ذرائع کی ملکیت سے مکمل طور پر الگ کر دینا چاہیے۔ مزید برآں، تنظیم سے تعلق رکھنے والی جائیداد اور اہلکار کی ذاتی ملکیت کے درمیان اصولی طور پر مکمل علیحدگی ہونی چاہیے جو دفتر کے دائرہ کار میں کنٹرول ہوتی ہے۔"

5. خصوصی تربیت کی ضرورت: دفتر شاہانہ اختیار کا ذریعہ، دبیر کے مطابق، اس کا علم اور مہارت ہے۔ دبیر کا کہنا ہے کہ "وہ قواعد جو کسی دفتر کے طرز عمل کو کنٹرول کرتے ہیں وہ تکنیکی اصول یا قواعد ہو سکتے ہیں۔ دونوں صورتوں میں، خصوصی تربیت کی ضرورت ہے اگر ان کا اطلاق مکمل طور پر عقلی ہو۔"

6. ریکارڈ رکھنا: ویبر نے اصولوں کے نفاذ اور اصولوں کی منظم تشریح میں کارکردگی کو برقرار رکھنے کی ضرورت پر زور دیا، جو زبانی رابطے کے ذریعے حاصل نہیں کیا جاسکتا۔ ویبر کے مطابق، دفتر شاہیکے اس بنیادی پہلو کے لیے "انتظامی کارروائیاں، فیصلے، اور قواعد وضع کیے جاتے ہیں اور تحریری طور پر ریکارڈ کیے جاتے ہیں"۔

7. کیریئر سروس: میکس ویبر نے دفتر شاہیکے مجوزہ ڈھانچے جس میں:

(i) ذمہ داریوں اور سماجی پوزیشن کی بنیاد پر معاوضہ شامل ہے۔

(ii) سنیارٹی کے ساتھ ساتھ کارکردگی کی بنیاد پر ترقیاں؛ اور

(iii) شکایات کو حل کرنے کا طریقہ کار۔ بیورو کریٹک تنظیم میں کیریئر وہ ہے جہاں کوئی تنظیم کی ضروریات اور توقعات کو پورا کرتا ہے۔

8. غیر دفتر شاہی سربراہ: ویبر کے مطابق، غیر دفتر شاہی سربراہ کو دفتر شاہی تنظیموں کی قیادت کرنی چاہیے۔ غیر دفتر شاہی سیاسی رہنما، جو کثرت سے منتخب یا وراثت میں ملتا ہے، تنظیم کے قواعد اور اہداف کا تعین کرتا ہے، جو کہ انتظامی عملے کے ذریعے نافذ کیے جاتے ہیں یا ان کی خدمت کرتے ہیں۔ غیر دفتر شاہی سربراہ تنظیم کے قوانین کے پابند رہتے ہیں۔

نظریات جو کہ سرکاری تنظیم کے ذریعہ عوامی خدمات کی فراہمی سے متصادم ہیں۔

## 1. عوامی پسند کا نقطہ نظر

سیاسی عمل اور اداروں کے مطالعہ میں معاشیات کا اطلاق عوامی پسند کے نقطہ نظر (Public Choice Approach) کے نام سے جانا جاتا ہے۔ 1960 کی دہائی میں، عوامی پسند کا نقطہ نظر نظم و نسق عامہ کے لیے زیادہ اہم ہو گیا۔ ونسنٹ آسٹروم عوامی پسند کے نقطہ نظر کے بانی اور ولیم نکانین اس تصور کے بنیادی حامی تھے۔ عوامی اشیاء اور خدمات کی فراہمی کے لیے عوامی پسند کے نظریہ سازوں نے دفتر شاہی خیال کو چیلنج کیا۔

اوسٹروم نے غالب حکومتی تنظیمی نظریہ پر تنقید کی، جو "فیصلہ سازی کے مرکز میں کمی اور عاملہ کو مضبوط بنانے کے نتیجے میں عوامی ذمہ داری کے مربوط" پر زور دیتا ہے۔ آسٹروم نے "افسر شاہی انتظامیہ" کے موجودہ نظریے کو بدلنے کے لیے "جمہوری انتظامیہ" کا تصور پیش کیا۔ آسٹروم 1974 میں اپنی مشہور کتاب 'The Intellectual Crises in American Public Administration' میں لکھتے ہیں کہ "ایک پیداواری اور جوابدہ عوامی خدمت کی معیشت کے لیے دفتر شاہی ڈھانچے ضروری ہیں، لیکن کافی نہیں ہیں۔" وہ اسی کتاب میں آگے کہتا ہے، "پیشہ ورانہ تربیت یافتہ عوامی خدمات کے درجہ بندی میں کمال طاقت کے ایک مرکز کے سامنے جوابدہ ہونا ایک بڑے انتظامی نظام کی صلاحیت کو کم کر دے گا کہ وہ بہت سے مختلف عوامی سامان کے لیے شہریوں کی متنوع ترجیحات کا جواب دے سکے۔ مختلف عوامی اشیاء اور خدمات کی فراہمی کے لیے، بہت سے تنظیمی نظام استعمال کیے جاسکتے ہیں۔ ان تنظیموں کو متعدد کثیر تنظیمی ڈھانچے کے ذریعے مربوط کیا جاسکتا ہے"۔<sup>16</sup>

عوامی پسند کے نقطہ نظر کے مطابق ایک فرد بازار میں اپنی افادیت کو زیادہ سے زیادہ استعمال کر کے اپنی ذاتی مفادات کو حاصل کرتا ہے۔ عوامی پسند کے نقطہ نظر کی بنیادی خصوصیات درج ذیل ہیں:<sup>17</sup>

- عوامی پسند کے نقطہ نظر نے دفتر شاہی (Bureaucracy) کے نقطہ نظر اور انتظامیہ کے ماڈل پر تنقید کی۔
- یہ عوامی خدمات اور ضروری اشیاء یا سامان کی فراہمی کے لیے ادارہ جاتی تنوع کو فروغ دیتا ہے۔
- یہ ہمسار فین کی ترجیحات کے مطابق حکومت کے ساتھ دیگر تنظیموں یا اداروں کی کثرتیت کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔
- یہ عوامی خدمات کی تقسیم کے مسائل کو حل کرنے کے لیے معاشی منطق کا استعمال کرتا ہے۔
- یہ مختلف قسم کے جمہوری فیصلہ سازی کے مراکز، لامر کوزیت، اور انتظامیہ میں عوامی شرکاء کو توجہ مرکوز کرتا ہے۔
- یہاں نے عوامی خدمات کی موثر اور اقتصادی فراہمی کے لیے مسابقت کو فروغ دیتا ہے۔
- یہ فضلہ کو کم کرنے کے لیے خانگیانہ یا کنٹریکٹ کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔

- یہ مسابقتی عوامی خدمات اور ان کے اخراجات پر مبنی پسند کی رسائی کے بارے میں عوام کے فائدے کے لیے مزید معلومات فراہم کرتا ہے۔

## 2. تنقیدی نظریہ

ایک فلسفیانہ اور عملی نقطہ نظر کے طور پر 'تنقیدی نظریہ' کے ارتقاء نے سماجی علوم پر ایک مجموعی اثر اور نظم و نسق عامہ پر خاص اثر ڈالا ہے۔ اس نے عوامی تنظیموں کی انسانیت سازی کی ضرورت کو تقویت بخشی جن کا سماجی زندگی اور کام کی جگہ پر اتنا بڑا اثر ہے۔

تنقیدی نظریہ کا سب سے مشہور حامی، ہمبرماس جو دفتر شاہی نظام کے کام کے ذریعے ایک عصری مملکت میں تملنکی کارکردگی کی برتری کا حوالہ دیتا ہے۔ دفتر شاہی نظام کی بڑھتی ہوئی اہمیت کو عوام مقبول نہیں کرتی ہے۔ حیرت کی بات یہ ہے کہ دفتر شاہی پر عوام سے دور ایک خود ساختہ ایجنسی کے طور پر تنقید بڑھ رہی ہے، جو نجی مفادات پر یقین رکھتی ہے۔ عوامی مفادات اور دفتر شاہی کے مفادات کئی جگہ ٹکراؤ کا شکار ہو جاتے ہیں۔

تنقیدی نظریہ ان مسخ شدہ مواصلاتی طریقوں پر توجہ مرکوز کرتا ہے جو جدید تنظیموں کو اندرونی اور بیرونی دونوں طرح کے تعلقات کے لحاظ سے بیان کرتے ہیں۔ جس میں تنظیم کلائنٹ یا صارفین کو ایک بوجھ کے طور پر تصور کیا جاتا ہے اور صارفین تنظیم کو غیر مددگار کے طور پر دیکھتا ہے۔ ایسی صورت میں، تنظیمی ڈانچہ اور کام کاج جمہوری عوامی خدمت کے بنیادی مقاصد کے خلاف ہے۔ عوامی تنظیم کے تنقیدی نظریہ کا بنیادی طور پر سماجی اور سیاسی میدانوں میں افراد کے حقیقی مطالبات کی رکاوٹوں کو تلاش کر کے اور ان کو دور کر کے تمام قسم کے سماجی تعلقات کو جمہوری بنانے کے عزم کا اعادہ کیا جاتا ہے۔<sup>18</sup>

تنقیدی نظریہ معیاری فطرت اور قدر پر مبنی عوامی انتظام کو تسلیم کرتا ہے۔ اس نظریہ کے شراکت داروں نے ان تحقیقات اور جبر پر زور دیا جو عوامی عہدیداروں کی تجویز کردہ عوامی پالیسیوں کی تشکیل اور ان پر عمل درآمد کے دوران ہوا

تھا۔

تنقیدی نظریہ کی جڑیں فرینکفرٹ اسکول (Frankfurt School) سے جڑی ہوئی ہے، جو بعد میں لبرل فلسفہ، عالمگیریت، مابعد جدیدیت، وغیرہ جیسے جدید نظریہ سے متاثر ہوا۔ تنقیدی نظریہ کی سب سے زیادہ استعمال ہونے والی قسم ہمبرماس کی مواصلات کا نظریہ ہے۔ ان کے مطابق، سماجی فلاح و بہبود کے دائرے میں طاقت کے غیر مساوی تعلقات کا ظہور ایک لبرل سرمایہ دارانہ فلاحی مملکت میں عوامی گفتگو کو بگاڑ دیتا ہے۔ ہمبرماس کا خیال ہے کہ متفقہ، تحریف یا خرابی سے پاک مواصلات کے ذریعے جمہوریت میں عقلیت کو متعارف کرانے کی طرف ایک ترقی پسند قدم اٹھانے کی ضرورت ہے۔<sup>19</sup>

### 3. جدید عوامی انتظامیہ (NPM) نقطہ نظر

کرستوف فرہڈ نے 1991 میں اپنے تاریخی مضمون "A Public Management for All Seasons" میں فقرہ "New Public Management" ایجاد کیا۔ NPM کے تین اہم مقاصد جن کو 'Es' 3 یعنی معاشی (Economy)، موثر (Efficiency) اور موثر (Effectiveness) بھی کہتے ہیں۔<sup>20</sup>

جدید عوامی انتظامیہ (NPM) معاشرے کے مختلف گروہوں سے تعاون اور مدد حاصل کرنے کے لیے اہم ساختی تبدیلیوں کے ساتھ ساتھ مملکتی شمولیت کے انداز کو پورا کرنے کی کوشش کرتا ہے۔ اس کا مقصد دفتر شاہی کی طاقت کو کم کرنا، فیصلہ سازی میں اختیارات کی کمی، اخراجات کو کم کر کے، حکومت کی کچھ عملی ذمہ داریوں کا ٹھیکہ دینا یا آؤٹ سورس کرنا، نتائج پر مبنی تشخیصی نظام کا قیام یا تعمیر کرنا، اور سرکاری کارروائیوں کو تجارتی اور مارکیٹنگ کرنا ہے۔ عام طور پر جدید عوامی انتظامیہ کا مقصد بازار پر مبنی عوامی انتظامیہ کے ذریعے عوامی تنظیم کے کاروباری کردار کو فروغ دینا ہے، جس کے نتیجے میں تنظیمی تاثیر اور کارکردگی میں اضافہ ہوتا ہے۔ ڈیوڈ اوسبورن اور ٹیڈ گیبلس نے اپنی مشہور کتاب "ری انویٹنگ گورنمنٹ" (Reinventing Government) میں جدید عوامی انتظامیہ نقطہ نظر کی کچھ ضروریات کو پورا کیا۔ Osborne اور Geabler کے مطابق، جدید عوامی انتظامیہ کا بنیادی خیال Reinventing Government کے دس (10) اصولوں میں "کیٹلیٹک، مشن سے چلنے والی، مارکیٹ کی واقفیت، کاروباری اور مسابقتی حکومت کے ساتھ نتیجہ پر مبنی اور انتہائی

وکنڈریقرت انتظامیہ کے طور پر ختم کیا جاسکتا ہے۔ ایک متوقع گورننس کے ذریعے کمیونٹی اور گاہک کی ملکیت کو بااختیار بنانا گیا۔"

جدید عوامی انتظامیہ کے نقطہ نظر کی بنیادی خصوصیات درج ذیل ہیں: <sup>21</sup>

- دفتر شاہی کی طاقت یا قدر میں کمی کرنا
- عدم دفتر شاہی کا عمل
- فیصلہ سازی کو غیر مرمر کو زبانا
- جدید نظم و نسق عامہ پر زور
- خانگیانا
- کارکردگی کی تشخیص کا کلچر۔

جدید عوامی انتظامیہ اور حکومتی پروگراموں کو از سر نو ایجاد کرنے کا فوری نتیجہ یہ ہے کہ بہت سے ترقی یافتہ اور ترقی پذیر ممالک میں عوامی انتظامیہ کے کام میں کافی تبدیلی آئی ہے۔ نتیجتاً، پبلک ایڈمنسٹریشن اور حکومت کے انتظامی حصے کے کاموں کو کم مالی وسائل اور دستیاب افرادی قوت کے ساتھ زیادہ کرنے کے لیے اصلاحات کی سہولت کاری، ہدایت کاری اور عمل انگیزی تک محدود کر دیا گیا ہے۔

اس میں کوئی شک نہیں کہ ترقی پذیر ممالک میں جدید عوامی انتظامیہ خدمت فراہمی کے ایجنڈا کو نافذ کرنے کے لیے کافی کوششیں کی جا رہی ہیں۔ ان کی کارکردگی اور افادیت کے ثبوت محدود ہیں، کیونکہ کچھ مسائل، خاص طور پر ضروری عوامی خدمات سے معاہدہ کرنا ترقی پذیر معاشروں کو چیلنج کرتے ہیں۔ اس کے متعدد عوامل ذمہ دار ہیں، جن میں مغربی ماڈلز اور غیر ملکی فنڈ، عطیہ دہندگان، خاص طور پر ورلڈ بینک، مقامی یا گھریلو انتظامیہ کی دیانتداری اور اہلیت، اور اقتصادی عوامل

کے اثرات شامل ہیں۔ چین، جنوبی افریقہ، اور برازیل کی سیار ریاست ترقی پذیر ممالک کی تمام مثالیں ہیں جو جدید عوامی انتظامیہ ایجنڈے سے انحراف کرتے ہیں۔<sup>22</sup>

#### 4. مملکت بمقابلہ بازار کا نقطہ نظر

عوامی خدمات کی فراہمی میں نظم و نسق عامہ کی کارکردگی مملکت بمقابلہ بازار کے نقطہ نظر سے متاثر ہوئی ہے۔ 1990 کی دہائی کے بعد، عوامی خدمات کے کچھ شعبوں کو عوام سے نجی یا بازار سیکٹر میں منتقل کر دیا گیا۔ آزادیانہ، خانگیانہ، اور عالمگیریت (Liberalization, Privatization, and Globalization) کا تصور شہریوں کو عوامی اشیاء اور خدمات کی براہ راست فراہمی کے لیے ریگولیٹر اور بازار سہولت کار کے طور پر مملکت کے کردار کو محدود کرتا ہے۔

#### ریاست اور مارکیٹ کے درمیان تعاون

موثر عوامی خدمات فراہم کرنے کے لیے مملکت اور بازار کے درمیان تعاون قائم کرنے کی فوری ضرورت ہے۔ عالمی بینک کی رپورٹ (1991) کے مطابق، "حکومت کو ان علاقوں میں کم کام کرنے کی ضرورت ہے جہاں بازاریں کام کرتی ہیں، یا مناسب طریقے سے کام کرنے کے لیے بنائی جاسکتی ہیں۔ اس کے ساتھ ہی حکومت کو ان علاقوں میں مزید کام کرنے کی ضرورت ہے جہاں صرف بازاروں پر انحصار نہیں کیا جاسکتا۔"<sup>23</sup>

عالمی بینک کی رپورٹ (1997) واضح طور پر بیان کرتی ہے کہ، "مملکت اقتصادی اور سماجی ترقی کے لیے مرکزی حیثیت رکھتی ہے، بہتر ترقی کے براہ راست فراہم کنندہ کے طور پر نہیں بلکہ ایک شراکت دار اور سہولت کار کے طور پر اپنا کردار ادا کرتی ہے۔ مملکت بازاروں کے لیے مناسب ادارہ جاتی بنیادیں قائم کرنے کے لیے ضروری ہے۔ اسی رپورٹ کے مطابق، پانچ فرائض کسی بھی حکومت کے مینڈیٹ کے لیے ضروری ہوتے ہیں، جن کے بغیر ترقی پائیدار، مشترکہ اور غربت میں کمی نہیں ہو سکتی۔ وہ درج ذیل ہیں:<sup>24</sup>

- قانون کی نفاذ کو یقینی بنانا۔

- معاشی استحکام کو برقرار رکھنا۔
- بنیادی سماجی ڈھانچے اور خدمات میں سرمایہ کاری کو فروغ دینا۔
- پسماندہ طبقات کی حفاظت کرنا۔
- ماحولیاتی تحفظ کے اقدامات کی حوصلہ افزائی کرنا۔

امیت بھادری اور دیپک نیر کے مطابق، مملکت کو اپنی کوششوں کو ترک نہیں کرنا چاہیے اور لبرلائزیشن کے نام پر اپنے کردار کو کمزور نہیں کرنا چاہیے۔ انہوں نے سختی سے استدلال کیا، "بیانات میں اعلیٰ اور سوچ میں مختصر، ہمارے آزاد کاری کا ایک اقتصادی معجزہ کا خواب ہے جو غیر ملکی سرمایہ کاری اور کثیر القومی کارپوریشنز کے ذریعے پورا کیا جائے گا، مملکت کو کوئی سنجیدہ اقتصادی کردار ادا کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔" انہوں نے مزید دلیل دی کہ، "1980 کی دہائی سے 'مملکتی واپسی' کے تصور کی آمد نے نظم و نسق عامہ کے کردار کو تبدیل دیا ہے لیکن انسانی معاشرے میں اس کے مرکزی مقام کو کم نہیں کیا ہے۔" <sup>25</sup>

مملکت ہندوستان کی سماجی، اقتصادی اور انسانی ترقی میں اہم کردار ادا کرتی ہے۔ مملکت ایک ریگولیٹر، سہولت کار اور فراہم کنندہ کے طور پر کام کرتی ہے۔ دنیا بھر میں مختلف ممالک کے تجربات یہ ظاہر کرتے ہیں کہ بازار کی کارکردگی کو فروغ دینے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ بازار کے کردار کو تسلیم کیا جانا چاہیے۔ تاہم، ابھرتی ہوئی قوموں کی ترقی اور تحفظ کو صرف بازار کے عمل پر نہیں چھوڑا جاسکتا۔ ہمارے لوگوں کے مطالبات کی تکمیل بالخصوص سماجی خدمات جیسے صحت، تعلیم اور دیگر سماجی اور انسانی فلاح و بہبود کے پہلوؤں کے حوالے سے صرف بازار کی قوتوں پر انحصار نہیں کیا جاسکتا۔ مملکت مختلف شعبوں میں اہم کردار ادا کر سکتی ہے، جیسے سماجی اور انسانی ترقی کے تقاضوں کو پورا کرنا اور غریبوں کی دیکھ بھال کرنا۔ پسماندہ، پہاڑی اور دور دراز علاقوں کو مکمل طور پر بازاری قوتوں پر نہیں چھوڑا جاسکتا۔ آج کی دنیا میں، مملکت اور بازار کے نظام میں ایک علامتی رشتہ ہونا چاہیے۔

مملکت کو نہ صرف تحفظ، مساوات، پائیداری، ترقی اور سلامتی کے افعال میں توازن پیدا کرنا ہے بلکہ ترقی اور استحکام میں توازن حاصل کرنا ہے۔ مملکت کو 'ترقیاتی حرکیات' پر توجہ مرکوز کرنی چاہیے جو غریب اور پسماندہ اور معاشرے کے مراعات یافتہ طبقوں کی سب سے پہلے مدد کرے۔<sup>26</sup>

عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے حکومتی ایجنسی کو متاثر کرنے والے نظریات

### 1. جدید نظم و نسق عامہ کا نقطہ نظر (New Public Administration Approach)

جدید نظم و نسق عامہ کی اصطلاح 20 ویں صدی کے 60 کی دہائی کے نصف آخر میں زیادہ مقبول ہوئی۔ اسے 1968 میں ڈوائٹ والڈو کی سرپرستی میں سائراکیز (Syracuse) یونیورسٹی کے اندر مینو بروک (Minnowbrook, USA) میں منعقدہ ایک اہم کنونشن کے دوران نظم و نسق عامہ کے مضمون میں ایک نقطہ نظر / نظریہ کے طور پر تصور کیا گیا تھا۔ اس کی دو بڑی وجوہات ہیں۔ جدید نظم و نسق عامہ (NPA) کی پیدائش میں دو بڑی وجوہات کا تعاون اہم سمجھا جاتا ہے۔ سب سے پہلے، 1960 کی دہائی کو USA کے معاشرے میں ہنگامہ آرائی کے دور کے طور پر دیکھا جاتا ہے، جس کی وجہ مختلف سماجی مسائل تھے، لیکن روایتی نظم و نسق عامہ نے ان کو حل کرنے کا کوئی بڑا ثبوت نہیں پیش کیا۔ دوسرا، نظم و نسق عامہ میں نسل کا فرق (Generation Gap) کا پتہ چلا، جس سے نظم و نسق عامہ میں نوجوان، محققین اور پریکٹیشنرز (practitioners) کی شمولیت ضروری تھی۔ 1971 میں فرینک مارینی (Frank Marini) کے ذریعہ شائع کردہ "Towards a New Public Administration: The Minnowbrook Perspective" اور "Public Administration in a Time of Turbulence" نے 1971 میں ڈوائٹ والڈو کے ذریعہ ترمیم کی جس نے جدید نظم و نسق عامہ کی ترقی میں بڑا تعاون کیا۔<sup>27</sup>

لوگ نظم و نسق عامہ کے روایتی طریقوں اور طرز عمل سے غیر مطمئن تھے، اور جدید نظم و نسق عامہ نے انہیں سماجی مسائل کے بارے میں اپنی شدید حساسیت اور تشویش کا اظہار کرنے کے قابل بنایا۔ دوسری جنگ عظیم کے بعد، جدید نظم و

نسق عامہ ماڈل عوامی انتظامیہ کے مربوط / فطری انتظامی ڈھانچے کی پہلی نسل کی منتقلی تھی۔ یہ تمثیل (paradigm) مختلف معاشروں اور گروہوں کے شہریوں کے لیے انسانیت پسندانہ نقطہ نظر پر مرکوز ہے۔

جدید نظم و نسق عامہ کے اہم موضوعات / اہداف مندرجہ ذیل ہیں:<sup>28</sup>

1. **مطابقت:** جدید نظم و نسق عامہ کے بنیادی مقاصد میں سے ایک مطابقت ہے۔ روایتی نظم و نسق عامہ، جدید نظم و نسق عامہ کے حامیوں کے مطابق، جدید چیلنجوں اور مسائل پر زور نہ دینے کی وجہ سے غیر متعلقہ ہو گئی ہے۔ انہوں نے اس بات کی وکالت کی کہ نظم و نسق عامہ موجودہ معاشرتی ضروریات سے مطابقت رکھتی ہے اور حقیقی زندگی کے خدشات اور مشکلات سے نمٹتی ہے۔ منتظمین کو حقیقی دنیا کے مسائل سے آگاہ ہونا چاہیے اور ان کا تجزیہ کرنے اور مناسب حل تجویز کرنے میں بڑھ چڑھ کر حصہ لینا چاہیے۔

2. **اقدار:** جدید نظم و نسق عامہ کے حامیوں نے اقدار سے ازار یا ویلیو نیوٹرل نظم و نسق عامہ کو مسترد کر دیا۔ وہ نظم و نسق عامہ میں معمول کے خدشات پر زیادہ زور دیتے ہیں اور انتظامیہ میں اہلکاروں اور انتظامی اخلاقیات اور اقدار پر زیادہ زور دیتے ہیں۔ اخلاقی بنیادوں پر، انتظامی کوششوں کے اہداف کا پسند زیادہ شعوری اور جان بوجھ کر کیا جانا چاہیے۔

3. **سماجی مساوات:** جدید نظم و نسق عامہ کے مطابق، نظم و نسق عامہ کا بنیادی مقصد سماجی مساوات کا حصول ہے۔ سماجی مساوات کا تقاضا ہے کہ عوامی عہدیداران معاشرے کے کم مراعات یافتہ طبقوں کے خیر خواہ بنیں، انہیں زیادہ سے زیادہ بہتر خدمات فراہم کریں۔ منتظمین سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ وسائل کو دوبارہ مختص کریں گے اور معاشرے کے بے بس، غریب اور لاچار لوگوں کی مدد کریں گے۔ انہیں معاشرے کے کمزور ترین طبقات کے مفادات کو آگے بڑھانے اور ان کے تحفظ کے لیے سماجی اور دیگر پروگراموں کو نافذ کرنے میں صوابدید کا استعمال کرنا چاہیے۔

4. تبدیلی: جدید نظم و نسق عامہ کے سب سے ضروری پہلوؤں میں سے ایک سماجی تبدیلی ہے۔ جدید نظم و نسق عامہ کے حامیوں کا خیال ہے کہ سماجی تبدیلی یا تبدیلی نظم و نسق عامہ کو سماجی مساوات کے لیے اپنی وابستگی کو پورا کرنے میں مدد دے سکتی ہے۔ سماجی تبدیلی کے لیے بعض عوامی تنظیموں کے زوال اور دیگر اداروں کی ترقی کی ضرورت ہوتی ہے۔ نظم و نسق عامہ کو "تبدیلی کے انتظام" کا کلیدی پہلو بنانا چاہیے اور منتظمین کو ایسی تبدیلی سے نمٹنا چاہیے۔

5. صارفین پر مبنی: جدید نظم و نسق عامہ نے 'صارفین پر مبنی انتظامیہ' پر زور دیا ہے۔ منتظمین کو ان افراد کی ضروریات کو پورا کرنا چاہیے جو سرکاری اداروں سے عوامی اشیاء اور خدمات حاصل کرتے ہیں۔ منتظمین کو نہ صرف پالیسی کے نفاذ میں بلکہ انسانی عوامی خدمات کی فراہمی میں بھی کارکردگی کا مظاہرہ کرنا چاہیے۔ نتیجے کے طور پر، عوام کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے، جدید نظم و نسق عامہ کو مثبت اور فعال منتظمین کی ضرورت ہے۔

Robert T. Golembiewski نے جدید نظم و نسق عامہ کے تین مخالف اہداف دیے جیسے: <sup>29</sup>

- جدید نظم و نسق عامہ کا لٹریچر مخالف مثبتیت (Anti-Positivism) پسند ہے اس کا مطلب ہے کہ وہ (الف) نظم و نسق عامہ کی تعریف ویلیو فری (value free)، اور (ب) بنی نوع انسان کے عقلی نقطہ نظر سے انکار کرتے ہیں،
- جدید نظم و نسق عامہ مخالف تکنیکی (Anti-Technical) ہے، جس کا مطلب ہے کہ وہ مشین اور نظام کی منطق پر قربان ہونے والے لوگوں پر تنقید کرتے ہیں۔

○ جدید نظم و نسق عامہ کم و بیش دفتر شاہی مخالف اور درجہ بندی مخالف (Anti-Bureaucratic and anti-Heirarchical) ہے۔

جدید نظم و نسق عامہ کے جوہر کو فریڈرکسن نے اپنے الفاظ میں واضح طور پر بیان کیا ہے کہ "نظم و نسق عامہ کا نیا نقطہ نظر کا جوہر اصولی نظریہ، فلسفہ، سماجی تشویش اور فعالیت کی سمت میں کسی قسم کی تحریک ہے۔ یہ کم عام اور زیادہ عوامی، کم وضاحتی اور زیادہ تناظر، کم ادارہ جاتی کم ذہنی اور زیادہ معیاری ہے۔" <sup>30</sup>

اگرچہ 1966 میں Minowbrook Conference-I، 1988 میں Minowbrook Conference-II

اور 2008 میں Minowbrook Conference-III کے زیر بحث مسائل مختلف اوقات میں سماجی مسائل کی بدلتی ہوئی نوعیت کی وجہ سے متحرک تھے، لیکن کچھ بنیادی خصوصیات ان ادوار میں انسانی اور جمہوری نقطہ نظر، جیسے سماجی مساوات، شہریوں پر مبنی تبدیلی، اور لوگوں کی شرکت پر زور دیا گیا تھا اور آج بھی اس پر زور دیا جاتا ہے۔ 1968 کے جدید نظم و نسق عامہ کے نظریات کو فروغ دینے کے لیے، حال ہی میں بنائے گئے 'جدید عوامی خدمت' کے نقطہ نظر کو اکیسویں صدی کے پہلے عشرے میں Donhardt اور Donhardt نے پیش کیا۔ تنظیمی انسانیت، جمہوری شہریت، کمیونٹی اور سول سوسائٹی، جدید نظم و نسق عامہ، اور بہتر حکمرانی کے نظریہ سازوں نے نظم و نسق عامہ کے ماہرین کو ایک 'جدید عوامی خدمت' پیراڈائم بنانے اور اس کا احساس دلانے کے لیے متاثر کیا ہے۔<sup>31</sup>

## 2. انتظامیہ کا اخلاقی نقطہ نظر

ایک سول سرونٹ یا انتظامیہ عوامی اعتماد اور ذمہ داری کا محافظ ہوتا ہے، جو حکومتی پالیسیوں اور پروگراموں کو عملی جامہ پہنانے میں، خاص طور پر عوامی خدمات کی فراہمی کے دوران، انصاف، دیانت اور ایمانداری کے ساتھ عوامی مفاد کی خدمت کرتا ہے۔ حکومت کی قومی، ریاستی یا مقامی سطحوں پر کام کرتے ہوئے، سرکاری ملازمین، جنہیں بعض اوقات دفتر شاہکے نام سے جانا جاتا ہے، نے موثر اور مساوی عوامی خدمات فراہم کیں۔ اخلاقی منتظمین عوام کے مفادات کو اپنے مفادات پر مقدم رکھتے ہوئے ایمانداری، دیانتداری اور انصاف کے ساتھ لوگوں کے مفادات کی خدمت کرتے ہیں۔ ایک امریکی محقق جان روہر کے مطابق، انتظامی اخلاقیات کے مسائل کو حل کرنا اس وقت تک ناممکن ہے جب تک کہ ایک سرکاری ملازم اپنے ملک کے بنیادی سیاسی نظام کی سماجی اخلاقیات اور اقدار پر یقین نہیں رکھتا۔

گلین ٹڈر نے اپنی کتاب 'Political Thinking: The Perennial Question' (1997) میں اخلاقیات

کے بارے میں ارسطو کے نقطہ نظر کو بیان کیا، جو 4 ویں صدی میں انتظامیہ میں اخلاقیات کو سمجھنے کے لیے ایک قابل قدر فریم ورک فراہم کرتا ہے جو آج بھی اس کی سوچ پر مسلسل اثر انداز ہوتا ہے۔ گلین ٹڈر کہتے ہیں کہ:

"اچھی طرح سے زندگی بسر کرنا کوئی ایک طرز پر نہیں ہے بلکہ زندگی کے اس طرز کو سمجھنے اور اس پر عمل کرنے پر منحصر ہے جو تمام انسانوں کے لیے درست ہے۔ اس طریقے کی دریافت کے لیے غیر معمولی بصیرت کے ساتھ ساتھ روایت کی بتدریج ترقی کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس لیے زیادہ تر لوگوں کو اپنی زندگی کے لیے اخلاقی روشنی اور ساخت فراہم کرنے کے لیے معاشرے کی ضرورت ہوتی ہے۔ حکومت معاشرے کی اصل ایجنٹ ہے اور اس طرح معاشرے کی اخلاقی ذمہ داریوں کی تکمیل میں صحیح طریقے سے شامل ہوتی ہے۔"<sup>32</sup>

برینٹ وال نے 1991 میں انتظامی اخلاقیات کے لیے دو وسیع فریم ورک تجویز کیے تھے۔ "دفتر شاہی اخلاقیات" اور "جمہوری اخلاقیات"۔ دفتر شاہی اخلاقیات ماڈل کے مطابق، سرکاری ملازم کا کردار ایک ٹیکنوکریٹ کے طور پر سمجھا جاتا ہے جو ذمہ دارانہ اخلاقی طرز عمل کو یقینی بنانے کے لیے ہدایت کی پیروی کرتا ہے اور نظام اور آپریشنز کو کنٹرول کرتا ہے۔ انتظامی اخلاقیات کا اظہار یہاں موثر سرکاری خدمات اور تکنیکی مہارت کے سلسلے میں کیا گیا ہے، اور منتظمین کو جو ابده انسانوں کے بجائے کارکن کے طور پر فرض کیا گیا ہے۔ یہ فریم ورک ویبر کے دفتر شاہی کے قانونی عقلی ماڈل کا اظہار کرتا ہے، جس میں انتظامی اخلاقیات اقدار کے بجائے قانون کے نفاذ اور قانونی نظام سے نکلتی ہے۔ دفتر شاہی اخلاق منتظمین کو "صحیح کام" کرنے کی ترغیب دیتا ہے۔ دوسری طرف جمہوری اخلاقیات سماجی فریم ورک کے اندر انتظامی اخلاقیات کی دلیل دیتے ہیں۔ اس تمثیل کے مطابق، منتظمین کا اظہار سماجی اقدار، عوام کے مفاد، شہریت، اور سماجی مساوات کے لیے پر عزم ہونے کے حوالے سے کیا جاتا ہے۔ یہ جو ابده منتظمین کی وکالت کرتا ہے جو مسئلہ کے جہتوں کی نشاندہی اور وضاحت کرتے ہیں اور عوامی خدمات

کے انتظام میں اخلاقیات کا جواب دیتے ہیں۔ اس نے معاشرے میں انسانی اقدار کے بارے میں ایک مضبوط رائے رکھی۔  
جمہوری اخلاق کے حامل منتظمین "صحیح کام" کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں۔<sup>33</sup>

Greg Coleridge کے مطابق، عوامی خدمات کسی بھی سماج کے شہریوں کے لیے سماجی اور معاشی انصاف یا اخلاقی معنوں میں کرتے نظر آتے ہیں۔ گریگ کولریج کے مطابق، عوامی خدمت ہے، "وجود کا وہ لازمی عنصر جس میں خود سے آگے کام کرنا شامل ہے، بشرطیکہ ہم سماجی مخلوق ہیں۔ یہ عوامی فلاح و بہبود کی طرف سے ہمارے اپنے قریبی ماحول، ہمارے اپنے قریبی خاندان، اور ہمارے اپنے فوری سماجی حلقوں سے ہٹ کر کام کر رہا ہے۔ عوامی خدمت ہمارے آس پاس کی دنیا کی مدد کر رہی ہے، جو ایسا کرنے سے ہمیں مزید انسان بنا کر خود کی مدد کرتی ہے۔ کمیونٹی کی طرف سے بڑے پیمانے پر کام کرنا ہماری ذمہ داری ہے۔ ہماری ذمہ داری ہے کہ ہم اپنی کمیونٹی کو اس حد تک ٹھوس طریقوں سے بہتر بنانے کے لیے عوامی طور پر مصروف رہیں جس حد تک ہم کر سکتے ہیں... تاہم، یہ ہماری سماجی ذمہ داری اور فرض ہے کہ ہم بہتری، اچھائی، انصاف، پائیداری، اور امن کے لیے کام کریں۔ اور عدم تشدد ہمارے اپنے دائرے سے باہر ہو"۔<sup>34</sup>

### 3. نظریہ مزا کرہ یا گفتگو

لفظ 'ڈسکورس' کا مطلب ہے زبانی یا تحریری بحث۔ گفتگو کسی بھی چیز کی بحث یا تعامل ہے۔ لفظ "Discourse" لاطینی لفظ 'discursus' سے ماخوذ ہے جس کا مطلب ہے کسی بھی موضوع پر بحث کرنا۔ C. J. Fox اور H. T. Miller کے مطابق، ڈسکورس پیچیدہ حالات میں یا مشکل عوامی پالیسی کے مسائل کے سلسلے میں آگے کیا کرنا ہے اس بارے میں ایک خود ساختہ گفتگو ہے۔ ایک گفتگو کو اس کے وارنٹس (warrants) سے پہچانا جاسکتا ہے۔ انتظامی مزا کرہ کی توجہ گفت و شنید کے ذریعے بننے والی سیاست کے تصور پر مرکوز ہے۔ لکمان، برجر، ڈیورا سٹون، گیرتھ مورگن، کوچران، ہننارینڈ، چارلس جے فاکس، اور ہیوٹی ملر نظریہ مزا کرہ کے اہم حامی ہیں۔ تاہم، فاکس اور ملر کو نظم و نسق عامہ میں نظریہ مزا کرہ میں نمایاں اور بانی سمجھا جاتا ہے۔<sup>35</sup>

نظم و نسق عامہ کے موضوع میں نظریہ مزا کرہ کے تمام حامیوں میں ایک مشترک خصلت ہے یعنی انتظامی یا سیاسی مسائل کو بحث کے ذریعے حل کرنے کی کوشش کرنا۔ یہ معیاری خصلت نظریہ مزا کرہ کو پریکٹس میں موجود دیگر نظریوں سے ممتاز کرتا ہے، جیسے کہ روایتی یا کینیٹل نظریات، نظم و نسق عامہ کے سائنسی اور عقلی نظریات۔ ایک جرمن فلسفی، Jurgon Habermas نے مزا کرہ کی ایک قسم کے طور پر گفتگو کے تصور پر زیادہ توجہ مرکوز کی (بشمول قدروں پر مبنی درستیت اور اخلاقیات) جس سے اردوں، اعمال اور تجربات کی بنیاد پر منطقی طور پر سوال کیا جاسکتا ہے یا اس کی تشکیل نو کی جاسکتی ہے۔

بات چیت عام اتفاق رائے تک پہنچنے یا عوامی مفاد پر گفتگو کے لحاظ سے مفید ہے۔ اس طرح کی بات چیت 'عوامی مفاد' کے فریم ورک میں ہوتی ہے، جس میں عوامی مسائل کو معقول بحث کے اصولوں کے ذریعے ادارہ جاتی شکل دی جاتی ہے، جس میں حیثیت یا روایت سے بالاتر ہو کر دلائل کا پسند کیا جاتا ہے، اور ان مباحث کے دلائل کی بنیاد پر پسند کیے جاتے ہیں۔

فکس اور ملرنے دلیل دی کہ وہیبر کا دفتر شاہی ماڈل یا ڈھانچے کے مفروضے جدید چیلنجز یا سماجی خدشات سے نمٹنے کے لیے کافی نہیں ہیں۔ عوامی خدمات کی کامیاب فراہمی کے لیے درجہ بندی اور یک طرفہ یا یک طرفہ مواصلات کا استعمال جدید دور میں تیزی سے رکاوٹ کے طور پر پہچانا جاتا ہے۔ آج کی دنیا میں، ہر معاشرے کو غیر متوقع مسائل اور پیچیدہ چیلنجز کا سامنا ہے، اور فکس اور ملر کا کہنا ہے کہ ان کا مقابلہ کرنے کے لیے، منتظمین کو ایک نیا بہتر اور متبادل یا طریقہ کار وضع کرنا ہو گا جس کے ذریعے وہ ان مخصوص یا چیلنجز اور لوگوں کے مسائل کو حل کر سکیں۔ انہوں نے عوام کے مطالبات اور عوامی پالیسی کو گفت و شنید اور کھلے رابطے کے ذریعے حل کرنے کے لیے عوامی فورمز (designs) کے قیام کی وکالت کی۔ تاہم، یہ صرف مستقل اور کثیر جہتی مواصلات پر مبنی مزا کرہ ڈیزائن کی ترقی کے ذریعے ہی ممکن ہو گا جس میں مسائل کے حل اور فیصلہ سازی کے لیے مزا کرہ ہمیں زیادہ سے زیادہ افراد شامل ہوں بغیر کسی خرابی انخطاط کے<sup>36</sup>

## ڈسکورس تھیوری کے فرمان (Warrants of Discourse Theory)

نظر یہ مزاکرہ کا بنیادی مفروضہ یہ ہے کہ عوامی پالیسی کے مطلوبہ اہداف یا مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے، ایک مستند عوامی گفتگو قائم کرنا ضروری ہے۔ فاکس اور ملر (1995) نے ڈسکورس تھیوری کے لیے چار کلیدی فرمان یا لائسنس تجویز کیے، جن کی مختصر وضاحت ذیل میں کی گئی ہے:

- **اخلاص**۔ گفتگو کے شرکاء کے درمیان رشتہ یا اعتماد کا پل بنانا ضروری ہے۔
- **ارادے**۔ حالات سے متعلق ایسے ارادے پیدا کرنے کے لیے جو اس بات کو یقینی بنائے کہ گفتگو کسی چیز کے بارے میں ہے اور اس کی بنیاد سیاق و سباق سے متعلق سرگرمیوں پر ہے۔
- **رضامندی توجہ**۔ اس میں گفتگو میں شرکاء کی جانب سے فعال مشغولیت شامل ہے۔ ایک شریک کو نہ صرف مکالمے میں دلچسپی رکھنا چاہیے، بلکہ اسے درحقیقت کبھی کبھار اس میں حصہ لینا چاہیے۔ بحث میں حقیقی دلچسپی کا مظاہرہ کرتے ہوئے، کسی کو دوسروں کے دلائل کو بہت توجہ اور تنقیدی طور پر سننا چاہیے۔
- **بنیادی شراکت**۔ اسے علم، خیالات، اختراعات فراہم کرنا اور ان کا اشتراک کرنا چاہیے، اور اپنے ساتھیوں کی گفتگو کی حفاظت کرتے ہوئے گفتگو کی صداقت کو برقرار رکھنا چاہیے۔<sup>37</sup>

فاکس اور ملر نے کہا کہ کوئی بھی نیک نیتی یا اچھے ارادوں کے ساتھ گفتگو میں شامل ہو سکتا ہے یا اس میں حصہ لے سکتا ہے جب تک کہ وہ عام مفاد کے حصول کے مقصد کو حاصل کرنے کے لیے دوسروں کے ساتھ برابری کی بنیاد پر کام کرنے کے لیے تیار نہ ہوں۔ فرمان / لائسنس ایسے افراد کو دیے جائیں جو گفتگو میں خلوص کا مظاہرہ کرتے ہیں اور عوامی گفتگو میں اپنی مرضی سے مشغول ہوتے ہیں تاکہ عوامی پالیسی کے مشکل چیلنجوں اور مخصوص کو حل کرنے کے لیے با معنی فیصلوں کی واضح طور پر شناخت، تخلیق اور ان پر عمل درآمد کیا جاسکے۔

1995 میں فاکس اور ملرنے ایک نیا نظام تجویز کیا، ڈسکورس سسٹم، جو انتظامیہ کے آرٹھوڈوکس نظریات سے متصادم ہے۔ ان کا خیال تھا کہ مسائل اور مشکلات کو گفتگو کے ذریعے نمٹایا جاسکتا ہے۔ ان کا ایک حتمی مقصد ہے جو کہ مذکورہ بالا مزاکرہ وارنٹس یا معیارات کے استعمال سے مستند گفتگو کی طرف راستہ بنانا ہے۔ ایک حقیقی گفتگو، ان کے مطابق، اوپر سے نیچے یا قدامت پسندی، اقتصادی عقلیت، اور تکثیری مسابقتی طریقے کے برخلاف، جمہوری یا نیچے سے اوپر تک (bottom to top) کے نقطہ نظر، گفت و شنید، اور اتفاق رائے کو بروئے کار لاتے ہوئے عوامی پالیسی کے تقاضوں کو پورا کرنے کے قابل بناتی ہے۔ تاہم، عوامی ادارے ہمیشہ مستند گفتگو کے لیے سازگار ماحول فراہم کرنے کے لیے تیار نہیں ہوتے۔ نتیجے کے طور پر، عصری چیلنجوں سے نمٹنے کے لیے، حکومتی اداروں کو چاہیے کہ وہ اپنے پابندیوں اور قدامت پسندانہ عادات کو تبدیل کریں، اور ان کی جگہ رکاوٹ پیدا کرنے والے بحث کرنے والے رویوں سے کریں۔<sup>38</sup>

#### 4. جدید عوامی خدمات کا نقطہ نظر (New Public Services Approach)

نظم و نسق عامہ کے نظم و ضبط میں جدید عوامی خدمات (NPS) نقطہ نظر جینیٹ ڈین ہارڈ اور رابرٹ ڈون ہارڈ نے اپنے مشہور و معروف کتاب "The New Public Service: Serving, Not Steering" میں متعارف کرایا تھا۔ یہ نقطہ نظر Neo-Liberal فکر کے جدید عوامی انتظامیہ (NPM) کے نقطہ نظر کے رد عمل کے طور پر پیدا ہوا۔ جدید عوامی انتظامیہ کے نقطہ نظر نے حکومت کے بنیادی کردار پر ایک "خدمت" کے طور پر زور دیا۔ یہ نقطہ نظر 'کو-گورننس' (Co-Governance) کے ایک نئے کلچر کی تشکیل پر مرکوز ہے، جس میں سرکاری اہلکار اور شہری معاشرے کی مشترکہ بھلائی کے لیے تعاون کرتے ہیں۔

اس نقطہ نظر کے مطابق، انتظامی عمل میں لوگوں کی شمولیت اس کی تاثیر کے لیے ضروری ہے۔ عوام کی شمولیت کا مطلب عام طور پر عوامی اور نجی اثرائیہ کے برعکس عام مردوں اور عورتوں کی پالیسی سازی میں براہ راست شرکت ہے۔

مزید بر آں، یہ ان فیصلوں میں غریبوں اور پسماندہ افراد کی براہ راست شرکت پر زور دیتا ہے جو ان کی زندگی کو متاثر کرتے ہیں۔<sup>39</sup>

بہت سے معاملات میں، عوامی شرکت کی ابھرتی ہوئی شکل جمہوری نظام کو برقرار رکھنے والے بنیادی اصولوں کو دوبارہ جنم دیتی ہے۔ ایسا لگتا ہے کہ ہم صرف کارکردگی کے بجائے برابری اور انصاف کے بارے میں فکر مند ہوتے جا رہے ہیں۔ اس کے مطابق، 2003 میں، جینیٹ اور رابرٹ ڈون ہارٹ نے "جدید عوامی خدمات" کے سات اصول مندرجہ ذیل تجویز کیے:<sup>40</sup>

1. صارفین کی نہیں، شہریوں کی خدمت کریں: Donhardt اور Donhardt کے مطابق، عوامی مفادات مشترکہ اقدار کی گفتگو سے ابھرتے ہیں، انفرادی مفادات کے مجموعے سے نہیں۔ نتیجے کے طور پر، سرکاری اہلکار صرف "گاہک یا صارفین" کی توقعات کا جواب دینے کے بجائے شہریوں کے ساتھ اور ان کے درمیان بھروسہ مندانہ تعلقات استوار کرنے پر زور دیتے ہیں۔
2. مفاد عامہ کی تلاش کریں: عوامی عہدیداروں کو عوامی مفاد کیا ہے اس کے لیے ایک عام، مشترکہ فہم کی ترقی کے لیے اپنا کردار ادا کرنا چاہیے۔ ان کا مقصد انفرادی ترجیحات کی بنیاد پر تیز رفتار حل تلاش کرنا نہیں ہونا چاہیے، بلکہ مشترکہ مفادات اور ذمہ داریوں کو استوار کرنا چاہیے۔
3. انٹر پرائیور شپ پر شہریت کی قدر کریں: ڈون ہارٹ اور ڈون ہارٹ نے دلیل دی کہ "عوامی مفاد عامہ کے ملازمین اور معاشرے میں با معنی شراکت کرنے کے لیے پر عزم شہریوں کی طرف سے بہتر طور پر آگے بڑھایا جاتا ہے، بجائے اس کے کہ کاروباری مینیجرز اس طرح کام کریں جیسے عوامی پیسہ ان کا اپنا ہو۔"
4. حکمت عملی کے ساتھ سوچیں اور جمہوری طریقے سے عمل کریں: وہ عوامی پروگرام، پالیسیاں اور منصوبے جو عوامی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنے کے لیے ہیں، سب سے زیادہ موثر اور ذمہ داری کے ساتھ باہمی تعاون کی کوششوں اور عمل کے ذریعے نافذ کیے جائیں۔

5. تسلیم کریں کہ احتساب آسان نہیں ہے: سرکاری اہلکاروں کو بازار کے علاوہ مختلف قوانین، پالیسیوں،

پروگراموں، سماجی اقدار، جمہوری اصولوں، انتظامی رویے، اور عوامی ضروریات پر توجہ دینا اور جو ابده ہونا چاہیے۔

6. خدمت کریں بجائے ہانکنے کے ((Serve Rather than Steer: متنوع طریقوں سے معاشرے کو کنٹرول

کرنے یا چلانے کی کوشش کرنے کے بجائے، منتظمین کو لوگوں کے مشترکہ مفادات کے اظہار اور مطمئن مدد

کرنے میں مشترکہ قدر پر مبنی انتظام کی اہمیت پر زور دینا چاہیے تاکہ ہانکنے پر۔

7. لوگوں کی قدر کریں، نہ صرف پیداواری کی: جدید عوامی خدمات کا تصور کے اس اصول کے حوالے سے ڈون ہارٹ

اور ڈون ہارٹ نے کہا کہ "عوامی تنظیمیں اور نیٹ ورکس جن میں وہ حصہ لیتے ہیں، طویل مدت میں کامیاب ہونے

کا امکان زیادہ ہوتا ہے اگر وہ تعاون کے عمل کے ذریعے چلائے جائیں اور تمام لوگوں کے احترام کی بنیاد پر مشترکہ

قیادت ہو۔"

Donhardt اور Donhardt کے مطابق، عوامی عہدیداروں کو اپنی سرگرمیوں میں طرز عمل کے بہترین

معیارات کا مظاہرہ کرنا چاہیے۔ مزید یہ کہ عوامی خدمت کو ایک اخلاقی اور اخلاقی مسئلہ کے طور پر دیکھنے کے لیے منتظم کی

طرف سے کیے گئے ہر اقدام کو تسلیم کرنے کی ضرورت ہوتی ہے جس میں عوام کے مفادات کو تلاش کرنے اور سمجھنے کی

کوششیں شامل ہیں۔

کسی بھی جمہوری سماج میں، سرکاری اہلکار یا عہدہ دار جو عوامی خدمات کی فراہمی میں مصروف ہیں، خواہ ان کے کیریئر

یا پس منظر سے تعلق رکھتے ہوں، جو ابده اور عوامی اعتماد اور انصاف کے محافظ ہوتے ہیں۔ انہیں عوامی خدمت کے لیے اعلیٰ

سماجی یا اخلاقی معیار طے کرنا چاہیے۔ عوامی تنظیموں کے اندر عوامی پالیسیوں اور پروگراموں کے انتظام میں کام کرنے والے

سرکاری ملازمین کو ان معیارات اور اقدار پر توجہ دینی چاہیے جن کی وہ نمائندگی کرتے ہیں، جو ہر قسم کی تنظیموں کے لیے

ایک نمونہ کے طور پر کام کریں۔<sup>41</sup>

آج کل، پوری دنیا میں عوامی انتظامیہ میں اخلاقی خدشات ایک نمایاں موضوع کے طور پر پروان چڑھ رہی ہیں۔ مثال کے طور پر، جاپان میں، حال ہی میں سرکاری ملازمین کے اخلاقی اعمال اور طریقوں کو نافذ کرنے کے لیے جامع قانون سازی کی گئی۔ ریاست ہائے متحدہ (USA) میں اپریل 1999 میں The National Public Service Ethics Act نافذ کیا گیا تھا، جس نے تعمیل کی مسلسل نگرانی، تحقیقات کا انتظام، اور اخلاقی اصولوں کی خلاف ورزی کرنے والے سرکاری عہدہ داروں کو سزا دینے کے لیے ایک قومی اخلاقیات بورڈ قائم کیا تھا۔ Denhardt اور Denhardt نے، عوامی خدمت کے اپنے جدید نقطہ نظر کے ایک حصے کے طور پر، عوامی ملازمین پر زور دیا کہ وہ حکومت اور عوامی خدمت میں جمہوری نظریات کے لیے حقیقی وابستگی پیدا کر کے اور اسے برقرار رکھ کر معاشرے میں اپنا مقام دوبارہ حاصل کریں۔ حکومت میں شہریوں کی شرکت اور حکومت پر اعتماد اسی وقت آئے گا جب عوامی انتظامیہ یا کارکن عوامی ذمہ داری اور عوامی مفادات کو پورا کرنے کی کوشش کریں۔ جمہوری نظریات نہ صرف جو اب بھی اور مشغولیت کے عزم کا اظہار کرتے ہیں، بلکہ شہریوں کے انصاف اور مساوات کے لیے بھی پر عزم ہیں، کیونکہ شہریوں کے درد اور تکالیف کو دور کرنا موثر عوامی خدمت کی فراہمی کے لیے ایک اہم اقدام تھا۔<sup>42</sup>

اس میں کوئی شک نہیں کہ عوامی پسند یا پسند کا نقطہ نظر، تنقیدی نقطہ نظر، جدید عوامی انتظامیہ، مملکت اور بازار نقطہ نظر نے بازاری میکانزم اور انتظامی طریقہ کار کے ذریعے لوگوں کے کچھ اہم ترین شعبوں کو متاثر کیا ہے، جس کے نتیجے میں ان شعبوں میں کارکردگی اور معیشت میں اضافہ ہوا ہے۔ تاہم، کئی بنیادی شعبے ہیں جہاں صرف سرکاری ادارے ہی ریاست کے تمام شہریوں کو براہ راست عوامی خدمات پیش کرتے ہیں، جیسے کہ صحت عامہ، تعلیم، سڑکیں اور عمارت، خوراک کی فراہمی اور تقسیم، ماحولیاتی تحفظ، کمزور طبقات کی ترقی، وغیرہ۔ آج کل دنیا بھر کے ترقی یافتہ اور ترقی پذیر ممالک میں انسانی حقوق، اخلاقی اقدار، انسانی وسائل کی ترقی، سماجی مساوات اور پائیدار ترقی جیسے مختلف مسائل ابھر رہے ہیں، جہاں خانگی ادارے اور بازار کے شعبے عوام سے الگ یا دور ہیں اور خدمات صرف عوامی تنظیموں کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں۔ نتیجے کے

طور پر، 21 ویں صدی کی پہلی دہائی میں، نظم و نسق عامہ کے شعبے میں ایک نیا طریقہ سامنے آیا جسے "نیو پبلک سروس یا جدید عوامی خدمات" نقطہ نظر کہا جاتا ہے۔ اس نقطہ نظر کے مطابق، لوگوں کو حکومت کی طرف سے گاہکوں کے بجائے شہریوں کے طور پر برتاؤ کیا جانا چاہئے، خاص طور پر ترقی پذیر ممالک میں جہاں آبادی کا ایک بڑا حصہ غریب ہے۔<sup>43</sup>

### ادب کا جائزہ (Review of Literature)

ادب کے جائزے کو اس طرح سے سمجھا جاسکتا ہے کہ مختلف کتابوں، تحقیقی مضامین، رپورٹس، تحقیقی مقالوں، اخبارات اور دیگر کی شکل میں کسی موضوع کے متعلقہ شائع شدہ لٹریچر کا جائزہ لیا جائے۔ موجودہ تحقیق کے لیے ادب کے جائزے کی ترتیب وار طریقے کی پیروی کی گئی ہے۔

- جان روہر (1988) نے اپنے مضمون "Bureaucratic Morality in the United States" میں کہا ہے کہ "امریکی نظم و نسق عامہ میں اخلاقیات آسانی سے دو بنیادی زمروں میں آتی ہیں، جیسے - قانونی طور پر قابل نفاذ اور خواہش مند۔" پہلا تقریباً مکمل طور پر مالی مسائل سے متعلق ہے، بشمول رشوت، مفادات کے تصادم، اور مالی شفافیت۔ ان مسائل کی اکثریت آئینی اصول کے بجائے قانونی تعمیرات کے ذریعے کنٹرول کی جاتی ہے۔ دوسری قسم حکومتی عہدہ داروں کے لیے ریاستہائے متحدہ (USA) کے آئین کے تحفظ اپنے وعدے کو عملی جامہ پہنانے کے لیے عملی طریقے تلاش کرتی ہے، جو قانونی ذمہ داریوں سے بالاتر ہے۔<sup>44</sup>

- وی بھاسکراراء (1989) کی کتاب 'Public administration in India' کے مطابق، اکیسویں صدی کی ابتدائی دہائیوں میں، ہندوستانی ریاست کے مستقبل کا تعین اس کی مثبت خواہشات کے ذریعے کیا جائے گا کہ وہ لوگوں کے دل کو غور سے پڑھ سکیں۔ استحکام کو برقرار رکھنے اور سماجی انتشار اور عدم اطمینان پر قابو پانے کے لیے لوگ اور تصوراتی طور پر لوگوں پر مبنی ترقیاتی حکمت عملیوں کو نافذ کرتے ہیں۔ اس کے لیے نہ صرف اپنے گھر کو صاف ستھرا رکھنے کی

ضرورت ہے، یعنی عوامی انتظامیہ، بلکہ بازار پر مبنی سرمایہ داری کو بھی موثر طریقے سے منظم کرنا جس کی ریاست اجازت دیتی ہے۔<sup>45</sup>

● بھاسکر راؤ (1989) نے اپنی کتاب 'Public administration in India' میں ہندوستان کے انتظامی نظام پر تنقید کی۔ مصنف کے مطابق، عام طور پر، پچھلے پچاس (50) سالوں کے دوران، ہندوستان میں عوامی انتظامیہ نے صرف اس وقت رد عمل ظاہر کیا ہے جب منظم ایجی ٹیشنز ((organised agitations، تحریکوں اور بڑے پیمانے پر احتجاج کے ذریعے مجبور کیا گیا ہو۔ ہندوستانی حکومت کے انتظامی نظام کے لیے، جمہوریت، لامرکوزیت (decentralization)، شرکت، اجتماعی سودے بازی، اور مساوات پسندی غیر دلکش تصورات ہیں۔

46

● ایم ٹنس الحق (1998) نے اپنے تحقیقی مقالے "Legitimation Crises: A Challenge for Public Service in the Next Century" میں کہا ہے کہ سرکاری اداروں کے عمل میں خانگی ادارے کے انتظامی تکنیکوں کو نافذ کرنے کا طریقہ اصلاحات کی سمت کا اندازہ لگانے میں ایک اہم سوال ہے۔ جس کے لیے محتاط تجزیہ کی ضرورت ہے۔ اس بات کا جائزہ لینا بہت ضروری ہے کہ کیا عوامی ادارہ جات کی انتظامیہ کو خانگی اداروں کے طریقوں کے مطابق عمل میں لایا جاسکتا ہے، یا اگر ایسا کرنے سے بعض حالات میں اہم اخراجات خرچیلے ہوں گے۔ جیسا کہ حق کا خیال ہے کہ "مبینہ طور پر مہنگی اور ناکارہ ریاستی دفتر شاہیکو ہموار کرنے کے نام پر، عوامی ادارہ جات کو اس کے سائز اور دائرہ کار میں بہت زیادہ کمی کیے بغیر ذاتی کاروباری مفاد کے حق میں از سر نو تشکیل دیا گیا ہے۔ عوامی خدمت کے بنیادی معیارات جیسے کہ، غیر جانبداری، جوابدہی، نمائندگی، مساوات، انصاف، دیانتداری اور عزم کی جگہ مسابقت، کارکردگی، پیداواریت اور منافع جیسی بازار کے حامی اقدار نے لے لی ہے۔"<sup>47</sup>

● "The Intellectualisation of Public Management" (2001) Elcock and Minogue اپنے مقالہ میں کہتے ہیں کہ سیاسی ماڈل میں "ترقی کی مختلف سطحوں پر معاشی اور سیاسی نظاموں میں مرکزی-مقامی انتظامیہ میں اہم چیلنجوں کو حاصل کرنے کے لیے انتظامی ماڈل سے بہتر صلاحیت ہے۔" انہوں نے بیان کیا کہ برطانیہ، مشرقی اور وسطی یورپی عبوری معیشتوں اور دیگر ترقی پذیر ممالک میں "مقامی حکومت کی طاقت اور اختیار، آپریشنز اور اختیارات کے شعبوں پر مسلسل حملے میں "جدید نظم و نسق عامیہ (NPM) اصلاحات سب سے طاقتور ہتھیار ہے۔"<sup>48</sup>

● پلاننگ کمیشن آف انڈیا کی "The National Human Development Report" (2001) جو کہ (2001) میں شائع ہوئی، بہت متعلقہ طور پر مشاہدہ کرتی ہے: "یہاں ایک عام قبولیت ہے کہ انسانی محرومی اور عدم مساوات محض معاشی وجوہات کی بناء پر نہیں ہیں۔ بلکہ وہ ناقص طرز حکمرانی میں جڑے سماجی اور سیاسی عوامل کے بناء پر ہوتے ہیں۔ ہندوستان کے معاملے میں، کسی کو ملک میں کسی بھی علاقے، یا کسی علاقے کے اندر ریاستیں یا ریاست کے اندر ضلع بھی مل سکتا ہے، جہاں لوگوں کے ترقیاتی نتائج، سماجی اشارے کے لحاظ سے، دستیاب وسائل اور موروثی صلاحیت سے میل نہیں کھاتے۔"<sup>49</sup>

● اقوام متحدہ کے ترقیاتی پروگرام کی Human Development Report (2001) کے مطابق، آزادی کے بعد سے انسانی ترقی میں ہندوستان کی کارکردگی میں کمی آئی ہے، جس کی بنیادی وجہ حکمرانی کا ناقص معیار ہے۔ اسی ایڈیشن کے ہیومن ڈیولپمنٹ انڈیکس (HDI) میں ہندوستان 173 ممالک میں 124 ویں نمبر پر تھا۔<sup>50</sup>

● مرلی دھرن (2002) نے اپنے مضمون "Citizen-friendly Administration" میں کہا ہے کہ برطانیہ میں، "جدید حکومت" کے نام سے ایک پہل شروع کی گئی ہے جو قلیل مدتی خدشات کے بجائے طویل مدتی مسائل پر توجہ مرکوز کرنے کا رجحان ہے۔ علاوہ ازیں، حکومت کو چلانے کی کوششیں کی جاتی ہیں تاکہ یہ ان لوگوں کی ضروریات کو پورا

کرے جو اسے استعمال کرتے ہیں بجائے اس کے کہ اس کا انتظام کرنے والوں کے۔ مسئلہ پروگراموں یا پالیسیوں کا نہیں بلکہ دفتر شاہوں کی ان کو عملی جامہ پہنانے میں عدم دلچسپی اور عوام کی ضروریات سے لاتعلقی کا ہے۔<sup>51</sup>

● S. Polinaidu (2004) نے اپنی کتاب "Public Administration" میں بنیادی سول سروس اصلاحات اور ترقی پذیر ممالک میں نظم و نسق عامہ کی نئی اصلاحات کے اطلاق پر توجہ مرکوز کی ہے۔ ان کا دعویٰ ہے کہ ترقی پذیر ممالک میں جدید عوامی انتظامیہ (NPM) محض سب سے اہم اصلاحات نہیں ہے کیونکہ ان ممالک کی کامیابی یا ناکامی کا فیصلہ مقامی انتظامی اور سیاسی حالات سے ہوتا ہے۔ کچھ اہم مرکزی ادارہ جاتی اصلاحات طویل المدتی کوششوں کے تسلسل اور موثر قومی صلاحیت کو تقویت دینے کے نتیجے میں ہو سکتی ہیں۔ کامیاب تجربات سیاسی اصلاحات کی کامیاب سمتوں کے اقدار کو اجاگر کریں گے۔ اس نے ان ممالک میں NPM ماڈل میں استعمال ہونے والے تین "E's" فارمولوں میں چوتھا 'E' بھی شامل کیا۔ کارکردگی، معیشت، تاثیر، اور تجربہ چار 'E' ہیں۔<sup>52</sup>

● ماشیلکر (2005) نے اپنے تحقیقی مضمون "Towards a Responsive and Citizen-friendly Administration" میں اس بات پر غور کیا ہے کہ اگرچہ حکومت کی انتظامی اصلاحات اور نیک نیتی سے کی گئی کوششوں کے باوجود عام رائے یہ ہے کہ لوگوں کو ہر سطح پر خاص طور پر عملی سطح میں اپنے قانونی کام کو مکمل کرنے میں بے شمار کاوٹوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ شہری اب بھی حکومت میں نوجوان عہدیداروں کے اختیار میں ہیں۔ ایک ذمہ دار اور شہری دوست انتظامیہ بنانے کے لیے ان خامیوں کو فوری طور پر دور کیا جانا چاہیے۔ شہری پر مرکوز اور دوستانہ انتظامیہ کو خاص طور پر، ایک شخص کو قابل قدر صارف سمجھنا چاہیے۔ نتیجے کے طور پر، تنظیموں کی نوعیت، نیز ڈیزائن کی عمل آوری اور عناصر جو صلاحیت کو بہتر بنانے اور انسانی شمولیت میں حصہ ڈالتے ہیں، اعلیٰ معیار کے نتائج حاصل کرنے میں اہم ہیں۔<sup>53</sup>

● پرناب بزرگی (2005) نے اپنے مقالہ "People-oriented Values and Institutions for Honest and 'People-oriented' Administration: Towards a Synthesis of Western and Indian Approach" میں 'سماجی سرمائے' پر لٹریچر کے تجزیے سے معلوم کیا ہے کہ، اگرچہ انسانی اقدار اور یہاں تک کہ معاشرے میں اخلاقی تقسیم کے خیالات بھی مغربی غالب سماجی فلسفے کے لیے اجنبی ہیں، انہیں جلد ہی مستقبل کے گورننس (Governance) کے جائزوں میں شامل کیا جا سکتا ہے۔ سٹرکچرل ایڈجسٹمنٹ (structural adjustment) پروگرام کا عملی میدان ایک اور ڈومین (domain) ہے جہاں دودھارے وقفے وقفے سے ٹکراتے ہیں۔ بہت سے حالات میں، بازار پر مبنی اصلاحات کی ناکافی نے جدید بازاروں کو انجام دینے کے لیے درکار سماجی اور سیاسی بنیادوں پر تحقیق کی تحریک دی ہے۔ اس طرح کے تجزیے پہلے سے ہی "عمومی اخلاقیات" جیسے نظریات کی شناخت کا باعث بن چکے ہیں جو کہ مارکیٹوں کو بھی مؤثر طریقے سے کام کرنے کے لیے ضروری ہے۔ لیکن دوسری طرف سے، ابھرتے ہوئے ممالک میں، یہ سمجھا جاتا ہے کہ موجودہ حکومتی ڈھانچے شہریوں کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ناکافی ہیں۔ جدید عوامی انتظامیہ کی خصوصیات کو تیزی سے جانچا جا رہا ہے۔ یہ نوآبادیاتی-جاگیر دارانہ دور کے انتظامی نظریات سے ہٹ کر خدمت پر مبنی رجحان کی طرف ایک تبدیلی کی نمائندگی کرتا ہے۔<sup>54</sup>

● شری واستوا نے کتاب 'Governance in India: Paradigms and Practices' میں "Citizen-centric Administration: Rhetoric and Reality" پر اپنے کام کے تعاون سے کہا کہ اعلیٰ انتظامی عہدوں کے لیے عہدیداروں کی اندرونی جوابدہی عوامی خدمات کے صارفین کے لیے بیرونی جوابدہی میں بدل جائے گی۔ چونکہ شہریوں کی حکومت سے توقعات ہمیشہ زیادہ ہوتی ہیں، سامان اور کاروبار میں صارفین کی اطمینان کے علاوہ، عوامی خدمات میں توقعات اور تجربے کے درمیان فرق کو ختم کرنا مشکل ہوگا۔ اگرچہ، حکومتوں کے عوامی خدمات کی

فراہمی کا نظام شفافیت، ذمہ داری اور جوابدہی کی نئی ہواؤں کے لیے کھلے ہیں، جو نظم و نسق عامہ کے پیراڈائم اور ڈائنامکس (paradigm and dynamics) میں ضروری تبدیلی لانے کی کوشش کر رہے ہیں۔<sup>55</sup>

● معین شاکر (1986) اپنے تحقیقی مقالہ "State and Politics in Contemporary India" میں انتظامیہ اور سیاست کے کردار کے بارے میں بتاتے ہیں۔ ان کے مطابق، ہندوستان کے عوامی انتظامیہ اور سیاسی نظام کی نوعیت استحصال، معاشی عدم مساوات، سماجی جبر اور شہریوں کی سیاسی غلامی سے واضح ہوتی ہے۔<sup>56</sup>

● شیلیندر سنگھ (2006) نے اپنے تحقیقی موضوع "Food Security-effectiveness of the Public Distribution System in India" میں ہندوستان کی خوراک کی حفاظت اور PDS انتظامیہ پر توجہ مرکوز کی ہے۔ ان خدشات کا تجزیہ کرنے کے مقاصد کے لیے، مصنف نے PDS کے متعدد مسائل کا پتہ لگایا ہے، جیسے کہ گھریلو زمرہ بندی، راشن کارڈ کے مسائل، کم معیار اور غذائی اجناس کی کمی، اسکیموں کی کثرت، زیادہ مہنگے آپریشن، اور PDS کے بارے میں معلومات کی کمی۔<sup>57</sup>

● مہیشوری (2006) نے اپنے تحقیقی مضمون "Towards Excellence in Public Service in India" میں کہا ہے کہ بہت ساری سرکاری خدمات اور یوٹیلیٹیز (utilities) کو غیر قومی کیا جا رہا ہے اور خانگی و بازار یسکٹرز کے ذریعے ان کا انتظام کیا جا رہا ہے۔ ایک تیسرا شعبہ جسے "سول سوسائٹی" کے نام سے جانا جاتا ہے آج ہندوستان میں ابھرا ہے، اور یہ عوامی امور میں سرگرم ہے جیسے عوامی اشیاء اور خدمات کی فراہمی۔ یہ سول سوسائٹیز، جنہیں غیر سرکاری تنظیمیں (این جی اوز) بھی کہا جاتا ہے، صحت عامہ، تعلیم اور سماجی بہبود سمیت متعدد شعبوں میں خدمات کی فراہمی میں اہم کردار ادا کرتی ہیں۔<sup>58</sup>

● Haque (2007) نے اپنے مقالہ 'Significance of Accountability under the New Approach to Public Governance' میں بتایا کہ دنیا بھر میں عوامی انتظامی تبدیلیوں کے موجودہ دور میں،

احتساب کے حصول کے لیے چیلنجز کا ایک قابل ذکر مجموعہ سامنے آیا ہے۔ موجودہ طرز حکمرانی کارکردگی، پیداوار، مسابقت، پیسے کی قدر کی طرف بدلتی ہے، اور صارفین کے مرکز کو تین جہتوں میں احتساب کے لیے سیاسی، انتظامی اور طریقہ کار کے چیلنجز کا سامنا کرنا پڑتا ہے: احتساب کے معیارات، یعنی اس کے لیے کہ احتساب کیا ہے، احتسابی ایجنٹس، یعنی کس کے لیے۔ احتساب، اور احتساب کا مطلب ہے کہ احتساب کو کیسے یقینی بنایا جائے۔ مختصراً، انتظامیہ کا احتساب عام شہریوں سے صارفین کی طرف منتقل ہو گیا ہے جو حکمرانی کے دور میں صارف کی فیس ادا کر سکتے ہیں۔<sup>59</sup>

● موہت بھٹاچاریہ (2008) نے اپنی کتاب 'New Horizons of Public Administration' میں عوامی خدمات کی فراہمی کے حوالے سے انتظامیہ کے خلاف شہریوں کے عمومی تاثرات پر بحث کی ہے۔ انہوں نے عوامی خدمات کے انتظام کے دوران لوگوں کو درپیش آنے والے چیلنجز پر روشنی ڈالی جیسے عوامی خدمات کے پروسیڈنگ (Processing) میں ضرورت سے زیادہ تاخیر؛ انتظامیہ میں جانبداری؛ کاموں کو انجام دینے کے لیے مثالوں کی ضرورت ہے۔ منتظمین کا غیر تعاون پر مبنی رویہ، خاص طور پر نچلے درجے کے کارکنان؛ کام کروانے میں شامل طریقہ کار کے بارے میں شہریوں کی بے خبری؛ اور انتظامیہ میں امیر اور غریب کے ساتھ غیر مساوی سلوک، امیروں کو انتظامیہ تک رسائی حاصل ہے اور حکام کا عام رجحان امیروں کی حمایت کرنے اور غریب لوگوں کو ان کے مطالبات اور مفادات کو پورا نہ کر کے ان کو کم سمجھنا ہے۔<sup>60</sup>

● شیوکار اسوامی (2008) نے اپنے تحقیقی مقالہ "Impact of PDS on food security among poor in Karnataka" کے ذریعے تعاون کیا۔ ان کے مطابق تحقیقی علاقے (شہری اور دیہی علاقوں) کی معاشی حیثیت کم قوت خرید، غربت، بے زمینی اور زندگی کے بنیادی اثاثوں سے متاثر ہوتی ہے۔ ان عوامل کا ریاست کے عوامی تقسیم کا نظام پر براہ راست اثر تھا۔ پسماندہ کمیونٹیز (communities) میں پی ڈی ایس کے ذریعہ فراہم کردہ غذائی اجناس کے فراہم

کردہ اور مطلوبہ کوٹے کے درمیان کا تقریباً 60 فیصد فرق ہے۔ یہ بھی پتہ چلا ہے کہ بی پی ایل راشن دینے والوں کی اکثریت معاشرے کے محروم اور غریب طبقے سے آتی ہے۔<sup>61</sup>

● موہت بھٹاچاریہ (2008) نے اپنی کتاب 'New Horizons of Public Administration' میں عوامی انتظامیہ کے بارے میں شہریوں کے عام تاثر کا تعین کیا۔ مصنف کا کہنا ہے کہ عوام کا اطمینان جدید طرز حکمرانی کی بنیادی ضرورت ہے۔ یہ ضروری ہے کہ موثر جوابدہ اور مربوط نظام حکومت عوامی مطالبات اور امنگوں کو پورا کرنے کی کلید ہے۔ مصنف کے مطابق، حکمرانی (Governance) کے تینوں درجات، یعنی مرکز، ریاست اور مقامی سطحوں کو قریبی نیٹ ورک بنانا ہوگا اور خدمات کی فراہمی کو ایک ایسے ماحول میں دیانتداری سے کام کرنے والے سرشار کیڈر (cadre) تیار کر کے ہموار کرنا ہوگا جو بدعنوانی سے پاک ہو۔ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے مسلسل تجدید کی اندرونی صلاحیت کے ساتھ انسانی وسائل کی منصوبہ بندی وقت کی اہم ضرورت ہے۔ مصنف نے یہ بھی کہا کہ جب تک جدید ترین سطح پر حکمرانی کو بہتر نہیں کیا جاتا، ملینیم ڈویلپمنٹ گولز ( Millennium Development Goals) کے حصول کی خواہش سرآب میں ہی رہے گی۔<sup>62</sup>

● بھٹاگر، سہاش سی. (2008) اپنے کام "E-Government: Building a SMART Administration for India's States" میں کہتے ہیں کہ ای گورننس سے مراد حکومتوں کے کام کرنے، معلومات کی تقسیم اور اندرونی اور بیرونی صارفین کو خدمات فراہم کرنے کے طریقے میں تبدیلی ہے۔ پہلے مرحلے کے لیے، ایک ویب سائٹ پر سروس کی معلومات فراہم کی جاتی ہیں، جسے شہری متعدد خدمات کے لیے فارم ڈاؤن لوڈ کرنے کے لیے استعمال کر سکتے ہیں۔ خدمات کی حقیقی فراہمی میں آئی سی ٹی (ICT) کا استعمال، جیسے ٹیکس ریٹرن بھرنایا لائنس کی تجدید، اگلا مرحلہ ہے۔ ای گورننس شہریوں کو الیکٹرانک طریقوں کے ذریعے سرکاری خدمات حاصل کرنے کی اجازت دیتی ہے، جس سے لوگ کسی بھی وقت، کہیں سے بھی سرکاری معلومات اور متعلقہ سرکاری لین دین تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔<sup>63</sup>

● دوسرا انتظامی اصلاحات کمیشن (2nd ARC)، (2009) نے شہری مرکز انتظامیہ کے بارے میں اپنی 12 ویں رپورٹ میں ہندوستانی ریاستوں کے اپنے دوروں کے ذریعے کچھ عام رکاوٹوں کی نشاندہی کی ہے جیسے کہ سرکاری کارکنوں کا سخت رویہ، خود کو برقرار رکھنے والا، اور باطنی نظر رویہ؛ بیوروکریٹس کے احتساب کا فقدان؛ رڈ ٹپزم (red-tapism)؛ قوانین، پالیسیوں اور قواعد و ضوابط پر ناقص عملدرآمد؛ اور ان کے حقوق اور فرائض کے بارے میں عوامی بیداری کی کم سطح۔<sup>64</sup>

● R. Bhanawat (2011) نے "Governance and Development کی کتاب میں "citizen centric administration" کے موضوع پر کام کیا ہے۔ مصنف نے شہریوں پر مرکز انتظامیہ کے تقاضوں پر توجہ دی۔ انہوں نے کہا کہ پہلی اہم ضرورت، 'اعتماد' کا احساس ہے۔ ایک ترجیحی صورت حال وہ ہوگی جس میں انتظامی نظام عام شہری پر بھروسہ کرے اور اس اعتماد کے مطابق قوانین و ضوابط مرتب کرے۔ شہری مرکز انتظامیہ کے قیام کی دوسری ضرورت 'عام آدمی' کے وقار کا احترام ہے۔ شہریوں پر مبنی انتظامی ڈھانچے کو تیار کرنے کے لیے تیسری ضرورت یہ ہے کہ حکومتی پروگراموں کی پیچیدگیوں کو سمجھنے اور ان کی تعریف کرنے کے لیے شہریوں کی صلاحیت پر غور کیا جائے، خاص طور پر جو غریبوں کو فائدہ پہنچانے پر مرکوز ہیں۔ آخر میں، انتظامیہ صرف تب ہی شہری مرکز بن سکتی ہے جب وہ لوگ جو مختلف سطحوں پر تعاون کرتے ہیں، چاہے وہ سیاسی ہوں یا غیر سیاسی، مل کر کام کریں۔<sup>65</sup>

● بین الاقوامی غذائی پالیسی تحقیقی ادارہ (International Food Policy Research Institute) نے (2011) میں 'گلوبل ہنگر انڈیکس' (Global Hunger Index) پر رپورٹ پیش کی۔ اس رپورٹ کے مطابق، ہندوستان کی آزادی کے بعد، ملک کے عوامی تقسیم کے نظام کے انچارج پالیسی سازوں نے غربت، بھوک، عدم مساوات، خوراک کی کمی اور غذائی قلت کے خاتمے کے لیے متعدد پالیسیاں، پروگرام، اور اقدامات قائم کیے تھے۔ تاہم، ہندوستان کی آزادی کے 65 سالوں میں، ملک کے عوام کو درپیش غذائی تحفظ کے لیے عوامی تقسیم کے نظام میں

مختلف مسائل کی نشاندہی کی گئی ہے۔ انٹرنیشنل فوڈ پالیسی ریسرچ انسٹی ٹیوٹ (IFPRI) کے 2011 کے گلوبل ہنگر انڈیکس (GHI) کے جائزے کے مطابق، ہندوستان کی غذائی تحفظ کی حالت بدترین ممالک میں سے ایک ہے، اور اس کی درجہ بندی تشویشناک ہے۔ پسماندہ گروہوں کی معاشی حیثیت اور غربت کے لحاظ سے، ہندوستان 81 ممالک میں 67 ویں نمبر پر ہے۔<sup>66</sup>

● گجائن اور شرما (2011) نے 'Problems of Public Administration' کی کتاب میں تین اہم ای-گورنمنٹ (E-government) اقدامات پر توجہ دی ہے جو عوامی خدمات کی فراہمی کو بہتر بنا سکتے ہیں۔ موثر گورننس کے لیے ای-گورنمنٹ کے ان اقدامات میں شامل ہیں: (i) ایک ای-گورنمنٹ اقدام انتظامی سوالات اٹھا سکتا ہے، خاص طور پر وہ جو حکومتی پیچیدگی اور لوگوں کے لیے سروس ڈھانچے کے ڈیزائن سے متعلق ہیں؛ (ii) خدمات کی فراہمی کے نظام اور گورننس کے عمل کو مضبوط بنانے کے لیے ای-گورنمنٹ کا اقدام حکومت کے مقاصد اور طریقہ کار کو بہتر بنا سکتا ہے؛ اور (iii) ایک ای-گورنمنٹ پہل حکومت کے ابھرتے ہوئے اور مناسب طرز حکمرانی کو ترجیح دے کر حکومت کو شہری مرکز بنانے میں مدد کر سکتی ہے۔<sup>67</sup>

● سی. اگروال (2011) نے 'Governance and Administration' کی کتاب میں شہریوں اور عوامی خدمات کے بارے میں بات کی ہے۔ ان کے مطابق شہریوں میں عوامی خدمات کی سادگی اور عزت کو بہتر بنانے کے لیے سرکاری اہلکاروں کے منفی اور غیر مددگار رویوں کو تبدیل کرنا ضروری ہے۔ ایسا کرنے کے لیے انہیں عام عوام کے حامی اور ان کے مشکلات کے بارے میں حقیقی طور پر فکر مند ہونا چاہیے۔ مناسب تربیت، رہنمائی، نگرانی، اور مثبت مثالوں کے ذریعے، عوامی کارکنوں کے رویوں کو بہتر بنانے کے لیے بہت کچھ کیا جاسکتا ہے۔ طویل مدت میں، معاشرے کی ہموار اور پرامن بقا کا دارومدار ریاست کی دیانتدار، موثر اور عوام کی حامی عوامی خدمت کی مشینری پر ہوتا ہے۔ عوامی خدمات

کی فراہمی کے موثر نظام کے بغیر حکومت کے ترقیاتی اہداف حاصل نہیں ہو سکتے۔ نتیجے کے طور پر، ہماری نظم و نسق عامہ اور اس میں کام کرنے والے لوگوں کے تاثرات اور معیار کو تبدیل کرنے کی اشد ضرورت ہے۔<sup>58</sup>

● کمار بسنتا اور براہے موہنتا (2012) نے اپنے تحقیقی مضمون "Distribution System in Rural India: Implications for Food Safety and Consumer Protection" میں مائیکرو (Micro) سطح پر، یعنی مناسب قیمت کی دکانوں کی سطح پر PDS کا جائزہ لیا۔ ان کا دعویٰ ہے کہ دیہی علاقوں میں PDS کے کمزور صارفین کا ضروری اشیاء کی ترسیل کے دوران مختلف طریقوں سے استحصال کیا جاتا ہے۔ ایشیا اور خدمات کا استحصال دو بنیادی عوامل کی وجہ سے ہوتا ہے جو کہ ایشیا اور خدمات کے بارے میں ناکافی عوامی بیداری اور کم شرح خواندگی ہے۔ PDS میں بد عنوانی، Fair Price سٹور ڈیلرز کی تقرری میں سیاسی جانبداری، اور اہم مصنوعات کی بلیک مارکیٹنگ (black-marketing) وہ تمام طریقے ہیں جن میں صارفین کے ساتھ بد سلوکی کی جاتی ہے۔ مطالعہ نے دیہی اسکولوں میں "کنزیومر کلب" (consumer Club) کی تشکیل اور PDS کو مضبوط بنانے میں ان کے کام کو بھی دیکھا۔ یہ کلب دیہی صارفین کو سب کے لیے خوراک کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے ضروری اشیاء فراہم کرنے کی ضرورت کے بارے میں آگاہی دینے کے مقصد کے ساتھ بنائے گئے تھے۔ تاہم، PDS بھی مالی مدد کی کمی اور ان کلبوں میں سرکاری ملازمین کی عدم دلچسپی کا نتیجہ تھا۔<sup>59</sup>

● NITI Aayog (2016) کے Development Monitoring and Evaluation Office کے مطابق، 2004 اور 2012 کے درمیان ہندوستان کے عوامی تقسیم کے نظام کا استعمال ڈرامائی طور پر 27 فیصدی سے بڑھ کر 52.3 فیصدی ہو گیا۔ کیونکہ تمام AAY اور BPL راشن کارڈ ہولڈرز کے ساتھ تقریباً 32 فیصدی APL کارڈ ہولڈر خاندان، عوامی تقسیم کے نظام کے ذریعے اناج خریدتے ہیں، راشن کارڈ ہولڈروں کے تمام زمروں میں پی ڈی ایس (PDS) کا استعمال بڑھ گیا ہے۔ اس کے مطابق TPDS اپنے مقصد یا خوراک کی حفاظت کے ہدف کو حاصل کرنے

کے قریب پہنچ گیا ہے، جیسا کہ 2004 سے 2012 تک ہندوستان میں TPDS کے استعمال میں مسلسل توسیع سے دیکھا گیا ہے۔ TPDS کے تحت تمام سماجی اقتصادی گروپوں کو راشن کارڈ تقسیم کیے گئے، چاہے وہ AAY، BPL، یا APL زمرے میں آتے تھے۔<sup>70</sup>

● پریکا ہزاریکا (2016) نے اپنے تحقیقی مقالہ “Public Distribution System in India: An Analysis” میں خوراک یا غذا کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے ہندوستان کے موجودہ عوامی تقسیم کے نظام کے کردار پر زور دیا۔ موجودہ پی ڈی ایس (PDS) کے اہم اہداف خوراک کی حفاظت اور غربت کا خاتمہ ہے۔ تاہم، مطالعہ سے پتہ چلتا ہے کہ بھارت کی غذائی تحفظ زیادہ خراب یا غیر اطمینان بخش ہوتی جا رہی ہے۔ بی پی ایل اور دیگر مستحق زمروں کی شناخت میں غلطیاں، ہندوستان کی مختلف ریاستوں میں پی ڈی ایس سے ضروری مصنوعات کا رخ موڑنا، ایف پی شاپس (FP Shops) کی قابل عملیت، اور پی ڈی ایس آپریشنل سرگرمیوں میں زیادہ لاگتیں مصنف کی طرف سے عوامی تقسیم کا نظام کے مقاصد کے حصول میں دریافت کی گئی خامیاں ہیں۔<sup>71</sup>

● ورون چھابرا (2017) نے چھتیس گڑھ کے عوامی تقسیم کے نظام میں ٹیکنالوجی (ICT) کے استعمال کا تجزیہ کیا۔ موثر PDS کے لیے، وہ چھتیس گڑھ کی ای-گورننس یا ای-حکمرانی کے پہل اور تکنیکی بہتری پر زور دیتے ہیں۔ انہوں نے ٹیکنالوجی کو اپنانے اور استعمال کرنے کے معاملے میں فیئر پرائس اسٹورز (FP stores) میں عملے کو درپیش رکاوٹوں کا مشاہدہ کیا، جیسے کہ پوائنٹ آف سیل (PoS) ڈیوائسز۔ اس نے یہ بھی دریافت کیا کہ ٹیکنالوجی کی مطابقت اور مظاہرے کے نتیجے کا ٹیکنالوجی کی اطمینان پر کوئی اثر نہیں پڑا۔<sup>72</sup>

● پی سی سمیتھا (2017) نے اپنے مقالے کے عنوان “An Evaluation of Public Distribution System in Kerala” میں یہ نتیجہ اخذ کیا کہ عوامی تقسیم کے نظام کا استعمال کرتے ہوئے، TPDS پروگرام کے مقاصد کو پورا کرنے کے لیے کافی نہیں ہے کیونکہ کھانے کی مصنوعات کی اصل خریداری یا تو خراب معیار کی تھی یا بے

ترتیب تقسیم نتیجے کے طور پر، TPDS پروگرام کیرالہ میں غریب خاندانوں کو خوراک کی حفاظت فراہم کرنے کے ہدف کو پورا کرنے میں ناکام رہا ہے۔ اس کا مشاہدہ ہے کہ تعلیم، خاندان کی آمدنی، ذات اور خاندان کے سائز سمیت متعدد عوامل PDS کی ضروری اشیاء کے استعمال پر اثر انداز ہوتے ہیں۔ مطالعہ میں دیکھا گیا کہ کس طرح غیر غریب اور غیر مستحق خاندانوں کو PDS میں شامل کیا گیا جبکہ حقیقی غریب اور مستحق خاندانوں کو چھوڑ دیا گیا۔<sup>73</sup>

● ڈی پی آکاش راج (2017) نے اپنی تحقیق “The Role of Public Distribution System to Ensure Food Security among the Tribal Communities: A Case Study of Mysore District” میں کرنٹک کی مقامی آبادیوں میں غذائی تحفظ پر توجہ مرکوز کی۔ انہوں نے یہ نتیجہ اخذ کیا کہ جہاں ضروری اشیاء کی قیمتیں قبائلی عوام کے لیے قابل استطاعت ہیں، وہ کم معیار اور ماہانہ بنیادوں پر فراہم کی جانے والی خوراک کے حقداروں کی ناکافی تعداد سے مطمئن نہیں ہیں۔ اس کے مطابق، PDS قبائلی برادری کو خوراک کی حفاظت فراہم کرنے میں ناکام رہا ہے۔ مزید برآں، FP اسٹورز PDS کی تاثیر حاصل کرنے کے لیے ریاستی حکومت کے رہنما ہدایات پر عمل نہیں کرتے ہیں۔ ان قبائل کی سماجی اقتصادی سطح غریب ہونے کا تعین کیا گیا ہے۔<sup>74</sup>

● Gurdeep Kaur (2018) نے اپنے تحقیقی مقالے “A Study on the Effectiveness of Public Distribution System in Punjab” میں پنجاب کے PDS کی تاثیر کا جائزہ لیا۔ تحقیق نے ساختی اور آپریشنل پہلوؤں کے لحاظ سے PDS کی تاثیر کا جائزہ لیا۔ انہوں نے پنجاب کے تین اضلاع: سنگرور، مانسا اور موہالی کے دیہی اور شہری علاقوں پر اپنی تحقیق پر توجہ مرکوز کی، اور عوامی تقسیم کے نظام کی بد انتظامی کی وجہ سے غذائی اجناس کے مالی ضیاع پر زور دیا۔ اسے پتہ چلتا ہے کہ PDS کو اس کے آپریشنل نظام کے لحاظ سے مضبوط کرنے کی ضرورت ہے، تاکہ اس کے ڈھانچے میں خامیوں اور پابندیوں کو کم کیا جاسکے۔ انہوں نے ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام (PDS) میں تبدیلیوں کی بھی وکالت کی، خاص طور پر پنجاب میں، تاکہ معاشرے کے سب سے زیادہ ضرورت مند اور لائق افراد کی

مدد کی جاسکے۔ اس مطالعہ میں ساختی کارکردگی کے لحاظ سے عوامی تقسیم کے نظام کی کارکردگی پر توجہ مرکوز کی گئی۔<sup>25</sup>

• دیپاروی اور ایبیلی ایس۔ نائر (2019) نے ایک تحقیقی مقالہ لکھا جس کا عنوان تھا “The Impact of National

Food Security Act – 2013 on the Public Distribution System: A Case Study of

Kerela State”۔ ان کے مطابق، ہندوستان کے پی ڈی ایس کے تحت قومی غذائی تحفظ قانون-2013 کو کئی وجوہات

کی بنا پر مارچ 2018 میں کیریلہ میں دیر سے نافذ کیا گیا تھا۔ دوسری طرف ایکٹ کا PDS پر مثبت اثر ہے۔ انہوں نے

صارفین کو تین گروہوں میں درجہ بندی کیا: (i) وہ صارفین جو مکمل طور پر PDS پر منحصر ہیں، (ii) وہ صارفین جو

PDS پر جزوی طور پر منحصر ہیں، اور (iii) صارفین جو PDS پر منحصر نہیں ہیں۔ انہوں نے طے کیا کہ پی ڈی ایس پر

مکمل انحصار کرنے والے صارفین کی تعداد میں اضافہ ہوا ہے، اور وہ مناسب قیمت کی دکانوں پر دستیاب اشیاء کے معیار

اور مقدار سے مطمئن ہیں۔ جبکہ پی ڈی ایس پر جزوی یا مکمل انحصار کرنے والے صارفین کی تعداد میں کمی آئی ہے۔<sup>26</sup>

• جارج نیتو ابے اور فیونائیچ میکی (2019) نے اپنے تحقیقی مقالے “The Public Distribution System and

Food Security in India” میں کہا کہ ہندوستان کے عوامی تقسیم کے نظام (PDS) نے صارفین کو رعایتی

نرخوں پر ضروری غذائی اجناس کی تقسیم سے غذائی عدم تحفظ کو کم کیا ہے۔ انہوں نے اس مضمون میں ہندوستان کی

خوراک اور غذائیت کی حفاظت کا جائزہ لیا اور دریافت کیا کہ PDS بھوک اور غذائیت کی کمی سے نمٹنے کے لیے کام کر رہا

ہے۔ تاہم آپریشنل نااہلی اور غیر موثر ہونے کی وجہ سے غذائی تحفظ اور بچوں کی اموات کی شرح میں تھوڑی بہتری آئی

ہے۔ آپریشنل نااہلی کی بڑی دو وجوہات ہیں (i) انتہائی کمزور لوگوں کی ضروریات کو پورا کرنے میں ناکامی، اور (ii PDS

کارخ موڑنا اور بد عنوانی کے مسائل۔<sup>27</sup>

• اے بھوتن (2019) نے “Analysis of Indian Public Distribution System a Supply Chain Perspective” پر اپنی تحقیق کی۔ ان کے مطابق، ہندوستان کی حکومت ملک کی 1.2 بلین آبادی کے باوجود، NFSA-2013 کے تحت PDS کے ذریعے مستحقین کو سالانہ تقریباً 100 ملین ٹن اناج فراہم کرتی ہے۔ چونکہ ہندوستان میں دنیا کا سب سے بڑا عوامی تقسیم کا نیٹ ورک ہے، پی ڈی ایس سپلائی چین (PDS Supply Chain) کے انتظام میں پیچیدہ مشکلات پیدا ہوتی ہیں۔ انہوں نے کہا کہ موجودہ ہندوستانی پی ڈی ایس سپلائی چین ناکارہ اور غیر موثر ہے، جس کے ذریعہ سے ملک کے مستفیدین تک غذائی اجناس کی ترسیل میں زیادہ خرچے (expenditures) ہوتے ہیں۔ انہوں نے اہم غذائی اجناس کی اشیاء کے نقصانات، ضیاع، رساوا اور تنوع کے حوالے سے PDS سپلائی چین کی ناکارہیوں پر توجہ دی۔ انہوں نے پی ڈی ایس سپلائی چین کے موثر انتظام کے لیے تحقیق میں متعدد مسائل کی نشاندہی کی، جو اسے مختلف قسم کے نقائص اور مسائل کا زیادہ خطرہ بناتی ہے۔ ہموار سپلائی چین کے عمل کی راہ میں حائل رکاوٹوں کی نشاندہی کے لیے، اس نے ٹوٹل تشریحی ساختی ماڈلنگ تکنیک کا استعمال کیا۔<sup>78</sup>

### تحقیقی بیان یا تحقیقی مسئلہ کا بیان (Research Statement)

ادب کی تشخیص کے دوران، محقق نے دریافت کیا کہ 21 ویں صدی کی پہلی دہائی میں ڈون ہارٹ اور ڈون ہارٹ (Donhardt and Donhardt) کے ذریعہ تیار کردہ نظریاتی نقطہ نظر پر عوامی خدمات کے نئے نقطہ نظر کے بارے میں کچھ تحقیق کی گئی تھی۔ مختلف محققین نے عالمی، قومی اور ذیلی قومی سطحوں پر لوگوں پر مبنی انتظامیہ کے لیے مطالعہ بھی کیا ہے۔ مختلف تحقیقی محققین اور مصنفین کی جانب سے اس سے قبل کی گئی تحقیق میں پائے جانے والے خلاء (gaps) کی وجہ سے اس تحقیق کو ضروری اور اہم سمجھا گیا تھا۔ تحقیقی شعبوں میں پائے جانے والے خلاء جیسے: عوامی پالیسیوں، پروگراموں اور قانون سازی کے قانونوں کے نفاذ کے دوران عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے منتظمین کے رویے کا جائزہ لینا؛ جدید عوامی خدمات (NPS) ماڈل کا جائزہ لے کر عوامی خدمت کے نئے انداز کا اطلاق؛ دیہی علاقوں میں ضروری خدمات کی موثر فراہمی کے

لیے افرادی قوت کی دستیابی؛ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے ملازمین اور ایگزیکٹوز کے لیے تربیتی پروگرام؛ معاشرے میں پالیسی کے نفاذ کے دوران صارفین / شہریوں کے معاملات اور حقوق کا جائزہ؛ صارفین کے حقوق کے بارے میں آگاہی اور آگاہی پروگراموں کا انعقاد؛ کشمیر کے دیہی علاقوں میں بنیادی خدمات کی موثر تقسیم کے لیے اقدامات کا تجزیہ، وغیرہ۔ اس لیے مذکورہ خامیوں کی بنیاد پر کچھ اہم تحقیقی مقاصد کو پورا کر کے کشمیر کے دیہی علاقوں میں تحقیق کو بہتر بنانے کی گنجائش موجود ہے۔

ادب کے جائزے کے دوران پائے جانے والے خلاء کی بنیاد پر، محقق نے موجودہ تحقیقی بیان کو تین پہلوؤں پر تجویز کیا، جو ذیل میں بیان کیے گئے ہیں:

1. موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے، نظم و نسق عامہ کے مضمون میں مختلف محققین کی جانب سے کئی تحقیقی ماڈلز / طریقہ کار استعمال کیے گئے، جیسا کہ اس باب میں اوپر بتایا گیا ہے۔ تاہم، اس معاملے میں، محقق نے موجودہ مطالعہ کے لیے جدید عوامی خدمت (New Public Service) ماڈل کو استعمال کرنے پر توجہ مرکوز کیا ہے۔

2. متعدد شہری دوست پروگرام نافذ کیے گئے، جن کا اثر پورے ہندوستانی انتظامیہ پر پڑا۔ تاہم، محقق نے موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے کچھ اہم شہری پر مرکوز انتظامی اقدامات کی وکالت کی۔

3. اس باب کے ادب کا جائزہ (literature review) اور تیسرے باب میں بیان کردہ مختلف اسکیموں کے تحت مختلف

ریاستوں میں عوامی تقسیم کے نظام (PDS) کے میدان میں اور عام طور پر ہندوستان کے PDS کے میدان میں مختلف

عناصر یا مقاصد پر متعدد مطالعات کیے گئے ہیں۔ اس مطالعہ میں، محقق نے دیہی کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون

(NFSA) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (JKFES) کے تحت مکمل طور پر عوامی تقسیم کے نظام (PDS) پر

توجہ مرکوز کی۔ یہ اسکیمیں جموں و کشمیر میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (Department of

Food Civil Supplies & Consumer Affairs) کے ذریعے نافذ کی جا رہی ہیں۔

مختصراً، اس تحقیق کا عمومی تحقیقی بیان یہ ہے کہ "جموں و کشمیر کے عوامی تقسیم کے نظام میں شہری پر مرکوز اقدامات

کے ذریعے دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثر کا تجزیہ کرنا۔"

تحقیق کے مقاصد:

1. جدید عوامی خدمت (New Public Service) کے ماڈل کی بنیاد پر دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی

کے تاثر کا جائزہ لینا۔

2. موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے شہریوں پر مرکوز انتظامی اقدامات کی کارکردگی کا جائزہ لینا۔

3. کشمیر کے دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) اور جموں و کشمیر

غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کے تحت عوامی تقسیم

کے نظام کا وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے تجزیہ کرنا۔

تحقیقی مفروضے:

1. جدید عوامی خدمت کے ماڈل کی جانچ کی بنیاد پر دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی فراہمی میں تاثر کا فقدان ہے۔

2. عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے شہریوں پر مرکوز انتظامی اقدامات موثر طریقے سے کام کر رہے ہیں۔

3. کشمیر کے دیہی علاقوں میں وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے قومی غذائی تحفظ قانون (National

Food Security Act) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food

Entitlement Scheme) کے نفاذ میں تاثر کا فقدان ہے۔

## تحقیق کے طریقہ کار

ایک محقق اپنا تحقیقی کام اس وقت تک منظم اور مناسب طریقے سے نہیں کر سکتا جب تک کہ اسے تحقیق کے طریقہ کار کے بارے میں سمجھ نہ ہو۔ یہ سیکشن (section) تحقیق کے طریقہ کار کی ایک جامع وضاحت کا احاطہ کرتا ہے جس میں تحقیقی طریقہ، تحقیقی نقطہ نظر، اور تحقیقی ماڈل؛ نمونے لینے کی قسم اور سائز؛ مواد اکٹھا کرنے کے آلہ یا اوزار؛ تجرباتی ٹولز اور تکنیک، اور مقالہ (Thesis) کے ابواب شامل ہیں۔ تحقیقی طریقہ کار کے یہ عناصر موجودہ تحقیق کے لیے استعمال کیا جائے گا اور ان پر مندرجہ ذیل بحث کی جائے گی۔

### 1. تحقیق کے طریقے / مطالعہ کے نقطہ نظر

چونکہ تحقیق کی ایک تصوراتی بنیاد ہے اور اسے جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر کے تحت ڈیزائن کیا گیا ہے، اس لیے معیاری اور تجرباتی تحقیقی طریقوں کی قسم کا اطلاق کیا گیا ہے۔ نیز چونکہ یہ تحقیق فیلڈ اسٹڈی (field study) پر مبنی ہے اور زیادہ تر مواد کے بنیادی ماخذ پر مبنی ہے اس لیے ایک تجرباتی اور مقداری قسم کی تحقیق سے رجوع کیا گیا ہے۔

### 2. تحقیقی ماڈل

مختلف تحقیقی ماڈلز مختلف مصنفین یا محققین نے سماجی علوم اور خاص طور پر عوامی انتظامیہ کے مضمون میں وضع کیے ہیں جیسے بیورو کریٹک یا دفتر شاہی ماڈل، انسانی تعلقات یا انسانیت پسند ماڈل، سماجی-نفسیاتی ماڈل، عوامی پسند یا پسند کا ماڈل، جدید عوامی انتظامیہ ماڈل، وغیرہ۔ لیکن موجودہ مطالعہ کے لیے محقق نے جدید عوامی خدمت کا ماڈل پر گہرائی سے زور دیا ہے جس کی بنیاد جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر سے ہے۔

محقق نے جدید عوامی خدمت (New Public Service) کا ماڈل یا 5- عناصر جدید عوامی خدمت (5- Factor NPS) ماڈل تیار کیا۔ اور یہ فرض کرتا ہے کہ عام طور پر گراس روٹ (grass-roots) سطح کے لیے اور بالخصوص دیہی علاقوں کی سطح پر جدید عوامی خدمت ماڈل کو عملی شکل دینے سے ماڈل کو نتیجہ خیز ثابت کیا جا سکتا ہے۔

محقق نے Union Territory of Jammu & Kashmir کے کشمیر ڈویژن کے دیہی علاقوں میں تحقیق کو زیادہ تجرباتی اور زیادہ عملی بنانے کے لیے، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (Department of

(FCS&CA) کا مطالعہ کرنے کے لیے منتخب کیا ہے جو کہ مزید ضلع بارہمولہ کے فیلڈ اسٹڈی (field study) تک محدود ہے۔

محقق نے جدید عوامی خدمت ماڈل تیار کیا جو اسے اپنی تحقیق کے لیے قابل عمل اور موزوں لگتا ہے، کیونکہ ماڈل کے تمام پانچ پیرامیٹرز موجودہ مطالعہ کے لیے تقریباً نظر آتے ہیں۔ اس باب میں اوپر ذکر کردہ جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر کے اصولوں کی بنیاد پر، محقق نتیجہ اخذ کرتا ہے اور مطالعہ کے لیے پانچ (05) پیرامیٹرز یا عوامل کے تجزیہ پر زور دیتا ہے۔ محقق جدید عوامی خدمت ماڈل کے ان پیرامیٹرز کی نشاندہی کرتا ہے جیسا کہ ذیل میں جدول 1.1 میں دکھایا گیا ہے۔

### جدول 1.1

#### جدید عوامی خدمت (New Public Service) ماڈل کے پیرامیٹرز/عوامل

پیرامیٹرز/عوامل	ماڈل
1. عوامی قوانین، پالیسیوں اور کمیونٹی اقدار کے لیے جوابدہ۔	جدید عوامی خدمت ماڈل یا پانچ عوامل جدید عوامی خدمت ماڈل
2. عوامی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنا۔	
3. مشترکہ مفاد عامہ کی تعمیر کے لیے انتظامیہ کا تعاون حاصل کرنا۔	
4. لوگوں کے درمیان تعاون اور مشترکہ قیادت پیدا کرنا۔	
5. شہریوں کا اعتماد حاصل کرنا۔	

#### موجودہ مطالعہ میں جدید عوامی خدمت ماڈل کے پیرامیٹرز کا اطلاق

محقق نے اس مطالعہ کے لیے جدید عوامی خدمت ماڈل تیار کیا ہے۔ اس ماڈل کے پانچ پیرامیٹرز یا عوامل ہیں جن کا اطلاق محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت زیر مطالعہ علاقوں کے دیہی کشمیر میں کیا جا سکتا ہے۔ جدید عوامی خدمت ماڈل کے پیرامیٹرز کا تجزیہ اسی محکمے کے درج ذیل ظاہر ہونے والے عوامل کے تحت کیا جائے گا:

i. عوامی قوانین، کمیونٹی کی اقدار اور ان کے مفادات کے لیے جوابدہ: کمیونٹی اقدار اور ان کے مفادات کے لیے مختلف قوانین، پالیسیوں اور پروگراموں کے تحت منتظمین کا احتساب۔ مختلف قوانین، اسکیموں اور پروگراموں جیسے قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act)، جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme)، عوامی خدمات ضمانتی قانون (Public Services Guarantee Act)، وغیرہ اور محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کی طرف سے اٹھائے گئے دیگر اقدامات کی کارکردگی کا پتہ لگانے کے لیے انتظامیہ کا جوابدہ رہنا لازم ہے۔

ii. عوامی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنا: عوامی خدمات ضمانتی قانون (Public Service Guarantee Act) کے تحت محکمہ جاتی حکام کو جمع کرائی گئی درخواستوں پر شہریوں کی ضروریات اور مفادات کے لیے اطمینان کی سطح کا تجزیہ کرنا۔ نیز بیک ٹو ویج پروگرام (Back to Village Programme) کے تحت اندراج کیے گئے مطالبات جو محکمہ کی طرف سے اٹھائے گئے یا پورے کیے گئے کا تجزیہ کرنا۔

iii. مشترکہ مفاد عامہ کی تعمیر کے لیے انتظامیہ کا تعاون: (B2V) Back to Village Programme پروگرام اور صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگراموں کے انعقاد کے سلسلے میں انتظامیہ کا تعاون جانچنا۔

iv. لوگوں کے درمیان تعاون اور مشترکہ قیادت کی تعمیر: نگرانی اور چوکسی کمیٹی (Monitoring and Vigilance Committee) کے پروگراموں اور محکمہ میں عوامی شکایات کے ازالے (Redressal of Public Grievances) کے طریقہ کار کے استعمال کا تجزیہ کرنا۔

v. شہریوں کا اعتماد حاصل کرنا: لوگوں کو شہری سمجھنا، نہ کہ گاہک اور ان کی خدمت کرنا، نہ کہ رہنمائی کرنا۔ لوگوں اور انتظامیہ کے درمیان باہمی تعاون اور مشترکہ ماحول بنانا جس میں لوگ آزادانہ طور پر شرکت کر

سکیں اور اپنی ضروریات اور مفادات انتظامیہ کے ساتھ بانٹ سکیں اور انتظامیہ لوگوں کے مسائل اور مشکلات کو حل کرے گی۔ اس ماحول کے ذریعے لوگ خود کو مملکت کا شہری محسوس کرتے ہیں، بازار کے گاہک نہیں۔ اور منتظمین بھی عوام کے خادم کے طور پر محسوس کرتے ہیں، نہ کہ اتھارٹی کے مطلق العنان (autocrats)، لوگوں کیلئے زیادہ سے زیادہ موثر کوششوں سے تمام اشیاء اور خدمات فراہم کرتے ہیں۔ وہ سرکاری ملازمین جو عوامی خدمات کی فراہمی میں حصہ لے رہے ہیں وہ ذمہ دار و امانت اور انصاف کے محافظ ہیں۔

### 3. تحقیق کے نمونے لینے کا طریقہ کار

یہ تحقیق کثیر المراحل بے ترتیب نمونہ بندی (Multistage Random Sampling) پر مبنی ہے۔ اس قسم کے بے ترتیب نمونوں کے تحت، محقق نے مطالعہ کے علاقے کو مختلف درجوں میں تقسیم کر کے نمونے لینے کے نچلے درجے کے مرحلے پر جواب دہندگان سے مواد اکٹھا کیا۔ تحقیقی علاقے کی سب سے اوپر کی سطح پر جموں اور کشمیر زیر مرکزی علاقہ (UT of Jammu & Kashmir) میں کشمیر ڈویژن کے دیہی علاقے ہیں۔ کشمیر کے دیہی علاقے کے اندر، مطالعہ کا علاقہ ضلع بارہمولہ تک محدود ہے، جسے مختلف سمتوں کے چار خطوں جیسے شمال، مغرب، جنوب اور مشرق میں تقسیم کیا گیا ہے۔ مطالعہ کے علاقے کے ان چار علاقائی خطوں میں سے ایک بار پھر ہر علاقے سے ایک سرکل یا حلقہ منتخب کیا گیا ہے۔ مزید برآں ہر حلقے سے مواد اکٹھا کرنے کے لیے مختلف مقامات پر واقع دو گاؤں کے عوامی تقسیم کے نظام کے دو سیل سینٹرز کا پسند کیا گیا ہے۔ آخر میں، دیہی علاقوں میں راشن کارڈ ہولڈرز کے مختلف زمروں سے مواد اکٹھا کیا گیا ہے جو محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت فراہم کیا گیا ہے۔ لہذا، نمونے حاصل کرنے کے طریقہ کار کا پسند مختلف مراحل سے گزرا۔ نمونے حاصل کرنے کے آخری مرحلے پر، محقق نے بے ترتیب طریقے سے نمونے کا پسند کیا۔

## علاقائی نمونہ بندی (Sampling Area)

ذیل میں جدول 1.2 میں، مطالعہ کے نمونے حاصل شدہ علاقے سے نمونے جمع کرنے کی تفصیلات واضح

طور پر دی گئی ہیں۔ نیز محقق کی سہولت اور مواد کی تالیف اور تجزیہ کو آسانی سے سمجھنے کے لیے، محقق نے

چار مختلف سرکل دفاتر کے لیے کچھ کوڈز رکھے۔

### جدول 1.2

مطالعہ کے نمونے حاصل شدہ علاقے سے نمونے کا مجموعہ

سرکل / تحصیل سپلائی آفس (TSO) کا نام	فروختی مرکز اور گاؤں کا نام	خاندان کا تعلق ذمرہ سے	مردوں کی سربراہی میں خاندانوں کی تعداد (ذمرہ وار)	خواتین کی سربراہی میں خاندانوں کی تعداد (ذمرہ وار)	کل تعداد خاندانوں کی (ذمرہ وار)
I. سرکل / TSO بونیار - B (سرکل - A)	1. حکومتی فروخت مرکز، شیری - A	i. ترجیحی گھرانے (PHH) بشمول غربت کی لکیر سے نیچے (BPL)	185	14	199
		ii. انتودیا انا یوجنا (AAY)	24	07	31
		iii. غیر ترجیحی گھرانے (NPHH)	231	10	241
		iv. اعزازی کارڈ گھرانے	04	04	04
		کل	444	31	475
2. مناسب قیمت کی دکان، ہیون		i. ترجیحی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	140	04	144
		ii. انتودیا انا یوجنا	10	03	13
		iii. غیر ترجیحی گھرانے	115	01	166
		iv. اعزازی کارڈ گھرانے	صفر	صفر	صفر
		کل	265	08	273
II. سرکل / TSO پتن (سرکل - B)	1. حکومتی فروخت مرکز، پلہالن	i. ترجیحی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	144	13	157
		ii. انتودیا انا یوجنا	51	17	68
		iii. غیر ترجیحی گھرانے	228	07	235
		iv. اعزازی کارڈ گھرانے	02	صفر	02
		کل	425	37	462

223	08	215	i. ترجیجی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	2. مناسب قیمت کی دکان، ڈانگر پورہ	
31	09	22	ii. اتنودیا انا یوجنا		
279	08	271	iii. غیر ترجیجی گھرانے		
04	صفر	04	iv. اعزازی کارڈ گھرانے		
537	25	512	کل		
290	15	275	i. ترجیجی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	1. حکومتی فروخت مرکز، بارون	III. سرکل / TSO سو پور A-
138	20	118	ii. اتنودیا انا یوجنا		
160	10	150	iii. غیر ترجیجی گھرانے		
03	صفر	03	iv. اعزازی کارڈ گھرانے		(سرکل C-)
591	45	546	کل		
169	05	164	i. ترجیجی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	2. مناسب قیمت کی دکان، شالپورہ	
24	06	18	ii. اتنودیا انا یوجنا		
104	04	100	iii. غیر ترجیجی گھرانے		
02	صفر	02	iv. اعزازی کارڈ گھرانے		
299	15	284	کل		
249	12	237	i. ترجیجی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	1. حکومتی فروخت مرکز، کھائی پورہ	IV. سرکل / TSO A بنگلہ گ -
90	19	71	ii. اتنودیا انا یوجنا		
222	06	216	iii. غیر ترجیجی گھرانے		
04	صفر	04	iv. اعزازی کارڈ گھرانے		(سرکل D -)
565	37	528	کل		
228	15	213	i. ترجیجی گھرانے بشمول غربت کی لکیر سے نیچے	2. مناسب قیمت کی دکان، گنیوانی	
40	07	33	ii. اتنودیا انا یوجنا		
182	09	173	iii. غیر ترجیجی گھرانے		
صفر	صفر	صفر	iv. اعزازی کارڈ گھرانے		
450	31	419	کل		

محقق نے نمونے حاصل شدہ علاقوں کے لیے سرکل کوڈز جیسے سرکل یا TSO (تحصیل سپلائی آفس) بونیا-B کے لیے سرکل-A، سرکل / TSO پٹن، سرکل / TSO سوپور-A، اور سرکل / TSO ٹنگرگ-A کے لیے سرکل B - سرکل C، اور سرکل - D بالترتیب کے طور پر کوڈ رکھا ہے جیسا کہ اوپر جدول 1.2 میں بتایا گیا ہے۔

### نمونے کے سائز کا پسند (Selection of Sampling Size)

ہر گاؤں یا راشن ڈپو کے سرکاری سیل سینٹر (Govt. Sale Center) یا مناسب قیمت کی دکان (Fair Price Shop) سے پچاس (50) افراد کو استفادہ کنندگان کے طور پر مواد اکٹھا کرنے کے لیے منتخب کیا گیا ہے۔ لہذا، استفادہ کنندگان کی کل تعداد مطالعہ کے لیے چار سو (400) پر مشتمل ہے۔ نچلے سطح پر نمونے کے لیے منتخب خدمات فراہم کرنے والے سرکاری ملازمین میں سے کل سولہ (16) شامل ہیں، جس میں تحقیق کے علاقے کے چار تحصیل سپلائی دفاتر کے ہر سرکل سے دو (02) سٹور کیپر، اور دو (02) مٹی کے تیل کے ڈیلر ہیں۔ نیز 10 سرکاری ایگزیکٹو آفیسر جن میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے چار (04) تحصیل سپلائی آفیسرز (TSOs) ہر ایک سرکل سے ایک اور اسسٹنٹ ڈائریکٹر، Cooperative Societies کے ڈپٹی اور اسسٹنٹ رجسٹرار، اور Department of Legal Metrology کے دو (02) ریونیو انسپکٹرز اور ایک اسسٹنٹ کنٹرولر مطالعہ کے نمونے کے علاقے کے تحت شامل ہیں۔ نمونہ کے سائز کی مجموعی تعداد کے پسند کے لیے تفصیلات مندرجہ ذیل جدول 1.3 کے نیچے دی گئی ہیں:

### جدول 1.3

#### نمونے کے سائز کی تفصیلات

سیریل نمبر	نمونے والے افراد کی تعداد	عہدہ	کل
01	400 راشن کارڈ ہولڈرز (بشمول 360 مرد اور 40 خواتین راشنی)	مستفیدین	400
02	ضلعی سطح کا افسر، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین	اسسٹنٹ ڈائریکٹر	01
03	تحصیل سطح کے افسران، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین	TSO / سرکل آفیسر	04
04	گاؤں کی سطح کے سرکاری ملازمین، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (چار تحصیل سپلائی دفاتر کے تحت ہر سرکل سے 02 ملازم)	اسٹور کیپر / اسسٹنٹ اسٹور کیپر	08
05	مٹی کا تیل کے ڈیلر (چار تحصیل سپلائی دفاتر کے تحت ہر سرکل	مٹی کا تیل کے کوآپریٹو	08

	ڈیلر	(سے 02)	
02	ڈپٹی اور اسسٹنٹ رجسٹرار	محکمہ کوآپریٹو سوسائٹیوں کے	06
01	اسسٹنٹ کنٹرولر	ضلعی سطح کا افسر، محکمہ قانونی میٹروولوجی	07
02	ریونیو انسپکٹر	ریونیو پر مبنی آفیسر، محکمہ قانونی میٹروولوجی	
426		مجموعی کل	

## 5. تحقیقی مواد کا مجموعہ

چونکہ تحقیق کو دونوں معیاری کے ساتھ ساتھ مقداری قسموں پر ڈیزائن کیا جائے گا اس لیے موجودہ مطالعہ کے لیے بنیادی اور ثانوی دونوں مواد کا استعمال کیا گیا ہے۔ سیمپل (sample) سے جمع کردہ مواد یا ڈیٹا FCS&CA محکمہ سے بشمول مستفیدین، سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹو حکام جو کہ مطالعہ کے علاقے میں شامل ہیں کو بنیادی ڈیٹا کے طور پر سمجھا جاتا ہے۔ اس کے علاوہ حکومتی سرکیولرز (circulars)، احکامات اور رپورٹس کو بنیادی ڈیٹا کے طور پر استعمال کیا گیا ہے۔ ثانوی وسائل کے ٹولز کا مجموعہ جیسے؛ کتابیں، جرائد، ہینڈ بک، میگزین، مضامین، اخبارات وغیرہ بھی مطالعہ کے لیے بہت مفید ڈیٹا ثابت ہوئے ہیں۔

## 6. مواد اکٹھا کرنے کے لیے استعمال شدہ ٹولز (Tools used for Data Collection)

مواد اکٹھا کرنے کے لیے مختلف ٹولز استعمال کیے جاتے ہیں جیسے؛ سوالنامہ، انٹرویو کا شیڈول، مشاہدہ، انٹرویو، وغیرہ۔ موجودہ مطالعہ کے لیے انٹرویو کا شیڈول اور ذاتی مشاہدہ مواد اکٹھا کرنے کے لیے موزوں ہے۔ متعلقہ محکمے کے عوامی تقسیم کے نظام کی فراہمی سے وابستہ مستفیدین، سرکاری ملازمین اور سرکاری ایگزیکٹو عہدہ دار کے لیے انٹرویو کا شیڈول الگ سے تیار کیا گیا ہے۔

## 7. مواد کا تجزیہ اور تجزیاتی ٹولز (Data Analysis and Analytical Tools)

بنیادی یا ثانوی وسائل کے ذریعے حاصل کردہ مواد کو موجودہ مطالعہ کے تجزیہ کے لیے Microsoft Word، Power Point، Microsoft Excel، اور دیگر مناسب تجزیاتی صدویہ ٹولز اور تکنیکوں (percentile tools and)

(techniques) کا استعمال کرتے ہوئے مرتب، ٹیبلیٹ (tabulated) اور تشریح کیا گیا ہے۔ محقق نے فیلڈ سروے سے جمع کردہ مواد کی تالیف اور تجزیہ کے لیے ایک جامع نقطہ نظر کا استعمال کیا۔

## 8. مقالہ کے ابواب

مقالہ کو مندرجہ ذیل چھ ابواب میں تقسیم کیا گیا ہے۔

باب اول: نظم و نسق عامہ میں عوامی خدمت کی فراہمی کا نظریاتی تناظر۔

باب دوم: عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کے لیے شہری مرکز انتظامی اقدامات۔

باب سوم: ہندوستان اور جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کے تنظیمی ڈھانچہ اور اقدامات۔

باب چہارم: دیہی کشمیر کے ضلع بارہمولہ میں عوامی تقسیم کے نظام کا مطالعہ۔

باب پنجم: عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کے لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور سارنہین کا تجزیہ۔

باب ششم: اختتامیہ۔

## خلاصہ

نظم و نسق عامہ کی لغت میں، گلگن راج نے "عوامی خدمت" کی تعریف کسی بھی ایجنسی یا تنظیم سے کی ہے جو عام لوگوں کی ضروریات کو پورا کرتی ہے۔ عوامی خدمات کی فراہمی کی کامیابی کا مطلب یہ ہے کہ لوگ عوامی اداروں کی طرف سے فراہم کی جانے والی مختلف خدمات سے بروقت اور موثر طریقے سے فائدہ اٹھانے کے بعد مطمئن ہوں۔ Donhardt اور Denhardt کی بنیادی کتاب "The New Public Service: Serving, Not Steering" نے نظم و نسق عامہ کے مضمون کے مطالعہ میں جدید عوامی خدمت کے نقطہ نظر کو سب سے حالیہ یا جدید نقطہ نظر کے طور پر متعارف کرایا ہے۔

اس باب میں، محقق کا مقصد عوامی خدمات کی فراہمی کے تصور کو نظریاتی نقطہ نظر سے دریافت کرنا ہے۔ یہاں عوامی نظم و ضبط کے لیے تیار کردہ مختلف نظریات کے ذریعے عوامی خدمات کی فراہمی کے پس منظر اور پیش منظر کی وضاحت کی گئی ہے۔ تاہم، جدید عوامی خدمت کے نقطہ نظر کے اثرات نے عوامی خدمت کی فراہمی کے تصور کو بڑھایا جس کی تجویز Donhardt نے کی ہے۔ انہوں نے باب میں بیان کردہ جدید عوامی خدمت کے نقطہ نظر کے ساتھ اصول شائع کیے، جنہیں سرکاری ایجنسیوں یا اداروں کے ذریعے عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ اس باب میں متعلقہ ادب کا جائزہ، ایک تحقیقی بیان، تحقیقی مقاصد، مطالعاتی مفروضے، تحقیقی طریقہ کار کا مختصر تعارف، مقالے کے ابواب اور ایک نتیجہ بھی شامل ہے۔ کسی بھی تحقیق کا تحقیقی طریقہ کار اس کے تعاون کے لیے ضروری متعدد تحقیقی پہلوؤں کو سمجھتا ہے۔ موجودہ تحقیق کے لیے استعمال ہونے والے تحقیقی طریقہ کار میں تحقیقی مسئلہ، نقطہ نظر، طریقہ اور ماڈل؛ نمونے حاصل شدہ قسم اور سائز (جسامت)؛ مواد اکٹھا کرنے کے ٹولز؛ اور تجزیاتی ٹولز اور تکنیک شامل ہیں

## (References) : حوالہ جات :

1. Rao, V., Bhaskara. (2010). Public Administration in 21st Century. *Indian Institute of Public Administration*. New Delhi, 164-168.
2. S., Maheshwari. Towards Excellence in Public Service of India. *Indian Journal of Public Administration*. Vol. 52, No. 3, July-September 2006, IIPA, New Delhi. P. 344.
3. Thakur, Sandhana. (2011). Government Services and Public Services: An Overview. *Encyclopaedia of Public Administration and Public Policy*, New Delhi: *Anmol Publications*, 42. Vol. I.
4. Gagan Raj. (1998). Dictionary of Public Administration. *Himalayan Publishing House, Mumbai*. Ed. 01.
5. Shriram, Maheshwari, A Dictionary of Public Administration. IIPA. New Delhi, *Publishing House: Orient Longman*. ISBN: 81-250-2252-X.
6. Agarwal, C. (2011) Citizens and the Public Services. New Delhi: *Kanishka Publishers*, 94-95.
7. Ibid. pp. 94-96.
8. Singh, V., (2010). Public Service Approach. *Dictionary of Public Administration*. *Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited*, 304.
9. Banawat, R. Citizen-centric Administration *In Governance and Development*, 177-80. *Aalekh Publishers*, 2011.
10. Rao, V., Bhaskara. Strategies of Successful Administrative Reforms. *Public Administration and Public Policy*, Vol. I: 231-32.
11. Chand, P., Chakrabarty, B., & Roy, A. (2012). *Public Administration in a Globalizing World: Theories and Practices*. Sage Publications.
12. Fadia, B., L. and Fadia, K. (2009). Recent Trends in Public Administration. In *Public Administration: Administrative Theories and Concepts*. *Sahitya Bhawan*. pp.184-191.
13. Goodnow, Frank J., (1900). *Politics and Administration*. *New York: Macmillan*, pp. 10-11.
14. Weber, Max. (2013). *The Theory of Social and Economic Organization*, p. 337.
15. Sapru, R. K. (2008). *Administrative theories and management thought*. PHI Learning Pvt. Ltd.

16. Ostrom, V., & Ostrom, E. (1971). Public choice: A different approach to the study of public administration. *Public Administration Review*, 31(2), 203-216.
17. Fadia, B., L. and Fadia, K. (2011). Public Administration: Administrative Theories and Concepts. *Sahitya Bhawan*, pp.184-191.
18. Ibid. p.196.
19. Box, Richard, C. (2005). Critical Theory in Administration. *Prentice-Hall of India*, New Delhi, p. 21.
20. Laxmikanth, M. (2011). *Public Administration*. New Delhi. *Tata McGraw Hill Education Private Limited*, p. 36.
21. Fadia, B., L. and Fadia, K. (2011). Public Administration: Administrative Theories and Concepts. *Sahitya Bhawan*. pp. 200-205.
22. McCourt, W. (2001). The NPM agenda for service delivery: a suitable model for developing countries. *Edward Elgar*, p. 122.
23. World Bank. (1991). *World development report 1991: The challenge of development*. The World Bank.
24. World Bank. (1997). *World development report 1997: The state in a changing world*. The World Bank.
25. Bhaduri, Amit, and Deepak Nayyar. *The intelligent person's guide to liberalization*. Penguin UK, 2000.
26. Ibid.
27. Laxmikanth, M. (2011). Public Administration. New Delhi: *Tata McGraw Hill Education Private Limited*, p.18-21.
28. S., Polinaidu. Public Administration. *Galgotia Publications Pvt. Ltd.* New Delhi. 2004, pp. 73-75.
29. Vishnoo Bhagwan and Vidya Bhushan. *New Dimensions of Public Administration*. In *Public Administration*. *S. Chand and Company Ltd.* New Delhi. p. 37.
30. Ibid. p. 38.
31. Basu, R. (2006). The New Public Service Revisited: Relevance for India. *Indian Journal of Public Administration*, 52(3), 633-639.
32. Tinder, Glenn. (1991). *Political Thinking: The Perennial Questions*. 5th ed. New York: *Harper Collins*, p. 176.
33. Willa, Marie, Bruce. (2007). *Administrative Morality*. Rawat Publications. New Delhi, pp. 410-411.

34. King, C. S., & Zanetti, L. A. (2005). *Transformational public service: Portraits of theory in practice*. Me sharpe.
35. Hansen, Kenneth, N. (2003), Public Policy Discourse: The Inter-Subjectivity and Symbolic Dimensions of Administration. *Prentice-Hall of India: New Delhi*, 2003, pp. 42-57.
36. Fox, C. J., & Miller, H. T. (1994). Postmodern public administration: Toward discourse.
37. Fox and Miller, 1995, op.cit.
38. Fox and Miller, 1995, op.cit.
39. Morrow, W. (1980). *Public Administration: Politics and Political System*. New York; Random House. p. 190.
40. Donhardt, R. and Donhardt, J. (2007). The New Public Service: Serving, Not Steering. *Armonk, New York*: pp. 42-43.
41. Donhardt, R. and Donhardt, J. (2010). The Future of the Public Service. *Public Administration*. New Delhi: *Cengage Learning India Private Limited*. pp. 226-227.
42. Denharht, R. B., & Denhardt, J. V. (2009). Public Administration: An Action Orientation Belmont. *CA: Thomson Higher Education*, pp. 443-446.
43. Ibid. pp. 445-446.
44. Rohr, J. A. (1988). Bureaucratic morality in the United States. *International Political Science Review*, 9(3), 167-178. Bhaskara Rao, V., Public Administration in India, Ajanta Publications, New Delhi.
45. Rao, V., Bhaskara. (1989). The Future of Public Administration. *Public Administration in 21st Century*, pp.167-168.
46. Rao, V., Bhaskara. (1989). The Future of Public Administration. *Public Administration in 21st Century*, pp.167-168.
47. Haque, M. S. (2007). Significance of accountability under the new approach to public governance. *International Review of Administrative Sciences*, 66(4), 599-617.
48. Elcock, and Martin, Minogue. (2001). The Internationalization of New Public Management. Edward Elgar, p. 12.
49. Antony, G. M., & Laxmaiah, A. (2008). Human development, poverty, health & nutrition situation in India. *Indian Journal of Medical Research*, 128(2), 198.

50. Human Development Index, Human Development Report of the United Nations Development Programme (UNDP), 2002.
51. Muralidharan, Y., G. (2002) Citizen-friendly Administration. *The Hindu*. [http://www.the hindu/the hindu/mp/2002/08/05](http://www.thehindu/thehindu/mp/2002/08/05).
52. S. Polinaidu. (2004), op.cit.
53. Mashelkar, R., A. (2005). Towards a Responsive and Citizen-friendly Administration. *ASCI, Journal of Management*, Hyderabad, Vol. 34. Pp. 1&2.
54. Banerji, Pranab. (2005). Values and Institutions for Honest and 'People-oriented' Administration: Towards a Synthesis of Western and Indian Approach, pp. 298.
55. Srivastava, I., C. Citizen- centric Administration: Rhetoric and Reality in *Governance in India: Paradigms and Practices*, pp. 162-163.
56. Sakir, Moin. (1986). State and Politics in contemporary India. *Ajanta Publications, New Delhi*.
57. Singh, Shailendra. (2006). Food Security-effectiveness of the Public Distribution System in India. IPEC. University of Ljubljana.
58. Maheshwari, S., R. Towards Excellence in Public Service of India. *Indian Journal of Public Administration*. Vol.52, No. 3, July-September 2006, IIPA, New Delhi. P 343.
59. Haque, M. Shamsul. op.cit.
60. Bhattacharya, Mohit. (2008). New Horizons of Public Administration, *Jawahar Publishers and Distributers*. New Delhi, pp. 257.
61. Shivakumara Swamy, (2008). Impact of PDS on food security among poor in Karnataka. University of Mysore.
62. Bhattacharya, Mohit. 2008. "Citizen's perceptions about administration, Public Administration in a Globalization World", pp. 57-58.
63. Bhatnagar, Subhash, C. (2008). E-Government: Building a SMART Administration for India's States. Oxford University Press, p.247.
64. Second, Administrative Reforms Commission (ARC). 2009. Citizen-centric Administration: The Heart of Governance, 12<sup>th</sup> Report, Government of India.
65. Banawat, Rajendra. (2011). Citizen-centric Administration. in *Governance and Development*, pp. 75-80.
66. The International Food Policy Research Institute (IFPRI). (2011). *Global Hunger Index (GHI)*.

67. Gajanan, R. and Anoop, Sharma. (2011). Importance of Effective Public Service Delivery. New Delhi: *Crescent Publishing Corporation*, 189-207.
68. C., Agarwal. (2011). Citizens and the Public Services. In *Governance and Administration*. New Delhi: *Kanishka Publishers*, 94-95.
69. Kumar, Basanta. and Brajay, Mohant. (2012). Public distribution system in rural India: Implications for food safety and consumer protection. Elsevier Ltd., *Procedia- Social and Behavioural Science*, 65, pp. 232-238.
70. Development Monitoring and Evaluation Office. (2016). NITI Aayog. Government of India, *DMEO Report No. 233*, New Delhi, December.
71. Hazarika, Priyanka. (2016). Public Distribution System in India: An Analysis. *EPRA International Journal of Economics and Business Review*, Vol. 4, Issue-4, pp. 91-95. E-ISSN: 2347-9671,
72. Chhabra, Varun. Technology adoption in the Public Distribution System of Chhattisgarh: Analysis of factors that facilitate the transition to technology utilisation in food distribution. *Iowa State University*, 2017, pp. 72-76,
73. Smitha, P., C. (2017). An Evaluation of Public Distribution System in Kerala. pp. 229-236.
74. Akash Raj, D. P. (2017). The role of public distribution system to ensure food security among the tribal communities a case study of Mysuru District.
75. Kaur, Gurdeep. A Study on the Effectiveness of Public Distribution System in Punjab. Sant Longowal Institute of Engineering and Technology, Longowal, 2018.
76. Ravi, Deepa. and Ambili. S., Nair. (2019). The impact of National Food Security act – 2013 on the public distribution system: A Case study of Kerela State, *International Journal of Engineering Research and Technology (IJERT)*, Vol. 8. Issue 06. ISSN:2278-0181.
77. George, N. A., & McKay, F. H. (2019). The public distribution system and food security in India. *International journal of environmental research and public health*, 16(17), 3221.
78. Bohtan, A. (2019). Analysis of Indian Public Distribution System a Supply Chain Perspective. Department of Mechanical Engineering, The Northcap University Gurgaon . URL: <http://hdl.handle.net/10603/245922>.

## باب دوم

### موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے شہری مرکز انتظامیہ کے اقدامات

#### تعارف

شہری مرکز انتظامیہ یا شہری پر مبنی انتظامیہ سے مراد ایسی انتظامیہ ہے جس میں موجود افراد / اہلکار پالیسیوں اور پروگراموں کی تشکیل اور عمل آوری میں شہریوں کے تئیں ہم دردی رکھتے ہو۔ اس سے مراد نظم و نسق عامہ میں شہری کو مرکزی حیثیت دینا بھی ہے۔ اور یہ کہ جدید جمہوری ریاستوں کے تمام اعضاء جیسے سیاستدان، دفتر شاہ اور غیر سرکاری ادارہ جات وغیرہ عام شہریوں کی خدمت کے لئے ہیں۔<sup>1</sup>

ایک پرسکون اور پُر امن معاشرے کی بقاء کے لئے دیانتدار، باصلاحیت اور عوام دوست نظم و نسق کا ہونا ضروری ہے۔ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے بغیر حکومت کے ترقیاتی اہداف کامیاب نہیں ہو سکتے ہیں۔ لہذا نظم و نسق اور اس میں کام کرنے والے افراد کی شبیہی اور معیار میں بہتری لانا انتہائی ضروری ہیں۔<sup>2</sup>

سی۔ اگروال (C. Agarwal) کے مطابق قدیم ہندوستان کی فلسفہ اخلاقیات پر مبنی مملکت (Moral State) کا دل یا روح حکومت کے تین افعال تھے: 1- عوام کی بہبودی کے لئے اقدامات اٹھانا، 2- ہر ایک کی حفاظت کرنا اور 3- ہر کسی کا خیال رکھنا۔ حکمرانی کے ان اہداف کا نچوڑ "سب کی بھلائی" یعنی "سب کے لیے خوشی" تھا۔ لیکن آج کے ہندوستان میں حکومتی ذمہ داران اور اس سے منسلک پیشہ ور افراد کے درمیان یہ نکات ناپید ہیں۔<sup>3</sup>

شہری مرکز انتظامیہ اس بات کی نمائندگی کرتی ہے کہ سرکاری ادارہ جات طوالت میں کمی اور شہریوں کی سہولیات میں اضافہ کرے، تمام خدمات کی وضاحت کرے، ہر سہولت کے معیار اور ضابطہ کا تعین کرے، معیار اور ضابطہ کا تعین کرنے کی صلاحیت اپنے اندر پیدا کرے، معیار کی حصولیابی کے لئے عملی اقدامات اٹھائے، آزاد تشخیصی میکانزم کے

ذریعہ ان اقدامات کے اثرات کا اندازہ لگائے اور نگرانی اور تشخیص سے اخذ شدہ نتائج کو سامنے رکھ کر مسلسل بہتری کی طرف جائے۔

موجودہ نظم و نسق کے نظام کے اوپر وسیع پیمانے پر لوگوں کے عدم اطمینان نے ترقی یافتہ اور ترقی پزیر دونوں اقسام کے ممالک کو ریاست اور نظم و نسق میں اصلاحات لانے کی ترغیب دی۔ اسی کے چلتے باناوت (Banawat) (2011) نے انتظامیہ کو شہری پر مرکز بنانے کے لئے ان ضروریات پر توجہ مرکوز کی: ایسے موافق حالات پیدا کئے جائے جس میں انتظامی نظام عام آدمی پر بھروسہ کرتے ہوئے ان کی امیدوں کے مطابق قواعد و ضوابط تشکیل دے؛ عام آدمی کے وقار کا احترام کیا جائے؛ شہریوں میں، حکومت کی جانب سے چلائے جانے والے پروگراموں اور اسکیموں کی باریکیوں کو سمجھنے کی صلاحیت پیدا کی جائے؛ اور حکومت شہری پر مرکز جب ہی بن سکتی ہے جب مختلف سطحوں پر اہمیت کے حامل لوگ (چاہے وہ کسی سیاسی ونگ میں ہو یا عمل درآمد ونگ سے تعلق رکھتے ہو) ان اصولوں کو اپنانے پر یقین کرے۔<sup>4</sup>

برطانیہ میں "ماڈرنائزنگ گورنمنٹ" کی پہل شروع کی گئی۔ اس اقدام میں، قلیل مدتی مشکلات کے بجائے طویل مدتی مسائل پر توجہ مرکوز کرنے کا رجحان ہے۔ ایسی کوششیں کی جا رہی ہیں کہ حکومت کو اس طرح چلایا جائے کہ حکومت بنانے والوں کے بجائے اس کا استعمال کرنے والوں کے مطالبات پورے ہو۔ پالیسیوں اور قوانین کی کوئی کمی نہیں، مگر ان پر عمل درآمد کرنے کی خواہش کی کمی ہے اور اس چیز کی بھی کمی ہے کہ بعض منتظمین کی عوام کے تحفظات سے لا تعلقی کا اظہار کرنے میں ناکامی ہے۔<sup>5</sup>

معین ساکر (1986) کے مطابق "استحصال، معاشی عدم مساوات، سماجی جبر اور سیاسی غلامی ہندوستان میں نظم و نسق عامہ اور سیاسی نظام کی نوعیت کی وضاحت کرتے ہیں۔<sup>6</sup>

وی بھاسکرار او (2004) کہتے ہیں کہ 21 ویں صدی کی ابتدائی دہائیوں میں ہندوستان میں ریاست کے مستقبل کا انحصار ریاست کی جانب سے عوام کی نبض جاننے کی مثبت خواہش پر ہے۔ اور محتاط انداز میں اسی تصور کی بنیاد پر ترقیاتی

پالیسیوں میں عوام کو مرکزی حیثیت دے تاکہ استحکام پیدا ہو اور بد امنی اور عدم اعتماد پر قابو پایا جاسکے۔ اس کے لئے نہ صرف ریاست کو اپنا گھر یعنی نظم و نسق عامہ کو صاف ستھرا رکھنا ہو گا بلکہ ریاست سے اجازت یافتہ سرمایہ کارانہ نظام کو بھی موثر طریقے سے منظم کرنے کی ضرورت ہے۔<sup>7</sup>

مجوزہ مقالے کے باب کا مقصد ہندوستان میں شہریوں پر مبنی انتظامیہ کے لیے انتظامی اصلاحات کے اقدامات کو اپنانے کی وضاحت کرنا ہے۔ موجودہ باب میں 1991 کی معاشی اصلاحات کے بعد انتظامی اصلاحات کے اقدامات کو مختصراً بیان کیا گیا ہے اور شہریوں کی ضروریات کی تکمیل پر ان کی ضرورت اور اثرات کو تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

### انتظامی اصلاحات کی ضرورت

معیشت، خواندگی، صحت اور دیگر اشاریوں میں تیز رفتار یا تیز رفتار ترقی کے ذریعے لوگوں نے محسوس کیا کہ تمام شعبوں میں گورننس کے معیار کو بہتر بنانا ہے۔ لیکن ہندوستان میں انتظامیہ کی نااہلی اور غیر موثریت کی وجہ سے شہریوں کے ذہنوں میں حکومت کے تئیں خراب شبیہ پیدا ہو گئی۔ اس وجہ سے ہمارے حکمرانی کے نظام میں اصلاحات کی اشد ضرورت محسوس ہوتی ہے۔ ہندوستان کے سابقہ وزیر اعظم جناب منموہن سنگھ نے 2007 میں سول سروسز کے دن (Civil Service Day) کے موقع پر کہا

"انتظامی اصلاحات ایک ایسا جملہ ہے جس کے بہت سارے معنی نکالے گئے ہیں۔ کچھ لوگوں نے اسے کسی بھی نوعیت کے حکومتی مسئلہ سے نمٹنے کے لئے لائی جانے والی کسی بھی قسم کی تبدیلی سے تعبیر کیا ہے۔ کچھ انتظامی اصلاحات کو صرف حکومت کو بہتر کام کروانے کا ایک ذریعہ مانتے ہیں۔ کچھ دیگر لوگوں نے 'اصلاحات' کو 'محدود حکومت' سے تعبیر کیا ہے۔ لیکن منموہن سنگھ نے 'اصلاحات کو، حکومت کی تمام سرگرمیوں اور کادشوں میں شہریوں کو مرکزی حیثیت دینے اور حکومت کی دوبارہ تنظیم سازی کر کے عام لوگوں کے مفادات کو موثر طریقے سے پورا کئے جانے کی طرف، ایک ذریعے کے طور پر دیکھا ہے۔"<sup>8</sup>

عامگیریت کے اس دور میں اقتصادی ترقی نئی اور فوری تبدیلیوں کا تقاضہ کرتی ہیں۔ ہندوستان میں بہت ساری سہولیات تک لوگوں کی رسائی اب خانگی اور غیر منافع طلب شعبہ جات کے ذریعے ہوتی ہیں۔ کیونکہ یہ شعبہ جات معلومات اور مواصلاتی ٹیکنالوجی میں بے پناہ ترقی سے پہلے ہی فائدہ اٹھا رہے ہیں۔ اس سے گورنمنٹ پر بھی دباؤ بڑھے گا کہ عوامی خدمات کی ترسیل کے نظام میں اسی طرح کے اصلاحات لائے جانے کے امکانات پر غور کرے۔ تعصب کے بغیر، احتساب پر مبنی اور پردہ داری سے پاک سرگرمیاں شہری مرکز انتظامیہ کے تین ستون ہیں۔ ایک ذمہ دار اور عوام دوست انتظامیہ ان تین چیزوں کی ضمانت دیتی ہیں:

- فیصلہ سازی کا عمل شفاف اور قابل فہم ہوتا ہے۔
- فیصلے منصفانہ، منطقی اور معروضی ہوتے ہیں۔
- جہاں تک ممکن ہو عوام کو فیصلہ سازی میں استعمال کی گئی معلومات تک رسائی ہوتی ہے۔

بنیادی طور پر نظم و نسق کے نظام کے متعلق ہمارے غور و فکر میں تبدیلی آنی چاہئے۔ اس کے خیالات، بناوٹ، ذمہ داریوں، کام کرنے کے طریقہ کار، اصولوں، عملہ، ماحول اور رویوں کے متعلق ہمارے غور و فکر میں تبدیلی آنی چاہیے۔<sup>9</sup>

شہری مرکز انتظامیہ کے لئے اہم پیشگی شرائط

دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن (2<sup>nd</sup> ARC) جس کی صدارت شری ویرپاموئیلی نے کی تھی، نے اپنی 12 ویں رپورٹ بعنوان "شہری مرکز انتظامیہ: حکمرانی کا دل" کے اندر شہری مرکزیت (citizen-centric) کے تصور کی مکمل وضاحت کی اور اسے قائم کیا۔ حکمرانی کو شہری مرکز بنانے کے لئے دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن نے مندرجہ ذیل پیشگی ضروریات کی سفارش کی:<sup>10</sup>

- نظم و نسق کے لئے مستحکم قانونی بنیاد۔

- قانون پر عمل درآمد کے لئے ایک مضبوط ادارہ جاتی فریم ورک۔
- اداروں کے لئے مناسب عملہ اور موثر حکمت عملی برائے نگرانی عملہ۔
- مناسب غیر مرکزیت، تفویض اختیارات اور احتساب پالیسی۔
- حکمرانی میں اخلاقیات کا خیال۔

علاوہ ازیں، کمیشن نے حکومت کو شہری پر مبنی بنانے کے لئے مندرجہ ذیل تکنیکوں کا استعمال کرنے کی سفارش کی:

- i. حکومتی نظام کو مزید "شہریوں پر مرکز" بنانے کے لیے اس کی ری-انجینئرنگ کرنا۔
- ii. حکمرانی کے لئے مناسب جدید ٹیکنالوجی کا استعمال۔
- iii. حق اطلاعات دلانے والے قوانین۔
- iv. شہری منشور کا استعمال۔
- v. سہولیات کا معیار جاننے کا غیر جانبدار طریقہ۔
- vi. عوامی شکایات کے اضالہ کی باپت نظام۔
- vii. عوامی شراکت داری۔

### شہری مرکز انتظامیہ کے لئے انتظامی اصلاحات کی جانب اقدامات

انتظامیہ کو زیادہ سے زیادہ شہریوں پر مبنی بنانے کے لیے مختلف قسم کے اقدامات کیے جا رہے ہیں۔ تنظیم نو، حکومت کی تشکیل نو، جدید عوامی انتظامیہ، عالمگیریت، سول سروس کی اصلاحات، جمہوریت اور غیر مرکزیت ان ڈھانچے جاتی اور افعالی اصلاحات میں سے چند ہیں جنہوں نے انتظامیہ کی بدلتی ہوئی نوعیت پر تیزی سے اثر ڈالا ہے۔ یہ غیر معمولی بات نہیں ہے کہ ہندوستان جیسے ترقی پذیر ممالک میں انتظامی اصلاحات کو وقتاً فوقتاً بین الاقوامی اداروں جیسے کہ عالمی بینک، بین

الاقوامی مالیاتی فنڈ اور اقوام متحدہ نے کیا ہوتا کہ اس کی توجہ کا مرکز عام شہری بنیں۔<sup>11</sup>

اس باب میں، محقق بنیادی طور پر 1990 کے بعد سے موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے شہری مرکز انتظامیہ کی جانب مثبت کے ساتھ اقدامات پر توجہ مرکوز کرنا چاہتا ہے۔ کچھ کوششیں ترقی یافتہ ممالک میں شروع کی گئی تھیں، لیکن ان کی عالمی اہمیت ہے اور ترقی یافتہ اور ترقی پذیر دونوں ممالک میں عملی طور پر ان کا نفاذ کیا گیا ہے۔ عالمی سطح پر لئے جانے والے اقدامات سے متاثر ہو کر اور ان اقدامات کے تحت، عوامی خدمات کی فراہمی میں بہتری کے غرض سے، شہری دوست انتظامیہ کا مظاہرہ کرنے والے کچھ اہم اقدامات ہندوستان میں متعارف کرائے گئے اور ان پر عمل درآمد کیا گیا۔ باب کے اس حصے کو دو حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلا حصہ شہری مرکز انتظامیہ کو فروغ دینے والے عالمی اقدامات سے متعلق ہے اور دوسرا حصہ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے ہندوستان میں استعمال کئے گئے شہری مرکز انتظامیہ کے اقدامات سے متعلق ہے۔

### حصہ اول

#### شہری مرکز انتظامیہ کے لئے عالمی سطح پر لئے جانے والے اقدامات

درج ذیل اہم شہری پر مبنی اقدامات ہیں جو 1990 کی دہائی کے بعد تیار ہوئے اور عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے

لیے انتظامی نظام پر عالمی سطح پر اثرات مرتب کیے :

1. شہری منشور۔
2. بہتر حکمرانی کا تصور۔
3. حق اطلاعات (آر ٹی آئی)۔
4. ای۔ حکمرانی۔

## 1- شہری منشور

شہری منشور ایک ایسا ذریعہ ہے جو کسی ادارے کو شفاف، جوابدہ اور شہری دوست بنانا چاہتا ہے۔ اس کا بنیادی مقصد عوامی خدمات کو شہری مرکز بنایا جائے اور اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ یہ خدمات حکومت کی فراہمی کے بجائے عوامی مطالبہ پر مبنی ہوں۔

شہری منشور کا تصور سب سے پہلے برطانیہ میں نافذ کیا گیا تھا، جہاں سے یہ ہندوستان سمیت دنیا کے دیگر حصوں میں پھیل گیا۔ منشور کے یہ تصور کار فرما ہے کہ اس حوالے سے شہریوں کے خیالات جمع کرنا کہ حکومتی ادارے اصل میں کیسے کام کرتے ہیں۔ عام طور پر، منشور میں تمام عوامی خدمات شامل ہوں گی اور حکومت اور خدمات فراہم کرنے والے اداروں سے ذمہ داری، شفافیت، معیار اور لوگوں کو خدمات کے پسند کا حق دینے کا مطالبہ کرنے کی کوشش کرے گا۔ عام طور پر، منشور ایک تحریری دستاویز ہے جو بادشاہ یا مقننہ کے ذریعہ جاری کیا جاتا ہے۔ سب سے پہلے، شہری منشور کسی ادارے کا اعلان کردہ ایک چھوٹا سا تصور ہے۔ دوسرا، یہ عام طور پر ایک ایسے اداروں کی طرف سے اعلان کیا جاتا ہے جو لوگوں کے ساتھ روزانہ لین دین اور روابط رکھتا ہے۔ تیسرا، یہ تمام ادارے ایک مقررہ وقت کی حد کے اندر اور مخصوص معیار پر رہائشیوں کو خدمات فراہم کرنے کی ضمانت دیتی ہیں۔ شہری منشور کے پیچھے واحد جواز اخلاقی ہے۔ نتیجے کے طور پر، منشور کو بنیادی طور پر عوامی خدمت کی ذمہ داری کی اخلاقی جہت پر زور دیتے ہوئے دیکھا جاسکتا ہے۔<sup>12</sup>

شہری منشور معیار کو بلند کرے گا، اختیار پسند میں اضافہ کرے گا، زیادہ قدر کا باعث بنے گا اور احتساب کو عام

کرے گا۔ عام طور پر، مندرجہ ذیل چیزوں کو منشور میں شامل کیا جاتا ہے:

- اداروں کے کاروباری لین دین سے متعلق معلومات
- گاہکوں کی معلومات
- ہر صارف گروپ کو دی جانے والی خدمات سے متعلق تفصیلات
- شکایات کے ازالے کے نظام سے متعلق معلومات اور اسے استعمال کرنے کا طریقہ۔

○ گاہکوں کی توقعات

شہری منشور مہم کے چھ اصول یہ تھے:

(i) معیار: خدمت کے معیار کو بہتر بنانا؛

(ii) پسند کا پسند: جہاں بھی ممکن ہو

(iii) معیارات: یہ بتانا کہ اگر ضروریات پوری نہ ہوں تو کیا توقع کی جائے اور کیسے برتاؤ کیا جائے؛

(iv) قدر: ٹیکس دہندگان کی دولت کا؛

(v) احتساب: افراد اور تنظیموں کا؛ اور

(vi) شفافیت: قواعد، طریقہ کار، شکایات وغیرہ میں۔<sup>13</sup>

حکومت کو زیادہ شفاف، جوابدہ اور شہریوں کے تئیں ذمہ دار بنانے کے لیے حکومت ہند کی حالیہ کوششوں پر منشور کا بہت بڑا

اثر ہے۔ شہری منشور تیز رفتار، جوابدہ، اور کم لاگت عوامی خدمات فراہم کرنے کا ایک وسیع پیمانے پر تسلیم شدہ طریقہ کار

ہے۔ اسے جون 1991 میں برطانیہ کی جان میجر حکومت نے "عوامی خدمات کی سطح میں اضافہ کرتے ہوئے صارفین کی

خواہشات اور ضروریات کے مطابق عوامی خدمت کو پہنچانے کے لئے بنایا تھا۔"<sup>14</sup>

برطانیہ کے شہری منشور اقدام کے پیش نظر متعدد ممالک نے اسی طرح کے اقدامات کو تسلیم کیا، بشمول

آسٹریلیا (سروس منشور - 1997)، سلیجم (پبلک سروس صارفین کا منشور - 1992)، کینیڈا (سروس اسٹینڈرز انیشیٹیو -

1995)، فرانس (سروس منشور - 1992)، ہندوستان (شہری منشور - 97)، جیکا (شہری منشور - 1994)، ملائیشیا (کلائنٹ

منشور - 1993)، پرتگال (دی کوالٹی منشور ان پبلک سروسز - 1993)، اور اسپین (دی کوالٹی منشور ان پبلک سروسز -

1993)، اور دیگر۔

**بہتر حکمرانی (Good Governance)**

بہتر حکمرانی کا تصور عصری تہذیبوں کے لیے نیا نہیں ہے، لیکن اس کا ظہور کوئیلیہ کی کتاب 'ارتھ شاسترا' سے

ملتا ہے۔ کوئیلیہ نے اسے 'اخلاقی حکمرانی' بھی کہا ہے۔ مہاتما گاندھی نے بھی ہندوستان میں بہتر حکمرانی کے حصول کے ایک

ذریعہ کے طور پر 'سوراج' کے تصور کی وکالت کی۔ دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن کی 12 ویں رپورٹ کے مطابق، بہتر حکمرانی اور شہری مرکز انتظامیہ کا آپس میں بہت گہرا تعلق ہے۔ یہ دونوں تصورات شہریوں کی فلاح و بہبود اور اطمینان کی اہمیت پر زور دیتے ہیں، جو کسی بھی حکومت کو، چاہے مقامی، ریاستی یا قومی حکومت ہو، کو حاصل کرنا چاہیے۔

بہتر حکومت ایک ایسا ماحول پیدا کرنے کی کوشش کرتی ہے جس میں تمام شہری خواہ کسی بھی طبقے، ذات یا جنس سے تعلق رکھتے ہوں، اپنی پوری صلاحیتوں کو بروئے کار لائیں۔ مزید برآں، بہتر حکمرانی شہریوں کو ایسی سرکاری خدمات فراہم کرنے کی کوشش کرتی ہے جو موثر، بہتر اور منصفانہ ہوں۔ اصل میں وہ چار ستون جن پر بہتر حکمرانی کی بنیاد رکھی گئی ہے یہ ہیں:<sup>15</sup>

- حُلقیہ یا اخلاقیات: شہری کی خدمت کا مثبت رویہ،
  - ضابطہ اخلاق: ایمانداری، انصاف پسندی اور کھلے پن کے ساتھ اخلاقیات،
  - مساوات: کمزور گروہوں کے ساتھ ہمدردی کرتے ہوئے تمام لوگوں کے ساتھ مساوی سلوک۔ اور
  - اہلیت: احسن طریقے سے عوامی خدمات کی فراہمی۔
- اس طرح شہری بہتر حکمرانی کے لیے مرکزی حیثیت رکھتے ہیں۔ لہذا، بہتر حکمرانی اور شہری مرکز انتظامیہ کا گہرا تعلق ہے۔

### بہتر حکمرانی کی خصوصیات / عناصر

بہتر حکمرانی کے تصور نے 1990 کی دہائی میں آزاد کاری، خانگیانہ اور عالمگیریت کے دور میں جنم لیا۔ بہتر حکمرانی کی صفت یا عناصر یا خصوصیات بہت سے اور متنوع ہیں۔ Monnoccha (1998) کے مطابق، مجموعی طور پر بہتر حکمرانی کے اوصاف میں انسانی حقوق کا وزن، قانون کی حکمرانی، احتساب، عدم دفتر شاہیت، آزاد عدلیہ، شفافیت اور عوامی شرکت داری شامل ہیں۔<sup>16</sup>

اقوام متحدہ ترقیاتی پروگرام (UNDP) نے 1997 میں شہری مرکز انتظامیہ کے لیے بہتر حکمرانی کی درج ذیل نو خصوصیات بیان کیں:

1. شرکت: تمام لوگوں کا فیصلہ سازی میں ایک کردار ہونا چاہیے، یا تو براہ راست یا ثالثوں کے ذریعے جو ان کے مفادات کی نمائندگی کرتے ہیں۔ اس طرح کی وسیع پیمانے پر انجمن بنانے اور آزادی اظہار کے ساتھ ساتھ مثبت طور پر حصہ لینے کی صلاحیت پر مبنی ہے۔

2. قانون کی حکمرانی: قانونی فریم ورک کو منصفانہ طور اور غیر جانبداری سے نافذ کیا جانا چاہیے۔ قابل ذکر بات یہ ہے کہ انسانی حقوق کی قانون سازی پر زیادہ توجہ دی جانی چاہیے۔

3. شفافیت: معلومات کا آزادانہ بہاؤ شفافیت کی بنیاد ہے۔ طریقہ عمل، تنظیمیں، اور معلومات ان افراد کے لیے آسانی سے دستیاب ہونی چاہئیں جو ان میں دلچسپی رکھتے ہوں، اور انہیں سمجھنے اور ان پر نظر رکھنے کے لئے درکار معلومات فراہم کی جائیں۔

4. جواب پذیری: تنظیمیں اور طریقہ عمل تمام متعلقین کی ضروریات کو پورا کرنے کی کوشش کرنی چاہیے۔

5. اتفاق رائے کی طرف رجحان: بہتر حکمرانی مسابقتی مفادات کو متوازن کرتی ہے تاکہ تنظیم کے کیا بہترین مفاد میں وسیع اتفاق رائے یا معاہدہ کیا جاسکے اور اگر ممکن ہو تو قواعد و ضوابط پر بھی اتفاق رائے ہو۔

6. مساوات: ہر مرد اور عورت میں اپنی فلاح و بہبود کو بڑھانے یا برقرار رکھنے کی صلاحیت ہوتی ہے۔

7. اہلیت اور موثریت: طریق عمل اور تنظیمیں ایسے نتائج فراہم کرتی ہیں جو دستیاب وسائل کا زیادہ سے زیادہ استعمال کرتے ہوئے مختلف گروہوں کی ضروریات سے متعلق مطالبات کو پورا کرتی ہیں۔

8. احتساب: تمام متعلقین جیسے کہ حکومت، نجی ادارے، اور سول سوسائٹی کی تنظیموں کو اپنے فیصلوں اور پالیسیوں کے لیے عوام اور تنظیموں دونوں کے سامنے جوابدہ رہنا چاہیے۔

9. حکمت عملی کا نقطہ نظر (Strategic Vision): نمائندوں یا لیڈروں اور عام لوگوں کے پاس وسیع اور طویل

مدتی نقطہ نظر کے ساتھ ساتھ بہتر حکمرانی اور انسانی ترقی کے لیے ضروری چیزوں کی سمجھ بھی ہوتی ہے۔ تاریخی، ثقافتی اور

سماجی پیچیدگی کا علم اس نقطہ نظر کی تائید کرتا ہے۔<sup>17</sup>

بہتر حکمرانی کے ان نو عناصر یا خصوصیات کو شکل 2.1 میں دکھایا گیا ہے:

### شکل 2.1

#### بہتر حکمرانی کی خصوصیات / عناصر



بہتر حکمرانی کی راہ میں حائل رکاوٹیں:

a۔ سرکاری ملازمین کا بیگانگی پر مبنی رویہ

b۔ ذمہ داری اور احتساب کا فقدان،

c۔ غلط کام کرنے والے سرکاری ملازمین کے خلاف تادیبی کارروائی شاذ و نادر ہی کی جاتی ہے، جرمانہ کرنا اتنا عام نہیں

ہیں۔

d۔ سخت اور جامد اصول و ضوابط

e- شہریوں کے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں ناکافی معلومات

f- قوانین اور ضابطوں پر صحیح طریقے سے عمل درآمد نہیں کیا جاتا، وغیرہ۔<sup>18</sup>

## ای- حکمرانی

ای- حکمرانی الیکٹرانک حکمرانی کی مختصر شکل ہے۔ اگر حکمرانی آئی۔سی۔ٹی کے استعمال سے کی جاتی ہے تو اسے حکمرانی کہا جاتا ہے۔ اس طرح عمومی طور پر، ای- حکمرانی ایک تنظیم میں آئی۔سی۔ٹی کے استعمال کو ظاہر کرتا ہے یعنی الیکٹرانک موڈ کے ذریعے حکمرانی کرنا۔ ای- حکمرانی یا ڈیجیٹل حکمرانی کے حالیہ تصور کو انتظامی اصلاحات میں بڑی اہمیت حاصل ہے۔ ای- حکمرانی کا مقصد سرکاری طریق عمل کو سب کے سامنے رکھنے اور معلومات تک عوام کی زیادہ سے زیادہ رسائی کو یقینی بنانا ہے۔<sup>19</sup>

آئی۔سی۔ٹی کی مختلف تکنیکوں کا استعمال نظم و نسق عامہ میں کیا جاتا ہے تاکہ حکومت کے کام کاج اور طریق عمل کو مزید شفاف اور قابل رسائی بنایا جاسکے۔ چنانچہ تکنیکی اختراع کے ذریعے ای- حکمرانی نے حکمرانی کے بنیادی کردار، اس کے آپریشنل طریقہ کار، کام کرنے کے انداز، نظریاتی رجحان اور یہاں تک کہ اس کے قلب اور روح کو بھی بدل دیا ہے۔<sup>20</sup>

ڈیجیٹلائزیشن، کپریشن ٹیکنالوجی، اور براڈ بینڈ ٹرانسمیشن کی وجہ سے، انفارمیشن اینڈ کمیونیکیشن ٹیکنالوجی (ICT) لوگوں کو کم قیمت پر اور کم وقت میں خدمات فراہم کرتا ہے۔ آئی۔سی۔ٹی انقلاب کا تیزی سے پھیلاؤ کامیاب حکمرانی کا ایک اہم جزو بن گیا ہے۔ بہتر حکمرانی کے تصور کو ای- حکمرانی کے ذریعے تین طریقوں سے فروغ دیا گیا ہے:

i. شفافیت، معلومات اور جوابدہی کو بڑھا کر۔

ii. درست فیصلہ سازی اور عوامی شمولیت کو آسان بنا کر؛ اور

iii. عوام کو چیزوں اور خدمات کی فراہمی میں بہتری لاکر۔

پروفیسر وائی۔ پاردهاساردی (Y. Paradhasaradhi) نے موجودہ دور کے لیے انتظامی لوازمات تجویز کیے جس میں حکمرانی کے معنے ہیں:

"موثر، جوابدہ، شفاف، ذمہ دار، شراکت پر مبنی، معیاری، صنفیات سے پاک ٹیم ورک، غیر کاغذی، طویل

وژن اور موافقت پذیر"۔<sup>21</sup>

لہذا، حکومتوں کو اپنے ساز و سامان اور حکمت عملی کو بہتر کرنے کے ساتھ ساتھ تیزی سے بڑھتی ہوئی ICT سے فائدہ اٹھانا چاہیے، تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ منظمین بہتر کارکردگی کا مظاہرہ کریں۔ ای۔ حکمرانی کے سب سے اہم مقاصد میں سے ایک خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانا ہے۔

ترقی یافتہ ممالک میں، ای۔ حکمرانی اچھی طرح سے قائم ہے جس میں سرکاری خدمات شہریوں کو آن لائن پورٹلز کے ذریعے دستیاب کرائی جاتی ہیں۔ ہندوستان میں، ای۔ حکمرانی یا ڈیجیٹل حکمرانی کو 2000 کے انفارمیشن ایکٹ کے ذریعے قانونی حیثیت دی گئی ہے۔ اس سے بھی زیادہ اہم یہ بات ہے کہ ای۔ حکمرانی حقیقی طور پر بیوروکریٹک سرخ فیتہ کلچر پر حملہ ہے۔ مزید یہ کہ یہ شہریوں (جو عوامی خدمات کے صارفین ہیں) کی باقاعدہ شمولیت کے لیے بھی جگہ پیدا کرتے ہوئے انہیں آئی۔ سی۔ ٹی کے ذریعے سرکاری سرگرمیوں تک براہ راست رسائی حاصل ہو۔ اس طرح ای۔ حکمرانی بدعنوانی سے نمٹنے کے لیے بہت با معنی قدم ہے۔

چلی پہلا ملک تھا جس نے سرکاری اداروں میں ای۔ حکمرانی پروگراموں کو کامیابی سے اپنایا۔ چلی نے 1972 میں ایک حقیقی ای۔ حکمرانی پروجیکٹ شروع کیا، جب سرکاری ادارہ جات انفارمیشن ٹیکنالوجی ایپلی کیشنز سے ناواقف تھے اور کارپوریٹ اداروں میں بھی اس کا استعمال محدود تھا۔ 1990 کی دہائی کے اوائل میں، امریکی نائب صدر ال گور نے "انفارمیشن سپر ہائی وے" کا تصور پیش کیا۔ یونائیٹڈ کنگڈم کے کیبنٹ آفس نے 2000 میں "ای گورنمنٹ: اے سٹریٹجک فریم ورک فار پبلک سروسز ان دی انفارمیشن ایج" کی اشاعت جاری کی۔ اس کے بعد، دنیا بھر میں متعدد حکومتوں نے مختلف اقسام کی خدمات کی فراہمی کے لیے ای۔ حکمرانی اقدامات کا استعمال کیا۔<sup>22</sup>

## حق اطلاعات کا قانون (Right to Information Act)

حق اطلاعات کو جمہوری شراکت کا بنیادی جزو سمجھا جاتا ہے۔ جدید دور میں جمہوری استحقاق کے لیے حق اطلاعات قانون (RTI) ضروری ہے، لیکن یہ ملک میں بہتر حکمرانی قائم کرنے کے لیے بھی ایک لازمی ضرورت ہے۔ جمہوری تناظر میں، معلومات اور علم کسی بھی شفاف، جوابدہ اور ذمہ دار حکومت کے اہم عناصر ہیں۔ یہ مانا جاتا ہے کہ کھلا پن اور معلومات تک رسائی ہر جمہوری ریاست کے دو اہم ستون ہیں۔

ایڈمنڈ برک نے کہا کہ حق اطلاعات ایک اہم حق ہے۔ وہ زور دے کر کہتے ہیں کہ درست معلومات نہ صرف شفافیت کو برقرار رکھنے بلکہ انتظامیہ کو قانونی جواز فراہم کرنے کے لیے ضروری ہے۔ حق اطلاعات قانون کی حکمرانی کا لازمی جزو ہے۔ ایک منصفانہ اور معیاری جمہوری حکومت کے قیام کے لئے معلومات کا حق ضروری ہے۔

حق اطلاعات کا قانون (RTI) سے مراد شہریوں کے سرکاری معلومات تک رسائی کا حق ہے۔ اس سے ظاہر ہوتا ہے کہ افراد کو تمام دستاویزات اور ریکارڈ تک غیر محدود رسائی حاصل ہونی چاہیے، خاص طور پر حکومت کے کام کاج سے متعلق۔ معلومات تک رسائی افراد کو حکومت کی پالیسیوں اور سرگرمیوں کے بارے میں معلومات طلب کرنے اور حاصل کرنے کے قابل بناتی ہے، جو بالآخر ان کی فلاح و بہبود کو فروغ دیتی ہے۔ بنیادی طور پر، حق اطلاعات بہتر حکمرانی کے لیے پیشگی شرط ہے۔ یہ شہریوں کے ہاتھ میں ایک ہتھیار کی طرح ہے۔

بہتر حکمرانی حق اطلاعات پر مرکوز ہے۔ بہتر حکمرانی کے لیے کھلے پن اور احتساب کی ضرورت ہوتی ہے۔ کھلے پن کے بغیر احتساب نہیں ہو سکتا۔ زیادہ سے زیادہ کھلا پن، کم سے کم رازداری۔<sup>23</sup>

حق اطلاعات قانون کا مقصد دفتر شاہی کی رازداری اور بیگانگی کے کلچر کو تبدیل کرنا ہے جس نے ہندوستان کو طویل عرصے سے متاثر کیا ہے۔ حق اطلاعات قانون شہریوں کو حکومت کی کارکردگی کے بارے میں جاننے کا اختیار دیتا ہے۔ یہ عام لوگوں کو بہتر فیصلے کرنے اور حکومت اور پالیسی کی تشکیل میں زیادہ موثر طریقے سے حصہ لینے میں مدد کرتا ہے۔<sup>24</sup>

حق اطلاعات قانون (آر ٹی آئی) سرکاری معلومات تک رسائی کا حق ہے۔ سادہ الفاظ میں، لوگوں اور غیر منافع

بخش گروہوں کو تمام سرکاری فائلوں اور دستاویزات تک معقول رسائی حاصل ہونی چاہیے۔ یعنی اس سے حکمرانی کھلے پن اور

شفافیت کی طرف بڑھتی ہے۔ لہذا یہ نظم و نسق عامہ کی رازداری سے متصادم ہے۔<sup>25</sup>

2005 کے حق معلومات قانون نے ہمارے حکومتی چلن میں ایک بڑی تبدیلی کی نشاندہی کی، جس سے تمام

ریاستی ادارے متاثر ہوئے۔ اس قانون کے موثر ہونے کے لیے تین بنیادی تسوہات کی ضرورت ہیں:<sup>25</sup>

- رازداری کے چلن سے شفافیت تک؛
- ذاتی آمریت سے احتساب پر مبنی اتھارٹی تک
- یکطرفہ پن سے شراکتی حکمرانی تک

### حق اطلاعات قانون (Right to Information) کا منظر نامہ

دنیا کے بہت سے ممالک میں ان کی ثقافت، حکمرانی اور سول سوسائٹی کی بنیاد پر معلومات کے مختلف حقوق

موجود ہیں۔ 60 سے زیادہ ممالک میں اس طرح کا قانون موجود ہے۔ سویڈن پہلا ملک ہے جس نے 1766 میں یہ قانون نافذ

کیا تھا۔ 20 ویں صدی کی آخری دہائیوں میں کئی ممالک نے حق اطلاعات قانون کے لئے آئینی شق یا قانون بنانے کی بات کی

ہے۔ اسکیٹینڈینیویا، امریکہ اور فرانس کے علاوہ، دولت مشترکہ کے کئی ممالک نے حال ہی میں عوام کو نظم و نسق سے متعلق حق

اطلاعات قانون یا معلومات تک رسائی دینے والے قوانین نافذ کیے ہیں۔<sup>27</sup> آسٹریلیا، کینیڈا، وکٹوریہ، کیوبیک اور نیوزی لینڈ

سبھی نے 1982 میں اسی طرح کے قوانین کی منظوری دی تھی۔ زیادہ تر کینیڈا کے صوبوں میں اس وقت رسائی کے قوانین

ہیں، جنہیں امریکہ، آسٹریلیا اور اوٹارو میں معلومات کی آزادی کے قوانین بھی کہا جاتا ہے۔

1969 میں، USA نے آئین کی آرٹیکل 13(1) کے تحت حق اطلاعات قانون لایا جس میں کہا گیا ہے:

"ہر کسی کو غور و فکر اور اظہار کی آزادی کا حق حاصل ہے۔ اس حق میں ہر قسم کی معلومات اور خیالات، سرحدوں سے قطع نظر مطالبہ کرنے، حاصل کرنے اور فراہم کرنے کی آزادی شامل ہے چاہے زبانی طور پر، تحریری طور پر، فن کی شکل میں، یا کسی دوسرے ذریعہ سے۔"

اس قانون پر 2000 میں نظر ثانی کی گئی تھی جس میں کہا گیا ہے کہ:

"ریاست کے پاس اطلاعات تک رسائی ہر فرد کا بنیادی حق ہے۔ ریاستوں کی ذمہ داری ہے کہ وہ اس حق کے مکمل استعمال کی ضمانت دیں۔ یہ اصول صرف غیر معمولی حالات میں رعایت کا حامی ہے جو قانون کے ذریعہ پہلے سے قائم شدہ ہونی چاہئے، جمہوری معاشروں میں قومی سلامتی کو حقیقی خطرہ صورت میں"۔<sup>28</sup>

برطانیہ میں نومبر 2000 سے حق اطلاعات قانون موجود ہے، جس میں جنوری 2005 میں ترمیم کی گئی تھی۔

افریقی آئین 1996 کے آرٹیکل 32 میں حق اطلاعات کا قانون بتایا گیا ہے، جس کا اطلاق 2001 میں ہوا۔ جاپان کی نیشنل ڈائٹ (National Diet) نے حق اطلاعات کے قانون کو 1999 میں اپنایا، جو اپریل 2000 سے نافذ العمل ہوا۔ اسی طرح کینیڈا اور آسٹریلیا نے 1982 میں اطلاعات کی آزادی کے قوانین نافذ کئے۔ اور یورپی یونین کے معاملے میں 2000 کے منشور کا آرٹیکل 11 حق اطلاعات کی وضاحت کرتا ہے۔

## حصہ - دوم

### ہندوستان میں عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے شہری مرکز اقدامات

ہندوستان میں حکومتوں نے انتظامیہ کو موثر اور کارگر بنانے کی کوشش میں کئی طرح کے انتظامی اصلاحات کے اقدامات کیے ہیں۔ ہندوستان کی نئی اقتصادی پالیسی (1991) نے اقوام کی پالیسیوں اور انتظامیہ کو بہت متاثر کیا۔ اس دور میں حکومت ہند کی طرف سے بہت سے انتظامی اصلاحات کے اقدامات کئے گئے، جن کا مقصد عوامی خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانا، نظم و نسق کے قواعد و ضوابط کو آسان بنانا، منتظمین کی صلاحیت میں اضافہ، عدم دفتر شاہیت، سول سروس میں اصلاحات، اور ضرورتوں کے مطابق جو اب وہی کو یقینی بنانا تھا۔

اس حصے کو مزید دو حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلا حصہ ہندوستانی حکومت کی عاملہ کی طرف سے تجویز کردہ شہریوں پر مبنی اقدامات پر مرکوز ہے۔ اور دوسرا حصہ ہندوستان میں لوگوں پر مرکوز انتظامیہ کے لیے قانون سازی کے فریم ورک پر مبنی ہے۔ تاہم، صرف وہی اقدامات جو ہندوستان میں 1991 کے بعد ابھرے، یہاں زیر غور ہیں:

عاملہ کی طرف سے شہری مرکز انتظامیہ کے لیے اقدامات: درج ذیل اقدامات شامل ہیں:

### 1- چیف سیکریٹریز کانفرنس-1996

نظم و نسق عامہ میں لوگوں کے وسیع پیمانے پر عدم اطمینان کے پس منظر میں، ہندوستان کے اس وقت کے وزیر اعظم نے 1996 میں چیف سیکریٹریوں کی ایک کانفرنس کا افتتاح کیا تھا۔ کانفرنس کا بنیادی مقصد ہر سطح پر ذمہ دار، جو ابده، شفاف، اور شہری مرکز انتظامیہ کو یقینی بنانا تھا تاکہ انتظامیہ پر شہریوں کے اعتماد کو دوبارہ بحال کیا جائے۔ کانفرنس نے مختلف اصلاحی اقدامات کی سفارش کی جسے اجتماعی طور پر سول سروسز ریفارمز کہا جاتا ہے:

کانفرنس کے اہم مشاہدات / سفارشات درج ذیل ہیں:<sup>29</sup>

- انتظامیہ بے حس اور شہریوں کے لیے غیر دوستانہ ہے۔
- سرکاری اہلکاروں کو زیادہ ذمہ دار، موثر اور کفایت شعار بنانے کی فوری ضرورت ہے۔
- عوام کا اطمینان اور موثر خدمات کی فراہمی کو یقینی بنانے کے لیے، شہریوں کے منشور کا ترقی پسندانہ نفاذ، زیادہ سے زیادہ خدمات فراہم کرنے والی تنظیموں میں، شہریوں کو خدمات کا حق قائم کرنے کے ذریعے، کیا جانا چاہیے۔ اور
- لوگوں، صارفین کی تنظیموں، منتخب میونسپل حکومتوں، یا انتظامیہ سے منسلک افراد / اداروں کی شمولیت کے ساتھ حکمرانی کرنا۔

### 2- جو ابده اور موثر انتظامیہ کے لئے لائحہ عمل-1997

ماہرین، افسران، میڈیا اور رضاکار تنظیموں سے جمع کیے گئے جوابات کی بنیاد پر، انتظامی اصلاحات اور عوامی شکایات کے محکمے نے 24 مئی 1997 کو منعقد ہونے والی موثر اور جو ابده انتظامیہ پر وزیر اعلیٰ کی کانفرنس میں لائحہ عمل تیار کیا۔ کانفرنس کے وضع کردہ لائحہ عمل کے تین ضروری پہلو تھے:

(a) انتظامیہ کو مزید ذمہ دار اور قابل رسائی بنائیں،

(b) شفافیت اور معلومات تک رسائی فراہم کریں۔

(c) سرکاری ملازمین کو سیاست سے دور رکھیں اور ان کی حوصلہ افزائی کے لیے اقدامات کریں۔

لائحہ عمل کے مذکورہ بالا خدشات پر عملدرآمد کے طریقہ کار کو تیار کرنے کے لیے کابینہ سیکرٹری کی سربراہی

میں ایک عملدرآمد کمیٹی تشکیل دی گئی۔<sup>30</sup>

### 3۔ ہندوستان میں شہری منشور

شہری منشور اب بھی بنیادی طور پر شہریوں کو حکومتی خدمات کا استعمال کرنے والا یا صارف مانتا ہے۔ اس کے

تصور سے بہت پہلے، مہاتما گاندھی نے اپنے ان الفاظ میں شہری منشور کی روح کو تقویت بخشی:

"ایک گاہک ہمارے احاطے میں سب سے اہم مہمان ہوتا ہے۔ وہ ہم پر منحصر نہیں ہے؛ ہم اس پر منحصر ہیں۔ وہ

ہمارے کام میں رکاوٹ نہیں ہے؛ وہ اس کا مقصد ہے۔ وہ ہمارے کاروبار سے باہر نہیں ہے؛ وہ اس کا حصہ ہے۔ ہم اس کی

خدمت کر کے اس پر احسان نہیں کر رہے ہیں؛ وہ ہمیں ایسا کرنے کا موقع دے کر ہم پر احسان کر رہا ہے۔"<sup>31</sup>

محکمہ انتظامی اصلاحات و عوامی شکایات کے محکمے (DoAR&PG) نے 'منشور مارک' اسکیم متعارف کرائی

ہے۔ یہ شہری منشور کے وعدوں کی بنیاد پر عوامی خدمات میں بہتری کو ایوارڈ اور حوصلہ افزائی کرتا ہے۔ ایک شفاف امتحان

کے بعد، ان ایجنسیوں کو، جو اپنے منشور پر عملدرآمد کر رہی ہیں اور بہترین عوامی خدمات فراہم کر رہی ہیں، محکمہ انتظامی

اصلاحات و عوامی شکایات (DoAR&PG) کی طرف سے 'منشور مارک' سے نوازا جاتا ہے۔<sup>32</sup>

انتظامی اصلاحات اور عوامی شکایات کے محکمے (DoAR&PG) کے ذریعہ ریاستی حکومتوں کو شہری منشور

پر سیمینار میں شرکت کے لیے مدعو کیا گیا۔ محکمہ نے 2001-02 میں ہندوستان بھر میں چار مختلف مقامات جیسے مسوری،

حیدرآباد، بھوپال اور گوہاٹی پر سٹیزن منشور کے علاقائی سیمینار منعقد کیے تاکہ قومی اور ریاستی حکومتی اداروں، غیر سرکاری

اداروں، میڈیا اور دانشوروں کو اکٹھا کیا جاسکے۔ ان سیمیناروں کا بنیادی مقصد شہری منشور کی تشکیل اور اس پر عمل درآمد کے حوالے سے ان سب کے تجربات پر تبادلہ خیال کرنا تھا۔<sup>33</sup>

اپریل 2006 تک مرکزی حکومت کی وزارتوں / محکموں / تنظیموں کے ذریعے 111 شہری منشور تیار کیے گئے، جبکہ 668 ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کی انتظامیہ کے ذریعے تیار کیے گئے۔ قومی حکومت کے منشوروں کی اکثریت سرکاری ویب سائٹس پر مل سکتی ہے۔ تنظیموں کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ وہ اپنے منشور پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا کے ذریعے عوام کے لیے دستیاب کرائیں۔<sup>34</sup>

#### 4- ہندوستان میں سیوٹم (Sevottam) فریم ورک / ماڈل

سیوٹم فریم ورک / ماڈل حکومت ہند کے انتظامی اصلاحات اور عوامی شکایات کے محکمے (DAR & PG) نے ہندوستان میں عوامی خدمات کی فراہمی کو بڑھانے کے لیے بنایا تھا۔ کو الٹی مینجمنٹ فریم ورک میں طریقہ کار پر عمل کرتے ہوئے، کسی بھی عوامی تنظیم کو عوامی خدمت میں بہترین معیارات پر پورا اترنے کے طور پر تصدیق کی جاسکتی ہے۔ سیوٹم نے خدمات کی فراہمی کے معیار کے انتظام کے لیے ایک ضروری معیار شائع کیا، جسے ہندوستان نے تسلیم کیا۔ تمام مرکزی اور ریاستی حکومتی خدمات کو سیوٹم ماڈل کے ان تین ماڈیولز کا استعمال کرتے ہوئے بنایا جاسکتا ہے:

- ایک ایسا شہری منشور جو بات کا تعین کرے کہ شہریوں کو کس سطح کی خدمات پیش کی جائیں۔
- عوامی شکایات کے حل کے لیے ایک قابل اعتماد طریقہ کار؛ اور
- صارف کی توقعات کے مطابق خدمات فراہم کرنے کی صلاحیت میں بہتری۔

سیوٹم ماڈل ایک "خدمات کی ترسیل عمدہ ماڈل" ہے جو عوامی خدمات کی فراہمی کو جانچنے اور بہتر بنانے کے لیے ایک فریم ورک فراہم کرتا ہے۔ جملہ "سیوٹم" ہندی اصطلاحات "سیوا" اور "اتم" سے ماخوذ ہے جو بالترتیب "خدمت" اور "عہدگی" کی نشاندہی کرتے ہیں۔<sup>35</sup> ماڈل کے پہلے جزو میں "کامیاب شہری منشور کا نفاذ" شامل ہے، جو لوگوں کو ان کے احساسات اداروں تک پہنچانے کا راستہ فراہم کرتا ہے تاکہ وہ خدمات کی فراہمی کی ضروریات کا تعین کر سکیں۔ ماڈل کا دوسرا جزو، "عوامی شکایات کا ازالہ"، ایک مؤثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو ضروری بناتا ہے جو عوام کو ان کی

شکایات سے نمٹ کر مطمئن کرے، چاہے نتیجہ کچھ بھی ہو۔ ماڈل کا تیسرا جزو، "خدمات کی ترسیل کی اہلیت" کہتا ہے کہ کوئی ادارہ خدمات کی بہترین ترسیل صرف اسی صورت میں حاصل کر سکتا ہے جب وہ خدمات کی کامیاب ترسیل کے لیے ضروری اجزاء کا مؤثر طریقے سے انتظام کرے اور مسلسل بہتری کے لیے اپنی صلاحیت کو بنا کر رکھیں۔<sup>36</sup>

## 5- انتظامی قوانین کمیشن کا جائزہ-1998

نوآبادیاتی نظام کی میراث ہندوستان کے انتظامی اصولوں، ضوابط اور عمل میں زندہ ہے، جیسا کہ یہ تیسری دنیا کے دیگر ممالک میں ہے۔ چونکہ یہ پالیسی نوآبادیاتی حکومت میں بنائی گئی تھی، جس نے غلام قوم کے لیے شکوک و شبہات اور عدم اعتماد پیدا کیا، ان اصولوں، ضابطوں اور کاروائیوں نے محکوم قوم کا استحصال کیا۔ عالمگیریت اور آزاد کاری کے موجودہ دور میں اس طرح کے نوآبادیاتی طرز عمل فرسودہ اور غیر مطابقت پذیر ہو چکے ہیں۔ اس بات کو مد نظر رکھتے ہوئے، حکومت ہند کے انتظامی اصلاحات اور عوامی شکایات کے محکمے نے 1998 میں انتظامی قوانین پر نظر ثانی کے لیے ایک کمیشن قائم کیا جس کو موجودہ قوانین، طریقہ کار، اور ریگولیٹری یا انضباطی ضروریات میں ترمیم کے لیے مجوزہ تبدیلیوں کی نشاندہی کرنے کے ساتھ ساتھ غیر فعال قوانین کو منسوخ کرنے کا مینڈیٹ (mandate) دیا گیا۔ کمیشن نے ستمبر 1998 میں اپنی رپورٹ جاری کی اور درج ذیل اہم سفارشات کیں:<sup>37</sup>

- نصف سے زیادہ مرکزی قوانین کو منسوخ کر دیا گیا ہے (2500 مرکزی قوانین میں سے 1382 کو منسوخ کر دیا گیا ہے)۔
- تقریباً 1109 اہم قوانین کی فہرست میں فوری نظر ثانی۔
- تمام محکموں / وزارتوں کی طرف سے انتظامی قانون سازی، قواعد و ضوابط، صدارتی احکامات وغیرہ کی دستاویز سازی؛
- تنازعات کے حل کا ایک مؤثر طریقہ کار بنانا؛
- ملکی اور بین الاقوامی سرمایہ کاروں، تجارت اور صنعت، صارفین، برآمدات اور درآمدات کے مفاد میں قانون سازی اور قوانین کی ہم آہنگی۔

وزارت برائے عملہ، عوامی شکایات اور پنشن، حکومت ہند کی سالانہ رپورٹ 2004-05 نے انتظامی قوانین کی سفارشات پر نظر ثانی کرنے والے کمیشن کی بنیاد پر درج ذیل نتائج اخذ کیے: <sup>38</sup>

- دفتر شاہی ذہنیت نے تبدیلی پر آمادگی ظاہر نہیں کی، کیونکہ 1382 میں سے صرف 409 قوانین منسوخ کیے گئے۔
- مالیاتی آزاد کاری کے دور میں، عمل آوری کے کام میں قوت کا فقدان پایا جاتا ہے، کیونکہ "تقریباً 109 قوانین کی کلیدی فہرست جن میں تیزی سے تبدیلی درکار تھی میں سے صرف 51 قوانین تبدیل کیے گئے ہیں۔
- "انتظامی قوانین، قواعد و ضوابط وغیرہ کی دستاویز کاری پر معلومات اور موصلاتی انقلاب کی وجہ سے، حکومت کا رد عمل سازگار معلوم ہوتا ہے۔
- تمام وزارتوں / محکموں کو ایک لائحہ عمل تیار کرنے اور تمام ماتحت قانون سازی کو آن لائن دستیاب کرنے کے لیے مطلع کر دیا گیا ہے۔
- شعبہ وار قانون سازی مرتب کرنے کی کوشش کی گئی ہے۔

## 6- ہندوستان میں ای۔ حکمرانی

الیکٹرانک ڈومینز کی تیزی سے توسیع نے ہندوستان میں نظم و نسق عامہ کی نوعیت کو بدل دیا ہے۔ ہندوستان کی ای۔ حکمرانی میں مسلسل اضافہ دیکھا جا رہا ہے، جس میں مختلف اوقات میں الگ الگ قسم کی پیش رفت ہوتی رہی ہے۔ الیکٹرانکس ڈپارٹمنٹ کی بنیاد 1970 میں رکھی گئی تھی اور نیشنل انفارمیٹکس سنٹر 1977 میں قائم کیا گیا تھا، جو ای۔ حکمرانی کی طرف ہندوستان کا پہلا اہم قدم تھا۔ 1980 کی دہائی کے اوائل میں چند سرکاری اداروں کو کمپیوٹر کا استعمال کرتے ہوئے دیکھا گیا تھا، لیکن 1980 کی دہائی کے آخر تک، بہت سے اداروں نے ایسا کیا۔ <sup>39</sup> نیشنل انفارمیٹکس سینٹر نیٹ ورک آف انڈیا (NICNET) 1987 میں قائم کیا گیا تھا۔ 1990 میں NICNET کو ریاستی دارالحکومتوں کے ذریعے تمام ضلعی دفاتر تک توسیع دی گئی۔ مئی 1998 میں یہ رائے سامنے آئی کہ ڈیجیٹل خواندگی کو عالمگیر بنانے اور تعلیم کے شعبے میں آئی ٹی کو استعمال کرنے کے لیے "آپریشن علم (Operation Knowledge)" کا آغاز کیا جائے۔ آخر کار بھارت میں آئی ٹی کی وزارت 1999 میں قائم کی گئی تھی۔ <sup>40</sup>

محکمہ آئی۔ٹی اور انتظامی اصلاحات و عوامی شکایات محکمہ نے، 18 مئی 2006 کو نیشنل ای۔حکمرانی پلان (Ne-

GP) بنایا، اس مقصد کو ذہن میں رکھتے ہوئے:

"تمام سرکاری خدمات تک عام آدمی کی رسائی کے لئے مقامی طور خدمات کے لئے مختص آؤٹ لیٹس بنائے جائے اور عام آدمی کی بنیادی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے سستی قیمتوں پر خدمات کی موثر، شفاف اور با اعتبار فراہمی کو یقینی بنایا جاسکے۔"

آج کل، مختلف ICT آلات کا استعمال مختلف شعبوں میں حکمرانی کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے کیا جاتا ہے جن

میں یہ شامل ہیں:

- شہری علاقوں میں پانی، بجلی، سیوریج، ٹیلی مواصلات وغیرہ جیسی خدمات کے لیے اکاؤنٹنگ، تعمیل اور ادائیگی کی سرگرمیاں ایک خود کار معلومات اور نگرانی کے نظام کے ذریعے آن لائن کی جاتی ہیں۔
- حکام کو شکایات انٹرنیٹ پر بھیجی جاتی ہیں۔
- قومی شاہراہوں پر ٹریفک کو منظم کرنے کے لیے مختلف تکنیکی آلات استعمال کیے جاتے ہیں۔
- آئی ٹی پر مبنی فریم ورک کا استعمال کرتے ہوئے قومی، ریاستی، ضلع اور گاؤں کی سطحوں پر ترقیاتی منصوبوں کی منصوبہ بندی اور نفاذ۔
- سماجی بہبود کے پروگراموں کی انتظامیہ۔
- IT نظام سامان (cargo) کی درآمدات اور برآمدات کے انتظام کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔
- آن لائن مربوط نظام کا استعمال کرتے ہوئے بلوں کی ادائیگی اور سفر کی بکنگ (booking)۔
- عملے کی تقریروں اور تبادلوں کا انتظام کمپیوٹرائزڈ (computerized) نظام کے ذریعے کیا جاتا ہے۔
- شہری۔ حکومت کا تعامل
- الیکٹرانک پبلک ڈسٹری بیوشن سسٹم (ای۔پی ڈی ایس) اور دیگر۔

ریاستی سطح پر کئی قابل ذکر ای۔حکمرانی کی کاوشیں شروع کی گئی ہیں۔ 2000 میں، کرناٹک ریاست نے ریاست

کے دیہی اضلاع میں خدمات کی کمپیوٹرائزڈ ترسیل کے لیے "بھومی" کے نام سے ایک خود کفیل پہل ای۔حکمرانی کی جانب کی۔

اسی طرح آندھرا پردیش کی حکومت نے بہتر حکمرانی کے لیے "ای سیوا"، مدھیہ پردیش میں "گیان دوت" (جنوری 2000)،

اڑیسہ میں "گرامسات پائلٹ" پروجیکٹ، اتر پردیش میں "لوک وانی" پروجیکٹ (نومبر 2004)، ای-متر پروجیکٹ (2002) راجستھان میں، کیرالہ میں "ای-فرینڈز" پروجیکٹ، بہار میں کمپیوٹرائزڈ انرجی (RACE) بلنگ پروجیکٹ (2001) کے ذریعے ریونیو ایڈمنسٹریشن، اور دیگر قابل ذکر ہیں۔<sup>41</sup>

## 7- شہری مرکز انتظامیہ پر دوسرا انتظامی اصلاحات کمیشن (2<sup>nd</sup> Administrative Reforms Commission)

متحدہ ترقی پسند اتحاد (United Progressive Alliance) حکومت نے ہندوستان کے نظم و نسق عامہ میں اصلاحات کے لیے ایک مکمل حکمت عملی تیار کرنے کے لیے دوسرا انتظامی اصلاحات کمیشن اگست، 2005 میں قائم کیا۔ دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن کا قیام ایک وسیع مینڈیٹ کے ساتھ کیا گیا تھا تاکہ نظم و نسق عامہ کے نظام کی تشکیل نو کے لیے ایک خاکہ تیار کیا جاسکے اور حکومت کے تمام سطحوں پر فعال، جوابدہ، شفاف، پائیدار اور موثر انتظامیہ کے حصول کے لیے حکمت عملیوں کی سفارش کی جاسکے۔ ویرپاموئیلی (Veerappa Moily) کی سربراہی میں یہ پہلا کمیشن تھا جس نے اپنی 12 ویں رپورٹ میں "شہری مرکز انتظامیہ: حکمرانی کا دل" کے عنوان سے شہری مرکز یا شہری پر مبنی انتظامیہ کے تصور کی مکمل وضاحت اور اسے قائم کیا۔ کمیشن نے یہ رپورٹ فروری 2009 میں پیش کی۔

دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن نے مندرجہ ذیل موضوعات پر پندرہ (15) رپورٹیں شائع کی ہیں:<sup>42</sup>

پہلی رپورٹ: حق اطلاعات: بہتر حکمرانی کی ماسٹر کی 2006-

دوسری رپورٹ: انسانی صلاحیت یا سرمایہ کو غیر متفعل کرنا: استحقاق اور حکمرانی، ایک کیس اسٹڈی-2006

تیسری رپورٹ: بحران سے نمٹنا (Crisis Management): مایوسی سے امید تک-2006

چوتھی رپورٹ: حکمرانی میں اخلاقیات-2007

5 ویں رپورٹ: عوامی نظم و ضبط: انصاف سب کے لئے، امن سب کے لئے-2007

6 ویں رپورٹ: مقامی حکومت: مستقبل کی طرف ایک متاثر کن سفر-2007

7 ویں رپورٹ: تنازعات کے حل کے لیے صلاحیت میں اضافہ: ٹکراؤ سے ادغام-2008

8 ویں رپورٹ: دہشت گردی کا مقابلہ کرنا: راستبازی سے تحفظ-2008

9 ویں رپورٹ: معاشرتی سرمایہ (Social Capital): ایک مشترکہ منزل-2008

10 ویں رپورٹ: عملے کی انتظامیہ کی تجدید کاری: نئی بلندیوں کی پیمائی-2008

11 ویں رپورٹ: ای-حکمرانی کو فروغ دینا: عقلمندی سے آگے کا سفر-2009

12 ویں رپورٹ: شہری مرکز انتظامیہ: حکمرانی کا دل-2009

13 ویں رپورٹ: حکومت ہند کا تنظیمی ڈھانچہ-2009

14 ویں رپورٹ: مالیاتی انتظامی نظام کو مضبوط بنانا-2009

15 ویں رپورٹ: ریاستی اور ضلعی انتظامیہ-2009

دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن کے دائرہ اختیار کے حوالے سے کلیدی اصطلاحات میں سے ایک شہری پر

مرکز انتظامیہ (Citizen-Centric Administration) ہے، جسے جدید دور میں انتظامیہ کا دل سمجھا جاتا ہے۔

دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن نے خاص طور پر اسی پہلو کے درج ذیل اجزاء کی چھان بین کرنے کی ہدایت کی ہے:

❖ شفاف اور جوابدہ حکمرانی۔

❖ نتائج پر انتظامیہ کی توجہ کو بہتر بنانے کے لیے مسلسل مداخلت۔

❖ شہریوں پر مبنی فیصلہ سازی کی اہمیت کو بڑھانا۔

❖ معلومات حاصل کرنے کے لیے مفت رسائی

❖ سماجی سرمایہ (Social Capital)، اعتماد، اور عوامی خدمات کی شراکت کی بنیاد پر فراہمی۔

دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن کی 12 ویں رپورٹ کے مطابق، حکمرانی ہمیشہ شہریوں پر مرکوز ہونی چاہیے۔

اسے موثر، بہتر اور عوام کی ضروریات کا ادراک ہونا چاہیے۔ مزید برآں، شہری کی خدمت کارویہ تمام سرکاری اداروں پر

حاوی ہونا چاہیے۔ آخر میں، حکومتی اداروں کو عوام کے سامنے جوابدہ ہونا چاہیے۔ چونکہ ریاست کے بنیادی فرائض شہریوں

کی فلاح و بہبود میں اضافہ کرنا ہوتا ہے، اس لیے حکومتی اداروں اور ان کے کاموں کی تشخیص بالآخر عام شہری کو اطمینان

دلانے پر مبنی ہونی چاہیے۔ شہریوں کی رائے کو اہمیت دینے کی ضرورت ہے۔<sup>43</sup>

دوسرے انتظامی اصلاحات کمیشن (2009) نے اپنے ریاستی دوروں کے دوران، ہندوستان میں شہری مرکز

حکومت میں مختلف رکاوٹوں کی نشاندہی کی جو مندرجہ ذیل ہیں:

- سرکاری ملازمین کے رویہ کے مسائل
- ناکافی احتساب
- انتظامیہ میں سرخ فیتہ کلچر۔
- شہریوں کو اپنے حقوق اور فرائض سے آگاہی کا فقدان۔
- قانون اور قواعد کا غیر موثر نفاذ۔<sup>44</sup>

موہت بھٹاچاریہ (Mohit Bhattacharya) کے مطابق، شہریوں کی اکثریت انتظامیہ کی خدمات کی فراہمی سے

غیر مطمئن ہے، اور انتظامیہ کے بارے میں ان کی عمومی رائے میں شامل ہیں: انتظامیہ میں جانبداری؛ ضرورت سے زیادہ

تاخیر؛ حکام کا غیر تعاون کارویہ؛ طریق عمل میں شہریوں کی غلط فہمی؛ اور امیر غریب کی حیثیت کی بنیاد پر انتظامیہ میں امتیازی

سلوک۔<sup>45</sup>

ہندوستان میں موثر اور موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے قانون سازی کے اقدامات:

عوامی خدمات کی فراہمی کے نظام کو بہتر اور موثر بنانے کے لیے ملک میں کچھ اہم قانون سازی کے اقدامات

کیے گئے ہیں۔ قانون سازی کے اقدامات میں درج ذیل شامل ہیں:

❖ حق اطلاعات کا قانون (Right to Information Act)–2005؛

❖ عوامی خدمات ضمانتی قانون (Public Service Guarantee Act)–2011؛

❖ شہری منشور اور عوامی شکایات کے ازالے کا قانون (Citizens' Charter and Public Grievance)

اور (Redressal Act)–2011؛

❖ قانون برائے تحفظ صارفین–1986 (2019 میں ترمیم شدہ) (Consumer Protection Act).

حق اطلاعات قانون (Right to Information) کی قانون سازی–2005 :

ہندوستان میں حق اطلاعات کا تصور ریاست اتر پردیش بمقابلہ راج نارائن (Raj Narain) کیس میں سپریم

کورٹ نے تیار کیا تھا اس زمن میں قانون سازی کے دو دہائیوں سے پہلے۔ بھارتی سپریم کورٹ نے قرار دیا ہے کہ حق

اطلاعات بھارتی آئین کے شق 19 کا بنیادی حصہ ہے، جو آزادی اظہار کے حق کی ضمانت دیتا ہے۔<sup>46</sup>

نتیجتاً، متعدد ہندوستانی ریاستوں نے اپنے اپنے حق اطلاعات کے قانون پاس کیے ہیں۔ تامل ناڈو (Tamil

Nadu) پہلی ہندوستانی ریاست بنی جس نے 1996 میں حق اطلاعات قانون بنایا۔ گوا (Goa) دوسری ریاست ہے جس نے

1997 میں یہ قانون نافذ کیا، اس کے بعد راجستھان، کرناٹک اور مہاراشٹر نے سال 2000 میں، 2001 میں اس زمن میں

یہ قانون دہلی اور آسام میں نافذ کیا گیا، مدھیہ پردیش نے 2002 میں نافذ کیا، اور جموں و کشمیر نے 2004 میں حق اطلاعات کا

قانون بنایا جسے 2009 میں ترمیم کر کے نافذ کیا گیا۔<sup>47</sup>

حکومت ہند نے معلومات کی آزادی کے قانون 2002 (Freedom of Information Act, 2002)،

کی منظوری دی۔ لیکن یہ قانون عام لوگوں کی امنگوں پر پورا نہ اتر سکا۔ اسی لئے، قومی مشاورتی کمیٹی (National

Advisory Committee) نے موجودہ قانون میں ایڈجسٹ کرنے کی تجویز پیش کی تاکہ معلومات تک آسان اور بہتر

رسائی کو یقینی بنایا جاسکے۔ اس طرح، حکومت ہند نے موجودہ قانون کو منسوخ کرتے ہوئے، قانون سازی میں ردوبدل کرنے

اور 2005 کے حق اطلاعات قانون کو اپنانے کا فیصلہ کیا۔ حق اطلاعات قانون 2005، 12 اکتوبر 2005 کو نافذ ہوا۔ اس قانون کے بنیادی اہداف شہریوں کو باخبر رکھنا، معلومات کو یقینی بنانا، شفافیت کو یقینی بنانا، بد عنوانی کو کم کرنا اور حکومت اور اس کے اہلکاروں کو لوگوں کے تئیں ذمہ دار ٹھہرانا ہے۔<sup>48</sup>

### حق اطلاعات قانون-2005 کی اہم خصوصیات

حق اطلاعات قانون-2005 درج ذیل اہم خصوصیات کی وجہ سے ایک منفرد اور تاریخی قانون ہے:<sup>49</sup>

- i. اس نے حق اطلاعات کو بنیادی حق قرار کیا۔
- ii. یہ قانون اس کو نافذ کرنے کے لیے وقت کی حد مقرر کرتا ہے، جس کے تحت ہر سرکاری ایجنسی اور حکومت کی مالی اعانت سے چلنے والے ادارے کو 100 دنوں کے اندر کسی تنظیم اور اس کی پالیسیوں، فیصلوں وغیرہ کے بارے میں درست معلومات فراہم کرنا لازمی ہے۔
- iii. اس قانون کی دفعات کے تحت، تمام محکموں کو اپنے دائرہ اختیار میں (چاہے مرکزی یا ریاستی سطح پر) پبلک انفارمیشن آفیشلز (Public Information Officials) کا تقرر کرنا چاہیے۔
- iv. یہ قانون مرکزی سطح پر پبلک انفارمیشن آفیشلز (CPIOs) یا ریاستی سطح پر پبلک انفارمیشن آفیشلز (SPIOs) پر جرمانے عائد کرتا ہے جو معلومات کی درخواست پر غور کرنے سے انکار کرتے ہیں، یا بغیر کسی جائز وضاحت کے قانون کی دفعات میں مذکور کسی دوسری خلاف ورزی کا ارتکاب کرتے ہیں۔
- v. یہ مرکزی اور ریاستی معلومات کمیشن (CICs اور SICs) کے قیام کی تجویز پیش کرتا ہے۔
- vi. اس قانون نے مذکورہ کمیشنوں کے اپیلیٹ اداروں کو قائم کیا اور ان کے اختیارات کا تعین بھی کیا ہے۔
- vii. یہ قانون وفاقی، ریاستی اور مقامی حکومتوں اور سرکاری مالی امداد وصول کنندہ اداروں پر بھی لاگو ہوتا ہے۔
- viii. آخر میں، یہ قانون واضح طور پر اشارہ کرتا ہے کہ "اس کی دفعات ریاستی رازداری قانون، 1923 (Official Secrets Act) اور اس جیسے دیگر قوانین میں موجود کسی بھی چیز پر لاگو نہیں ہوتا۔"

## عوامی خدمات ضمانتی قانون-2011 (Public Service Guarantee Act)

تمام شہریوں کے لئے موثر عوامی خدمات کو یقینی بنانا اور ان کی شکایات کا ازالہ کرنا ان کا حق ہے۔ اس طرح، خدمات کا حق قانون (Right to Services Act) خدمات کی مستقل، معیاری اور بروقت فراہمی کے ساتھ ساتھ شکایت کے حل کے طریق عمل، کھلے پن اور جوابدہی کے لیے ریاست کے عزم کو ظاہر کرتا ہے۔ عوامی توقعات اور خواہشات کی بنیاد پر اسٹنڈارڈ، معیار، اور ٹائم فریم صارفین کے لیے محتاط توجہ اور احترام کے ساتھ تیار کیے جائیں۔ یہ قانون سرکاری اداروں کی خدمات تک رسائی ان کے متلاشیوں کے لیے کم سے کم رکاوٹوں اور زیادہ رفتار کے ساتھ ممکن بناتا ہے۔ ایسا کرنے کے لیے، عوامی خدمات کی ضمانت کی صورت میں لوگوں کے حقوق کی واضح، مخصوص اور قابل نفاذ اظہار موجود ہونا چاہیے۔ دوسری طرف، یہ خدمات فراہم کرنے والوں کو متعلقہ افراد کے مسائل کو بروقت حل کرنے کے لیے ان کی ذمہ داریوں سے آگاہ کرتا ہے۔

ہندوستان میں، عوامی خدمات کے حق قانون میں ایسی دفعات شامل ہے جو لوگوں کو مختلف عوامی خدمات کی تیزی سے فراہمی کو یقینی بناتا ہے اور ایسے سرکاری اہلکار جو مخصوص خدمات دینے میں ناکام رہتے ہیں، کو سزا دینے کا طریقہ کار فراہم کرتا ہے۔ نتیجتاً، خدمات کی ضمانت کا قانون اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ عام لوگ مناسب وقت کے اندر خدمات حاصل کریں۔ لہذا، یہ قانون کھلے پن اور عوام کے تئیں جوابدہی کو بڑھاتے ہوئے سرکاری ملازمین میں بدعنوانی کو ختم کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

سرکاری ملازمین کو ان کی انجام دہی میں ان کے "سست اور تکلیف دہ" طریقہ کار کی وجہ سے عام طور پر معاشرے کے سب سے زیادہ پریشان کرنے والے طبقے میں سے ایک کے طور پر پہچانا جاتا ہے۔ جس کی وجہ سے، عام شہری، جنہیں کسی پریشانی کے بغیر عوامی خدمات اور معلومات کی ضمانت دی جاتی ہے، کئی مسائل سے نمٹنے پر مجبور ہوتے ہیں اور اپنی مطلوبہ خدمات حاصل کرنے کے لیے رشوت دینے پر مجبور ہوتے ہیں۔<sup>50</sup>

قانون برائے عوامی خدمات کا حق، 2011 کی مخصوص خصوصیات:

- i. ریاستی قانون سازی کے بنیادی ڈھانچے میں "عوامی خدمات کے حقوق" کی ضمانت شامل ہونی چاہیے جو کہ مجاز اہلکار کے ذریعہ ایک مخصوص مدت کے اندر لوگوں کو دی جانی چاہئے۔
- ii. جن عوامی خدمات کو حقوق کے طور پر عطا کیا گیا ہے ان کی اطلاع عام طور پر گزٹ نوٹیفیکیشن کے ذریعے دی جاتی ہے۔

.iii عام طور پر فراہم کی جانے والی متعدد سرکاری خدمات متعلقہ محکموں کے ذریعے شہریوں کو اس قانون کے تحت مخصوص مدت کے اندر فراہم کی جائیں گی۔

.iv جب ایک نامزد افسر خدمات فراہم کرنے میں ناکام ہو جائے، تو شکایت کنندہ پہلی اپیل اتھارٹی (First Appellate Authority) سے اپیل کر سکتا ہے۔ پہلی اپیلیٹ اتھارٹی اپیل کو قبول یا مسترد کر سکتی ہے مگر اسے اپنے فیصلے کی وجہ کی وضاحت اور درخواست گزار کو مطلع کرنا بھی ضروری ہے۔ اسے سرکاری ملازم کو درخواست گزار کو مطلوبہ خدمت فراہم کرنے کی ہدایت کرنے کا اختیار حاصل ہے۔

.v قانون پہلی اپیل اتھارٹی (First Appellate Authority) کے فیصلے کو دوسری اپیل اتھارٹی (Second Appellate Authority) کے پاس لے جانے کا تعین کرتا ہے، جو درخواست کو منظور یا مسترد کر سکتی ہے لیکن قانونی وجوہات کو پیش کر کے۔ اس کے پاس اختیار ہے کہ وہ سرکاری ملازم کو ہدایت دے کہ وہ درخواست گزار کو مطلوبہ خدمات فراہم کرے اور بغیر کسی وجہ کے خدمات فراہم کرنے میں ناکامی پر نامزد افسر کو جرمانہ کرے۔ غفلت کا مرتکب پائے جانے والے سرکاری ملازمین کے خلاف سزائیں مختلف ریاستوں میں مختلف ہو سکتی ہیں۔ مزید برآں، یہ تادیبی کارروائی بھی کی جاسکتی ہے۔

.vi ایک مؤکل یا اپیل کنندہ کو اہلکاروں پر عائد جرمانے سے نوازا جاسکتا ہے۔

.vii سول پروسیجر کوڈ 1908 (Civil Procedure Code) کے اندر کارروائی کرتے ہوئے، مذکورہ اپیل اتھارٹیوں کو سول عدالت کے مخصوص اختیارات دیئے گئے ہیں، جیسے دستاویزی ثبوت اور نامزد اہلکاروں اور اپیل کنندگان کو نوٹس جاری کرنا۔<sup>51</sup>

### ہندوستان کی مختلف ریاستوں میں عوامی خدمات کی ضمانتی حق کا قانون

انسداد بدعنوانی کے جذبات میں اضافہ کی وجہ نے متعدد ریاستی حکومتوں میں خدمات کے حق سے متعلق اقدامات

کو جنم دیا۔ 18 اگست 2010 کو، مدھیہ پردیش "حق خدمات کا قانون" کی منظوری دینے والی ہندوستان کی پہلی ریاست بن

گئی، 25 جولائی 2012 کو بہار میں بھی اس قانون کو منظوری ملی۔ مدھیہ پردیش کے بعد بہار نے 25 جولائی 2012 کو یہی

قانون 'خدمت کا حق' منظور کیا۔ اس کے بعد بہت ساری ریاستوں نے اپنے شہریوں کو خدمات کا حق دیا جس کی ترتیب

جدول 2.1 میں دکھایا گیا ہے:<sup>52</sup>

## جدول 2.1

### ہندوستان کی مختلف ریاستوں میں عوامی خدمات کی ضمانتی حق کا قانون

State	Act title	Number of Services	Number of departments Covered	Penalty for not providing service	Nodal Department
Madhya Pradesh	Madhya Pradesh Lok Sewaon Ke Pradan Ki Guarantee Adhiniyam, 2010	52	16	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	Department of Public Service Management
Bihar	Bihar Right to Public Services Act, 2011	50	10	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	General Administration Department
Rajasthan	Rajasthan Public Service Guarantee Act, 2011	108	15	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	Administrative Reforms Department
Uttar Pradesh	Right to Service Act, 2011	13	4	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	Department of Revenue
Delhi	Delhi (Right of Citizen to Time Bound Delivery of Services) Act, 2011	96	22	Rs. 10 per day, max Rs. 200	Department of Information Technology
Punjab	Punjab Right to Services Act	149	11	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	Department of Governance Reforms
Haryana	Right to Service Act, 2014	36	9		
Jammu & Kashmir	The Jammu and Kashmir Public Services Guarantee Act, 2011	45	6	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	General Administration Department
Jharkhand	Right to Service Act, 2011	54	20	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	Not Available,
Himachal Pradesh	Himachal Pradesh Public Services Guarantee Act, 2011		12	Min Rs 1000 Max Rs 5000	Depart of Home Affairs
Karnataka	The Karnataka (Right Of Citizens to Time Bound Delivery Of Services) Bill, 2011	334	45	Rs. 20 per day, max Rs. 500	Department of Personal and Administrative Reforms
Kerala	The Kerala State Right to Service Act, 2012	22		Rs. 250 per day, max Rs. 5000	Personal and Administrative Reforms Department
Chhattisgarh	Chhattisgarh Lok Seva Guarantee Bill, 2011	139	20	Rs. 100 per day, max Rs. 1000	Not Available
Uttarakhand	The Uttarakhand Right to Service Act, 2011	63	10	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	General Administration Department
Odisha	Odisha Right to Public Services Act, 2012	56	10	Rs. 250 per day, max Rs. 5000	General Administrations Department
Assam	Assam Right to Public Services Act, 2012	55	14	Rs. 50 per day, max Rs. 2000	Administrative Reforms and Training Department
Gujarat	Gujarat (Right of Citizens to Public Services) Act, 2013			Upto Rs 10,000	
West Bengal	West Bengal Right to Public Services Bill, 2013			Reward upto Rs 1,000 as incentive	
Goa	The Public Services Guarantee Act			Rs. 50 per day or Rs. 2500 whichever is less	State Public Service Delivery Commission
Central Government (Proposed Bill)	Citizen's Charter and Grievance Redressal Bill 2011				

Source: [http://darp.gov.in/darpgwebsite/cms/document/file/Citizens\\_Bill131.pdf](http://darp.gov.in/darpgwebsite/cms/document/file/Citizens_Bill131.pdf)

## شہری منشور اور عوامی شکایات کے ازالے کا بل-2011

شہری منشور اور شکایات کے ازالے کا بل-2011 کو اشیاء اور خدمات کی بروقت فراہمی اور شکایات کے ازالے کے لیے شہریوں کا حق بھی کہا جاتا ہے، دسمبر 2011 میں لوک سبھا (Lok Sabha) میں پیش کیا گیا تھا۔ پندرہویں لوک سبھا (Lok Sabha) کی تحلیل کے نتیجے میں اس کی میعاد ختم ہو گئی۔ بل (Bill) کا مقصد اس بات کو یقینی بنانا تھا کہ تمام شہریوں کو مخصوص اشیاء اور خدمات کی بروقت فراہمی کا حق حاصل ہو اور ان کی شکایات کے حل کے لیے ایک نظام کو بھی یقینی بنانا بھی تھا۔ بل میں کہا گیا تھا کہ قانون بننے کے بعد ہر سرکاری ایجنسی کو چھ ماہ کے اندر شہری منشور شائع کرنا چاہیے۔ چونکہ مجوزہ بل مشترکہ فہرست (concurrent list) میں تھا، اس لیے اس کا اطلاق ریاستوں پر بھی ہونا تھا۔<sup>53</sup>

اگرچہ یہ بل قانون نہیں بن سکا لیکن اس کا پورے ملک خصوصاً ریاستوں میں شکایات کے ازالے کے طریقہ کار پر اہم اثر پڑا، جسے ذیل میں بیان کیا گیا ہے۔

### شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

چامبرز لغت (Chambers Dictionary) کے مطابق، شکایت کا مطلب ہے "ناراضگی کی وجہ، انحصاراً کام کرنے کی جگہ غیر مناسب رویہ، ایک باضابطہ شکایت۔ بعض مطالبات اور توقعات کی عدم تکمیل کی وجہ سے بھی شکایت پیدا ہو سکتی ہے۔ اس طرح شکایت کسی بھی قسم کا عدم اطمینان ہے جس کو دور کرنے کی ضرورت ہو"۔ انتظامیہ کے خلاف کچھ عام شکایات کی وجہ مندرجہ ذیل میں دی گئی ہیں:<sup>54</sup>

❖ بد عنوانی یا رشوت ستانی

❖ جانبداری

❖ اقربا پروری

❖ بے ادبی

❖ فرض سے غفلت

❖ امتیازی سلوک

❖ کام میں تاخیر

❖ بد انتظامی

❖ ناکافی مشینری بابت ازالہ شکایات۔

مذکورہ بالا شکایات کے ازالے کے لیے حکومت ہند نے مختلف تنظیمیں یا ایجنسیاں تشکیل دی ہیں جو شکایات کے

ازالے کے نظام کو موثر بنانے کے لیے ہیں۔ ان میں شامل ہیں:

1. مرکزی اور ریاستی نگرانی کمیشن (Vigilance Commissions)۔
2. قومی کمیشن برائے انسانی حقوق، خواتین، درج فہرست ذات، درج فہرست قبائل، اور تحفظ حقوق اطفال۔
3. ریاستی کمیشن برائے انسانی حقوق، خواتین، درج فہرست ذات، درج فہرست قبائل، اور تحفظ حقوق اطفال۔
4. قومی اور ریاستی سطح پر صارفین کے تنازعات کے ازالے کے لیے کمیشن، اور ریاستوں کے اندر صارف عدالتوں / فورمز جیسے ریاستی اور ضلعی صارف عدالتوں / فورمز کا قیام۔
5. مرکز میں لوک پال (Lokpal) اور ریاستوں میں لوک آئیکتہ (Lokayukta) اور
6. ملک بھر میں آزاد عدالتی نظام۔

عوامی شکایات کے ازالے کے لیے کمیشن

شہری منشور اور شکایات کے ازالے کا بل 2011 نے وفاقی اور ریاستی سطح پر عوامی شکایات کے ازالے کے لئے

کمیشنوں کے قیام کے لیے تجویز پیش کی، اور ہر ایک کمیشن میں ایک چیف کمشنر اور زیادہ سے زیادہ دس کمشنروں کا پسند

بذریعہ صدر وفاقی سطح پر اور ریاستی سطح پر گورنر کے ذریعے کیا جائے۔

صدر / گورنر سلیکٹ کمیٹی کی سفارشات کی بنیاد پر تقرریاں کریں گے، جس میں مرکزی سطح پر وزیر اعظم، لوک سبھا (Lok Sabha) میں اپوزیشن لیڈر اور سپریم کورٹ کے ایک موجودہ جج شامل ہو اور ریاستی سطح پر وزیر اعلیٰ، ریاستی قانون ساز اسمبلی میں اپوزیشن لیڈر اور ہائی کورٹ کے ایک موجودہ جج شامل ہوں گے۔<sup>55</sup>

شہری منشور بل میں شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے لیے اپیل کا ڈھانچہ اس طرح فراہم کیا گیا ہے:

a. شکایت کے ازالے کے لیے افسران: ایک درخواست دہندہ اپنی شکایات اس کے پاس جمع کر سکتا ہے۔ افسر کو 30 دنوں کے اندر شکایت کا ازالہ کرنا چاہیے۔

b. نامزد اتھارٹی آفیسر (Designated Authority Officer): نامزد اتھارٹی افسر پہلی اپیلیٹ اتھارٹی ہے۔ ایک درخواست دہندہ اس سے براہ راست رابطہ کر سکتا ہے اگر اس کی درخواست کا مخصوص وقت کے اندر مذکورہ افسر کی طرف سے جواب نہیں دیا گیا ہو۔

c. مرکزی / ریاستی عوامی شکایات کے ازالے کا کمیشن: شکایت کنندہ اس حتمی اپیلیٹ اتھارٹی سے رجوع کر سکتا ہے اگر نامزد اتھارٹی اس کی مدد نہیں کرتی ہے۔<sup>56</sup>

### تحفظ صارفین قانون-1986

ہندوستان میں صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لیے سب سے اہم قوانین میں سے ایک تحفظ صارفین قانون ہے، جسے 1986 میں پارلیمنٹ میں منظور کیا گیا تھا اور اس کا نفاذ 1987 میں ہوا۔ یہ قانون صارفین کے مفادات کا تحفظ کرتا ہے۔ اس قانون سے پہلے صارفین کے مفادات اور حقوق کا عام قوانین کے ذریعہ تحفظ کیا جاتا تھا۔ تاہم اس قانون کے بننے سے صارفین کے حقوق اور مفادات کے دفاع کے لیے مختص ایک الگ قانون وجود میں آیا۔ صارفین کے مفادات اور حقوق سے متعلق تنازعات کے حل کے لیے مناسب اداروں اور اتھارٹیوں کو بنایا گیا۔<sup>57</sup>

## تحفظ صارفین قانون-1986 کے تحت صارفین کے حقوق

تحفظ صارفین قانون 1986 اور تحفظ صارفین (ترمیم شدہ) قانون 1993 میں، صارفین کو درج ذیل حقوق میسر ہیں:

- a. جانداروں کے لیے نقصان دہ معلوم ہونے والی مصنوعات اور خدمات کی مارکیٹنگ سے محفوظ رہنے کا حق۔
- b. صارفین کو دھوکہ دہی والے تجارتی طریقوں سے بچانے کے لیے خدمات یا سامان کے معیار، مقدار، موثریت، شفافیت اور قیمتوں کے بارے میں مناسب حق اطلاعات۔
- c. جہاں بھی ممکن ہو، وسیع پیمانے پر مناسب قیمتوں میں مصنوعات اور خدمات تک بہتر رسائی کی ضمانت حاصل کرنے کا حق؛
- d. سماعت کرنے کا حق اور اس بات کی یقین دہانی کہ صارفین کے خدشات کو مناسب فورمز میں حل کیا جائے گا؛
- e. غیر منصفانہ اور ممنوعہ تجارتی طریقوں یا صارفین کے غیر اخلاقی استحصال کا ازالہ طلب کرنے کا حق؛ اور
- f. بحیثیت صارف تعلیم کا حق۔<sup>58</sup>

اس قانون کے بنیادی اہداف صارفین کو زیادہ اور جامع تحفظ کے ساتھ ساتھ مختلف قسم کے استحصال، جیسے ناقص سامان، ناقص خدمات اور غیر منصفانہ تجارتی طریقوں سے بچانا ہیں۔ اس میں صارفین کی شکایات کو حل کرنے کے لیے آسان، فوری اور کم لاگت والی مشینری کی فراہمی بھی شامل ہے۔<sup>59</sup>

### اس قانون کی نمایاں خصوصیات

1986 کے تحفظ صارفین قانون میں درج ذیل اہم خصوصیات ہیں:

- i. قانون کا بنیادی مقصد صارفین کی حفاظت کرنا ہے۔
- ii. یہ قانون پورے ملک میں نافذ العمل ہے۔
- iii. جب تک مرکزی حکومت صاف طور پر اس کے برعکس کہیں، اس قانون کا اطلاق تمام مصنوعات اور خدمات پر ہوتا ہے۔

- .iv یہ قانون صارفین کو ناقص اور نقصان دہ مصنوعات، غیر منصفانہ کاروباری طریقوں اور ناکافی اور غیر موافق خدمات سے تحفظ فراہم کرتا ہے۔
- .v اس قانون نے صارفین کی شکایات کو حل کرنے کے لیے ایک سادہ اور سستا طریقہ کار قائم کیا ہے۔
- .vi تنازعات کے حل کے لیے ٹائم لائن کا قیام اس قانون کا ایک اہم پہلو ہے۔
- .vii یہ قانون 'طبقاتی کاروائی' (Class Action) کی شق کے تحت صارفین جن کے مشترکہ مفادات اور خدشات ہو کو ایک ساتھ شکایت لانے کا موقع فراہم کرتا ہے۔<sup>60</sup>
- .viii یہ قانون تمام شعبوں پر لاگو ہوتا ہے خواہ نجی ہو، سرکاری ہو یا کارپوریٹ۔
- .ix اس قانون کی سب سے اہم خصوصیت یہ ہے کہ یہ اوپر بیان کردہ صارفین کے چھ حقوق کے لیے قانون سازی کی شناخت قائم کرتا ہے۔<sup>61</sup>
- .x یہ قانون صارفین کے حقوق کو فروغ دینے اور تحفظ فراہم کرنے کے مقصد سے قومی، ریاستی اور ضلعی صارف تحفظ کونسلیں (councils) قائم کرتا ہے۔
- .xi مزید برآں، یہ قانون صارفین کی شکایات اور مسائل کو حل کرنے کے لیے مرکزی، ریاستی اور مقامی سطحوں پر ایک 3 درجے کا نیم عدالتی طریقہ کار قائم کرتا ہے۔
- .xii یہ غیر منصفانہ تجارتی طریقوں جیسے کہ خوراک میں ملاوٹ، کم وزن والی بیکیجڈ اشیاء اور مقررہ قیمتوں سے زائد قیمت لینے کے خلاف براہ راست شکایات جمع کرنے کو یقینی بناتا ہے۔<sup>62</sup>

### تحفظ صارفین (ترمیمی) قانون، 2019 کی کلیدی خصوصیات

1986 میں اپنے آغاز کے بعد سے، تحفظ صارفین قانون کو کئی بار قانون سازی کے ذریعے اپ ڈیٹ کیا گیا ہے جیسا کہ تحفظ صارفین (ترمیمی) قوانین 1993، 2002، 2009، اور آخر کار 2019 میں۔ تحفظ صارفین قانون میں اہم تبدیلیاں کی گئی ہیں۔ تحفظ صارفین قانون 1986 اور تحفظ صارفین (ترمیمی) قانون 2019 کا تقابلی تجزیہ ذیل میں دیا گیا ہے:<sup>63</sup>

## شکل 2.2

تحفظ صارفین قانون 1986 اور تحفظ صارفین (ترمیمی) قانون 2019 کا تقابلی تجزیہ

CONSUMER PROTECTION ACT 1986	PROVISIONS	CONSUMER PROTECTION ACT 2019
No separate regulator	<b>Regulator</b>	Central Consumer Protection Authority (CCPA) to be formed
Complaint could be filed in a consumer court where the seller's (defendant) office is located	<b>Consumer court</b>	Complaint can be filed in a consumer court where the complainant resides or works
No provision. Consumer could approach a civil court but not consumer court	<b>Product liability</b>	Consumer can seek compensation for harm caused by a product or service
District: up to ₹20 lakh State: ₹20 lakh to ₹1 cr National: above ₹1 cr	<b>Pecuniary jurisdiction</b>	District: up to ₹1 cr State: ₹1 cr to ₹10 cr National: Above ₹10 cr
No provision	<b>E-commerce</b>	All rules of direct selling extended to e-commerce
No legal provision	<b>Mediation cells</b>	Court can refer settlement through mediation

Source: <https://economictimes.indiatimes.com>

خلاصہ

شہریوں پر مبنی انتظامیہ کو لوگوں کے ساتھ قریبی تعلق رکھنے والی انتظامیہ کہا جاسکتا ہے۔ انتظامیہ کو بہتر ڈھانچے اور موثر پالیسیوں کے ذریعے عام لوگوں کے تمام مطالبات، ضروریات اور عمومی مفادات کو پورا کرنا ہوتا ہے۔ کسی بھی ملک میں انتظامیہ کو شہری پر مبنی بنانے کے لیے انتظامی ڈھانچے اور طریقہ کار میں اصلاحات کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس تناظر میں پوری دنیا میں مختلف انتظامی کوششیں شروع کی گئیں ہیں۔ اس باب میں کچھ اہم شہری مرکز انتظامی اقدامات کی وضاحت کی گئی جن اقدامات نے تمام جمہوری ممالک کو متاثر کیا، خاص طور پر ان انتظامی اصلاحات کی وضاحت کی گئی ہیں جنہوں نے 1991 کی اقتصادی اصلاحات کے بعد ہندوستان کو متاثر کیا۔ ان اقدامات میں شہری منشور، بہتر حکمرانی کا تصور، حق اطلاعات قانون؛ اور ای۔ حکمرانی کے اقدامات شامل ہیں۔

اس باب میں ہندوستان میں موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے عاملہ اور مقننہ کی جانب سے کچھ اہم شہری دوست اقدامات پر بھی تبادلہ خیال کیا گیا۔ عاملہ کی طرف سے لئے جانے والے اقدامات میں 1996 کی چیف سیکرٹری کانفرنس، ذمہ دار اور موثر انتظامیہ کے لیے لائحہ عمل - 1997، شہری منشور، سیووٹم فریم ورک / ماڈل، انتظامی قوانین جائزہ کمیشن - 1998، ای - حکمرانی اور دوسرا انتظامی اصلاحات کمیشن۔ مقننہ کی جانب سے بھی کچھ قوانین بنائے گئے جیسے حق اطلاعات قانون - 2005، عوامی خدمات کی ضمانت کا قانون 2011،؛ شہری منشور، عوامی شکایات کے ازالے کا قانون 2011؛ اور تحفظ صارفین قانون - 1986 (2019 میں ترمیم شدہ)۔ ان تمام شہریوں پر مبنی انتظامی اقدامات کو اس باب میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

## حوالہ جات

1. Bhanawat, R. (2011). Citizen-centric Administration. In Governance and Development, Ed. Ramesh K. Arora and Satish K. Arora. *Aalekh Publishers*, 179 & 80.
2. Agarwal, C. (2011). Citizens and the Public Services. In Governance and Administration. New Delhi: *Kanishka Publishers*, 94-95.
3. Ibid. pp.85-90.
4. Banawat, R. (2011). Citizen-centric Administration. *Aalekh Publishers*, 177-80.
5. <http://www.thehindu.com/thehindu/mp/2002/08/05/stories/2002080500450200.htm>
6. Sakir, Moin. (1986). State and Politics in contemporary India. *Ajanta Publications*, New Delhi.
7. Noorjahan, Bava. (2004). Public Administration in 21st Century. IJPA, New Delhi, *Kanishka publishers*, 167-168.
8. Second, ARC. (2009). Citizen-centric Administration: The Heart of Governance. Ed. *Indian Institute of Public Administration*, New Delhi, pp.16-17.
9. Ibid.pp.15-16.
10. Ibid. pp. 157-21.
11. Rao, V., Bhaskara. (2006) Strategies of Successful Administrative Reforms. *Public Administration and Public Policy, Vol. I: 231-32.*
12. Maheshwari, S. (2002). *Administrative Reforms in India*. Macmillan, p. 21.
13. <http://goicharters.nic.in/ccinitiative>. Retrieved on 04-08-2019.
14. Jain, R. B. (1998). Citizen's Charter—An Instrument of Public Accountability: Problems and Prospects in India. *Indian Journal of Public Administration*, 44(3), 362-373.
15. Pandit, Hilal. Ahmad and Dr., Ishtiyah. Ahmad. *Effectiveness of Administrative Reforms for Citizen – Oriented Administration in India*, journal name, pub. House, issue, vol. 2018 pp. 131 & 132.
16. Minocha, O. P. (2016). Transforming India: From Good Governance to Sustainable Development Goals Via Millennium Development Goals. *Indian Journal of Public Administration*, 62(4), 751-760.
17. Engberg-Pedersen, P., & Jorgensen, C. H. (1997). UNDP and global environmental problems: the need for capacity development at country level. *Green Globe Yearbook*, 37-44.
18. ARC., Second. (2012). Citizen-centric Administration: The Heart of Governance, In *Public Administration in a Globalizing World*, New Delhi: Sage Publications, 350-61.
19. Kapoor, Jagdish. C. (2000). IT and Good Governance. *Indian Journal of Public Administration*. XLVI, 3 July-sept.
20. Dey, B. K. (2000). E-Governance in India: Problems, Challenges and Opportunities—A Futures Vision. *Indian Journal of Public Administration*, 46(3), 300-313.
21. <https://doi.org/10.1177/0019556120000302> accessed on 02/05/2020.
22. Paradhasaradhi, Y. op.cit, p. 269.)

23. Prabhu, C. S. R. (2019). *Fog computing, deep learning and big data analytics-research directions* (pp. 1-71). Singapore: Springer.
24. Chadah, S. (2009). Implementing Right to Information: A Practical Approach. *Indian Journal of Public Administration*, 55(3), 455-480.
25. Goel S.L. (2007) *Good Governance- An Integral Approach*, New Delhi: Deep & Deep Publications PvtLtd. P 273-314
26. Sandham, Jeet. *RTI best weapon to check corruption* [http://www.kanglaonline.com/index.php?template=kshow&kid=1016&Idoc\\_Session=561499fc6d40039b2956ce296335e04e](http://www.kanglaonline.com/index.php?template=kshow&kid=1016&Idoc_Session=561499fc6d40039b2956ce296335e04e) . retrieved on 03/04/2020.
27. Ibid. Dated on 03/04/2020.
28. Goel S. L, (2007). Right to Information and Good Governance. *Deep and Deep Publications Private Limited*, New Delhi.
29. Goel S. L, op.cit.
30. <https://darp.gov.in/relatedlinks/annual-conference-chief-secretaries-0>. Accessed on 7-10-2021.
31. Department of Administrative Reforms and Public Grievances. *GoI*. (2008). Citizen's Charters in India: Formulation, Implementation and Evaluation. *Indian Institute of Public Administration*. pp.3-4
32. <https://www.laramyk.com/blog/gandhi-on-customer-service/> , accessed on 90-11-2018.
33. Supra, n. 8. Paras 17.47, 17.50, pp. 123-24.
34. <https://goicharters.nic.in/ccinitiative.htm> retrieved on 25/0/92019.
35. Ibid.
36. Laxmikanth, M. (2014). *Governance in India*. McGraw Hill, Private Limited. New Delhi. Ed. 2nd, p.424.
37. Laxmikanth, M. (2014). *Governance in India*. McGraw Hill, Private Limited, New Delhi, Ed. 2nd, , pp.424-25. E-book Edition, ISBN (13): 978-93-392-1390-9, ISBN (10): 93-392-1390-4.)
38. Department of Administrative Reforms and Public Grievances, *GoI*. 2008. Citizen's Charters in India: Formulation, Implementation and Evaluation. *Indian Institute of Public Administration*. pp.3-4.
39. Government of India. Ministry of Personnel Public Grievances and Pensions. Annual Report 2004-05. Para 17.3, p. 115.
40. Planning Commission. Government of India. (1985). *Seventh Five Year Plan, 1985-1990*, New Delhi.
41. Second ARC. Eleventh Report. *Promoting e-Governance*, p.106.
42. Vayunandan, E. and Dolly, Mathew. (2003). Introduction of Good Governance. In *Good Governance: Initiatives in India*. *Prentice-Hall of India*. New Delhi, 12-13.
43. Second, ARC. (2012). *Citizen-centric Administration: The Heart of Governance*. In *Public Administration in a Globalizing World*, Ed. Bidyut Chakrabarty and Prakash Chand. *Sage Publications*, 359-60.
44. Ibid. p.529.

45. Second, ARC. GOI, (2009). 12th Report, Citizen-centric Administration: The Heart of Governance, pp.1-6.
46. Bhattacharya. M. (2012). Citizen and Administration. Public Administration in a Globalizing World. *Sage Publications*. New Delhi, 357-58.
47. Mashelkar, R., A. (2005). Towards a Responsive and Citizen-friendly Administration. *ASCI, Journal of Management*, Hyderabad, Vol. 34(1&2): 1-2.
48. Bava, Noorjahan. (2009). *Indian Journal of Public Administration*. vol. LV, No. 3, July-Sept.
49. Roy, Jaytilak, (2006). Administrative Reform Initiatives for Excellence in Public Service. *Indian Journal of Public Administration*. Vol. LII, No. 3, pp. 396-97.
50. Agarwal, S., K. (2014). *Right to Public Services. Transparency International India, New Delhi*, pp., 7-9.
51. Ibid. p.8.
52. [http://darp.gov.in/darpgwebsite\\_cms/document/file/Citizens\\_Bill131.pdf](http://darp.gov.in/darpgwebsite_cms/document/file/Citizens_Bill131.pdf). Retrieved on 7/09/2020.
53. Narayanasamy, V. (2011). The right of Citizens for Time-Bound Delivery of Goods and Services and Redressal of their Grievances Bill, Lok Sabha No. 131.
54. Ibid.
55. [http://darp.gov.in/darpgwebsite\\_cms/document/file/Citizens\\_Bill131.pdf](http://darp.gov.in/darpgwebsite_cms/document/file/Citizens_Bill131.pdf). accessed on 10.05.2019.
56. Ibid.
57. Subzwari, Arshad. (1994). The Consumer Protection Act,1986. Law book Supplier, New Bombay. p. 1.
58. The Consumer Protection (Amendment)Act. (1993). Substituted for the Department of Food and Civil Supplies w.e.f.18-6-1993.
59. Ibid.
60. <https://www.owlgen.com/question/mention-some-salient-features-of-consumer-protection-act-1986>. accessed on 19.10.2019.
61. Ibid.
62. Subzwari. Arshad. Op cit.
63. <https://economictimes.indiatimes.com/wealth/spend/heres-how-consumers-will-benefit-under-the-new-consumer-protection-act/articleshow/70711304.cms?from=mdr> accessed on 20.10.2019.

## باب سوم

ہندوستان اور جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کا تنظیمی ڈھانچہ اور اقدامات

### تعارف

خوراک انسان کی بنیادی ضرورتوں میں سے ایک اہم ضرورت ہے۔ لہذا، مناسب خوراک تک رسائی کو زمین پر انسانوں کی زندگی کی تین بنیادی ضروریات میں سے ایک سمجھا جاتا ہے۔ باقی دو کپڑا اور پناہ گاہ ہیں۔ آج کل، ہر ملک یہ سمجھتا ہے کہ مناسب خوراک یا غذا تک رسائی ہر انسان کا پیداؤی حق ہے۔ ورلڈ بینک نے 1986 میں غربت اور بھوک کے بارے میں کہا کہ<sup>1</sup>

"خوراک کی حفاظت کو ایک فعال اور صحت مند زندگی کے لیے ہر وقت ضرورت کے مطابق خوراک تک تمام

لوگوں کی رسائی کو یقینی بنانا چاہیے۔"

عالمی بھوک، غربت اور غذائی قلت پر قابو پانے کے لیے پوری دنیا میں عوامی تقسیم کے نظام یا راشن کے نظام کو قائم کرنے یا اسے تیار کرنے کی ضرورت محسوس کی گئی۔ "عوامی تقسیم کے نظام" کی اصطلاح مختلف ممالک میں مختلف ناموں سے استعمال کی جاسکتی ہے لیکن ایسے نظام کا تعین کرنے کا بنیادی مقصد تمام معاشروں میں ہر شہری کو راشن یا غذائی اجناس اور دیگر ضروری اشیاء کی تقسیم کرنا ہے۔ نیز مختلف اشیاء خورد و نوش کی تقسیم میں ملک سے دوسرے ملک یا خطے سے خطے اور ریاست سے ریاست ملک کے اندر فرق ہو سکتا ہے، لیکن تمام انتظامی اداروں کا بنیادی مقصد ہر شہری کو خاص طور پر پسماندہ شہریوں کو خوراک کی بنیادی ضرورت کا حصول ہے۔

ہر ملک چاہے ترقی یافتہ ہو یا کم ترقی یافتہ وہ اپنے طریقوں سے انتہائی غربت اور بھوک کو دور کرنے کی کوشش کرتا

ہے اور معاشروں میں ان کو ایک لعنت کے طور پر سمجھتا ہے۔ اس لیے ہر ملک نے اپنے شہریوں کو خوراک کی حفاظت کے

لیے تنظیمی ڈھانچہ تیار کیا۔ مزید برآں، دنیا کے مختلف ممالک میں موثر عوامی تقسیم کے نظام کے لیے موثر انداز میں غذائی تحفظ کو یقینی بنانے کے لیے متعدد کوششیں کی گئیں۔ اسی طرح ہندوستان نے بھی تنظیمی ڈھانچہ تیار کیا اور عوامی تقسیم کے موثر نظام کے لیے مختلف اقدامات کو نافذ کیا۔

اخبار، 'The Economic Times' میں عوامی تقسیم کے نظام کی تعریف اس طرح کی گئی ہے کہ "عوامی تقسیم کا نظام حکومت کی طرف سے فراہم کردہ دکانوں کا ایک سلسلہ ہے جسے معاشرے کے ضرورت مند طبقوں میں بنیادی خوراک اور غیر غذائی اجناس کی تقسیم کا کام بہت سستی قیمتوں میں سونپا جاتا ہے۔"<sup>2</sup>

### عوامی تقسیم کا نظام: عالمی منظر/پہلو

برطانیہ دنیا کا پہلا ملک تھا جس نے تنظیمی ڈھانچہ تیار کیا اور عوامی تقسیم کے نظام یا راشن کے نظام کے کاموں کو انجام دیا۔ برطانوی حکومت نے پہلی جنگ عظیم کے آغاز کے بعد 1916 میں وزارت خوراک قائم کیا، جو خوراک کی قلت کے مسائل کو حل کرنے کے سلسلے میں قائم کیا گیا تھا۔ خوراک کی بڑھتی ہوئی قیمتوں سے نمٹنے کے لیے 1917 میں اضافی اقدامات کیے گئے، اور راشن کا نظام 1918 میں متعارف کرایا گیا جسے یہ مسئلہ حل کیا گیا۔ تاہم، 1940 میں، وزارت خوراک برطانیہ میں راشن کے پورے نظام کی انچارج تھی۔ مزید برآں، برطانیہ کے علاوہ، دوسری جنگ عظیم کے اختتام تک، دنیا کے اہم حصوں بشمول امریکہ، جرمنی، ہندوستان اور مشرق وسطیٰ کے دیگر ممالک نے راشن یا عوامی تقسیم کا نظام تیار کیا۔ ریاست برائے متحدہ امریکہ (USA) میں، راشن کا نظام سب سے پہلے دوسری جنگ عظیم کے دوران نافذ کیا گیا تھا جب امریکیوں کو ان کے لیے دستیاب چھوٹے وسائل سے زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھانے کی ترغیب دینے کے لیے متعدد سرکاری پروگرام تیار کیے گئے تھے۔ چینی پہلی شے تھی جسے مئی 1942 میں تقسیم کیا گیا تھا، اس کے بعد 1943 میں کھانے کی دیگر اشیاء کو تقسیم کیا گیا تھا۔ اگست 1939 میں جرمنی نے دوسری جنگ عظیم کی تیاری کے لیے عوامی تقسیم کا نظام اپنایا تھا۔ دوسری جنگ عظیم کے دوران جرمنی میں قحط نے ملک بھر میں کھانے پینے کی اشیاء کو راشن دینے پر مجبور کر دیا۔ 1945 میں

دوسری جنگ عظیم کی فاقہ کشی پر فتح کے بعد راشن کی فراہمی اور تقسیم کے پروگراموں میں توسیع ہوئی۔ سپلائی سنٹر (The Supply Centre) 1941 میں مشرق وسطیٰ میں فوجی دستوں کی مدد کرتے ہوئے سویلین مطالبات کو پورا کرنے کے لیے دستیاب جہازوں اور درآمدی پروگراموں کا زیادہ سے زیادہ استعمال کرنے کے لیے بنایا گیا تھا۔ مصر، شام، فلسطین، عراق، اور ایران نے 1970 اور 80 کی دہائیوں میں، مشرق وسطیٰ کے تنازعات کے دوران اناج کاراشن اور خوراک جمع کرنے کے پروگرام استعمال کیے تھے۔ امریکہ کے برعکس لبنان میں ہر ایک کبے کو کے پاس راشن کارڈ حاصل تھا۔<sup>3</sup>

ہندوستان میں عوامی تقسیم کا نظام 1942 میں برطانوی راج کے دوران شروع ہوا تھا۔ اسی طرح دیگر ایشیائی ممالک، جیسے کہ انڈونیشیا نے 1960 کی دہائی کے آخر میں، بنگلہ دیش نے 1970 کی دہائی میں، ویتنام اور فلپائن نے 1981 میں، اور دیگر ممالک نے مختلف ادوار میں اپنے طور پر راشن کی تقسیم کا نظام قائم کیا۔ اگرچہ، اس تحقیق میں صرف ہندوستان کے اندر عوامی تقسیم کے نظام پر بات کی گئی ہے۔<sup>4</sup>

مقالہ کے اس باب کو دو ذیلی ابواب میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلے ذیلی باب میں ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام (عوامی تقسیم نظام) کے تنظیمی ڈھانچے اور اقدامات کی مختصر تفصیل شامل ہے۔ دوسرا ذیلی باب جموں اور کشمیر میں تنظیمی ڈھانچے اور اقدامات کی وضاحت کرتا ہے جو ایک موثر عوامی تقسیم کے نظام کو تیار کرنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔ لہذا صرف دو اہم پہلوؤں یعنی تنظیمی ڈھانچے اور ہندوستان کے اندر عوامی تقسیم کے موثر نظام کے لیے اقدامات پر اس باب میں روشنی ڈالی گئی ہے۔

## ذیلی-باب اول

### ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کا تنظیمی ڈھانچہ اور اقدامات

#### عوامی تقسیم کا نظام

ہندوستان میں عوامی تقسیم کا نظام ایک ملک گیر نظام ہے جس کا مقصد تمام شہریوں کو غذائی اجناس اور دیگر اشیاء کی ضروریات فراہم کرنا ہے۔ اس کا مقصد بھوک کو ختم کرنا اور ملک کے غریب طبقوں کو کھانے کی اشیاء کی تقسیم کے ذریعے

مناسب مواقع فراہم کرنا ہے۔ چونکہ خوراک کو روزی روٹی کی سب سے اہم بنیادی ضرورت کے طور پر تسلیم کیا جاتا ہے، اس طرح ہندوستان جیسی ہر ملک نے عوامی تقسیم کے نظام کے موثر نظم و نسق کو پہلی اور اولین ترجیح دینے پر پوری توجہ مرکوز کی ہے۔

عوامی تقسیم کا نظام تقسیم کرنے والے مراکز کا ایک ایسا نظام ہے جس کا انتظام حکومتی تنظیم کے ذریعے کیا جاتا ہے جس میں ضروری اشیائے خورد و نوش کم قیمتوں پر تقسیم کرنے اور معاشرے کے ان طبقات کو مناسب خوراک تک رسائی فراہم کرنے کا کام سونپا جاتا ہے جو ضرورت مند ہیں۔ ہندوستان کی آزادی کے بعد، عوامی تقسیم کے نظام (عوامی تقسیم نظام) کے محکمے نے گھرانے غذائی تحفظ کی اعلیٰ سطحوں کو حاصل کرنے اور ملک کو درپیش قحط کے خطرات کو ختم کرنے میں بھی اہم کردار ادا کیا ہے۔ اس کا مقصد یہ ہے کہ ہندوستان میں غذائی تحفظ کے اہداف کو یقینی بنا کر اور خوراک کی فراہمی کے استحکام کو بہتر بنا کر تمام ضرورت مندوں تک خوراک کی رسائی کو محفوظ بنایا جائے۔ ہندوستان میں عوامی تقسیم کا نظام خوراک کی کمی کے انتظام اور سستی قیمتوں پر اناج کی تقسیم کے نظام کے طور پر قائم ہوا ہے۔ ہندوستان کا عوامی تقسیم کا نظام مرکزی اور ریاستی حکومتوں کی مشترکہ ذمہ داری کے تحت کام کر رہا ہے۔ مرکزی حکومت، فوڈ کارپوریشن آف انڈیا (Food Corporation of India) کے ذریعے، ریاستی حکومتوں کو اناج کی خریداری، نقل و حمل، ذخیرہ کرنے اور مختص کرنے کی ذمہ داری لیتی ہے۔ ریاستی حکومتیں عوامی تقسیم کے نظام کی باقی ذمہ داریوں کو چلاتی ہیں جن میں ریاست کے اندر تقسیم، راشن کارڈ کا اجراء، اہل خاندانوں کی شناخت اور مناسب قیمت کی دکانوں کے کام کی نگرانی وغیرہ شامل ہیں۔ اس وقت عوامی تقسیم کا نظام کے تحت اشیاء، یعنی گندم، چاول، چینی اور مٹی کا تیل ریاستوں / مراکز کے زیر انتظام علاقوں کو تقسیم کے لیے مختص کیا جا رہا ہے۔ ریاستیں / مراکز کے زیر انتظام علاقے اپنے عوامی تقسیم کے نظامی مراکز (عوامی تقسیم نظام outlets) کے ذریعے اضافی اشیاء جیسے دالیں، مسالے، خوردنی تیل، آئوڈیزڈ (iodised) نمک وغیرہ بھی تقسیم کر سکتے ہیں۔<sup>5</sup>

## عوامی تقسیم کے نظام کے قیام کی ضرورت

عوامی تقسیم کا نظام دنیا کے بہت سے حصوں اور خاص طور پر ہندوستان میں دوسری جنگ عظیم کے دوران برطانوی راج کے وقت متعارف کرایا گیا تھا۔ آزادی کے بعد، ہندوستان 1950 کی دہائی کے دوران نازک حالات سے گزر رہا تھا اور 1960 کی دہائی میں ملک کے مختلف حصوں میں خوراک کی قلت برقرار تھی۔ جس میں کہا گیا کہ ملک کے عوام کو بڑی مشکل سے خوراک کی رسائی حاصل ہوتی تھی۔ ہندوستان کی اقتصادی پالیسی نے زراعت کی ترقی کو آگے بڑھانے پر زور دیا۔ یہ تبدیلی 1970 اور 1980 کی دہائیوں میں شریعتی اندر گاندھی کی وزیر اعظم کی اقتدار کے دوران سبز انقلاب (Green Revolution) کے آغاز سے آسان ہوئی جس کے ذریعے ملک میں زرعی پیداوار میں مسلسل اضافہ ہوا۔ اس میں کوئی شک نہیں کہ غذائی اجناس یا زرعی مصنوعات کی پیداوار میں اضافہ ہوا تھا لیکن اس کے ساتھ ساتھ ہندوستان کی آبادی میں بھی تیزی سے اضافہ دیکھا گیا تھا۔ ہندوستان کی آزادی کے بعد پچھلے پچاس سالوں تک، یعنی 1951 کے پہلے پانچ سالہ منصوبے سے، غذائی اجناس کی پیداوار 51-1950 میں 50 ملین ٹن (million tonnes) سے بڑھ کر 01-2000 میں 200 ملین ٹن تک پہنچ گئی۔ اسی وقت کے دوران ملک کی آبادی 51-1950 سے 2001-2000 کے دوران 36.1 کروڑ سے بڑھ کر 102.9 کروڑ ہو گئی۔<sup>۵</sup>

ہندوستان میں غربت کے مسلسل برقرار رہنے کی وجہ سے، غذائی تحفظ تک رسائی کے ساتھ ساتھ پورے ملک میں غذائیت کی کوششوں کی کمی سے لوگوں میں بھوک اور غذائیت کی کمی کا سبب بنی۔ زیادہ تر ترقی پذیر ممالک میں جہاں ان کی آبادی کا ایک بڑا حصہ غربت سے نیچے ہے، عوامی خدمات کی تقسیم کے لیے سرکاری اداروں کی شمولیت کی ضرورت ہے۔ یہی حال ہندوستان کے ملک کا بھی ہے، جہاں آبادی کا ایک چوتھائی (1/4<sup>th</sup>) اب بھی غربت سے نیچے کے زمرے میں ہے، اور آبادی کے ایسے حصے کی قوت خرید بہت کم ہے یہاں تک کہ دیگر پسماندہ ممالک کے مقابلے میں۔ ہندوستان کی آزادی کے

بعد، سب سے زیادہ توجہ عوامی تقسیم کے نظام کی کارکردگی اور تاثیر کی طرف تھی، اور وقتاً فوقتاً ملک میں مختلف اقدامات کیے گئے۔ لہذا، ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کے قیام کی ضرورت نے سب کے لیے خوراک کی حفاظت پر توجہ دی ہے۔<sup>7</sup>

محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم (Food & Public Distribution) عوامی تقسیم، خوراک و امور صارفین کی وزارت کے کنٹرول میں کام کر رہا ہے، اور اس نے ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کے مجموعی انتظامیہ کے لیے قائم کیا ہے۔ متعلقہ محکمے کے پاس پورے ملک میں تمام شہریوں کے لیے غذائی تحفظ فراہم کرنے کا ایک اہم کردار اور نظر یہ ہے۔

محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم (F&PD) کے اہم مقاصد

i. پورے ملک میں قومی غذائی تحفظ قانون (قومی غذائی تحفظ قانون) - 2013 کا نفاذ۔

ii. چاول، گندم اور دیگر موٹے اناج کی خریداری کے لیے قیمت کو قابو یا کنٹرول کرنے کی موثر انتظامیہ۔

iii. ہندوستان میں ہدف شدہ عوامی تقسیم کے نظام (ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام) کو مضبوط بنانا۔

iv. شوگر یا چینی انڈسٹری اور گودام کے شعبے کی ترقی۔

v. پورے ملک میں عوامی خدمات کے نظام کی فراہمی کو بہتر بنانا۔<sup>8</sup>

**عوامی تقسیم کے نظام (Public Distribution System) کی اہمیت**

ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کے مختلف پہلو ہیں جو محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم کے زیر کنٹرول ہیں۔ جن اہم پہلوؤں میں عوامی تقسیم کے نظام کو بہت اہمیت حاصل ہے وہ درج ذیل ہیں:<sup>9</sup>

1. عوامی تقسیم نظام خوراک کو زیادہ سستی، دستیاب، اور آسانی سے قابل رسائی بنا کر ملک کی خوراک اور غذائیت کی حفاظت میں مدد کرتا ہے جنہیں اس کی سب سے زیادہ ضرورت ہے (معاشرے کے غریب ترین طبقے)۔
2. خوراک کے ذخیرے کو محفوظ رکھ کر، عوامی تقسیم کا نظام بحران کے وقت بھی خوراک کی فراہمی کو برقرار رکھتا ہے۔
3. عوامی تقسیم نظام ملک کے فاضل علاقوں سے خسارے والے علاقوں میں خوراک کی فراہمی کے ذریعے اناج کی تقسیم میں تعاون کرتا ہے۔
4. یہ کم از کم امدادی قیمت اور خریداری کو برقرار رکھتا ہے جس کی وجہ سے غذائی اجناس کی پیداوار میں اضافہ ہوا ہے۔
5. عوامی تقسیم کا نظام خوراک کی قیمتوں کے استحکام میں بہتری لاتا ہے۔

## ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کی مختصر تاریخ

برطانوی حکومت کے دوران، اس وقت گورنر جنرل کونسل کے کامرس (commerce) ممبر کے تحت محکمہ خوراک کی بنیاد 10 دسمبر 1942 کو رکھی گئی۔ اس محکمے کا ہیڈ کوارٹر نئی دہلی میں تھا۔ یہ محکمہ کھانے پینے کی اشیاء کی قیمتوں کے تعین اور نقل و حرکت سے متعلق تمام معاملات کو سنبھالتا تھا، خاص طور پر چینی اور نمک کے ساتھ ساتھ کھانے کی اشیاء کے سلسلے میں تجارتی برآمد کے اختیار یا کنٹرول کی انتظامیہ۔ محکمہ کے تحت یکم جنوری 1943 کو ایک انتظامی تنظیم قائم کی گئی تھی، تاکہ فوج کی تمام غذائی ضروریات کی خریداری اور خریداری کا انتظام سنبھالا جاسکے، جو پہلے محکمہ رسدات کے زیر انتظام تھا۔

ہندوستان کی عبوری حکومت 1946 میں قائم کی گئی تھی، جس میں سپلائی یا رسدات ڈیپارٹمنٹ کے سربراہ ڈاکٹر راجندر پرساد تھے۔ 29 اگست 1947 کو وزارت خوراک نے محکمہ خوراک کا نام تبدیل کر دیا اور ڈائریکٹوریٹ آف شوگر اور وناپیتی وزارت خوراک کی ایک شاخ بن گئی۔ انتظامی کارکردگی میں اضافہ کے لیے، وزارت زراعت اور وزارت خوراک کو یکم فروری 1951 کو متحد کر کے وزارت خوراک اور زراعت بنا۔ جیسے جیسے سرگرمی کا دائرہ بڑھتا گیا، دونوں وزارتوں کو 1956 میں وزارت خوراک اور وزارت زراعت میں تقسیم کر دیا گیا، لیکن بعد میں ان دونوں وزارتوں کو دوبارہ 17 اپریل 1957 کو وزارت خوراک اور زراعت میں ضم کر دیا گیا۔

محکمہ خوراک اور زراعت کو 1960 میں وزارت زراعت میں تقسیم کر کے بنایا گیا تھا۔ فوڈ کارپوریشن آف انڈیا (FCI) کو 1965 میں فوڈ کارپوریشن ایکٹ-1964 کے تحت محکمہ خوراک ملک میں غذائی اناج کے شدید بحران کی وجہ سے بنایا گیا تھا۔ یہ وزارت 1966 میں اس وقت قائم کیا گیا جب وزارت برائے کمیونٹی کی ترقی اور تعاون اور وزارت خوراک اور زراعت کو ایک ساتھ ملا گیا۔ 1971 میں وزارت زراعت کا نام تبدیل کر کے مذکورہ بالا چار محکموں بشمول خوراک کا محکمہ رکھا گیا۔

وزارت خوراک اور شہری رسدات 1983 میں اس وقت قائم کیا گیا جب محکمہ خوراک کو وزارت زراعت سے ہٹا دیا گیا۔ 21 جون، 1991 کو، وزارت خوراک و شہری رسدات کو وزارت خوراک اور وزارت شہری رسدات میں تقسیم کر دیا گیا، اور ایک وزیر مملکت (Minister of State) کو خوراک کی وزارت کی ذمہ داری سونپی گئی۔

مارچ 1992 کو وزارت خوراک کو دو محکموں میں تقسیم کیا گیا تھا جیسے محکمہ خوراک اور محکمہ خوراک کی خریداری و تقسیم۔ یہ کارکردگی کو بڑھانے کے لیے کیا گیا تھا۔ ایک بار پھر وزارت خوراک کو 4 جون 1997 کو خوراک اور صارفین کے

امور کی وزارت میں تبدیل کر دیا گیا۔ اس کے تین محکمے تھے یعنی محکمہ خوراک اور شہری رسد کا محکمہ، چینی اور خوردنی تیل کا محکمہ، اور امور صارفین کا محکمہ۔ اس وزارت کا نام 15 اکتوبر 1999 کو دوبارہ تبدیل کر کے تین ڈویژنوں کے ساتھ صارفین کے امور اور عوامی تقسیم کی وزارت رکھ دیا گیا، یعنی محکمہ عوامی تقسیم، محکمہ چینی اور خوردنی تیل، اور محکمہ برائے امور صارفین۔

آخر کار، 17 جولائی 2000 کو اس وزارت کی تشکیل نو اور از سر نو ترتیب دینے کا فیصلہ کیا گیا، اور اسے وزارت برائے امور صارفین، خوراک اور عوامی تقسیم (CAF&PD) کہا گیا۔ نتیجتاً، وزارت کے پاس صرف دو محکمے ہیں یعنی محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم اور محکمہ امور صارفین۔ یہ سیٹ اپ یا تنظیمی ڈھانچہ اس تاریخ تک جاری ہے۔<sup>10</sup>

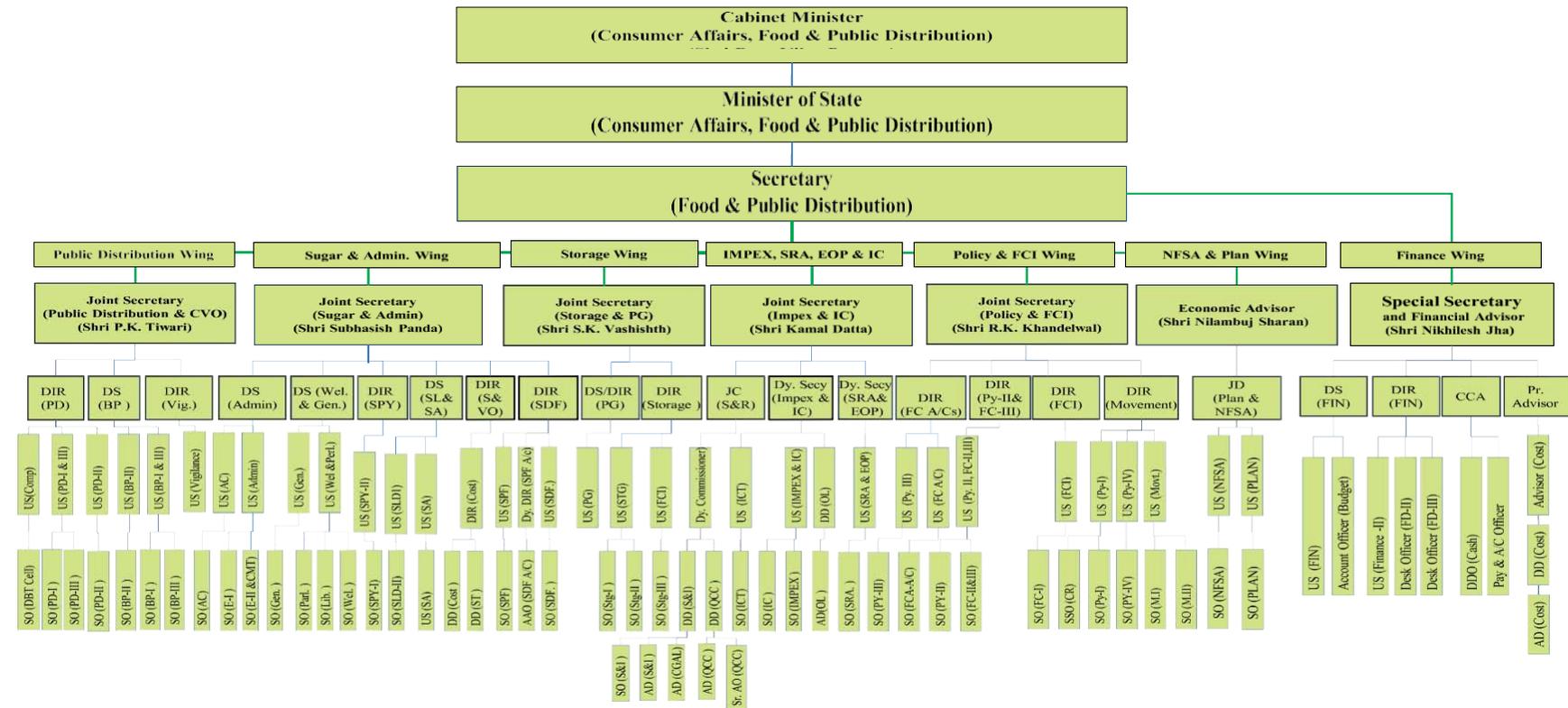
### تنظیمی ڈھانچہ

جیسا کہ اوپر بتایا گیا ہے کہ محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم (Food & Public Distribution)، عوامی تقسیم، خوراک و امور صارفین کی وزارت کے تحت کام کر رہا ہے۔ اسی محکمے کے لیے ایک انتہائی مختصر انتظامی تنظیمی ڈھانچہ یہاں دیا گیا ہے۔

اعلیٰ سطح پر عوامی تقسیم، خوراک و امور صارفین کی وزارت کے لیے ایک کابینہ وزیر ہے جس کے تحت وزیر مملکت خوراک اور عوامی تقسیم کے محکمے کے سیاسی سربراہ کے طور پر کام کر رہے ہیں۔ انتظامی نقطہ نظر میں، سیکرٹری اسی وزارت کی ہدایات کے تحت کام کرنے والے محکمے کے انتظامی سربراہ کے طور پر فائز ہے۔ محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم کے سیکرٹری کو خصوصی سیکرٹری اور مالیاتی مشیر، 05 جوائنٹ سیکرٹریز، اور ایک اقتصادی مشیر کی طرف سے خدمت اور معاونت فراہم کی جاتی ہے۔ ہر جوائنٹ سیکرٹری اور اقتصادی مشیر کو انتظامی مقصد کے لیے سیکشن آفیسر مدد کرتا ہے۔ جبکہ خصوصی اور مالیاتی مشیر کے طور پر انڈر سیکرٹری، ڈرائنگ اور ڈسبرنگ آفیسر، پے اینڈ اکاؤنٹس آفیسر، اسسٹنٹ ڈائریکٹر، ڈپٹی ڈائریکٹر، اور محکمہ کے مالیاتی انتظام کو سنبھالنے کے لئے مشیر برائے لاگت کی مدد کرتا ہے۔<sup>11</sup>

محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم کا تنظیمی سیٹ اپ (Set up) نیچے شکل 3.1 میں دکھایا گیا ہے۔

# ORGANISATIONAL STRUCTURE OF DEPARTMENT OF FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION



Admn	Administration
AC	Administration Coordination
A/Cs	Accounts
AD	Assistant Director
AAO	Asstt. Accounts Officer
BP	Basic Plan
CVO	Chief Vigilance Officer
CR	Control Room
CCA	Chief Controller of Account
CVO	Chief Vigilance Officer
CGAL	Central Grain Analysis Laboratory
CMT	Career Management and Training
Comp	Computerization Cell for TPDS
DD	Deputy Director

DDO	Drawing and Disbursing Officer
DEV.	Development
DBT	Direct Benefit Transfer
DS	Deputy Secretary
DIR.	Director
EOP	Edible Oil Policy
E.	Establishment
FCI	Food Corporation of India
FC	Food Corporation
F.D.	Finance Desk
Gen.	General Administration
IC	International Co-operation
Impex	Import Export
ICT	Information & Communication Tech.

JS	Joint Secretary
JC	Joint Commissioner
Lib.	Library
Movt/M.	Movement
NFSA	National Food Security Act
OL	Official Language
Py.	Policy
PD	Public Distribution
Parl.	Parliament
QCC	Quality Control Cell
SA	Sugar Administration
S.O.	Section Officer
Sr.AO	Sr. Accounts Officer
SLD	Sugar Litigation Desk

SPF	Sugar Policy Fund
SPY	Sugar Policy
SDF	Sugar Development Fund
ST	Statistics
SL	Sugar Litigation
SSO	Sr. Statistical Officer
SRA	Storage & Research Admn.
S&R	Storage & Research
S&I	Storage & Inspection
US	Under Secretary
Vig	Vigilance
Wel	Welfare

سالانہ رپورٹ 2017-18، محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم، حکومت ہند، صفحہ - 108/114 مورخہ: 05/12/2019 حوالہ: 12

## محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم کے کام

محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم کے اہم کاموں میں شامل ہیں: <sup>13</sup>

- i. اشیائے خورد و نوش کی خریداری، ذخیرہ اندوزی، نقل و حرکت اور تقسیم کے حوالے سے قومی سطح پر پالیسیاں بنانا اور ان پر عمل درآمد کرنا۔
  - ii. عوامی تقسیم کے نظام کو موثر طریقے سے نافذ کرنا خاص طور پر ملک کے غریب طبقات پر توجہ مرکوز کرنا۔
  - iii. اناج کو ذخیرہ کرنے کے لیے سائنسی مرکزی ذخائر کی دیکھ بھال کو فروغ دینے اور سہولت فراہم کرنا؛
  - iv. چاول، گندم اور دیگر موٹے اناج پر خوراک کی سبسڈی کے معاملے میں موثر انتظامیہ؛
  - v. غذائی اجناس کی درآمد اور برآمد، بھاری مقدار میں ذخیرہ کرنا، معیاری اختیار سیز (quality control cells)، اور ضروری غذائی اجناس کی تفصیلات پر قومی سطح پر پالیسیوں کی تشکیل؛
  - vi. موثر عوامی تقسیم کے نظام کے لیے چینی اور گنے کے شعبے سے متعلقہ تمام پالیسی امور کی تشکیل اور ان پر عمل درآمد؛ اور
  - vii. معانیے کے عمل، قیمت پر اختیار انتظامیہ اور خوردنی تیل کی سپلائی کے عمل سے متعلق موثر اقدامات کرنا۔
- ہندوستان میں ملکی سطح پر خوراک اور عوامی تقسیم کا محکمہ اس کے زیر اختیار مختلف تنظیموں کی مدد سے اپنے کام انجام دیتا ہے۔ ان تنظیموں میں شامل ہیں: ایک منسلک دفتر یعنی ڈائریکٹوریٹ آف شوگر اینڈ بیجینیٹیل آئلز۔ تین ماتحت دفاتر جیسے نیشنل شوگر انسٹی ٹیوٹ (NSI) جو کانپور میں واقع ہیں، کوالٹی کنٹرول سیز (QCC) اور انڈین گرین اسٹورج مینجمنٹ اینڈ ریسرچ انسٹی ٹیوٹ (IGMRI)، ہاپور؛ تین مرکزی پبلک سیکٹر انٹرپرائزز بطور فوڈ کارپوریشن آف انڈیا (FCI)، سینٹرل ویٹر ہاؤسنگ کارپوریشن (CWC) اور ہندوستان و بیجینیٹیل آئل کارپوریشن لمیٹڈ (HVOC)؛ اور ایک ریگولیٹری اتھارٹی یعنی ویٹر ہاؤسنگ ڈیولپمنٹ اینڈ ریگولیٹری اتھارٹی (WDRA)۔ <sup>14</sup>

## موثر عوامی تقسیم کے نظام کے لیے اقدامات

ہندوستان میں آزادی کے بعد کئی عوامی پروگراموں، پالیسیوں اور قانونوں کو نافذ کیا گیا جن کا تعلق براہ راست یا بالواسطہ طور پر خوراک کی حفاظت کے پروگرام، غذائیت پر مبنی منصوبوں اور غربت کے خاتمے کے ذرائع فراہم کرنے سے ہے۔ ان میں سے کچھ اہم اس طرح ہیں:

1. بچوں کی مربوط ترقیاتی خدمات (ICDS)، 1975؛
  2. دوپہر کے کھانے کے پروگرام، 1995؛
  3. قومی بزرگ پنشن سکیم، 1995؛
  4. ہدف شدہ عوامی تقسیم کا نظام (ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام)، 1997؛
  5. سوارنا جینتی گرام سواروزگار یوجنا، 1999؛
  6. انٹو دیانا یوجنا (انٹو دیانا یوجنا)، 2000؛
  7. انا پورنا اسکیم (AS)، 2000؛
  8. کشوری شکتی یوجنا (KSY)، 2000-01؛
  9. مہاتما گاندھی قومی دیہی روزگار ضمانتی قانون (MGNREGA)، 2005؛
  10. قومی خوراک تحفظ مشن، 2009؛
  11. قومی دیہی روزی روٹی مشن، 2009-10؛
  12. نو عمر لڑکیوں کو باختیار بنانے کے لیے راجیو گاندھی اسکیم، 2011؛
  13. قومی غذائی تحفظ بل-2011، (جو بعد میں قومی غذائی تحفظ قانون-2013 بن گیا ہے؛
  14. مختلف ہندوستانی ریاستوں میں عوامی خدمت کی فراہمی کا حق؛ اور دوسرے۔<sup>5</sup>
- مندرجہ بالا تمام پروگراموں اور قانون سازیوں میں صرف ان کا جائزہ لیا جائے گا جو خاص طور پر 1990 کی دہائی سے ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کے تناظر میں براہ راست متعلقہ ہیں۔ یہاں محقق صرف ہندوستان کے عوامی تقسیم کے نظام کے تناظر میں خوراک کی حفاظت کے لیے ترقیاتی اقدامات پر زور دے گا۔

ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کو موثر، اقتصادی اور موثر بنانے کے لیے وقتاً فوقتاً (خاص طور پر 1990 کی دہائی سے) کیے گئے مختلف اقدامات اور قانون سازیوں کی ذیل میں وضاحت کی گئی ہے:

### 1. اصلاح شدہ عوامی تقسیم کا نظام (Revamped Public Distribution System)

1992 تک، عوامی تقسیم کے نظام تمام مستفیدین یا صارفین کے لیے بغیر کسی خاص ہدف کے ایک عمومی استحقاق کی اسکیم تھی۔ پورے ملک میں جون 1992 کو 1775 بلاکس (Blocks) کے لیے نئے سرے سے عوامی تقسیم کا نظام شروع کیا گیا۔ یہ عوامی تقسیم کے نظام کو مضبوط اور ہموار کرنے اور دراز، پہاڑی دور دراز اور ناقابل رسائی علاقوں میں جہاں غریب لوگوں کا ایک بڑا حصہ رہتا ہے، اس کی رسائی کو بہتر بنانے کے لیے شروع کیا گیا تھا۔ اصلاح شدہ عوامی تقسیم نظام نے 1775 بلاکس کا احاطہ کیا جس میں علاقے کے مخصوص پروگراموں میں خشک سالی کا شکار علاقہ پروگرام، صحرائی ترقیاتی پروگرام، مربوط قبائلی ترقیاتی منصوبے، اور مخصوص نامزد پہاڑی علاقوں نے ریاست کی مشاورت سے نشاندہی کی ہے۔ اصلاح شدہ عوامی تقسیم نظام نے عوامی تقسیم کے نظام کے بنیادی ڈھانچے کی بہتری پر خصوصی توجہ دینے پر زور دیا۔ نئی عوامی تقسیم کے نظام کے علاقوں میں تقسیم کے لیے اناج ریاستوں کو مرکزی جاری کردہ قیمت سے 50 پیسے کم پر جاری کیا گیا ہے۔ اس اسکیم کے تحت 20 کلوگرام ہر خاندان کو اناج دیا جا رہا تھا۔ اصلاح شدہ یا نئے سرے سے بنائے گئے عوامی تقسیم کے نظام میں عوامی تقسیم کے نظام کی اشیاء کی موثر رسائی کو یقینی بنانے کے لیے علاقائی نقطہ نظر، ریاستی حکومتوں کی طرف سے ان کی شناخت شدہ علاقوں میں مناسب قیمت کی دکانوں کی دہلیز پر فراہمی، بنیادی ڈھانچے کی ضروریات جیسے اضافی مناسب قیمت کی دکانیں (Fair Price Shops)، رہ جانے والے خاندانوں کے لیے اضافی راشن کارڈ شامل ہیں، ذخیرہ کرنے کی گنجائش وغیرہ اور دیگر اشیاء جیسے چائے، دالیں، نمک، صابن وغیرہ عوامی تقسیم کے نظام کی دکانیں یا آؤٹ لیٹس کے ذریعے تقسیم کرنے کے لیے شامل ہیں۔<sup>16</sup>

## 2. هدف شدہ عوامی تقسیم کا نظام (Targeted Public Distribution System)

هدف شدہ عوامی تقسیم کا نظام کو ہندوستان میں خوراک کی تقسیم کا سب سے وسیع پروگرام سمجھا جاتا ہے جس میں مرکزی پول (pool) سے ملک میں کھانے پینے کے کل اناج کے تقریباً 50% کا احاطہ کیا جاتا ہے۔ TN Dhar، ایک ماہر معاشیات نے هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کو "پروڈیوسر-قیمت - حمایت سہ صارف - سبسڈی پروگرام" کے طور پر بیان کیا۔ دوسرے الفاظ میں اسے صارفین کی حمایت کے لیے کم قیمت پر سبسڈی پروگرام بھی کہا جائے گا۔

ابتدائی طور پر هدف شدہ عوامی تقسیم نظام جغرافیائی طور پر شہری علاقوں تک محدود تھا اور دیہی علاقوں کے ان مخصوص خوراک کی کمی والے خاندانوں تک محدود تھا، لیکن بعد میں، اس نے پورے ملک کے دیہی اور شہری دونوں علاقوں تک اپنے سائے میں اثر کیا۔ بیسویں صدی کے 80 کی دہائی میں، رعایتی قیمت پر غذائی اجناس کی تقسیم کو غریب لوگوں کو حفاظتی جال فراہم کرنے کے ایک ذریعہ کے طور پر استعمال کیا گیا اور غربت کے خاتمے اور غذائیت کی کمی کو پورا کرنے کے لیے بنیادی جزو کے طور پر تصور کیا گیا۔<sup>17</sup>

حکومت ہندوستان نے جون 1997 میں سماج کے غریب سماجی اقتصادی طبقات پر توجہ مرکوز کرتے ہوئے هدف شدہ عوامی تقسیم نظام شروع کیا۔ هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے آغاز کے وقت، تقریباً چھ کروڑ کم آمدنی والے خاندانوں کو سالانہ تقریباً 72 لاکھ ٹن غذائی اجناس کی تقسیم سے فائدہ ہوتا ہے۔ 1997 سے غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں کے شمارے کا پیمانہ بتدریج 10 کلوگرام سے 35 کلو تک فی خاندان فی مہینہ بڑھا دیا گیا ہے۔ 1.4.2000 سے غربت کی سطح سے نیچے کنبوں کی حدود 10 کلو سے بڑھ کر 20 کلو تک فی خاندان فی مہینہ پہنچ گئی ہے۔ جولائی 2001 سے غربت کی سطح سے نیچے کنبوں کے لیے اناج کی مختص راشن مزید 20 کلو سے بڑھ کر 25 کلو فی خاندان فی کر دیا گیا۔ ابتدائی طور پر، دسمبر 2000 میں اسکیم کے آغاز کے وقت انتودیا خاندانوں کو 25 کلوگرام فی خاندان ہر ماہ اناج فراہم کیا جاتا تھا۔ گھرانے سطح پر خوراک

کی حفاظت کو بڑھانے کے لیے 2002 سے غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں اور) Antyodaya Anna Yojna انتودیا انا یوجنا (کے تحت معاملے کے پیمانے کو 35 کلوگرام فی خاندان ماہانہ کر دیا گیا ہے۔<sup>18</sup>

هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت حقدار: سبسڈی والے غذائی اناج جیسے گندم، چاول، مٹی کا تیل، چینی اور آٹا هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت اہل مستفید کے حقدار ہیں۔ جدول 3.1 انتودیا انا یوجنا، غربت کی سطح سے نیچے اور APL زمروں میں حقداروں کی نشاندہی کرتا ہے۔

### جدول 3.1

#### مستفیدین اور حقداروں کی تعداد

اناج کا حقدار (کلوگرام / خاندان)	مستفیدین کی تعداد (کروڑ خاندان)	زمرہ دار خاندان
35 کلو	2.43	انتودیا انا یوجنا
35 کلو	4.09	غربت کی سطح سے نیچے خاندان
15-35 کلوگرام	11.52	غربت کی سطح سے اوپر خاندان
-	18.04	کل

ذرائع: غیر ستارہ والا سوال نمبر 256، لوک سبھا، CAFPD کی وزارت، 26 فروری 2013 کو جواب دیا گیا؛ محکمہ خوراک اور عوامی تقسیم؛ پی آر ایس۔<sup>19</sup>

هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں کی شناخت: 94-1993 کے لیے منصوبہ بندی کمیشن نے پروفیسر لوکا دوالا کی سربراہی میں ایک ماہر گروپ تشکیل دیا تھا۔ اسی کے مطابق، هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں کی آبادی کا تعین کرنے کے لیے اگست 1996 کو منعقدہ خوراک کے وزراء کی کانفرنس میں اتفاق رائے ہوا۔ هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں کی احاطے میں معاشرے کے واقعی غریب اور کمزور طبقے شامل ہیں جیسے بے زمین زرعی مزدور، معمولی کسان، دیہی کاریگر / کاریگر جیسے کمہار، بُنکر، لوہار، بڑھئی وغیرہ دیہی علاقوں میں اور چنگی آبادیوں میں رہنے والے اور شہری علاقوں میں غیر رسمی شعبے جیسے کمہار، رکشہ چلانے والے، گاڑی چلانے والے، فرش پر پھل اور پھول بیچنے والے وغیرہ میں روزانہ کی بنیاد پر اپنی روزی روٹی کمانے والے افراد۔ ریاستی حکومتوں کو مشورہ دیا گیا تھا کہ وہ هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت غربت کی سطح سے نیچے کنبوں کی شناخت کریں تاکہ اناج کی ترسیل اور مناسب قیمت کی دکانوں (FP Shops) کی سطح پر جو ابده اور شفاف طریقے سے اس کی تقسیم کی جائے اور ان کی شناخت میں گرام پنچایتوں اور نگر پالیکا کو بھی شامل کیا جائے۔ ابتدائی طور پر 1997 میں هدف شدہ عوامی تقسیم نظام

کے تحت غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں کی تعداد کا تخمینہ 596.23 لاکھ تھا، جو بعد میں 2000 میں بڑھ کر 652.03 لاکھ غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں تک پہنچ گیا۔<sup>20</sup>

### 3. انتودیا انا یوجنا (Antyodaya Anna Yojna)

انتودیا انا یوجنا دسمبر 2000 میں ملک کے غریب ترین کم آمدنی والے خاندانوں کے لیے شروع کی گئی۔ قومی نمونہ سروے کی مشق (National Sample Survey Exercise) کے مطابق، ہندوستان کی کل آبادی کا تقریباً 5% دن میں دو مربع کھانے کے بغیر سوتا ہے۔ ملک کی آبادی کے اس حصے کو "بھوک" کہا جاسکتا ہے۔ لہذا، معاشرے کے اس زمرے کی طرف ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کو زیادہ توجہ مرکوز کرنے کی ضرورت محسوس ہوتی ہے۔ انتودیا انا یوجنا 2000ء میں ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت آنے والے غربت کی سطح سے نیچے (غربت کی سطح سے نیچے) خاندانوں میں سے ایک کروڑ خاندانوں کے لیے شروع کیا گیا تھا۔ بعد میں، 04-2003 میں انتودیا انا یوجنا 1.5 کروڑ (یعنی غربت کی سطح سے نیچے کا 23%) خاندانوں تک پھیل گیا۔ لیکن 05-2004 میں اس کی احاطہ 1.5 سے بڑھ کر 2 کروڑ (یعنی 30.66% غربت کی سطح سے نیچے) خاندانوں تک پہنچ گئی، جو کہ پھر سے 2.5 کروڑ غربت کی سطح سے نیچے خاندانوں (یعنی 38%) تک بڑھ گئی، جس کا ذیل کے جدول میں ذکر کیا گیا ہے:<sup>21</sup>

#### جدول 3.2

2000 سے تین توسیع کے لیے غربت کی سطح سے نیچے زمرے کے اندر انتودیا انا یوجنا (انتودیا انا یوجنا) خاندانوں میں اضافہ۔

پرگرام	سال	توسیعات	شامل خاندانوں کی تعداد	غربت کی سطح سے نیچے زمرہ کے اندر خاندانوں کا فیصد
انتودیا انا یوجنا	2000	ابتدائی مرحلے	1 کروڑ	کل آبادی کا 5% (بشمول غربت کی سطح سے نیچے خاندان)
Antyodaya	2003-04	پہلی توسیع	1.5 کروڑ	23% غربت کی سطح سے نیچے خاندان
Anna	2004-05	دوسری توسیع	2 کروڑ	30.66% غربت کی سطح سے نیچے خاندان
(Yojna)	2005-06	تیسری توسیع	2.5 کروڑ	38% غربت کی سطح سے نیچے خاندان

#### 4. اناپورنا اسکیم (Annapurna Scheme)

وہ نادار بزرگ شہری جن کی عمر 65 سال یا اس سے زیادہ ہے اور وہ بڑھاپے کی پنشن کے اہل ہیں وہ اناپورنا اسکیم کے تحت آتے ہیں۔ یہ اسکیم 2000 میں شروع کی گئی تھی لیکن نیشنل اولڈ ایج پنشن اسکیم (NOAPS) کے تحت دستیاب محدود فنڈنگ کی وجہ سے اس کا احاطہ نہیں کیا گیا۔ اس اسکیم کے تحت، ایسے نادار بزرگ افراد کو فی شخص دس کلوگرام (10 kg) اناج فی ماہ مفت فراہم کیا جاتا ہے۔ اناپورنا اسکیم کا نفاذ ریاستوں کے ذریعے کام کر رہا ہے، لیکن فنڈنگ (funding) مرکزی حکومت نے فراہم کی ہے۔ اس اسکیم کے لیے 2002-03 میں 1.5 لاکھ ٹن، 2003-04 میں 1.09 لاکھ ٹن اور 2004-05 کے لیے مختص 1.58 لاکھ ٹن تھی۔<sup>22</sup>

کچھ مواقع کے لیے، یہ درست ہو سکتا ہے کہ ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام نے ایک حد تک ملک کے لوگوں کو خوراک کی کمی کے جھٹکوں کا مقابلہ کرنے کے قابل بنایا ہے جو مختلف قدرتی عمل جیسے خشک سالی، طوفان، سیلاب اور دیگر آفات اور آفات کی وجہ سے مختصر مدت کے لیے ہوتے ہیں۔ لیکن، اس پروگرام نے اپنے بنیادی مقاصد کو حاصل نہ کرنے پر تنقید کی تھی، یعنی ملک کے غریب لوگوں کے لیے غذائی تحفظ اور معاشی مدد۔

T. N. Dhar کے مطابق، ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے درمیانی اور طویل مدتی مقاصد کے حصول میں ناکامی کے لیے مختلف عوامل ذمہ دار ہیں جن میں کھلی خریداری کی پالیسی، کم سے کم امدادی قیمتوں (MSP) میں سال بہ سال اضافہ، عوامی تقسیم کے نظام کے لیے جان بوجھ کر کم قیمت کا مسئلہ طے کرنا، فوڈ کارپوریشن آف انڈیا (FCI) کی طرف سے کھانے پینے کی اشیاء کی خریداری اور انتہائی رعایتی اور مفت اشیاء خورد و نوش کی کچھ مخصوص قسموں کے صارفین کے لیے غیر معمولی طور پر زیادہ اقتصادی اخراجات شامل ہیں۔ ان سب عوامل نے مل کر ملک کے عوامی تقسیم کے نظام کو ہیرا پھیری، اناج کی رساؤ، دھوکہ دہی، مجرمانہ کارروائیوں، بڑے پیمانے پر بد عنوانی یا کرپشن اور سنگین بے ضابطگیاں کے لیے سازگار بنایا

ہے۔<sup>23</sup>

رہمیش چندنے ہندوستان کے دیگر ماہرین اقتصادیات اور پالیسی سازوں کے ساتھ ملک کے عوامی تقسیم کے نظام کے تناظر میں عوامی تقسیم کے نظام کی پوری پالیسی بشمول خوراک کی حفاظت، خوراک کی تقسیم، خوراک کی خریداری، خوراک کی نقل و حمل اور بازاروں میں حکومتی مداخلت میں اصلاحات کی طرف ایک نئی نظر ڈالنے کی ضرورت پر زور دیا۔ اس تناظر میں، حال ہی میں ایک اہم قانون سازی یعنی قومی غذائی تحفظ قانون (قومی غذائی تحفظ قانون)، 2013 عوامی تقسیم کے نظام میں کارکردگی اور تاثیر حاصل کرنے اور ہندوستان کے غریب لوگوں کے لیے بھوک اور غذائیت کی کمی کو کنٹرول کرنے پر اس کے اثرات کے لیے بنایا گیا ہے۔<sup>24</sup>

### 5. قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act)، 2013

حکومت ہند نے 2009 میں لوگوں سے وعدہ کیا ہے کہ وہ خوراک کے حق سے متعلق متعلقہ قانون سازی لائے گی، جس سے ملک کے لوگوں، خاص طور پر شیر خوار اور بچوں، زچگی کے حقداروں اور کمزور گروہوں کو خوراک کی ضمانت ملے گی۔ اس وعدے کو ذہن میں رکھتے ہوئے، حکومت ہند نے قومی غذائی تحفظ بل - 2011 تیار کیا اور اسے منظوری کے لیے پارلیمنٹ کے سامنے رکھا۔ لیکن قومی غذائی تحفظ بل پارلیمنٹ سے پاس ہونے پر قومی غذائی تحفظ قانون - 2013 بن جاتا ہے اور حکومت نے اسے 10 ستمبر 2013 کو مطلع کیا ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون - 2013 عوامی تقسیم کے نظام کو معاشی، موثر اور موثر بنانے کے لیے خوراک اور غذائی تحفظ فراہم کرنے کے مقصد کے ساتھ لوگوں کو مناسب قیمتوں پر معیاری خوراک کی مناسب مقدار تک رسائی کو یقینی بنایا۔ پچھلے ہند کی تازہ ترین پہل ہے۔<sup>25</sup>

قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 پورے ملک میں لاگو کیا گیا جس میں 81.35 کروڑ افراد شامل ہیں، یا ہم کہہ سکتے ہیں کہ ہندوستان کی کل آبادی کا دو تہائی (2/3) حصہ ہے، جنہیں انتہائی رعایتی قیمتوں پر اناج ملتا ہے۔ اس ایکٹ کی آمد کے ساتھ، 1997 کے موجودہ ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام میں کچھ اہم اصلاحات کی گئی ہیں، خاص طور پر غذائی اجناس کی احاطہ کے حقداروں میں۔ قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت پورے ہندوستان میں 75% دہی

اور شہری آبادی کے 50% تک غذائی اجناس کے حقداروں کے لیے احاطہ فراہم کرتا ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 کے تحت ترجیحی گھرانے 5 کلوگرام فی شخص فی مہینہ کے حساب سے اناج حاصل کرنے کے حقدار ہیں۔ یہ ایکٹ روپے کی رعایتی قیمتوں پر چاول / گندم / موٹے اناج کے لیے بالترتیب 1/2/3 فی کلوگرام فراہم کرتا ہے۔ اس قانون سازی کے ذریعے ہر ریاستی حکومت قومی غذائی تحفظ قانون کے نفاذ کی نگرانی اور نظر ثانی کے لیے ریاستی خوراک کمیشن (State Food Commission) تشکیل دے گی۔ اگر کوئی ریاست خصوصی بنیادوں پر ریاستی خوراک کمیشن قائم کرنے کا فیصلہ کرتی ہے، تو مرکزی حکومت کمیشن کو غیر تعمیراتی اثاثوں کے لیے ایک بار کی مالی امداد فراہم کرے گی۔<sup>26</sup>

### ہندوستان میں قومی غذائی تحفظ قانون-2013 کی نمایاں خصوصیات

- **هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت احاطہ اور استحقاق:** دیہی آبادی کا 75% اور شہری آبادی کا 50% حصہ هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت آئے گا، یکساں حقدار 5 کلوگرام فی شخص ماہانہ ہے۔ تاہم، انتودیا اناج گھرانے غریبوں میں سب سے زیادہ دکھی ہیں، اور فی الحال 35 کلوگرام فی خاندان ماہانہ کے حقدار ہیں، اس لیے موجودہ انتودیا اناج گھرانوں کا حق 35 کلوگرام فی گھرانہ ماہانہ کے حساب سے محفوظ کیا جائے گا۔
- **ریاست وار احاطہ یا کوریج:** دیہی اور شہری علاقوں میں بالترتیب 75% اور 50% کی تمام ہندوستان کے احاطہ کے مطابق، مرکزی حکومت کی طرف سے ریاست وار احاطہ کا تعین کیا جاتا ہے۔ اس وقت کے منصوبہ بندی کمیشن (اب نیٹی آئیوگ) نے 2011-12 کے لیے NSS گھرانے کھپت سروے کے اعداد و شمار کا استعمال کرتے ہوئے ریاست وار احاطہ کی نشاندہی کی ہے۔

- **هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت سبسڈی والی قیمتیں اور ان پر نظر ثانی:** هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت کھانے پینے کے اناج کو روپے کی رعایتی نرخوں یا قیمتوں پر ایکٹ کے آغاز کی تاریخ سے تین سال کے لیے چاول، گندم اور موٹے اناج کے لیے فی کلو بالترتیب 1/2/3/- پر دستیاب کرایا جائے گا۔ اس کے بعد، قیمتیں مرکزی حکومت کی

طرف سے وقتاً فوقتاً طے کی جائیں گی اور کم سے کم امدادی قیمتوں سے زیادہ نہیں ہوں گی۔ حکومت کی طرف سے مذکورہ امدادی قیمتوں کو جون 2018 تک جاری رکھنے کا فیصلہ کیا گیا ہے۔

• گھرانوں کی شناخت: ہر ریاست کے لیے ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت طے شدہ احاطہ کے اندر، اہل خاندانوں کی شناخت کا کام ریاستوں / Union Territories کو کرنا ہے۔

• خواتین اور بچوں کے لیے غذائی امداد: حاملہ خواتین اور دودھ پلانے والی مائیں اور 6 ماہ سے 14 سال کی عمر کے مربوط بچے کی ترقیاتی اسکیم (ICDS) اور دوپہر کے کھانے کی اسکیم (Mid-day Meals Scheme) کے تحت مقررہ غذائی اصولوں کے مطابق کھانے کے حقدار ہوں گے۔ یہ اسکیمیں غذائیت کے اعلیٰ معیارات چھ سال سے کم عمر کے غذائی قلت کے شکار بچوں کے لیے تجویز کیے گئے ہیں۔

• خواتین کو بااختیار بنانا: 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کی عورت کو راشن کارڈ جاری کرنا اور خاندان کی سربراہ بننا چاہیے۔

• شکایات کے ازالے کا طریقہ کار: تمام ریاستوں نے قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت انتظامی اکائیوں کی مختلف سطحوں پر ایک موجودہ یا علیحدہ عوامی شکایات کے ازالے کا طریقہ کار قائم کرنے کے لیے پک دی ہے۔

• احتساب اور شفافیت: عوامی تقسیم نظام میں احتساب اور شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے، تقسیم کی تفصیلات کے افشاء، سماجی آڈٹ کو تیار کرنے اور چوکسی سرگرمیوں کے لیے کمیٹیوں کی تشکیل کے لیے دفعات تیار کی گئیں۔

• الاؤنس (allowances) کے ذریعے خوراک کا تحفظ فراہم کریں: ایکٹ حقدار غذائی اجناس یا کھانے کی عدم فراہمی کی صورت میں حقدار مستحقین کو فوڈ سیکیورٹی الاؤنس (food security allowance) فراہم کرتا ہے۔

• جرمانہ: ضلع شکایات کے ازالے کے افسر کی طرف سے تجویز کردہ ریلیف کی تعمیل میں ناکامی کی صورت میں سرکاری ملازم یا اتھارٹی پر جرمانے کا انتظام ریاستی فوڈ کمیشن (SFC) کی طرف سے عائد کیا جائے گا۔<sup>27</sup>

## ذیلی-باب دوم

### جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کا تنظیمی ڈھانچہ اور اقدامات

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (Food Civil Supplies & Consumer Affairs)، جو پہلے امور صارفین اور عوامی تقسیم (CA&PD) محکمہ یا خوراک اور شہری رسدات (F&CS) محکمہ کے نام سے جانا جاتا تھا، جموں و کشمیر ریاست (ہندوستانی آئین کے آرٹیکل 370 کی منسوخی یا ترمیم کے بعد اب جموں و کشمیر اور لداخ مرکز کے زیر انتظام علاقے) کے انتظامیہ کا سب سے اہم اور قدیم ترین محکمہ ہے۔ محکمہ کی بنیادی ذمہ داری ہے کہ وہ پوری آبادی کے لیے لیکن خاص طور پر جموں و کشمیر کے کمزور طبقوں کے لیے "خوراک کی تحفظ" کی ضمانت فراہم کرے۔ یہ چاول، گندم، اور آٹا جیسے غذائی اجناس کے ساتھ ساتھ ریاست (جموں و کشمیر اور لداخ مرکز کے زیر انتظام علاقے) بھر میں لوگوں اور صارفین کو مختلف قسم کی دیگر ضروری اشیاء جیسے چینی، مٹی کا تیل، اور دیگر پیٹرولیم مصنوعات فراہم کرتا ہے۔

اپنے قیام کے بعد سے، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ نے خوراک اور دیگر ضروریات کی تقسیم میں اہم کردار ادا کیا ہے۔ محکمہ کو بنیادی قومی سماجی شعبے کے پروگراموں اور اسکیموں جیسے اصلاح شدہ عوامی تقسیم نظام، ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام، انٹوڈیا انابو جنا، انابورنا اسکیم، اور حال ہی میں قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم / مفتی محمد سید غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ میں ایک فعال کردار سونپا گیا ہے جس کا مقصد پورے جموں و کشمیر یونین ٹریٹری میں "سب کے لیے خوراک کی تحفظ" کے حصول کا ہے۔<sup>28</sup>

### محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے اہم فرائض

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین مندرجہ ذیل اہم فرائض انجام دیتا ہے:<sup>29</sup>

i. عوامی تقسیم کے نظام کو منظم کرنا؛

ii. غذائی اجناس، LPG اور دیگر پیٹرولیم مصنوعات کی سپلائی کو منظم کرنا؛

iii. صارفین کی آگاہی کے پروگراموں کا انعقاد؛

iv. صارفین کے حقوق کا تحفظ اور صارفین کی شکایات کا ازالہ؛ اور

v. مارکیٹ اور ضروری اشیاء کی قیمتوں پر کنٹرول یا اختیار۔

مرکز کے زیر انتظام علاقہ جموں و کشمیر کا عوامی تقسیم کا نظام (عوامی تقسیم نظام)، ایک خوراک کی معیشت کا انتظامی نظام (food economy management system) اور کم قیمت پر، یعنی صارفین کے لیے سبسڈی کی بنیاد پر غذائی اجناس کی تقسیم کا تصور کرتا ہے۔ عوامی تقسیم کا نظام استفادہ کنندہ عوام کو مناسب قیمتوں پر غذائی اجناس کی فراہمی کی مسلسل دستیابی کو یقینی بناتا ہے اور ساتھ ہی اشیاء کی قیمتوں میں استحکام کو بھی یقینی بناتا ہے۔ مرکزی اور ریاستی حکومتیں پورے ملک میں عوامی تقسیم کا نظام (عوامی تقسیم نظام) کو لاگو کرنے کی ذمہ داری کا اشتراک کرتی ہیں۔ Food Corporation of India کے ذریعے اناج کی خریداری، نقل و حمل، ذخیرہ اور مختص تمام کام مرکزی حکومت کے زیر انتظام ہیں۔ جبکہ ریاستی/یونین ٹریڈر حکومت، ریاست کے اندر راشن مختص کرنے، راشن کارڈ جاری کرنے، راشن جاری کرنے کے لیے خاندانوں کی شناخت کرنے، اور راشن کارڈ رکھنے والے خاندانوں میں اناج کی تقسیم کی ذمہ دار ہے۔

1960 کے بعد سے، پورے ملک میں عوامی تقسیم نظام کی کارگردگی میں اضافہ ہوا۔ ابتدائی طور پر، اس کا بنیادی مقصد صرف شہری علاقوں میں خوراک کی شدید کمی کو پورا کرنا تھا۔ 1970 کی دہائی میں، عوامی تقسیم نظام کا قبائلی علاقوں پر اثر پڑا، اور 1980 کی دہائی تک، یہ ان علاقوں میں پھیل چکا تھا جہاں غربت بہت زیادہ تھی۔

تاہم، 1992 میں، ہندوستان کی مرکزی حکومت نے کسی بھی قسم کے مخصوص ہدف کی پرواہ کیے بغیر تمام صارفین کے لیے ایک عام حقدارانہ اسکیم شروع کر کے عوامی تقسیم نظام کی احاطے کو نمایاں طور پر بڑھا دیا۔

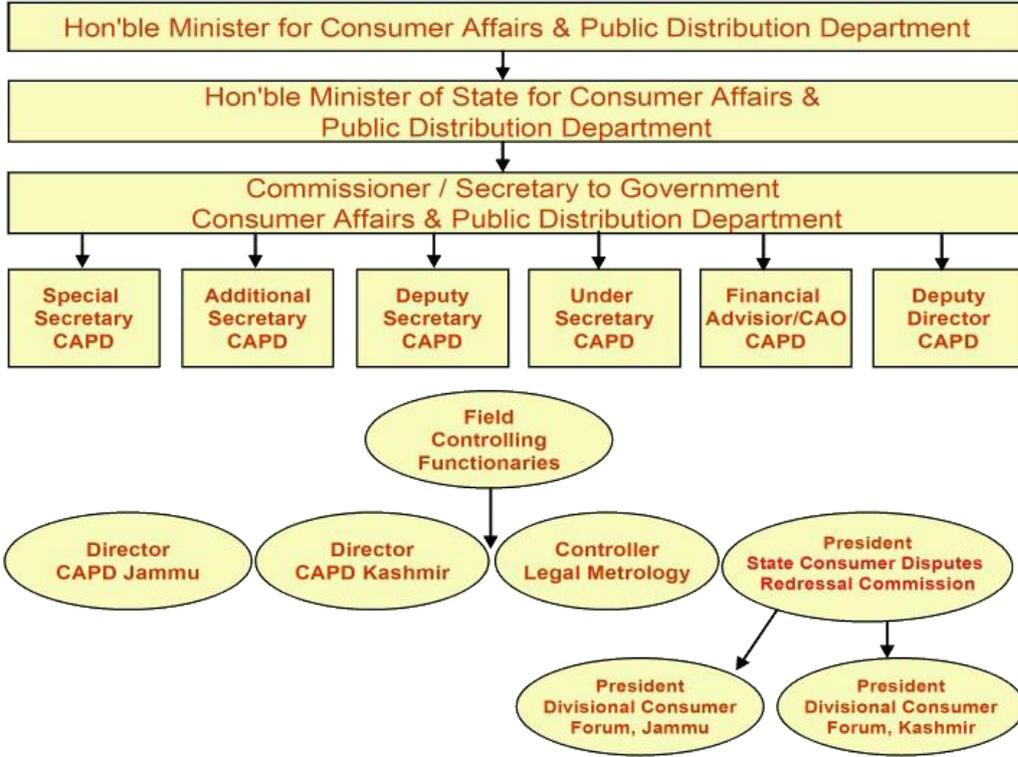
ہندوستانی حکومت نے 1997 میں ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے نام سے مشہور ایک اور اسکیم متعارف کرائی۔ ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام نے اصلاح شدہ عوامی تقسیم نظام کی جگہ لے لی، جس میں تمام صارفین کے لیے کھانے کے اناج کی وسیع رقم مختص تھی۔ اور صرف ملک کی غریب برادریوں پر توجہ مرکوز کی ہے۔ ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے آغاز کے وقت، حکومت ہند نے ماضی کی معمول کی رقم کی بنیاد پر ریاستوں / مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو غذائی اناج کی رقم مختص کی تھی۔

آخر کار، حکومت ہند کی سب سے حالیہ پہل 2013 میں قومی غذائی تحفظ قانون کی منظوری تھی، جسے جموں و کشمیر اور لداخ کے Union Territories کے علاوہ پورے ملک میں نافذ کیا گیا تھا۔ قومی غذائی تحفظ قانون کے ایکٹ کا بنیادی ہدف صارفین کو مناسب قیمتوں پر اعلیٰ معیار کے کھانے کی اشیاء فراہم کرنا ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 کی اہم خصوصیات اوپر باب میں بیان کی گئی ہیں۔<sup>30</sup>

جموں و کشمیر میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (FCS&CA) یا امور صارفین اور عوامی تقسیم (CA&PD) کا تنظیمی ڈھانچہ

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (Food Civil Supplies & Consumer Affairs) یا محکمہ امور صارفین اور عوامی تقسیم (Consumer Affairs & Public Distribution) کو شکل 3.1 میں دکھایا گیا ہے جس کی مختصر وضاحت ذیل میں کی گئی ہے:<sup>31</sup>

### شکل 3.1: FCS&CA/CAPD محکمہ کا تنظیمی ڈھانچہ



ذرائع: <http://jkfcsca.gov.in/OrgSetup.html>، 26-01-2020 کو حاصل کیا گیا

❖ عزت مآب وزیر برائے FCS&CA / CAPD محکمہ: محکمہ کی مجموعی گورننگ اتھارٹی خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے معزز وزیر کے زیر اختیار ہوتی ہے۔ تمام محکمہ اقدامات اور پالیسیاں ان کی رہنمائی اور کنٹرول میں بنائی جاتی ہیں۔ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے وزیر مملکت کا تقرر محض خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے مکمل وزیر پر بوجھ کم کرنے میں مدد کرنے کے لیے کیا جاتا ہے۔

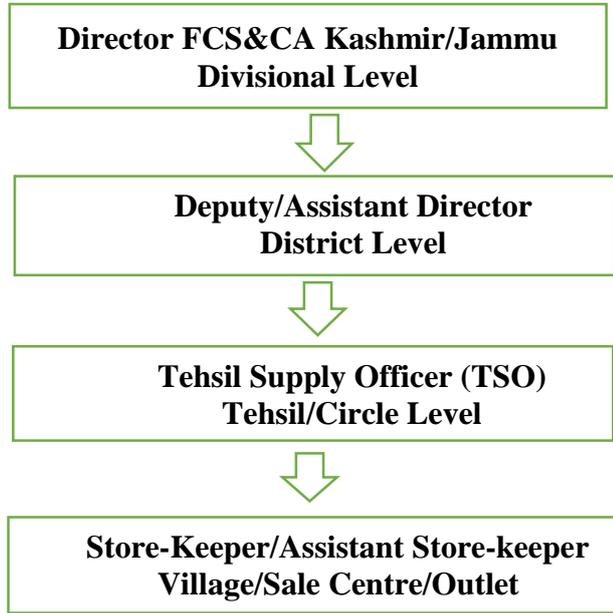
❖ سکریٹری / کمشنر گورنمنٹ کا، FCS&CA محکمہ: محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا کمشنر یا سکریٹری حکومت کا سکریٹری ہے جو محکمہ کے لیے پالیسیوں کی آسانی سے عمل سے متعلق تمام مسائل اور معاملات کو مشورہ، معاونت، نگرانی اور مطلع کرتا ہے۔

❖ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے سیکرٹریٹ کی سطح کے دیگر کارکنان: اس محکمہ کے سیکرٹریٹ کی سطح کے دیگر کارکنان میں سپیشل سیکرٹری، ایڈیشنل سیکرٹری، ڈپٹی سیکرٹری، انڈر سیکرٹری، مالیاتی ایڈوائزر / چیف

اکونٹس آفیسر، اور ڈپٹی ڈائریکٹر شامل ہیں، جو عام طور پر محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے سیکریٹری کی مختلف انتظامی پہلوؤں کو موثر اور ہموار طریقے سے چلانے میں مدد کرتے ہیں۔

❖ **فیلڈ سطح پر کنٹرولنگ اہلکاروں:** چونکہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ نجلی سطح پر لوگوں کو اشیاء اور خدمات فراہم کرتا ہے، اس لیے فیلڈ سطح کے ایگزیکٹوز اپنی متعلقہ اقتدار کے عہدوں پر موثر اور موثر طریقے سے محکمہ کارروائیوں کو کام اور کنٹرول کرتے ہیں۔

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے فیلڈ سطح پر کنٹرولنگ اہلکاروں یا کارکنان کے تنظیمی ڈھانچے کی وضاحت کے ساتھ شکل 3.2 ذیل میں دی گئی ہے:



شکل: 3.2: فیلڈ کنٹرولنگ فنکشنریز، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین

ڈائریکٹر خوراک شہری رسدات و امور صارفین، ایک کشمیر ڈویژن کے لیے اور ایک جموں ڈویژن کے لیے،

فیلڈ کنٹرولنگ اہلکاروں کی اعلیٰ سطح پر کام کرتے ہیں۔ اسسٹنٹ ڈائریکٹرز ضلعی سطح پر ڈائریکٹر خوراک شہری

رسدات و امور صارفین کی قیادت میں کام کرتے ہیں۔ ڈپٹی ڈائریکٹر کا عہدہ بعض اوقات اسی محکمہ کے ضلعی سطح

کے دفتر میں مقرر کیا جاتا ہے۔ اسسٹنٹ ڈائریکٹر کی ضلع میں عوامی تقسیم کے نظام کی مکمل ذمہ داری ہے۔ ضلع

میں کام کرنے والے تمام تحصیل سپلائی آفیسرز (TSOs) ان کے ماتحت ہیں۔

تحصیل سپلائی آفیسرز کو متعلقہ سرکل میں تمام سرکاری فروخت کے مراکز (Govt. Sale Centers) اور Fair Price Shops (FP Shops) کو غذائی اجناس اور دیگر بنیادی اشیاء کی فراہمی کے لیے نامزد کیا گیا ہے۔ TSO متعلقہ حلقے کی نگرانی یا معانیہ اتھارٹی بھی ہے اور فیلڈ سرگرمیوں کے حوالے سے اعلیٰ حکام کو رپورٹیں پیش کرتی ہے۔

اسی طرح، گاؤں یا نچلی سطح کے سرکاری ملازمین ہیں جیسے اسٹور کیپر اور اسسٹنٹ اسٹور کیپر جو لوگوں میں اناج اور دیگر ضروری خدمات تقسیم کرتے ہیں۔ یہ اہلکار متعلقہ تحصیل سپلائی آفیسرز اور اسسٹنٹ ڈائریکٹر کی نگرانی میں کام کرتے ہیں۔ وہ حقیقی نچلے فیلڈ کے کارکن ہیں جو گاؤں کی سطح پر کام کرتے ہیں اور لوگوں کو ان کے دروازے پر راشن تقسیم کرتے ہیں۔ یہ عوامی کارکن بنیادی سطح پر عوامی تقسیم کے نظام سے متعلق حقیقی معلومات اکٹھا کرتے ہیں اور اسے مناسب طریقوں کے ذریعے محکمہ کو جمع کراتے ہیں۔ فروخت کے مراکز یا فروخت کی دکانیں (sale outlets) عوام اور محکمہ کے درمیان پل کا کام کرتے ہیں۔

### مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کی پہلی

مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے موثر نظام کے لیے کیے گئے مختلف اقدامات کی ذیل میں وضاحت کی گئی ہے:

#### 1. ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام

ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام، دیگر ہندوستانی ریاستوں/UTs کی طرح، مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر میں 1997 سے چلایا گیا ہے۔ اس پروگرام کے تحت، ریاست کی متوقع آبادی 99.45 لاکھ، جیسا کہ ہندوستان کے رجسٹرار جنرل کے حساب لگانے کی بنیاد پر، ہر ماہ ہر خاندان کو 35 کلوگرام کے حساب سے اناج ریاست جموں و کشمیر کو دیا جاتا تھا، - ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت، کل خاندانوں کی تعداد 18.02 لاکھ تھی، جس

میں اوسطاً ہر خاندان 5.52 افراد تھے۔ 2001 کی مردم شماری کے مطابق، ریاست کی آبادی 101.44 لاکھ تھی، اور مختص کیا گیا اناج اسی آبادی کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ناکافی تھا۔<sup>32</sup>

2001 کی مردم شماری کے مطابق مختلف زمروں کے لیے اناج کا پیمانہ اور فروخت کی شرح جدول 3.3 میں دکھائی گئی ہے۔

### جدول 3.3

هدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت عوامی تقسیم کے نظام کے لیے روسٹر

سیریل نمبر	زمرہ وار خاندان	اشیاء	اناج کی مقدار/پیمانہ	روپے میں ریٹ فی کلو
01	غربت کی لکیر سے نیچے (BPL)	چاول گندم آٹا	35 کلو فی خاندان	6.40/- 4.80/- 5.35/-
02	انتودیا انا یوجنا (AAY)	چاول گندم آٹا	35 کلو فی خاندان	3.00/- 2.00/- 2.00/-
03	غربت کی لکیر سے اوپر (APL)	چاول گندم آٹا	35 کلو فی خاندان	10.00/- 7.25/- 8.00/-
04	تمام زمرے	چینی یا شکر	700 گرام/روح	13.50/-

2011 کی آبادی کی مردم شماری کے مطابق، ریاست مختلف سماجی اقتصادی گروپوں جیسے کہ غربت کی

لکیر سے نیچے، انتودیا انا یوجنا، غربت کی لکیر سے اوپر، اور کمیونٹی کے انا پورنا کو الاٹ کیے گئے راشن سے کم تھی۔ تاہم، ریاستی حکومت نے وقتاً فوقتاً حکومت ہند سے حاصل کردہ اضافی راشن کی مختص رقم کو پورا کیا ہے،

انہیں خوراک، شہری فراہمی اور امور صارفین کے محکمے کے ذریعے راشن کی تمام زمروں میں تقسیم کیا ہے۔

حکومت جموں و کشمیر نے راشن کارڈ ہولڈر خاندانوں بشمول غربت کی لکیر سے نیچے، انتودیا انا یوجنا، غربت کی لکیر سے اوپر، اور انا پورنا گھرانوں کو اناج اور چینی ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت ان کی دہلیز پر محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے سرکاری فروخت کے مراکز / فیئر پرائس شاپس (FP Shops) کے ذریعے پہنچایا۔ 2001 کی مردم شماری کے مطابق، عوامی تقسیم کے نظام کے ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام میں 12.23 ملین غربت کی لکیر سے اوپر گھرانے اور 7.36 ملین غربت کی لکیر سے نیچے خاندان ہیں۔ ہر زمرے کو 35 کلو گرام غذائی اجناس (چاول اور گندم / آٹا) اور 700 گرام چینی ہر ماہ رعایتی نرخوں پر ملتی ہے۔

### ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت غربت کی سطح کے نیچے

2001 میں ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام میں کل 7.36 ملین بی پی ایل گھرانوں کا اندراج کیا گیا تھا، جن میں سے 2.56 ملین انتودیا انا یوجنا خاندان تھے، جن کے لیے خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے نے اناج اور چینی ان کی دہلیز پر پہنچائی تھی۔ ریاستی حکومت ریاست کے اندر ان خاندانوں کی نشاندہی کرنے کی ذمہ دار ہے جو معاشرے کے غریب اور کمزور گروہوں سے ہیں، جن میں دیہی علاقوں میں پسماندہ کسان، بے زمین زرعی کارکن، کاریگر جیسے پورٹر، بُنکر، دستکاری، لوہار، وغیرہ شامل ہیں اور وہ افراد جو شہری علاقوں میں روزانہ کی بنیاد پر اپنی روزی روٹی کماتے ہیں جیسے کہہار، رکشہ چلانے والے، اور کچی آبادی وغیرہ۔ تشویش میں مبتلا گرام پنچائیتیں بھی ان گھرانوں کی شناخت میں شامل ہیں۔<sup>33</sup>

### 2. انتودیا انا یوجنا (Antyodaya Anna Yojna)

اپریل 2001 سے، حکومت جموں و کشمیر نے ملک کے دیگر حصوں کی طرح محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت انتودیا انا یوجنا متعارف کرائی۔ محکمہ نے غربت کی سطح سے نیچے کے زمرے کے غریب ترین خاندانوں کو انتہائی کم قیمت پر غذائی اجناس اور چینی جیسی ضروری اشیاء فراہم کی ہیں۔ ان خاندانوں کے لیے راشن 35 کلو گرام کے مستقل پیمانے پر تقسیم کیا جاتا ہے۔ فی خاندان ہر ماہ کافی کم سبسڈی والی قیمتوں پر،

جیسا کہ اوپر دی گئی جدول 3.3 میں دیا گیا ہے۔ 2001 کی مردم شماری کے مطابق، انتودیا انا پورنا کے تحت اہل خاندانوں کو پورے جموں و کشمیر میں 8960 ملین ٹن غذائی اجناس ملتا ہے۔<sup>34</sup>

### 3. اناپورنا (Annapurna Scheme) اسکیم

اناپورنا اسکیم بھی ریاست میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے نے یکم اپریل 2001 کو متعارف کرائی تھی۔ اس اسکیم میں ریاست کے ایسے غریب بزرگ افراد شامل ہیں جن کے پاس آمدنی کا کوئی ذریعہ نہیں ہے۔ 65 سال سے زیادہ عمر کے بزرگ شہریوں کو جو کہ قومی بڑھاپے کی پنشن اسکیم کے تحت نہیں آتے ہیں ان کو ماہانہ 10 کلو گرام اناج کا راشن مفت فراہم کیا جاتا ہے۔ 2001 کی مردم شماری کے مطابق، ریاست میں 10220 لوگ اسکیم کی احاطہ کے اہل تھے۔ جموں و کشمیر حکومت نے قومی غذائی تحفظ قانون کے آغاز کے بعد یعنی 01-02-2016 کو پوری ریاست / UT میں اناپورنا اسکیم کو ختم کر دیا،<sup>35</sup>

### 4. جموں و کشمیر میں قومی غذائی یا خوراک تحفظ کے قانون (National Food Security Act)، 2013 کا نفاذ

پورے ہندوستان میں قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 کے نفاذ کی بنیاد پر، حکومت جموں و کشمیر نے اسی قانون کو 2016 کے گورنمنٹ آرڈر نمبر CAPD-01 کے 2016، مورخہ 04-01-2016 اور J&K کابینہ کا فیصلہ نمبر 166/13/2015، مورخہ 12-02-2015 کے مطابق نافذ کیا۔ قومی غذائی تحفظ قانون، 2013، 1 فروری 2016 کو پوری ریاست جموں و کشمیر (بشمول مرکز کے زیر انتظام علاقہ جموں و کشمیر اور لداخ) میں نافذ ہوا۔ جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون کا بڑا ہدف لوگوں کو کافی مقدار میں اعلیٰ معیار کا کھانا فراہم کرنا ہے۔ لوگوں کو مناسب قیمت پر۔ جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون کے نفاذ کے دوران، خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے نے کل تخمینہ شدہ 119.13 لاکھ افراد (بشمول 74.13 لاکھ ترجیحی گھرانوں کے تحت اور 45 لاکھ غیر-ترجیحی گھرانوں کے تحت) میں خوراک

تقسیم کی۔ قومی غذائی تحفظ قانون کے نفاذ کی تاریخ یعنی 01.02.2016 سے 2011 کی مردم شماری کے مطابق، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین راشن کارڈ ہولڈروں کو راشن فراہم کر رہا ہے۔<sup>36</sup>

### جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون کی اہم خصوصیات

قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 کی کلیدی خصوصیات درج ذیل ہیں، جسے J&K ریاست میں لاگو کیا گیا

ہے۔<sup>37</sup>

- i. چاول اور گندم / آٹا ترجیحی گھرانے (Priority Household) کے زمرے میں راشن کارڈ ہولڈرز کے اہل گھرانوں میں تقسیم کیے جانے والے اناج کی اہم اشیاء ہیں جو بالترتیب -/3 روپے اور -/2 روپے کی کافی رعایتی نرخوں پر تقسیم کئے جاتے ہیں۔
- ii. قومی غذائی تحفظ قانون خوراک کی تقسیم کے لیے صرف تین زمروں پر غور کرتا ہے ترجیحی گھرانے، انتودیا اناپوجنا، اور غیر- ترجیحی گھرانے۔ اسی قانون کے تحت راشنیوں کی اناپورنا (ANP) زمرہ کو خارج یا ختم کر دیا گیا تھا۔ پچھلے ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام میں چار زمرے تھے۔
- iii. معاشرے کے غربت کی سطح سے نیچے اور انتودیا اناپوجنا زمرے اب ترجیحی گھرانے زمرے میں شامل ہیں، جو سبسڈی والی قیمتوں پر راشن وصول کرتے ہیں، جیسا کہ نیچے دیے گئے جدول میں دکھایا گیا ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت، صرف دو زمرے، ترجیحی گھرانے اور غیر- ترجیحی گھرانے، چنے گئے ہیں۔
- iv. قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 کی ضروریات کے مطابق، خوراک کا حق جموں و کشمیر میں تمام اہل شہریوں کا حق ہے۔ اس قانون کے نفاذ سے پہلے موجودہ عوامی تقسیم کے نظام کے تحت خوراک کا حق نہیں تھا۔
- v. قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت، اہل افراد اب اپنا راشن ماہانہ یا مختلف قسطوں میں یا ایک سال کے لیے ایک ساتھ حاصل کر سکتے ہیں۔ سال میں ایک بار بغیر کسی وقفے کے گزر جانے کے بعد وہ راشن بھی حاصل کر سکتے ہیں۔
- vi. انتودیا اناپوجنا کی رعایت کے ساتھ، ترجیحی گھرانے (بشمول غربت کی سطح سے نیچے) اور غیر-ترجیحی گھرانے دونوں زمروں کے گھرانوں کو 5 کلو گرام کے مستقل پیمانے کے ساتھ قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت ہر ماہ فی فرد

خوراک دیا جاتا ہے۔ انٹوڈیا انایوجنا خاندانوں کو 35 کلوگرام ملتا ہے۔ فی خاندان راشن یا ہر ماہ راشن کارڈ، فی نفس نہیں۔

.vii اناج یا راشن کی عدم موجودگی یا کمی میں، قومی غذائی تحفظ قانون مستحق خاندانوں کو غذائی تحفظ کے طور پر ایک الاؤنس (allowance) فراہم کرتا ہے۔

.viii راشن کارڈ حاصل کرنے کے لیے، خاندان کی سربراہ خاندان کی سب سے بڑی عورت ہونی چاہیے جس کی عمر کم از کم 18 (اٹھارہ) سال ہو۔

.ix اہل خاندانوں کے لیے، محکمہ ویب سائٹ کے ذریعے قابل رسائی ایک علیحدہ پورٹل (ای-پورٹل) بنایا جائے گا، جہاں استفادہ کنندگان سے متعلق مختلف قسم کی معلومات کمپیوٹرائزڈ عوامی تقسیم نظام یا-E عوامی تقسیم نظام کے ذریعے فراہم کی جائیں گی۔

.x قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت، ریاست نے ایک منظم شکایات کے ازالے کا طریقہ کار تیار کیا ہے جس کے ذریعے قانون کے ہموار نفاذ میں کسی ناکامی یا تضاد کی صورت میں غیر منصفانہ سرکاری ملازمین / حکام پر سزا کا نفاذ کیا جا سکتا ہے۔

.xi عوامی تقسیم کے نظام میں معافیہ یا نگرانی اور چوکسی کمیٹیاں قائم کی گئی ہیں تاکہ ریکارڈ کے افشاء اور سوشل آڈٹ میں کھلے پن اور جوابدہی کو یقینی بنایا جاسکے۔

### قومی غذائی تحفظ قانون، 2013 کے تحت اہل خاندانوں کی شمولیت اور اخراج کا معیار

گورنمنٹ آرڈر نمبر 2015 کے CAPD-128 کے مطابق، مورخہ 04-12-2015، J&K میں قومی

غذائی تحفظ قانون کے تحت اہل خاندانوں کی شمولیت اور اخراج کا معیار دو گروپوں کی پیروی کرتا ہے:<sup>38</sup>

### قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت شمولیت

ترجیحی گھرانے کے زمرہ میں شامل کرنے کے لیے اہل خاندانوں کا تعین کرنے کے لیے استعمال کیے

جانے والے معیار میں شامل ہیں:

❖ تمام موجودہ انٹوڈیا انا یوجنا اور غربت کی سطح سے نیچے خاندان جو ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کی احاطہ کے تحت آتے ہیں۔

❖ انتہائی کم ماہانہ آمدنی والے گھرانے جو مجاز اتھارٹی (authority) کے ذریعہ تصدیق شدہ ہیں۔

❖ بے زمین اور بے گھر

❖ بے سہارا، بیوہ، یتیم، عسکریت پسندی اور تشدد سے متاثرہ خاندانوں کی آمدنی بہت کم ہے۔

❖ گھرانے ملازمہ اور جذام کے مریض

❖ بڑھاپے کے پنشن ہولڈرز، بشمول جسمانی طور پر معذور

❖ قدرتی آفات کی وجہ سے بے گھر ہونے والے خاندان

❖ کچے گھر کے رہنے والے

❖ شہری علاقوں میں کچی آبادی والے

❖ مزدور پیشے کے لوگ

❖ کوئی اور مستحق خاندان جو اوپر شامل نہیں لیکن مجاز اتھارٹی کے ذریعہ شناخت کیا گیا ہے۔

### قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت اخراج

غیر ترجیحی گھرانے کے زمرے میں شامل کرنے کے لیے اہل خاندانوں کا تعین کرنے کے لیے استعمال

کیے جانے والے معیار میں شامل ہیں:

❖ وہ تاجر جن کا کاروبار پچیس (25) لاکھ روپے یا اس سے زیادہ سالانہ ہو

❖ غربت کی سطح سے اوپر خاندان موجودہ ہدف شدہ عوامی تقسیم نظام کے تحت آتے ہیں جن میں سب سے

زیادہ ٹیکس سلیب یا 30 فیصد انکم ٹیکس سلیب ادا کرنے والے ہوتے ہیں۔

❖ انفرادی طور پر 80 کنال سے زیادہ اور مشترکہ خاندان کی 250 کنال اراضی رکھنے والے افراد۔

❖ وہ تمام افراد جو آئینی عہدوں یا اختیارات پر فائز ہیں۔

❖ سرکاری شعبے میں تمام گزٹیڈ افسران یا پبلک اسٹینڈنگ انڈر ٹیکنگس (Public Standing

Undertakings)، کارپوریشنز، بورڈز وغیرہ میں مساوی درجہ کے کارکنان۔

❖ وہ افراد جو اوپر بیان کردہ زمروں کی ضروریات کو پورا نہیں کرتے ہیں انہیں غیر-ترجیحی گھرانے کے زمرہ میں رکھا جائے گا۔

مزید برآں، اسی حکومتی آرڈر نمبر کے مطابق، قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت ترجیحی گھرانے اور غیر-ترجیحی گھرانے کو شامل کرنے اور خارج کرنے کے معیار جذوی کی بجائے مکمل ہیں۔ متعلقہ ڈپٹی کمشنر اپنے متعلقہ اضلاع میں مندرجہ بالا زمروں میں اہل خاندانوں کا احاطہ کرنے کے لیے تمام حقیقی ریاستی افراد کی شناخت کے لیے نظام تیار کرنے کے ذمہ دار ہیں۔ شمولیت اور اخراج گروپوں کے تحت خاندانوں کا احاطہ لازمی طور پر منسلک ہونا چاہیے تاکہ معاشرے کے مستحق اور پسماندہ طبقات کو زیادہ سے زیادہ فوائد پہنچ سکیں۔

### قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے زیر احاطہ اشیاء

جموں و کشمیر میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا محکمہ راشن کارڈ ہولڈر خاندانوں کو چاول، گندم، آٹا، چینی اور مٹی کا تیل سمیت مختلف ضروری اشیاء فراہم کرتا ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت، 2013 کے ترجیحی گھرانے اہل خاندان چاول اور گندم پر بالترتیب -/3 روپے اور -/2 روپے کی انتہائی رعایتی شرحوں پر فی شخص 05 کلو راشن حاصل کر سکتے ہیں۔ تاہم، انتودیا انا یوجنا وصول کنندگان کو ہر ماہ 35 کلو گرام غذائی اجناس ملنا جاری ہے۔ جب کہ غیر-ترجیحی گھرانے کے زمرے سے تعلق رکھنے والے افراد ماہانہ بنیادوں پر 5 کلو گرام فی شخص کی رعایتی / سبسڈی قیمت پر اناج حاصل کرنے کے حقدار ہیں۔ غیر-ترجیحی گھرانے کے زمرے میں شامل افراد کو روپے 12/-، 13/-، اور 15/- فی کلو گندم، آٹا اور چاول بالترتیب ہر مہینے تقسیم کیا جاتا ہے۔ تاہم، 2016 کے گورنمنٹ آرڈر نمبر 75-CAPD، مورخہ 20-04-2016 کے بعد روپے -/1 آٹا پر تمام زمروں کے لیے پینے والے چارج کے طور پر اضافہ کیا ہے۔ فی الحال انتودیا انا یوجنا اور ترجیحی خاندانوں کے لیے آٹا کی قیمت -/3 روپے اور غیر-ترجیحی خاندانوں کے لیے -/13 روپے فی کلو ہے۔ جب ترجیحی گھرانے اہل خاندان کے لیے آٹا

فراہم کیا جاتا ہے، تو راشن کارڈ ہولڈر کے خاندان کے ہر فرد کو ایک کلو چاول کم کر دیا جاتا ہے، بصورت دیگر چاول کی مقدار پہلے سے طے شدہ پیمانے کے مطابق راشنیوں میں تقسیم کی جاتی ہے۔

2016 میں جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون کے قیام کے وقت، چینی کی اجناس یکساں طور پر تمام زمروں کے اہل گھرانوں کو ماہانہ بنیادوں پر 700 گرام فی فرد کے پیمانے پر روپے -/13.50 کی رعایتی شرح پر فراہم کی جاتی تھی۔ تاہم، چینی اجناس کی تقسیم بالآخر ترجیحی گھرانے خاندان کے زمرہ (جس میں انٹوڈیا انایوجنا، غربت کی سطح سے نیچے، اور ترجیحی گھرانے شامل ہیں) تک محدود کر دی گئی۔ نیز، ترجیحی گھرانے زمرہ کے لیے مختص چینی کی مقدار کو 700 گرام کے پچھلے پیمانے سے گھٹا کر ہر فرد کے لیے صرف 500 گرام کر دیا گیا ہے۔ مزید برآں، 09-06-2017 کو مطلع شدہ 2017 کے گورنمنٹ آدر نمبر -173 خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے مطابق، چینی کی قیمت -/13.50 روپے سے -/25 روپے فی کلو صرف ترجیحی خاندانوں کے لیے بڑھا دی گئی ہے۔<sup>39</sup>

4. جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم) یا مفتی محمد سید غذائی استحقاق اسکیم (MMSFES)

مفتی محمد سید غذائی استحقاق اسکیم (Mufti Mohammad Sayeed Food Entitlement)

(Scheme) اسکیم کا نام حال ہی میں حکومت جموں و کشمیر نے انتظامی فیصلہ نمبر 02/01/2020 اور تاریخ

08.01.2020 کو مطلع شدہ کے تحت جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir

Food Entitlement Scheme) کے طور پر رکھا ہے۔<sup>40</sup> جموں اور کشمیر کی حکومت کے 11 اپریل

2016 کے کابینہ کے فیصلہ نمبر 17/01/2016 اور 2016 کے حکومتی آرڈر نمبر CAPD-74، مورخہ 20

اپریل 2016 کے مطابق، مفتی محمد سید غذائی استحقاق اسکیم یکم جولائی 2016 سے جموں اور کشمیر میں نافذ کی گئی

ہے۔ اس اسکیم کے تحت، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے صارفین یا مستفید کنندگان کو تمام

زمروں (ترجیحی گھرانے، انتودیا انا یوجنا، اور غیر-ترجیحی گھرانے) میں اضافی خوراک دی جاتی ہے۔ اضافی غذائی اجناس جیسے چاول، اور گندم/آٹا اس پیمانے پر حقیقی راشنیوں میں تقسیم کیا جاتا ہے: 41

گندم کی قیمت	=	12/- روپے
آٹے کی قیمت	=	13/- روپے
چاول کی قیمت	=	15/- روپے

ایک (01) سے چھ (06) تک کے افراد والے راشن کارڈ حاصل شدہ خاندانوں کو جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت جاری کردہ اضافی اناج کے حقدار قومی غذائی تحفظ قانون پیمانے پر 5 کلو گرام ہر ماہ فی فرد، زیادہ سے زیادہ 35 کلو گرام فی خاندان، یکم جولائی 2016 سے فراہم کیا جاتا ہے۔ حکومت جموں و کشمیر حکومت ہند سے جموں اور کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت اناج کی ایک اضافی مقدار Food Corporation of India کے ذریعے رعایتی قیمتوں پر حاصل کرتی ہے اور انہیں جدول 3.4 میں نیچے دیئے گئے پیمانے پر مستحقین میں تقسیم کرتی ہے۔

### جدول 3.4

جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت راشن کارڈ والے خاندانوں کو ماہانہ اناج کے حقوق

خاندان کی افراد قوت	قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت استحقاق	جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت استحقاق	کل استحقاق
01	05 کلو	05 کلو	10 کلو
02	10 کلو	10 کلو	20 کلو
03	15 کلو	15 کلو	30 کلو
04	20 کلو	15 کلو	35 کلو
05	25 کلو	10 کلو	35 کلو
06	30 کلو	05 کلو	35 کلو

ذرائع: گورنمنٹ آرڈر نمبر 74-CAPD آف 2016، ڈائریکٹوریٹ آف کشمیر، ڈیپارٹمنٹ FCS&CA

## راشن کارڈ اور ان کی اقسام

صرف وہی خاندان جن کو راشن کارڈ دیے گئے ہیں وہ ہر ماہ چاول، گندم، آٹا اور مٹی کے تیل جیسے غذائی اجناس حاصل کر سکتے ہیں۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین نے محکمے کی مختلف اسکیموں کے تحت فوائد حاصل کرنے کے لیے راشن کارڈ کے اجراء کے لیے خاندانوں کا تعین کیا۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین چار (04) قسم کے راشن کارڈ جنہیں عام طور پر راشن ٹکٹ کے نام سے جانا جاتا ہے، مختلف زمروں جیسے کہ غیر-ترجیحی گھرانے، ترجیحی گھرانے (بشمول غربت کی سطح سے نیچے)، انٹوڈیا انا یوجنا، اور اعزازی (خارج) کارڈز جموں و کشمیر کے دیہی اور شہری دونوں علاقوں میں مستفید ہونے والوں کو پیش کرتا ہے، جیسا کہ نیچے دی گئی جدول میں بیان کیا گیا ہے۔<sup>42</sup>

### جدول 3.5

جموں و کشمیر میں مختلف زمروں کو جاری کیے گئے راشن کارڈ کے مختلف رنگ

راشن کارڈ والے خاندانوں کے زمرے	دیہی کشمیر میں راشن کارڈ کا رنگ
ترجیحی گھرانے	سبز
انٹوڈیا انا یوجنا	نیلا
غیر ترجیحی گھرانہ	زعفرانی رنگ
اعزازی (خارج) زمرہ (Honorary Category)	فوٹو کارڈ

اعزازی کارڈز: اعزازی کارڈز اخراج کے زمرے میں گھرانوں کو جاری کیے جاتے ہیں جنہیں راشن کے اشیاء کے

لیے راشن کارڈ کی ضرورت نہیں ہوتی بلکہ صرف شناختی وجوہات کی بناء پر۔

دیگر اقدامات جنہوں نے جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کو متاثر کیا۔

مذکورہ پروگراموں اور اسکیموں کے علاوہ دیگر قانون سازی اور انتظامی اقدامات جنہوں نے جموں و کشمیر میں

عوامی تقسیم نظام کی کامیاب انتظامیہ کو براہ راست یا بالواسطہ طور پر متاثر کیا ہے، یہاں اس باب میں شامل ہیں۔ محکمہ خوراک

شہری رسدات و امور صارفین کے کام کاج پر ان کا خاصا اثر ہے اور ان اقدامات کو مختصراً ذیل میں بیان کیا گیا ہے۔

- ❖ جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون - 2011 (J & K Public Service Guarantee Act)
- ❖ عوامی تقسیم نظام کے لیے شہری منشور / روسٹرز (Citizens Charter/ Roasters for PDS)
- ❖ مٹی کے تیل کی تقسیم میں کوآپریٹو سوسائٹیز (Cooperative Societies) کا کردار
- ❖ شکایات کے ازالے کا نظام Grievances Redressal System
- ❖ محکمے قانونی میٹروولوجی اور خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا باہمی تعاون صارفین کے حقوق اور نگرانی کے نظام کے آگاہی پروگراموں میں
- ❖ بیک ٹو وِلج پروگرام Back to Village Programme
- ❖ کمپیوٹرائزڈ عوامی خدمات کی فراہمی یا e-PDS کی طرف پہل۔

## 1. جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون، 2011

جیسا کہ ہم سب جانتے ہیں، متعدد متعلقین یا حصہ داروں (سرکاری، نجی، اور غیر سرکاری تنظیمی) سماج کے شہریوں کو مختلف قسم کی عوامی خدمات فراہم کرتے ہیں، لیکن خیال کیا جاتا ہے کہ سرکاری تنظیموں کا کام دوسروں کے مقابلے میں زیادہ اہم ہے۔ عوامی احتساب اور شفافیت میں اضافہ کے ساتھ ساتھ پبلک سیکٹر کی بدعنوانی میں کمی ہندوستان کی کئی ریاستوں کی انتظامیہ کے لیے ایک چیلنج بن گئی ہے۔ اس سلسلے میں، قانون سازی یا ایکٹ کی شکل میں ایک اہم قدم اٹھایا گیا ہے، یعنی عوامی خدمت کی ضمانت کا حق، جو مرکزی اور ریاستی سطح پر شہریوں کے لیے عوامی خدمات کا بنیادی حق قائم کرتا ہے۔ ان قانون سازی کی تفصیلات باب 2 - میں بتائی گئی ہیں۔ اس باب میں مکمل طور پر جموں و کشمیر عوامی خدمات کی ضمانت کے حق کا قانون، جو 2011 میں منظور کیا گیا تھا، پر بحث کی گئی ہے۔

اپریل 2011 میں، جموں و کشمیر حکومت نے جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون کو تشکیل دیا، جو کہ 10 اگست 2011 کو پوری جموں و کشمیر ریاست (اب مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر اور لداخ) میں نافذ ہوتا ہے۔ اس قانون کو ریاستی حکومت 2011 کے SRO- 223 کے ذریعے گزٹ میں مطلع کیا گیا تھا۔ اس قانون کے تحت،

سرکاری تنظیمیں یا محکمے ریاست میں ایسے افراد کو عوامی خدمات فراہم کرتے ہیں جو عوامی کارکنوں کے ذریعے مطلع شدہ خدمات کی بروقت فراہمی کے لیے جوابدہ ہوتے ہیں۔ ہر محکمے میں، نامزد عہدیداروں کو مقررہ مدت کے اندر عوامی خدمات پیش کرنے کے لیے نامزد کیا جاتا ہے۔ اگر کوئی افسر قانون کی دفعات کی خلاف ورزی کرتا پایا جاتا ہے (مخصوص مدت کے اندر عوامی خدمات فراہم کرنے میں ناکام رہتا ہے)، تو اسے جرمانہ ادا کرنا ہوگا۔ جموں و کشمیر حکومت نے اس قانون کے تحت متعدد محکموں کا احاطہ کیا ہے، جن میں عوامی کام (public works)، نقل و حمل، ریونیو یا محصول، صنعت و تجارت، صحت عامہ، آبپاشی اور سیلاب کنٹرول، بجلی کی ترقی، خوراک اور شہری رسدات، صحت اور طبی تعلیم شامل ہیں۔ نیچے دی گئی چیک لسٹ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے نامزد اہلکاروں کی طرف سے رائٹ ٹو پبلک سروس گارنٹی ایکٹ، 2011 کے تحت اہل افراد کو دی گئی وقتی خدمات کی تفصیل دی گئی ہے

43 -

### جدول 3.6

عوامی خدمات کی ضمانت کے حق کا قانون، 2011 کے مطابق محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کی طرف سے پیش کردہ خدمات کی چیک لسٹ

سیریل نمبر	عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت مخصوص خدمات	ہر خدمت کے لیے مقررہ وقت	نامزد افسر	پہلی اپیلیٹ اتھارٹی	دوسری اپیلیٹ اتھارٹی	کافذات درکار ہیں
1	ینے راشن کارڈ کا اجراء	تیس دن (30)	دیہی علاقوں میں TSO اور شہری علاقوں میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین اسسٹنٹ ڈائریکٹر	متعلقہ خوراک کے ڈپٹی/اسسٹنٹ ڈائریکٹر، FCS&CA	متعلقہ ڈائریکٹر، فوڈ، FCS&CA	a- پرانا راشن کارڈ اور ڈیلر پرچی یا سرنڈر سرٹیفکیٹ۔ b- اعلامیہ فارم c- رہائش کا ثبوت۔ d- خاندان کے سربراہ کی پاسپورٹ سائز کی چار تصاویر
2	ڈپلیکیٹ راشن کارڈ کا اجراء	سات دن (07)	خوراک، TSO شہری رسدات و	متعلقہ خوراک کے	متعلقہ ڈائریکٹر	a- خاندان کے سربراہ کی طرف سے جمع کرائی گئی درخواست بشمول سابقہ راشن کارڈ کی

			امور صارفین / اسسٹنٹ ڈائریکٹر، خوراک			
	فوڈ، FCS& CA	ڈپٹی/اسسٹنٹ ڈائریکٹر، FCS&CA				تفصیلات b- ایک حلف نامہ درست طور پر نوٹری شدہ c- اخبار میں شائع راشن کارڈ کے گم ہونے کے نوٹس کی کاپی d- متعلقہ اسٹور کیپر/انسپیکٹر TSO/ سے رپورٹ کی کاپی e- حکومت میں جمع فیس کا ٹریژری واؤچر اکاؤنٹ ہیڈ کے تحت خزانہ f- پاسپورٹ سائز کی دو تصاویر
3	سرٹڈ سرٹیفکیٹ کا اجراء	سات (07) دن	TSO، خوراک شہری رسدات و امور صارفین / اسسٹنٹ ڈائریکٹر، خوراک	متعلقہ خوراک کے ڈپٹی/اسسٹنٹ ڈائریکٹر	متعلقہ ڈائریکٹر فوڈ	a- خاندان کے سربراہ کی طرف سے جمع کرائی گئی درخواست / TSO اسسٹنٹ ڈائریکٹر کو بھیجی گئی۔ b- ڈیلر پرچی کے ساتھ راشن کارڈ c- ڈیکریشن فارم صحیح طریقے سے پُر کیا گیا۔
4	راشن کارڈ میں نومولود بچے کی شمولیت	سات (07) دن	TSO، خوراک شہری رسدات و امور صارفین / اسسٹنٹ ڈائریکٹر، خوراک	متعلقہ خوراک کے ڈپٹی/اسسٹنٹ ڈائریکٹر	متعلقہ ڈائریکٹر فوڈ	a- خاندان کے سربراہ کی طرف سے جمع کرائی گئی درخواست b- متعلقہ تحصیلدار/ ایس ایچ او/ رجسٹرار موت اور پیدائش سے پیدائش کا سرٹیفکیٹ c- فارم D- پوری طرح سے بھرا گیا۔
5	ایک فروخت کے مرکز سے دوسری میں منتقلی/ شفٹ کرنا۔	پندرہ (15) دن	TSO، خوراک شہری رسدات و امور صارفین / اسسٹنٹ ڈائریکٹر، خوراک	متعلقہ خوراک کے ڈپٹی/اسسٹنٹ ڈائریکٹر	متعلقہ ڈائریکٹر فوڈ	a- خاندان کے سربراہ کی طرف سے درخواست جمع کرائی گئی۔ b- اصل راشن کارڈ تیار کرنے کے لیے c- متعلقہ اسٹور کیپر/ ٹی ایس او کی رپورٹ d- ایک پاسپورٹ سائز شکل (خاندان کے سربراہ)۔

ذرائع: محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، حکومت جموں و کشمیر۔

## 2. جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کے لیے شہری منشور (روسٹرز)

شہریوں کا چارٹر ہندوستان کی تقریباً تمام ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں میں متعارف کرائے جا رہے ہیں۔ مختلف تنظیمیں شہریوں کو مختلف خدمات فراہم کرتی ہیں۔ جموں و کشمیر حکومت نے زیادہ تر محکموں میں شہری منشور (Citizen Charter) کو نافذ کیا، خاص طور پر جو شہریوں کو عوامی اشیاء اور خدمات فراہم

کرنے میں شامل ہیں۔ خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمے نے شہری منشور ڈویژنل اور ضلعی سطح کے دفاتر میں قائم کیا ہے۔ محکمہ مقامی سطحوں کے لیے خاص طور پر ضلع کے اندر دیہی علاقوں میں روسٹرز (Roasters) قائم کرتا ہے۔ مختلف اسکیموں کے ذریعے پیش کی جانے والی اشیاء اور خدمات کی معلومات، جیسے غذائی اجناس، چینی، اور مٹی کے تیل کا ان روسٹرز میں ذکر کیا گیا ہے۔ محکمہ کے صارفین ان روسٹرز میں فراہم کردہ معلومات کے مطابق اسکیموں سے فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔<sup>44</sup>

خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا محکمہ نیچے دیے گئے فارمیٹ میں جموں و کشمیر کے تمام فروخت کے مراکز پر روسٹرز پیش کرتا ہے، جس میں خوراک کی قسم، زمرہ، خاندان کی قوت افراد کے مطابق راشن، قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت حقداروں کا پیمانہ، اور غذائی اجناس کی شرح فی کلوگرام شامل ہے۔ جیسا کہ جدول 3.7 میں دکھایا گیا ہے۔

### جدول 3.7

#### عوامی تقسیم کے نظام کے لیے روسٹرز

راشن کی قسم	خاندان کا زمرہ	خاندان کی قوت افراد	استحقاق کا پیمانہ		ریٹ / کلوگرام (چاول، آٹا اور چینی)
			قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت استحقاق (چاول + آٹا کلو میں)	جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت استحقاق	
چاول اور آٹا	غیر-ترجمینی گھرانے	01	05	05	قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت
		02	10	10	15/- روپیہ کلوگرام (چاول)
		03	15	15	13/- روپیہ فی کلوگرام (آٹا)
		04	20	15	
		05	25	10	
		60	30	05	
		07 اور اس سے اوپر	صرف قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت 05 کلوگرام/فرد		
چاول اور آٹا	غیر-ترجمینی گھرانے	01	05	05	قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت
		02	10	10	3/- روپیہ اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت
		03	15	15	
		04	20	15	

قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت -/3 روپیہ فی کلو (آٹا)	35 کلو	10 کلو	25 کلو	05	ترجیحی گھرانے
	35 کلو	05 کلو	30 کلو	06	
	05 کلو (آٹا) کے تحت			107 اور اس سے اوپر	
روپیہ -/3 فی کلو۔	35 کلو فی خاندان (چاول/آٹا)			انٹودیا انا یوجنا	
روپیہ -/25 فی کلو۔	500 گرام فی فرد			انٹودیا انا یوجنا، غربت کی سطح سے نیچے، اور ترجیحی گھرانے	

ذرائع: ڈائریکٹوریٹ آف خوراک شہری رسدات و امور صارفین، کشمیر ڈویژن، جموں و کشمیر۔

تاہم، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ شہریوں کے چارٹر کے دیگر حصوں پر کوئی کارروائی کرنے میں ناکام رہا ہے، جیسے کلائنٹ کی تفصیلات، شکایت کے ازالے کے عمل تک رسائی، اور جموں و کشمیر کے دیہی علاقوں کے چارٹر میں صارفین کی توقعات وغیرہ۔ Roasters میں صرف غذائی اجناس اور چینی کی اجناس کی تقسیم بتائی گئی ہے، اور باقی خدمات کے ساتھ ساتھ ان خدمات تک رسائی کا ذکر روسٹرز یا دیہی علاقوں کے لیے کسی بھی قسم کے شہری منشور میں نہیں کیا گیا ہے۔

مٹی کے تیل، LPG اور دیگر پیٹرولیم مصنوعات کے لیے رسدات کے ریگولیٹری افعال

حکومت جموں و کشمیر مٹی کا تیل، (Liquefied Petroleum Gas) LPG، اور دیگر پیٹرولیم مصنوعات کئی تیل کمپنیوں کے ذریعے تقسیم کر کے لوگوں کے لیے خدمات فراہم کرتی ہے۔۔ ان تیل کمپنیوں کے تقسیم کار اور خوردہ فروش عام آبادی کو مٹی کا تیل اور LPG جیسے اشیاء فراہم کرتے ہیں۔ مٹی کا تیل اور LPG مرکزی وزارت پٹرولیم اور قدرتی گیس کے ذریعہ ماہانہ بنیادوں پر ہر ریاست یا مرکز کے زیر انتظام علاقے کو مختص کیا جاتا ہے۔ خوراک شہری رسدات و امور صارفین اور لیگل میٹروولوجی محکمے کی طرف سے LPG فلنگ سٹیشنز، ذخیرہ اندوز، اور خوردہ فروشوں کا سب سے زیادہ باقاعدگی سے معائنہ اور نگرانی کی جاتی ہے۔<sup>45</sup>

## مٹی کے تیل (kerosene oil) کی تقسیم

مٹی کے تیل کو خوردہ ڈیلروں کے ذریعے ان کے متعلقہ مٹی کے تیل ڈپو پر عوام میں تقسیم کرتے ہیں۔ خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمے کے پاس مٹی کے تیل کی خریداری یا حصول اور رسدات کے استثناء کے ساتھ (with the exception) تقسیم کے تمام کاموں کی ذمہ داری ہے، جسے ضلع اور دیہی علاقوں میں منجلی سطح پر کوآپریٹو سوسائٹیاں سنبھالتی ہیں۔ ضلعی سطح پر کوآپریٹو سوسائٹیاں ہول سیل ڈیلروں سے مٹی کا تیل حاصل کر کے اسے نجی اور کوآپریٹو خوردہ ڈیلروں میں تقسیم کرتے ہیں۔ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا محکمہ صارفین کو مٹی کے تیل کی تقسیم کے باقی کاموں کو سنبھالتا ہے، جیسے کہ عمل درآمد، مختص، انتظام، نگرانی، سرٹیفیکیشن، تشخیص، اور رپورٹنگ کے کام۔ مٹی کا تیل صرف ان راشن کارڈ ہولڈروں کو فراہم کیا جاتا ہے جو 2011 کی مردم شماری اور رہائش میں شامل ہیں۔<sup>46</sup>

### 3. جموں و کشمیر میں مٹی کے تیل کی تقسیم کے لیے کوآپریٹو سوسائٹیوں (Cooperative Societies) کا

کردار

کوآپریٹوز کے بین الاقوامی سال، 2012 میں بین الاقوامی تعاون اتحاد نے کوآپریٹو (Cooperatives) کی تعریف اس طرح کی ہے۔

"مشترکہ ملکیت اور جمہوری طور پر کنٹرول شدہ انٹرپرائز کے ذریعے اپنی مشترکہ اقتصادی، سماجی اور ثقافتی

ضروریات اور خواہشات کو پورا کرنے کے لیے رضاکارانہ طور پر متحد افراد کی ایک خود مختار انجمن"۔<sup>47</sup>

ایک زرعی ملک کے طور پر ہندوستان کو دنیا کی سب سے بڑی کوآپریٹو سوسائٹی سمجھا جاتا ہے۔ دنیا کے دوسرے حصوں کی طرح۔ اپنے لوگوں یا شہریوں کے فائدے کے لیے، ہندوستان نے مختلف ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں

میں کو آپریٹو سوسائٹیوں کی ترقی کے لیے اہم کوششیں کی ہیں۔ ان کو آپریٹو کی نوعیت ایک سوسائٹی سے دوسرے میں مختلف ہو سکتی ہے لیکن تمام کو آپریٹو سوسائٹیوں کا بنیادی مقصد لوگوں کی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنا ہے۔

### جموں و کشمیر کی کو آپریٹو سوسائٹیاں

جموں و کشمیر میں کو آپریٹو سوسائٹیوں کا قیام صارفین، پروڈیوسر، بچت کرنے والے، قرض لینے والے، مزدور، رہائشی، تقسیم کار، وغیرہ بن کر مشترکہ کوششوں کے ذریعے لوگوں کی ضروریات کو پورا کرنے کی خواہش سے محرک تھے۔ حکومتی اور نجی شعبوں کے نقصانات کو بے اثر کرنے کے لیے کو آپریٹو معاشی نظام میں توازن برقرار رکھنے والے جزو کے طور پر اہم کردار ادا کرتے ہیں۔<sup>48</sup>

کو آپریٹو سوسائٹیاں جموں اور کشمیر کو آپریٹو سوسائٹیز ایکٹ-1989 کے تحت بنائی گئی تھیں اور اب بھی کام کر رہی ہیں، بعد میں جسے ترمیم کر کے جموں اور کشمیر کو آپریٹو ایکٹ، 1999 بن گیا۔<sup>49</sup>

کو آپریٹو سوسائٹیز کے رجسٹرار کو جموں و کشمیر میں ریاستی سطح پر کو آپریٹو سوسائٹیز کا اختیار ہے۔ کو آپریٹو ڈیپارٹمنٹ کا انتظامی سربراہ سیکرٹری / کمشنر آف گورنمنٹ ہوتا ہے۔ ڈویژنل سطح پر ڈیپارٹمنٹل رجسٹرار ہیں، ایک کشمیر کے لیے اور ایک جموں کے لیے۔ ڈپٹی رجسٹرار ضلع کا رابطہ کرنے والا اقتدار ہے، اور وہ اپنے ماتحت کام کرنے والے تمام اسٹنٹ رجسٹراروں کی نگرانی کرتا ہے۔

کو آپریٹو سوسائٹیز کو جموں و کشمیر میں کو آپریٹو سوسائٹیز ایکٹ 1989 کے تحت تین الگ الگ اقسام میں منظم کیا گیا ہے جیسا کہ جدول 3.8 میں دکھایا گیا ہے۔

### جدول 3.8

#### کو آپریٹو سوسائٹیوں کا تین درجے کا ڈھانچہ

سیریل نمبر	کو آپریٹو سوسائٹی کا درجہ	کو آپریٹو سوسائٹی کی سطح
1.	درجہ اول	گاؤں کی سطح پر پرائمری کو آپریٹو سوسائٹی
2.	درجہ دوم	مرکزی کو آپریٹو سوسائٹی بلاک / ضلع سطح پر
3.	درجہ سوم	صوبہ / ریاستی سطح پر ایکسیس سب سے اوپر کی کو آپریٹو سوسائٹی

Cooperatives محکمہ کو آپریٹو کے ساتھ J&K کو آپریٹو سوسائٹیز ایکٹ -1989 اور جموں و کشمیر خود انحصار کو آپریٹو ایکٹ -1999 کے تحت رجسٹرڈ ہیں۔ یہ کو آپریٹو مختلف سماجی شعبوں میں کام کرتے ہیں، بشمول زرعی، تعلیم، صارفین کے کاروبار، نقل و حمل، طبی۔ پولٹری، ڈیری، بینکنگ، خواتین کو بااختیار بنانا، ہاؤسنگ، کنزیومر اسٹورز، پھول اگانے والے، سیل اور سروس سیکٹر وغیرہ۔<sup>50</sup> 24 جنوری 2019 تک، جموں و کشمیر کے کشمیر ڈویژن میں مذکورہ دو کو آپریٹو ایکٹ کے تحت 4868 سوسائٹیوں کو رجسٹر کیا گیا ہے۔

یہ مطلع کرنا ضروری ہے کہ موجودہ مطالعہ صرف مٹی کے تیل کی تقسیم کے لیے کو آپریٹو کی فروخت اور خدمات کے شعبے سے متعلق ہے۔ یہ اس حقیقت کی وجہ سے ہے کہ ضلع بارہمولہ کے دیہی علاقوں میں عوامی تقسیم کے نظام کے ذریعے جموں و کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی میں مٹی کے تیل کی اجناس بھی شامل ہے، جس کی وضاحت محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ذریعہ جاری کردہ راشن کارڈ میں کی گئی ہے۔ بارہمولہ ضلع کی کو آپریٹو سوسائٹی کا دفتر نجی مالکان سے مٹی کا تیل حاصل کرتا ہے اور اسے کو آپریٹو یا نجی لائسنس ہولڈرز (licence holders) کے ذریعے دیہی علاقوں کی نجی سطح پر تقسیم کرتا ہے۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین مٹی کے تیل کی تقسیم کے لیے باقی کنٹرولنگ سرگرمیوں کا ذمہ دار ہے، جیسے راشن کارڈ کے خاندانوں کی شناخت، راشن کارڈ جاری کرنا، مٹی کے تیل کی تقسیم کے لیے روسٹریا کرنا، اور بلاک / تحصیل کی سطح پر کام کرنے والے اسٹنٹ رجسٹراروں کو سرٹیفکیٹ جاری کرنا۔ گاؤں کی سطح پر مٹی کے تیل کی موثر ترسیل کو یقینی بنانے کے لیے۔

#### 4. محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

جموں اور کشمیر کی حکومت نے، دیگر ہندوستانی ریاستوں یا مرکز کے زیر انتظام علاقوں کی حکومتوں کی طرح، تمام محکموں میں شکایات کے ازالے کے لیے ایک طریقہ کار قائم کیا ہے۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین نے ریاست کے عوامی تقسیم کے نظام کو موثر اور بدعنوانی سے پاک بنانے کے لیے شکایات کے

ازالے کا طریقہ کار تیار کیا۔ نیچے سے اوپر تک شہریوں کی شکایات کو دور کرنے کے لیے ایک مناسب طریقہ کار موجود ہے۔ محکمہ نے عوامی تحفظات کو حل کرنے کے لیے تین سطحی طریقہ کار اپنایا، جو کہ مندرجہ ذیل ہے:<sup>51</sup>

1. تحصیل کی سطح پر شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

2. ضلعی سطح پر شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

3. ڈویژنل سطح پر شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

تحصیل کی سطح پر، ایک تحصیل سپرائی آفیسر (TSO) اپنے متعلقہ دائرے کے اندر صارفین کی شکایات کی نگرانی اور ازالے کے لیے نامزد شکایتی ازالہ اقتدار کے طور پر کام کرتا ہے۔ اگر شکایت پر کارروائی ضلع سطح کے افسر کے لیے پہلے اپیل کے طور پر ضروری ہے، تو TSO شکایت کو اسسٹنٹ ڈائریکٹر (AD) کے دفتر میں بھیج سکتا ہے۔

ضلعی سطح پر، اسسٹنٹ ڈائریکٹر (AD) ضلع کے عوامی تقسیم کے نظام کے بارے میں شہریوں کی شکایات اور معلومات کا حق (RTI) خدشات کی نگرانی اور حل کرنے کا انچارج مقرر کیا گیا ہے۔ اس کے علاوہ، AD شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی پہلی اپیلیٹ اتھارٹی ہے۔

ڈویژنل سطح پر، خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے کا ایک ڈائریکٹر ہوتا ہے جس کے پاس شکایات کو حل کرنے کا حتمی اختیار ہوتا ہے۔ شہریوں کی شکایات سرکاری شکایات سیل (public grievances cell) کے ذریعے پہنچائی جاتی ہیں، جیسے آواز-اعوام، معلومات کا حق (RTI)، اور محکمہ شکایتی پورٹل جسے گرام پورٹل کہا جاتا ہے۔ جموں و کشمیر کے شہری الیکٹرانک طور پر اپنے گھروں سے محکمہ گرامس پورٹل پر

اپنی شکایات جمع کرا سکتے ہیں۔ محکمہ نے یو آر ایل "feastjk.gov.in/jkgrams/" کے ساتھ ایک شکایت پورٹل قائم کیا ہے۔ تاکہ شہریوں کو شکایات درج کروانے میں آسانی ہو۔<sup>52</sup>

### صارفین کی شکایات کا ازالہ

صارفین کے تحفظ کا قانون-1987 کے تحت، جموں و کشمیر حکومت نے ریاستی اور ضلعی صارف کونسلیں قائم کیں، جن کا انتظامیہ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کنٹرول کرتا ہے۔ صارفین کی شکایات کو حل کرنے کے لیے محکمہ کی صارفین کے ازالے کی ایجنسیاں ذمہ دار ہیں۔ ان کونسلوں کا بنیادی مقصد صارفین کے حقوق کو فروغ دینا اور ان کا تحفظ کرنا ہے۔ صارفین کے تحفظ کا قانون-1987 کی دفعات کے اندر، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے معزز وزیر نے ریاستی صارفین کے تحفظ کے کونسل کی صدارت کی، جبکہ ڈپٹی کمشنر ہر ضلع میں ڈسٹرکٹ صارفین کے تحفظ کے کونسل کی صدارت کرتے تھے۔ محکمہ نے ریاستی، ڈویژنل اور ریاست کے دیگر ضلع یا ذیلی ضلع کی سطحوں پر شکایات کے حل کے لیے ایک مناسب نظام بھی تیار کیا ہے۔ صارفین شکایات کو درج کرنے کے لیے مختلف طریقوں کا استعمال کر سکتے ہیں، جیسے کہ الیکٹرانک یا جسمانی موجودگی۔ صارفین کسی بھی عوامی اتھارٹی کے خلاف اپنی شکایات کو پُر کرنے یا درج کروانے کے لیے کسی بھی تضاد یا مختلف ضروری مصنوعات اور خدمات کو مناسب طریقے سے فراہم کرنے میں ناکامی کی وجہ سے صارفین کے تحفظ کا قانون کا استعمال کر سکتے ہیں۔<sup>53</sup>

### 5. صارفین کے حقوق کے تحفظ اور صارفین کے لئے آگاہی پروگرام

خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا محکمہ جموں و کشمیر میں صارفین کے مفادات اور حقوق کے تحفظ کے لیے بہت سے وفاقی (federal) اور ریاستی قوانین کو نافذ کرتا ہے۔ اس سلسلے میں، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین 1987 کے صارفین کے تحفظ کا قانون کو نافذ کرنے جیسے اقدامات کو اپنا رہا ہے، جس کا

بنیادی مقصد صارفین کے حقوق کو فروغ دینا اور ان کا تحفظ کرنا ہے۔ اس مقصد کو حاصل کرنے کے لیے، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ، لیگل میٹروولوجی محکمہ کے ساتھ مل کر، صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کے مختلف پروگرام منعقد کرتا ہے۔ ان آگاہی پروگراموں کے ذریعے دونوں محکمے لوگوں کو ان کے حقوق اور مفادات کے بارے میں آگاہ کرتے ہیں۔ مرکزی حکومت کے صارفین کے تحفظ کا قانون - 1986 اور

J&K صارفین کے تحفظ کا قانون - 1987 کے مطابق صارفین کو درج ذیل چھ (06) حقوق حاصل ہیں:<sup>54</sup>

(1) **تحفظ کا حق:** نقصان دہ اشیاء اور خدمات سے صارفین کی جان و مال کی حفاظت کا حق۔ صارفین کو صرف معیاری نشان والی اشیاء جیسے ISI اور AGMARK خریدنی چاہئے۔ صارفین کو صرف معیاری نشان والی اشیاء جیسے ISI اور AGMARK خریدنی چاہئے۔

(2) **مطلع کرنے یا جاننے کا حق:** صارفین کو مختلف اشیاء کے معیار، خالصتہ، مقدار، طاقت، قیمتوں اور معیارات کے بارے میں مطلع کرنا۔

(3) **پسند کا حق:** یہ مناسب قیمتوں پر اعلیٰ معیار کے اشیاء اور خدمات کی وسیع حد (range) کا پسند کرنے کا تعین کرتا ہے۔ اقلیتوں کو ضروری اشیاء اور خدمات تک غیر محدود رسائی حاصل ہے۔

(4) **سننے کا حق:** مناسب فورمز (forums) میں سننے کا حق۔

(5) **ازالے کا حق:** صارفین کے استحصال اور غیر منصفانہ تجارتی مشقوں کا ازالہ کرنے کا حق۔ صارفین کو قانونی مسائل کو حل کرنے کے لیے شکایات درج کرنی چاہیے اور صارفین کے گروپوں سے مدد لینا چاہیے۔

(6) **صارفین کی تعلیم کا حق:** علم حاصل کرنے اور صارفین کو زندگی بھر مطلع کرنے کا حق۔ صارفین، خاص طور پر دیہی علاقوں میں، اپنے حقوق کے بارے میں آگاہ ہونا چاہیے اور جب بدسلوکی کی جاتی ہے تو ان کا استعمال کریں۔

صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کے دن: عام طور پر، ہندوستان کی تمام ریاستیں اور مرکز کے زیر انتظام علاقے صارفین کی بیداری بڑھانے اور لوگوں کو ان کے حقوق کے بارے میں تعلیم دینے کی ذمہ داری قبول

کرتے ہیں۔ اسی طرح جموں و کشمیر انتظامیہ نے ریاست (مرکز کے زیر انتظام علاقے) کے تمام حصوں میں اس طرح کی ذمہ داری کو موثر اور موثر انداز میں نبھانے کے لیے اقدامات کیے ہیں۔ اس سلسلے میں، جموں و کشمیر حکومت عام طور پر ہر سال تین طرح کے صارفین کے حقوق بیداری کے دن مناتی ہے، جو کہ درج ذیل ہیں:

- ❖ عالمی یوم صارف : ہر سال 15 مارچ
- ❖ قومی یوم صارف : ہر سال 24 دسمبر
- ❖ ریاستی صارفین کا دن : ہر سال 29 اگست۔

قانونی میٹروولوجی کا محکمہ اور خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا محکمہ تمام اضلاع میں، ہر ضلع کے اندر مختلف مقامات پر صارفین کی آگاہی کے ان دنوں کو منظم کرنے اور منانے کے لیے تعاون کرتا ہے۔ تاہم، ضلعی دفاتر سے محقق کے ذریعہ حاصل کردہ فیلڈ پر مبنی معلومات کی بنیاد پر عالمی یوم صارف اور ریاستی یوم صارف عام طور پر ریاستی اور ڈویژنل سطحوں پر منعقد کیا جاتا ہے۔ ہر سال 24 دسمبر کو تمام اضلاع میں صارفین کا قومی دن منایا جاتا ہے یہ دن تمام بلاک یا تحصیل سطح پر منایا جانا چاہیے۔ تاہم، سرکاری ملازمین اور خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمے سے مستفید ہونے والوں کی ایک نمونہ آبادی سے پتہ چلا ہے کہ پچھلے پانچ سالوں میں، 2015 سے 2020 تک، گاؤں کی سطح پر صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کے پروگرام منعقد کرنے کے لیے کوئی پہل نہیں کی گئی۔

### محکمہ قانونی میٹروولوجی

اس سے پہلے، محکمہ قانونی میٹروولوجی کو وزن اور پیمائش کے شعبے کے نام سے جانا جاتا تھا۔ اس محکمہ کے بنیادی کام میٹرک سسٹم (Metric System) کو نافذ کرنا ہیں، جس میں میٹر، کلوگرام، اور سیکنڈ (MKS) شامل ہیں۔ محکمہ اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ تجارت اور تجارت میں وزن اور پیمائش کا مسلسل استعمال کیا

جائے۔ یہ پیکیج کی شکل میں اشیاء کی فروخت کو بھی منظم کرتا ہے، بشمول پیکنگ کی تاریخ، MRP (زیادہ سے زیادہ خوردہ قیمت)، خالص وزن، درآمد کنندہ / مینوفیکچرر کا نام، وغیرہ۔ قانونی میٹروولوجی محکمہ کے اہلکاروں کو جموں و کشمیر صارفین کے تحفظ کا قانون کے تحت متاثرہ صارفین کی جانب سے صارفین کی عدالتوں میں کارروائی کرنے کا قانونی اختیار حاصل ہے۔<sup>55</sup>

اس محکمے نے خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے ساتھ تعاون کیا ہے تاکہ صارفین / مستحقین تک مختلف ضروری اشیاء پہنچانے کے لیے استعمال ہونے والے وزن اور پیمائش کی نگرانی کی جاسکے۔ دونوں محکمے غیر منصفانہ تجارتی طریقوں کے بارے میں شکایات وصول کرنے اور نادہندگان (defaulters) یا ان لوگوں پر جرمانے عائد کرنے کے لیے مل کر کام کر رہے ہیں جو کسی بھی قسم کی تضاد یا جرم میں ملوث ہیں۔ اس کے علاوہ، دونوں محکمے صارفین کی آگاہی کے اقدامات کے ذریعے لوگوں کو ان کے حقوق کے بارے میں آگاہ کرتے ہیں۔

محکمہ قانونی میٹروولوجی جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کی نگرانی کا بھی ذمہ دار ہے۔ محکمہ، جموں و کشمیر وزن اور پیمائش کے معیارات (نفاذ) قانون، 1997 کے مطابق، جسے 2011 میں ترمیم کیا گیا، معائنوں اور دیگر نگرانی کی تکنیکوں کے ذریعے فیلڈ سطح پر وزن اور پیمائش کے آلات کا معائنہ اور نگرانی کرتا ہے۔<sup>56</sup>

محکمہ قانونی میٹروولوجی جموں اور کشمیر صارفین کے تحفظ کا قانون - 1987 کے تحت صارفین کے تحفظ کے حقوق کی چھ (06) اقسام جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے کی حفاظت کرتا ہے۔ محکمہ قانونی میٹروولوجی، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ساتھ بیداری پروگراموں کے ذریعے لوگوں کو ان کے حقوق کے بارے میں آگاہ کرنے کے لیے کام کرتا ہے۔

## 6. کمپیوٹرائزڈ عوامی خدمات کی فراہمی یا e-عوامی تقسیم نظام کی طرف پہل

حکومت ہند نے سرکاری اداروں کو عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے تمام افراد کے لیے دستیاب بنانے پر ایک ای-حکمرانی (e-governance) پہل شروع کی۔ اسی مشن یا اسی سمت میں، جموں و کشمیر حکومت نے تمام محکموں کو ضروری خدمات کی فراہمی کے لیے تمام شہریوں کے لیے قابل رسائی بنانے کے لیے کوششیں کی ہیں۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین جموں و کشمیر حکومت کا ایک اہم محکمہ ہے جو عوامی تقسیم کے نظام میں کارکردگی کو بڑھانے کے لیے کام کرتا ہے۔ محکمہ نے اپنی زیادہ تر خدمات تمام مستفید افراد کو الیکٹرانک یا ڈیجیٹل ذرائع سے دستیاب کرانے کی کوشش کی۔

محکمہ راشن کارڈ کے درخواست فارم، راشن کارڈ کی فیملی کی تفصیلات، محکمہ کا پروفائل، مختلف اسکیموں کے تحت لوگوں کو فراہم کردہ اشیاء اور خدمات کی تفصیلات، شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی تفصیلات، اور شہریوں کے ساتھ محکمہ کے تعلقات کے بارے میں دیگر معلومات جیسی خدمات کی سہولت فراہم کرتا ہے۔ صارفین محکمہ کی ویب سائٹ پر جا کر کمپیوٹرائزڈ پیش کردہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ محکمہ نے ایک کھلی رسائی کی ویب سائٹ کے ساتھ دیگر پورٹل جیسے گرام پورٹل بنائے تاکہ جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کی ہموار اور موثر ترسیل کو یقینی بنایا جاسکے۔<sup>57</sup>

مندرجہ بالا قدم کے علاوہ، جموں و کشمیر میں خوراک اور شہری رسدات کا محکمہ ڈیجیٹل عوامی تقسیم نظام کے لیے کچھ کوششیں کرتا ہے، جیسے الیکٹرانک وزن کرنے والے آلات / توازن کا استعمال، راشن کے ساتھ آدھار نمبر کو جوڑنا، اور فروخت کی ادائیگی (PoS) ڈیوائسز کی تنصیب۔

### فروخت پر ادائیگی (Payment on Sale) مشینوں کا استعمال

فروخت پر ادائیگی مشینوں کے سب سے اہم استعمال درج ذیل ہیں:

- i. آدھار کے ساتھ جڑے ہوئے خاندان کے افراد کی تعداد درست طور پر PoS آلات میں محفوظ کی جاتی ہے۔
  - ii. خاندان کے ارکان کی تعداد کی بنیاد پر ہر گھر میں راشن کی درست رقم تقسیم کی جائے گی۔
  - iii. مقدار، قیمت اور زمرہ کی بنیاد پر ہر پروڈکٹ یا شے کے لیے ادا کی جانے والی قیمت کا تعین پہلے ہی کر دیا گیا ہے۔
  - iv. بدعنوانی سے نمٹنے کے لیے، مختلف زمرے کو اصل قیمتیں اور درست مقدار ادا کریں۔
  - v. یہ جعلی راشن کارڈز اور عوامی تقسیم کے نظام سے غیر متعلقہ ڈیٹا کی جانچ کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔
6. بیک ٹو ویلج (B2V) پروگرام / اسکیم۔

جون 2019 میں، حکومت جموں و کشمیر نے ایک پرجوش بیک ٹو ویلج (B2V) پروگرام شروع کیا، جس سے ریاست بھر کے دیہی علاقوں کو فائدہ پہنچانے مقصد ہے۔ اس پروگرام کا مقصد چلی سطح پر جمہوریت کو بہتر بنانا تھا تاکہ شہریوں اور سرکاری اہلکاروں یا منتظمین کو ایک مشترکہ کوشش میں دیہی ترقی کے مساوی مقصد کو پورا کیا جاسکے۔ پروگرام کا جوہر یہ ہے کہ لوگوں کی شمولیت یا تعاون پر مبنی قیادت کو نہ صرف ترقیاتی کاموں کی انجام دہی میں بطور ایجنٹ بلکہ پورے پروگرام کے مالکان کے طور پر یقینی بنایا جائے۔ اس پروگرام کا بنیادی مقصد مختلف دیہی ترقیاتی اسکیموں کے حوالے سے مقامی دیہی لوگوں کی ضروریات اور دلچسپیوں کے مطابق ان کے مطالبات کو داخل کرنا ہے۔<sup>58</sup>

یہ پروگرام حکام اور شہریوں کے درمیان تعامل سرکاری اداروں اور شہریوں کے درمیان تعلقات کو بہتر بنائے گا جبکہ دیہی علاقوں میں حقیقی شراکتی منصوبہ بندی کو بھی قابل بنائے گا۔ ایک سرکاری اہلکار کی طرف سے جمع کیا جانے والا پہلا علم مقامی مسائل کی بہتر تفہیم اور مناسب علاج کی ترقی میں مدد کرے گا۔

جموں و کشمیر حکومت اس پروگرام یا اقدام کے ذریعے دیہی علاقوں میں گرام پنچایتوں کو کلیدی سہولیات کی فراہمی سے متعلق درست معلومات کی حیثیت حاصل کرنے کی کوشش کر رہی ہے جس میں سڑکوں، آبی

ذخائر، بجلی کی فراہمی، صحت، تعلیم، ذریعہ معاش / معیشت، کھیل، لائبریری کی حیثیت، تفریح / تفریح کا ذریعہ، ٹیلی کام کے رابطے، بینکنگ کی سہولت، ہاؤسنگ، صفائی، دیہی ترقی اور پمپاقتی راج ادارہ، عوامی تقسیم کا نظام، خواتین اور بچوں کی ترقی، عوامی نقل و حمل کا نظام، ہنر کی ترقی، پنشن اسکیموں کا احاطہ اور دیگر بہتر حکمرانی پر عوامی تاثر شامل ہے۔

جموں و کشمیر کی 4483 پنچایتوں کے لیے تقریباً 5000 (پانچ ہزار) گزٹیڈ اہلکاروں کو دورے کے آفیسر (visiting officers) کے طور پر نامزد کیا گیا ہے۔ یہ افسران دیہی علاقوں میں تمام گرام پنچایتوں میں گئے تاکہ مقامی شہریوں کے مطالبات، ضروریات اور مفادات کو حل کیا جاسکے۔ مزید برآں، B2V پروگراموں کی تشخیصی رپورٹ متعلقہ ضلع کے ڈپٹی کمشنر کو پیش کر دی گئی ہے۔ 2019 میں، جموں و کشمیر حکومت نے B2V پروگراموں کے دو مرحلے نافذ کئے۔ B2V پروگرام کا پہلا مرحلہ 20 جون سے 27 جون 2019 تک جبکہ دوسرا مرحلہ 25 نومبر سے 30 نومبر 2019 تک منعقد ہوا۔<sup>59</sup>

### خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمے کے ذریعے بازار / قیمت پر کنٹرول

جموں اور سری نگر جیسے بڑے شہروں میں، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ متعلقہ سرکاری محکموں، متعلقہ تجارتی گروپوں، اور صارفین کے تحفظ کی تنظیموں کے نمائندوں سے مشاورت کرتا ہے تاکہ ضروری اشیاء جیسے گندم، چاول، آنا، چینی، مٹی کا تیل، اور LPG کی قیمتوں کا تعین کیا جاسکے۔ ان مخصوص اہم اجناس کی قیمتوں کا تعین ان مسائل کے عوامل کی بنیاد پر کیا جاتا ہے جن کو مد نظر رکھا جاتا ہے، جس میں ان پٹ لاگت، تقسیم کرنے پر چارجز، تھوک میں قیمتیں، اور خوردہ فروش یا تھوک فروش کے منافع کے مارجن شامل ہیں۔ کچھ شہروں میں، مطلع شدہ قیمتوں کی پیروی کو یقینی بنانے کے لیے معائنہ کرنے والے دستے بنائے جاتے ہیں۔ ڈپٹی کمشنرز اپنے اپنے علاقوں میں قیمت / بازار کو کنٹرول کرنے کے انچارج ہیں۔ یہ کام جموں اور کشمیر کے

دیہی علاقوں میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے مناسب حکام کے ذریعہ انجام دیا جاتا ہے۔ FCS&CS محکمہ مختلف ضروری اشیاء کی فراہمی کے لیے روسٹر تیار کرتا ہے، جو پھر عام آبادی تک پہنچائی جاتی ہیں۔ Roasters پہلے سے طے شدہ قیمتوں کا ذکر کرتے ہیں، اور راشنیوں کو مناسب مقدار میں فراہمی کئی محکموں کی اسکیموں کے تحت آتی ہے۔<sup>60</sup>

#### خلاصہ

ہندوستان کے عوامی تقسیم کے نظام نے سال بھر میں کئی اقدامات اپنائے ہیں، خاص طور پر 1990 کے بعد، جیسے کہ 1992 میں اصلاح شدہ عوامی تقسیم کے نظام، 1997 میں ہدف شدہ عوامی تقسیم کے نظام کو، 2000 میں انٹیوڈیا انا یوجنا، 2000 میں اناپورنا اسکیم، اور 2013 میں قومی غذائی تحفظ کا قانون۔ یہ کوششیں ملک کے ہر ضرورت مند انسان کو غذائی تحفظ فراہم کرنے کے مقصد کو حاصل کرنے کے لیے نافذ کی گئیں۔ حکومت ہند نے ان کوششوں سے غریبوں، بھوکے، پسماندہ، محروم اور سماج کے دیگر طبقات میں راشن کی اشیاء کی تقسیم میں کامیابی حاصل کرنے کی کوشش کی۔ عوامی تقسیم کے نظام کو مضبوط کرنے کے لیے مختلف ادوار میں جموں و کشمیر کے مرکز کے زیر انتظام علاقے میں بھی ان اقدامات کو اپنایا گیا۔ اس باب میں ان اقدامات کو قومی اور جموں و کشمیر کے تناظر میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔ نتیجے کے طور پر، جموں اور کشمیر میں عوامی تقسیم کے موثر اور موثر نظام پر مختلف پالیسیوں، منصوبوں اور قوانین کے اثرات کا مطالعہ کرنا ضروری ہے

## References: حوالہ جات:

1. FAO, Corporate Document Repository (2018). India Experience on Household Food and Nutrition Security. Regional Office for Asia and the Pacific, pp.1-5.
2. The Economic Times. (2022). English Ed.16 February. 12:04 PM IST E-Paper, <https://economictimes.indiatimes.com/definition/public-distribution-system>.
3. Kaur, Gurdeep. (2018). A study on the effectiveness of public distribution system in Punjab, *Sant Longowal Institute of Engineering and Technology*, pp. 202-207.
4. Bohtan, Ajay. (2017). Department of Food & Public Distribution Targeted Public Distribution System. Government of India.
5. Dhar, T., N. (2005). FOOD Security, Nutrition and Public Distribution: Social Goals and Flawed Delivery System. *Indian Journal of Public Administration*, 51(3), 426-427.
6. <https://dfpd.gov.in/vision-mission.htm>. Accessed on 3/12/2019.
7. Ibid. Accessed on 3/12/2019.
8. <https://www.insightsonindia.com/agriculture/public-distribution-system/objectives-and-significance-of-pds/>
9. Annual Report. 2017-18. Department of Food & Public Distribution. Government of India, pp. 1-3.
10. Annual Report, 2017-18. Department of Food & Public Distribution, GoI, p. 108/114 dated: 05/12/2019.
11. Annual Report, 2019-20, Department of Food & Public Distribution. Government of India, p. 4.
12. Ibid. (2019-20), p. 4.
13. Annual Report 2021-22, Department of Food & Public Distribution, GoI, p. 5-6.
14. Bala, Ramula, Ch. (2013). Governance of Food Security Policies in India: The Need for Democratic Governance. *Indian Journal of Public Administration*, LIX(1), 52-57.
15. Department of Food & Public Distribution. (2017), op.cit.
16. Dhar, T. N, op.cit. 434-435.
17. Saxena, N. C. (2004). Food-based Programmes as Safety Nets in India. World Food Forum Workshop. New Delhi.
18. Unstarred Question No. 256. Lok Sabha. Ministry of CAFPD, Answered on February 26, 2013; Department of Food and Public Distribution. PRS.
19. Department of Food & Public Distribution (2017), op.cit.
20. <http://dfpd.nic.in/public-distribution.htm>. Retrieved on 4/8/2020.
21. Ibid. Retrieved on 4/8/2020.
22. Dhar T. N, op.cit. 435.
23. Bala. Ramula. (2011). Food Security Bill: Simpler the Better. *Economic and Political Weekly*, XLVI (52). 7.
24. <http://dfpd.nic.in/Salient-features-National-Food-Security-Act.htm>. Accessed on 09/07/2020.
25. Ibid. Accessed on 09/07/2020.
26. Ibid. Accessed on 09/07/2020.

27. Ibid. Accessed on 09/07/2020.
28. <http://jkfcsca.gov.in/AboutUs.html>. Retrieved on 2/3/2018.
29. <https://capdkashmir.nic.in/orgfunctions.html>. Accessed on 4/7/2018.
30. <https://capdkashmir.nic.in/profile.html>. Retrieved on 08-09-2019.
31. <http://jkfcsca.gov.in/OrgSetup.html>, accessed on 26-01-2020
32. <http://jkfcsca.gov.in/Roles.html>. Dated on 2/3/2018.
33. Ibid. Dated on 2/3/2018.
34. <http://jkfcsca.gov.in/Schemes.html>. Accessed on 4/7/2019.
35. Ibid. Accessed on 4/7/2019.
36. Government Order No. 01-CAPD of 2016, dated 04-01-2016. and J&K Cabinet Decision No. 166/13/2015, dated 02-12-2015.
37. Ibid. Dated 02-12-2015.
38. Government Order No. 128 –CAPD of 2015, dated on 04-12-2015.
39. <https://capdkashmir.nic.in/CommoditiesCovered.html> accessed on 5-4-2020.
40. Govt. Administrative Decision No. 02/01/2020 and the date notified on 08.01.2020.
41. Cabinet Decision No. 17/01/2016 of J&K Government dated April 11, 2016, and Government Order No. 74 –CAPD of 2016,
42. <https://capdkashmir.nic.in/TypesOfRationCards.html>. Retrieved on 09-07-2021.
43. Jammu & Kashmir Public Service Guarantee Act, 2011 Notified in the State Government Gazette through SRO 223 of 2011, with effect from 21<sup>st</sup> of July, 2011.
44. <https://goicharters.nic.in/ccinitiative.htm>. Accessed on 25/10/2019.
45. <http://jkfcsca.gov.in/Roles.html>. Retrieved on 3/11/2019.
46. Ibid. Retrieved on 3/11/2019.
47. International Co-operative Alliance in International year of Cooperatives, 2012
48. [jkcooperatives.nic.in/department.html](http://jkcooperatives.nic.in/department.html). dated on 5/7/2021.
49. Jammu & Kashmir Cooperative Societies Act, 1989.
50. [jkcooperatives.nic.in/activities.html](http://jkcooperatives.nic.in/activities.html). retrieved on 7-8-2021.
51. Govt. Order No.06-CAPD of 2016, dated: 15-01-2016, Consumer Affairs and Public Distribution Department, Jammu & Kashmir.
52. <https://feastjk.gov.in/jkgrams/> accessed on 5/7/2020.
53. <http://www.psindia.org/billtrack/consumer-protection-bill-2018>.
54. <http://jkml.nic.in/ConsumerRights.htm>, retrieved on 11/2/2019.
55. The Jammu and Kashmir Consumer Protection Act, 1987, Act No. XVI of 1987, Government Gazette dated 22nd August.
56. <http://www.jkml.nic.in/Penalties.html>, retrieved 11/2/2019.
57. Govt. Order No: 1318 – GAD of 2011, Dated: 21-11-2011.
58. <https://timesofindia.indiatimes.com/india/jk-govt-to-organise-back-to-village-programme-to-reach-out-to-people-at-grassroots-level/articleshow/69806206.cms> retrieved on 5-9-2020.
59. <https://cdn.s3waas.gov.in/s31141938ba2c2b13f5505d7c424ebae5f/uploads/2019/06/2019061952.pdf>. Dated on 08/12/2020.
60. <http://jkfcsca.gov.in/Roles.html>. Accessed on 9/10/2019.

## باب چہارم

### دیہی کشمیر کے ضلع بارہمولہ میں عوامی تقسیم کے نظام کا مطالعہ

#### تعارف

یہ باب زیادہ تر مطالعہ کے علاقے کے فیلڈ سروے کے دوران جمع کیے گئے بنیادی مواد پر انحصار کرتا ہے۔ اس میں تحقیق کے مختلف پہلو شامل ہیں جو موجودہ مطالعہ کے مقاصد کے حصول کے لیے اہم ہیں۔ لہذا، اس باب میں، تحقیقی مقاصد کو فیلڈ سروے کی بنیاد پر مواد کی تالیف کی صورت میں ایک ایک کر کے مطالعہ کیا گیا ہے۔ تحقیق کا یہ باب بھی پچھلے باب کی طرح دو حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ پہلا حصہ محدود ضلع اور منتخب محکمہ کے لیے مطالعہ کے علاقے کا مختصر خاکہ بیان کرتا ہے۔ دوسرا حصہ تحقیق کے مختلف پہلوؤں کے حوالے سے مواد کی تالیف کی صورت میں فیلڈ سروے کے جوابات کی وضاحت کرتا ہے۔

#### حصہ I- مطالعہ کے علاقے کا پروفائل

اس حصے میں ضلع بارہمولہ کے پروفائل کا ایک مختصر تعارف اور اسی ضلع کے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (Food Civil Supplies & Consumer Affairs) کا ایک مختصر پروفائل شامل ہے۔ جیسا کہ پہلے ہی تیسرے باب میں ذکر کیا جا چکا ہے کہ جموں و کشمیر کا عوامی تقسیم کا نظام مکمل طور پر خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے کے ذریعے کنٹرول یا منظم کیا جاتا ہے۔ لہذا، مطالعہ ڈسٹرکٹ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا پروفائل یہاں بیان کیا گیا ہے۔

#### بارہمولہ ضلع کا مختصر خاکہ

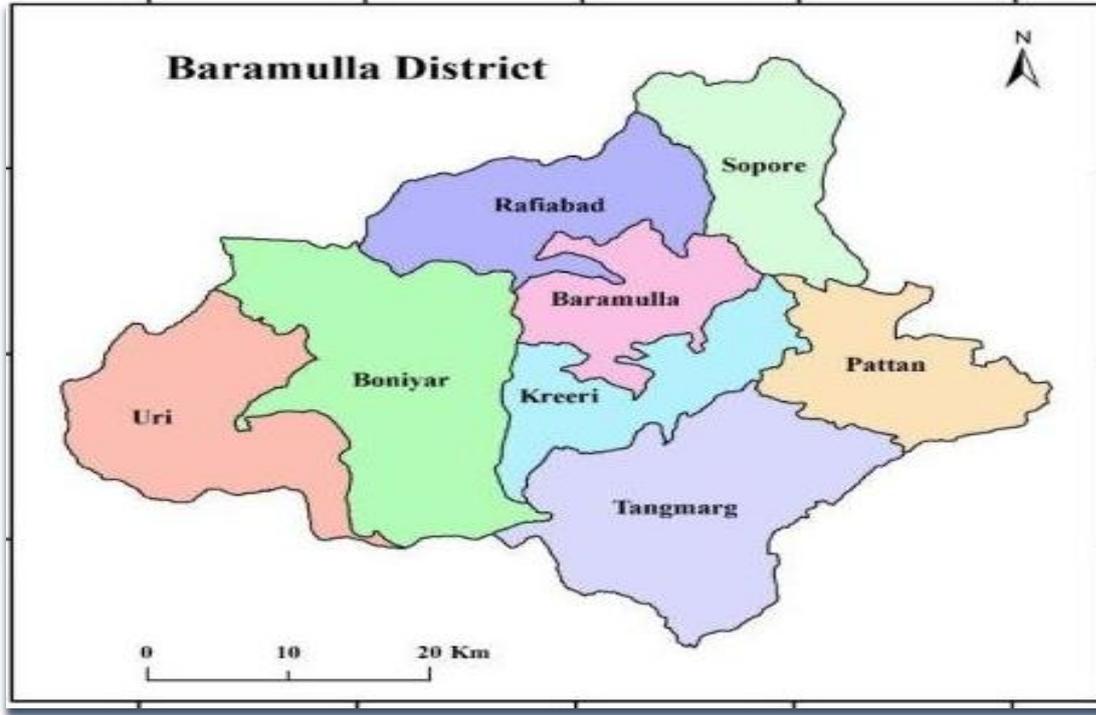
ضلع کے لیے بارہمولہ کا نام 2306 قبل مسیح میں اخذ کیا گیا تھا اور اسے راجہ بھیم سینا نے دریافت کیا تھا۔ ضلع بارہمولہ کو وادی کشمیر میں 'ورمول' کے نام سے بھی جانا جاتا ہے۔<sup>0</sup> 34.1980 اور مشرقی عرض

البلد کے 74.3636<sup>0</sup> پر واقع ہے۔ یہ ضلع ایک بھرپور جامع ثقافت کی جگہ بن گیا جہاں مختلف قسم کی مذہبی آبادی جیسے مسلمان، ہندو، سکھ اور دیگر ہم آہنگی سے رہتے ہیں۔<sup>2</sup> ہندوستان کی آزادی سے پہلے اسے 'گیٹ وے آف ویلی کشمیر' سمجھا جاتا تھا جو راولپنڈی- مظفر آباد (اب پاکستان میں) کے راستے کو بارہمولہ سے جوڑتا تھا۔ یہاں کے لوگ مختلف زبانیں بولتے ہیں جیسے کشمیری، اردو، ڈوگری، ہندی، انگریزی، پہاڑی، گجری اور دیگر۔<sup>3</sup>

2011 کی مردم شماری کے مطابق بارہمولہ کشمیر ڈویژن کا سب سے بڑا ضلع ہے جس کا رقبہ 4243 km<sup>2</sup> اور 1008039 آبادی ہے۔ اس کا 63.56 km<sup>2</sup> شہری (urban) اور 4179.44 km<sup>2</sup> دیہی (rural) علاقہ شامل ہیں۔ کل آبادی میں سے 534,733 مرد ہیں اور 473,306 خواتین ہیں۔<sup>4</sup> بارہمولہ کشمیر ڈویژن کا رقبہ کے لحاظ سے سب سے بڑا ضلع ہے اور دیہی آبادی میں بھی سب سے زیادہ آبادی والا ضلع ہے۔ 2011 کی مردم شماری کے مطابق بارہمولہ ضلع کی دیہی آبادی 825539 ہیں، جس میں سے 432399 مرد اور 393140 خواتین ہیں اور شہری آبادی 182500 پر مشتمل ہے، جن میں سے 102334 مرد اور 80166 خواتین ہیں۔ دوسرے طریقوں سے اس پر غور کیا جاسکتا ہے کہ ضلع میں تقریباً 18.1% شہری اور 81.9% دیہی آبادی ہے اور 53.4% مرد اور 46.6% خواتین بھی ہیں۔<sup>5</sup> ضلع کی جنس کا تناسب ہر 1000 مردوں میں 885 خواتین ہے۔<sup>6</sup>

بارہمولہ ضلع کا انتظامی سیٹ اپ 04 سب ڈویژنوں (Sub-divisions)، 07 حلقوں (Constituencies)، 16 تحصیلوں، 26 بلاکس اور 524 گاؤں پر مشتمل ہے۔ 04 سب ڈویژن پٹن، سوپور، گلرگ اور اوڑی ہیں۔ 07 حلقوں میں بارہمولہ، سنگرامہ، پٹن، سوپور، اوڑی، گلرگ، رنج آباد شامل ہیں۔<sup>7</sup> ضلع کی شکلی نمائندگی یا نقشہ ذیل کی شکل 4.1 میں دکھایا گیا ہے۔

شکل 4.1: بارہمولہ ضلع کا نقشہ، 2011 کی مردم شماری کے مطابق۔



ذرائع: <https://www.researchgate.net/figure/Location-of-Study-Area->

[Baramulla\\_fig1\\_333373076](https://www.researchgate.net/figure/Location-of-Study-Area-)، 17-11-2020 کو حاصل کیا گیا۔<sup>8</sup>

تختیوں کی تعداد پٹن، کریری، بارہمولہ، بونیار، واٹرگام، روہاما، ڈنگیواچہ، واگورا، کنزر، سوپور، اوڑی، ڈانگر پورہ، کارہامہ، زینگیر (بومی)، کھوئی (پانزی پورہ) اور ٹنگمرگ پر مشتمل ہے۔ اس کے علاوہ ضلع کے 26 بلاکس پٹن، بارہمولہ، بونیار، روہاما، واگورہ، کنزر، سوپور، زینگیر (بومی)، اوڑی، ٹنگمرگ، رفیع آباد، سنگھ پورہ، سنگرامہ، چھندیل وانینگم، وانلو، نادیہال، پارمپلان، لاپورہ، ہرچنم، پر مشتمل ہیں۔ بھجامہ، تھرشریف، ناروا، کنڈی رفیع آباد، نورکھا، کھی پورہ، اور شیر آباد کھور۔<sup>9</sup>

### مطالعہ کے علاقے کا محکمہ پروفائل

پورے جموں و کشمیر میں اناج / راشن کی تقسیم کی مجموعی ذمہ داری جموں و کشمیر حکومت کے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (FCS&CA) کے کنٹرول میں ہے۔ آرٹیکل 370 کی منسوخی سے پہلے ریاست جموں و کشمیر میں

22 اضلاع تھے، جن میں جموں ڈویژن کے 10 اضلاع اور کشمیر ڈویژن میں لداخ خطے کے 2 اضلاع (کارگل اور لیہہ) سمیت 12 اضلاع تھے۔ جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون (قومی غذائی تحفظ قانون) اسکیم کے نفاذ کے بعد، یکم فروری 2016 سے چاول اور گیہوں / آٹے کاراشن تینوں زمروں یعنی انٹوڈیا انا یوجنا (AAY)، تریجی گھرانے (PHH) اور غیر تریجی گھرانے (NPHH) کو پہنچایا جاتا ہے۔ گورنمنٹ کے J&K آرڈر نمبر 03/iV/2009-11/CAPD/Plan اور مورخہ 29-06-2016 کے مطابق، اور گورنمنٹ کے J&K آرڈر نمبر CAPD/Plan/ قومی غذائی تحفظ قانون/2020 21/ Alloc اور مورخہ 20-03-2021 کے مطابق، چاول اور گیہوں کا کل انا جکشیر اور جموں کے دونوں ڈویژنوں میں زمرہ وار راشن کارڈ (راشن کارڈ) خاندانوں کو قومی غذائی تحفظ قانون اسکیم کے تحت مختص کیا گیا جیسا کہ نیچے جدول 4.1 میں ذکر کیا گیا ہے۔<sup>10</sup>

#### جدول 4.1

قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) کے تحت زمرہ وار مستفیدین کو اناج / راشن کی تقسیم

کشمیر ڈویژن (بشمول لداخ خطہ) (مقدار ملین ٹن میں)					جموں ڈویژن (مقدار ملین ٹن میں)					زمرے کی قسم
کل مقدار	گندم	چاول	روحیں	راشن کارڈز	کل مقدار	گندم	چاول	روحیں	راشن کارڈز	
5284.17	64.21	5019.96	618212	147395	3404.97	2303.43	1101.54	268206	78901	انٹوڈیا انا یوجنا (AAY)
17064.52	53.23	16211.29	3140758	711747	13814.76	8271.60	5543.16	2638860	650658	تریجی گھرانے (PHH)
13205.33	60.27	12545.06	2142049	491046	9816.34	6142.63	3673.71	1968139	495614	غیر تریجی گھرانے (NPHH)
3554.02	777.71	33776.31	5901019	1350188	27036.07	16717.66	10318.41	4875205	1225173	مجموعی عدد

ذرائع: گورنمنٹ J&K آرڈر نمبر 11-2009/iV/03/Plan/CAPD اور مورخہ 29-06-2016 اور گورنمنٹ J&K آرڈر نمبر CAPD/Plan/قومی غذائی تحفظ قانون/21/2020 Alloc اور مورخہ 20-03-2021 کے مطابق۔

جدول 4.4 میں یہ واضح طور پر بتایا گیا ہے کہ چاول اور گندم / آٹا جیسے اناج جموں و کشمیر کی یونین ٹیریٹری Union Territory)) میں کشمیر اور جموں کے دونوں ڈویژنوں کے تمام 22 اضلاع میں تقسیم کیے جاتے ہیں۔ زمرہ وار راشن کارڈز (راشن کارڈز) کے حوالے سے دونوں ڈویژنوں کے راشن کی اشیاء کی تقسیم جدول میں ظاہر کی گئی ہے۔ جدول 4.4 کے مطابق جموں ڈویژن میں مذکورہ زمروں کے تحت 1225173 راشن کارڈ اور 4875205 روحمیں یا افراد ہیں۔ جموں ڈویژن کو فراہم کردہ چاول اور گیہوں / آٹا کی کل تقسیم بالترتیب 16717.66 اور 27036.07 ملین ٹن ہے۔ مزید برآں، کشمیر ڈویژن میں 1350188 راشن کارڈ اور 5901019 افراد یا روحمیں ہیں جنہیں بالترتیب 33776.31 اور 1777.71 ملین ٹن چاول اور گندم مختص کی ہے۔ اس کے علاوہ دیگر زمرہ وار راشن کارڈ کی تعداد، روحمیں اور اناج کی تقسیم اوپر دی گئی جدول میں پیش کی گئی ہے۔

### مطالعہ ضلعے کا محکمہ پروفائل

بارہمولہ ضلع کشمیر ڈویژن کا سب سے بڑا ضلع ہے جس کا رقبہ  $4243 \text{ km}^2$  ہے۔ یہ جموں و کشمیر کے پورے UT میں سب سے زیادہ دیہی آبادی والا ضلع ہے۔ چونکہ عوامی تقسیم کا نظام کے تحت عوامی خدمات کی فراہمی کا اطلاق عام طور پر جموں و کشمیر کے پورے UT کے لئے کیا جاتا ہے اور اسی طرح سے تمام اضلاع کے لئے لاگو کیا جاتا ہے۔ اس کے علاوہ ضلع زیادہ قابل رسائی اور محقق کے لئے جانا جاتا تھا اس لیے ڈیٹا اکٹھا کرنے کے عمل میں تحقیق کے لیے آسانی ہو سکتی ہے۔

اس سیکشن (section) میں محقق نے ضلع بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (FCS&CA) کی مختصر پروفائل کی تفصیل دی ہے۔ جدول 4.2 میں حلقہ وار راشن کی تفصیلات کا ذکر ہے جو بارہمولہ ضلع میں FCS&CA ڈپارٹمنٹ کو مختلف زمروں کے مستحقین کو جاری کیے گئے ہیں۔

جدول 4.2

قومی خوراک یا غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر فوڈ اینڈ سٹولٹ اسکیم کے تحت ضلع بارہمولہ میں FCS&CA کے

محکمے کے لیے سرکل / حلقہ وار راشن کارڈ کی تفصیلات (تعداد میں اعداد و شمار)

سرکل / حلقہ کا نام	انٹوڈیا انا پوجنا (AAY)		ترنجی گھرانے (PHH)		غیر-ترنجی گھرانے (NPHH)		کل (انٹوڈیا انا پوجنا + ترنجی گھرانے + غیر-ترنجی گھرانے)	
	راشن کارڈز	روہیں	راشن کارڈز	روہیں	راشن کارڈز	روہیں	راشن کارڈز	روہیں
اوڈی-A	3806	18335	4856	24338	4834	22667	13495	65535
اوڈی-B	2884	16514	2678	14052	4056	17060	9618	47626
بونپار-A	2384	11460	3057	12695	3555	13556	8994	37695
بونپار-B	906	4004	3192	16846	3776	13072	7874	33922
بارہمولہ-A	161	2344	6489	31284	5910	24581	12560	58209
بارہمولہ-B	793	6470	6505	28044	7036	24884	14334	59379
بارہمولہ-C	1041	5789	3999	18275	4546	18978	9586	43042
بارہمولہ-D	816	5075	6203	26880	4657	17236	11676	49191
رفیج آباد-A	1055	5076	4798	20958	4383	21630	10236	47664

20803	73746	96990	64771	29933	84504	63454	52664	76358	1005486
4554	14841	19808	12965	5864	19572	14509	10923	17602	219011
9109	33876	30711	22375	13561	37122	23142	17723	29456	390739
2204	6627	6677	4307	2596	9357	6035	4287	7372	92215
8371	33459	56096	31716	12643	38485	31960	26468	33384	466947
1692	7039	11155	6511	2525	8602	6994	5173	7810	99278
3323	5411	10183	10680	3729	8897	8350	8473	13495	147815
658	1175	1976	2147	743	1613	1483	1489	2420	27550
B-رنج آباد	A-سوپور	B-سوپور	C-سوپور	واتر گام	پین	سنگھ پورہ	سنگرگ-A	سنگرگ-B	مجموعی عدد

ذرائع: حکومت آرڈر نمبر 395 ڈائریکٹر کشمیر FCS&CA ڈیپارٹمنٹ، مورخہ 08-01-2019<sup>1</sup>

بارہمولہ ضلع میں AAY زمرہ کے تحت 27550 راشن کارڈ اور 147815 انفریڈ یارو جیس ہیں۔ مزید یہ کہ ضلع

میں PHH زمرہ (category) کے تحت 99278 راشن کارڈ اور 466947 رو جیس ہیں۔ اس کے علاوہ NPHH زمرہ میں

92215 راشن کارڈ اور 390739 افراد شامل ہیں۔ مزید برآں، جدول 4.5 کے مطابق زیر مطالعہ ضلع کے تمام حلقوں

(Ci) راشن کارڈ (les) میں مذکورہ زمروں کے مجموعی راشن کارڈز 219011 ہیں اور روحوں کی مجموعی تعداد 1005486

ہے۔

ضلع بارہمولہ کے لیے قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر نوڈ استحقاق اسکیم کے تحت مختلف زمروں کے حوالے

سے چاول اور گندم سمیت غذائی اجناس کی الاٹمنٹ ذیل میں جدول 4.3 میں دی گئی ہے۔ کوئٹل (Qtl)۔ جدول 4.3

قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم اسکیموں کے تحت PHH، AAY، اور NPHH زمروں کے

لیے ضلع میں FCS&CA ڈپارٹمنٹ کے 18 سرکلوں کو اناج (گندم اور چاول) کی الاٹمنٹ کی تفصیل پیش کرتا ہے۔

مندرجہ بالا جدول سے پتہ چلتا ہے کہ قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت PHH، AAY اور NPHH زمروں کو راشن کی کل

الاٹمنٹ 9642.5، 23347.35 اور 19536.95 کوئٹل ہے۔ تاہم، قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی

استحقاق اسکیم کے تحت تمام زمروں کو اناج کی کل الاٹمنٹ بالترتیب 525268، 18022 اور 18022 کوئٹل ہے۔ مزید برآں،

تحقیق کے تحت ضلع کے 18 سرکلوں کے لیے تمام زمروں میں اناج کی مجموعی الاٹمنٹ 70548.8 کوئٹل ہے۔

### جدول 4.3

قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر نوڈا استحقاق اسکیم کے تحت بارہمولہ ضلع کے لیے اناج کی سرکل یا حلقہ دار

(کو منتظر میں)

الائمنٹ (گندم اور چاول)

سرکل کا نام	قومی غذائی تحفظ قانون			قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت اناج	جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت اناج	کل اناج قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت الائمنٹ
	انٹوڈیا اناج	ترجیحی گھرانے	غیر-ترجیحی گھرانے			
اوڈی-A	1332.1	1216.9	1133.35	3682.35	763	4445.35
اوڈی-B	1009.4	702.6	853	2565	607	3172
بونیار-A	834.4	634.75	677.8	2146.95	628	2774.95
بونیار-B	317.1	824.3	653.6	1813	538	2351
بارہمولہ-A	56.35	1564.2	1229.5	2849.6	1249	4098.6
بارہمولہ-B	272.55	1402.2	1244.2	2923.95	1712.5	4636.45
بارہمولہ-C	364.35	913.75	948.9	2227	963	3190
بارہمولہ-D	285.6	1344	861.8	2491.4	997	3484.4
رفیج آباد-A	369.25	1047.9	1081.5	2498.65	704.5	3203
رفیج آباد-B	230.3	418.55	455.45	1104.3	263	1367.3
سوپور-A	411.25	1722.95	1693.8	3828	1292	5120
سوپور-B	691.6	2804.8	1535.55	5031.95	1941	6972.95
سوپور-C	751.45	1585.8	1118.75	3456	1023	4479
واٹرگام	260.5	632.15	678.5	1570.25	470	2040.25
پٹن	564.55	1924.25	1856.1	4344.9	1412	5756.9
سنگھ پورہ	519.05	1598	1157.1	3274.15	1208	4482.15
شکرگ-A	521.15	1323.5	886.15	2730.35	921	3651.35
شکرگ-B	847	1669.2	1472.8	3989	1330	5319
مجموعی عدد	9642.5	23347.35	19536.95	52526.8	18022	70548.8

#### جدول 4.4

کانسپونسی (Constituency) یا حلقہ دار مناسب قیمت کی دکانیں، سرکاری فروخت کے مراکز، اندرونی

ایڈجسٹمنٹ، اور مٹی کے تیل کے ڈپو کی تعداد

سیریل نمبر	کانسپونسی کا نام	مناسب قیمت کی دکانیں	حکومت فروخت کے مراکز	اندرونی ایڈجسٹمنٹ	خوردہ نجی مٹی کے تیل کے ڈیلرز	خوردہ کو آپریٹو مٹی کے تیل کے ڈیلرز
1	بارہمولہ	32	34	21	28	54
2	اوڈی	06	35	04	10	13
3	رفیج آباد	27	28	11	18	29
4	سنگرامہ۔	35	16	07	12	36
5	سوپور	33	34	12	37	68
6	گلگرگ	30	29	29	42	17
7	پٹن	67	13	40	20	60
	کل	230	189	124	167	277

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ ڈائریکٹر FCS&CA، اور ڈپٹی رجسٹرار کو آپریٹو سوسائٹیز، ضلع بارہمولہ۔<sup>13</sup>

بارہمولہ ضلع میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا مجموعی پروفائل اس طرح دیا گیا ہے:

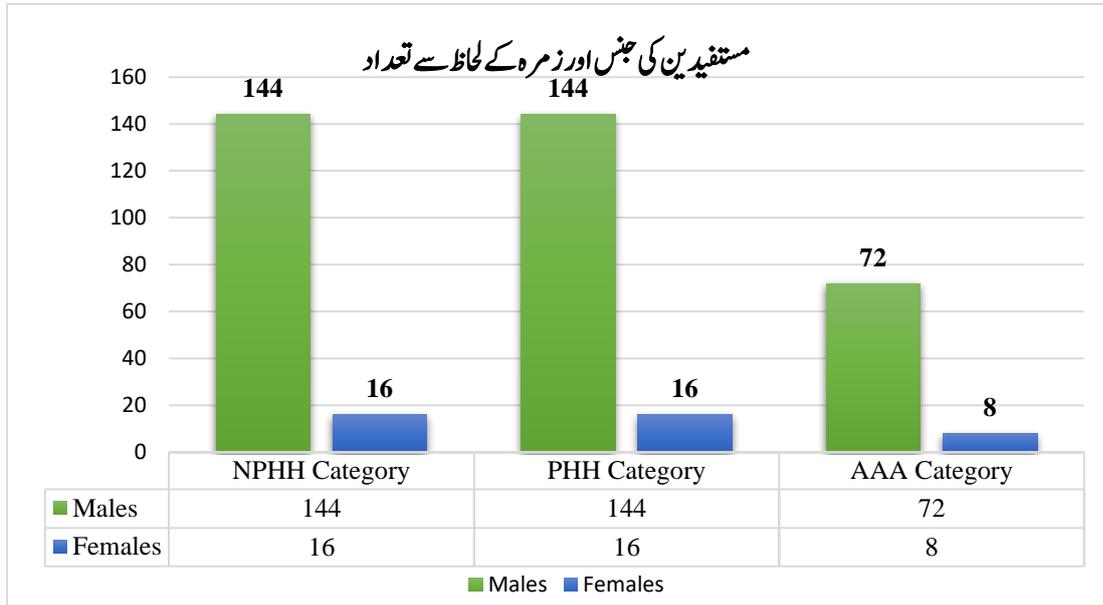
189	سرکاری فروخت کے مراکز
124	اندرونی ایڈجسٹمنٹ فروخت آؤٹ لیٹس
230	FP (مناسب قیمت) کی دکانیں۔
543	ٹوٹل فروخت آؤٹ لیٹس
5000 MT	FCI (گودام) ذخیرہ کرنے کی گنجائش (کرالہار، بارہمولہ میں، ملکیت FCI)
25000 MT	نجی ڈپو (گودام) ذخیرہ کرنے کی گنجائش (سنگراما، بارہمولہ میں)
277	خوردہ کو آپریٹو مٹی کے تیل کے ڈیلرز
167	خوردہ نجی مٹی کے تیل کے ڈپو
444	مٹی کے تیل کے کل ڈپو
02	ہول سیل مٹی کے تیل کے ڈیلرز
10	LPG ڈیلرز
25	پٹرول پمپس

## سیکشن-II: فیلڈ سروے کی بنیاد پر مطالعہ

مطالعہ کے نمونے سے مستفیدین کے بارے میں عمومی معلومات

تحقیق کے مختلف متغیرات پر مستفیدین کے جوابات پر توجہ دینے سے پہلے، ان کے بارے میں عمومی طور پر مختصراً جاننا اور ان پر گفتگو کرنا ضروری ہے۔ لہذا، مستفیدین کو جنس اور زمرہ، ازدواجی حیثیت، عمر کے گروپ، اور تعلیمی حیثیت / سطح کے لحاظ سے مختصراً بیان کیا گیا ہے۔

1. جنس اور زمرہ: محقق نے ضلع بارہمولہ کے مطالعاتی علاقے سے 400 مستفیدین کا نمونہ منتخب کیا۔ منتخب استفادہ کنندگان FCS&CA کے محکمے کے تحت آٹھ (08) گاؤں (villages) تک محدود ہیں جنہیں چار سرکلوں (ہر سرکل سے 02 گاؤں) میں تقسیم کیا گیا ہے۔ محکمہ نے مستفیدین کو تین زمروں میں تقسیم کیا ہے یعنی NPHH، PHH، اور AAY زمرہ جات۔ جنس اور زمرہ کے حوالے سے نمونے کے اہم حقائق ذیل میں دیے گئے ہیں اور ذیل کے اعداد و شمار 4.2 میں اس کی نمائندگی کی گئی ہے:

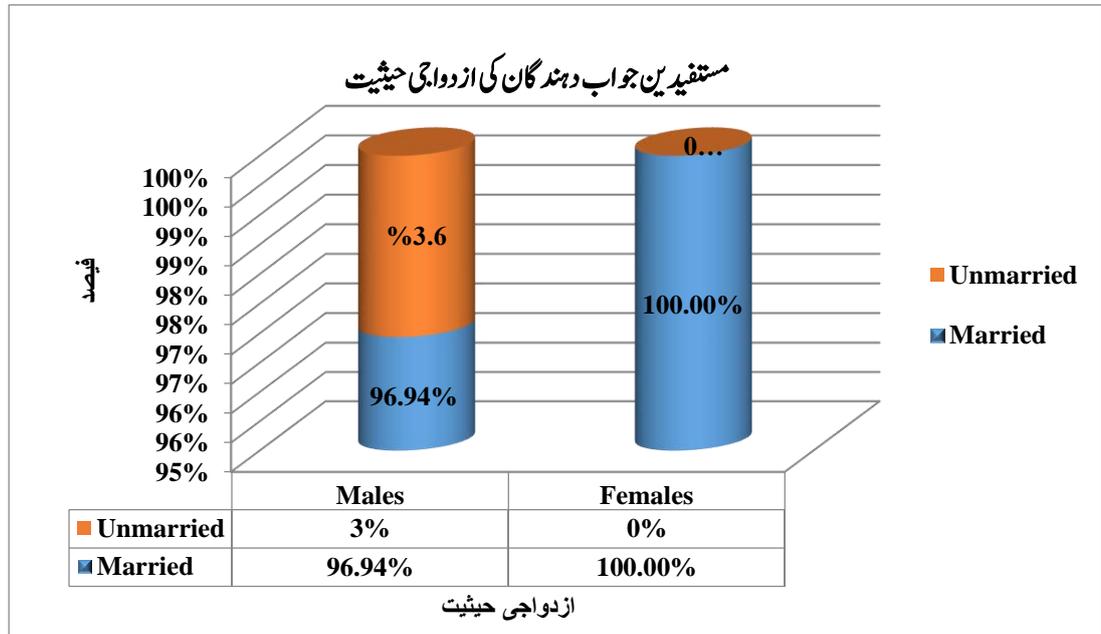


صنف یا جنس کے لحاظ سے اور زمرہ وار معلومات کا خلاصہ درج ذیل حقائق پر مبنی ڈیٹا میں کیا جاسکتا ہے:

- مردوں کی تعداد = 360
- خواتین کی تعداد = 40

- مردوں کا فیصد = 95%
- خواتین کا فیصد = 05%
- NPHH زمرہ کے مردوں کی تعداد = 144
- NPHH زمرہ سے خواتین کی تعداد = 16
- PHH زمرہ کے مردوں کی تعداد = 144
- PHH زمرہ سے خواتین کی تعداد = 16
- AAY زمرہ کے مردوں کی تعداد = 72
- AAY زمرہ سے خواتین کی تعداد = 08

2- ازدواجی حیثیت: جیسا کہ اوپر بتایا گیا ہے کہ مستفیدین کی کل تعداد 400 ہے جن میں 360 مرد اور 40 خواتین شامل ہیں۔ ان کی ازدواجی حیثیت کو ذیل میں شکل 4.3 میں دکھایا گیا ہے۔



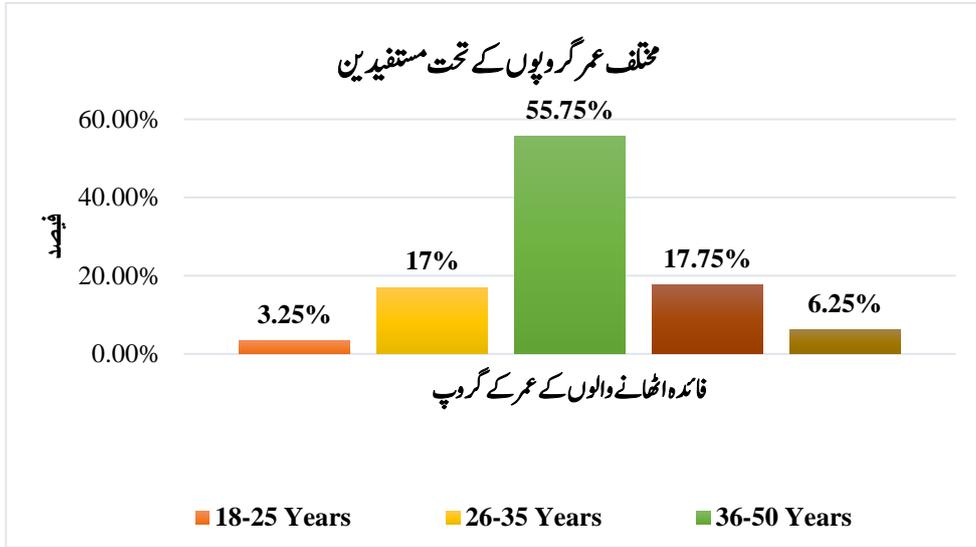
شکل 4.3: مستفیدین جو اب دہندگان کی ازدواجی حیثیت

360 مرد جو اب دہندگان میں سے 349 شادی شدہ اور 11 غیر شادی شدہ ہیں۔ اسی طرح 40 خواتین جو اب

دہندگان میں سے سبھی شادی شدہ ہیں۔ 96.94% شادی شدہ اور 3.06% غیر شادی شدہ مرد ہیں۔ اسی طرح، شادی شدہ

خواتین کا فیصد 100% ہے (یعنی تمام خواتین استفادہ کنندگان شادی شدہ ہیں)۔

2. عمر کا گروپ: راشن کارڈ ہولڈرز جو اب دہندگان کو عمر کے پانچ گروپوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ ہر عمر کے گروپ کی تعداد اور فیصد کا ذکر ذیل میں کیا گیا ہے۔



شکل 4.4: مختلف عمر گروپوں کے تحت مستفیدین

فیصد	تعداد جو اب دہندگان کا	عمر گروپ
3.25%	13	25-18 سال
17%	68	35-26 سال
55.75%	223	50-36 سال
17.75%	71	60-51 سال
6.25%	25	61-61 سال سے اوپر

اعداد و شمار 5.4 میں اوپر دکھایا گیا ہے کہ مختلف عمر کے گروپوں کے کارڈ ہولڈرز کی تعداد یا فیصد میں فرق ہے جیسے

کہ 18-25 سال سے کم عمر کے گروپ میں صرف 13 تعداد ہیں جو کہ 3.25% ہے، 26-35 سال کے گروپ میں 68

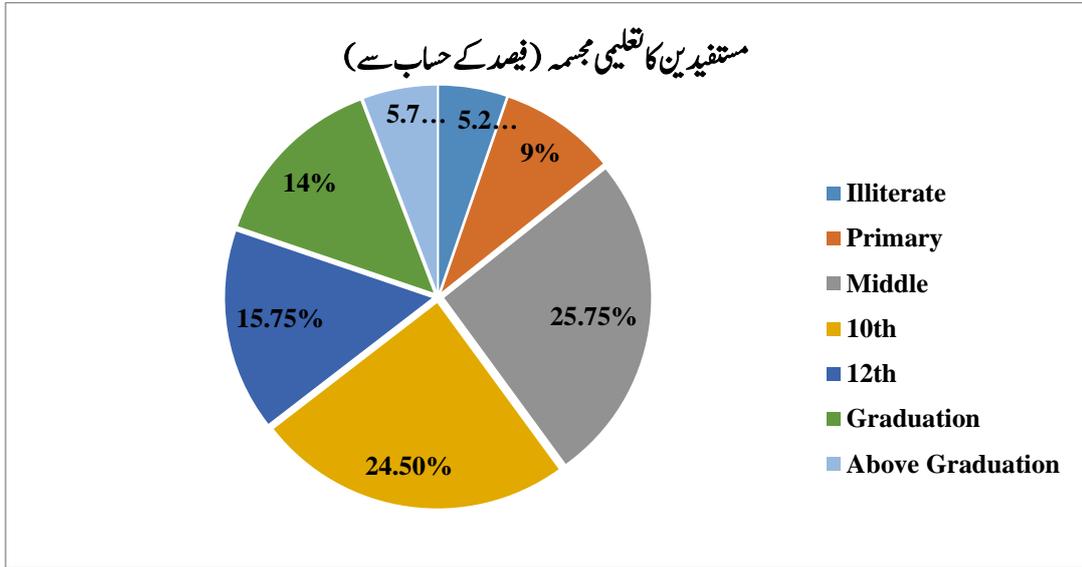
تعداد ہیں، جو کہ 17% ہے، 36-50 سال کی عمر کے گروپ میں 223 تعداد شامل ہیں جو کہ 55.75% ہیں، 60-51 سال

کے گروپ میں 71 تعداد ہیں جو کہ 17.75% ہیں، اور 61-61 سال سے اوپر کے گروپ سے 25 تعداد ہیں جو کہ 6.25%

جو اب دہندگان شامل ہیں۔ یہاں یہ دیکھا گیا ہے کہ 36-50 سال کی عمر کے گروپ مستفیدین میں سے 56% کے قریب

جو اب دہندگان کی اکثریت ہیں۔

3. **تعلیمی حیثیت:** مستفیدین کی تعلیمی حیثیت کو فیصد کے لحاظ سے مختلف سطحوں / گروپوں میں درجہ بندی کیا گیا ہے جیسا کہ نیچے بار چارٹ 4.5 میں دکھایا گیا ہے۔



شکل 4.5: مستفیدین کا تعلیمی مجسمہ

نمونہ کے تحت مستفیدین کی تعلیمی سطحیں مختلف ہیں جن کا خلاصہ ان کی تعداد اور فیصد کے لحاظ سے کیا گیا ہے جیسے:

تعلیمی درجہ	جواب دہندگان کی تعداد	جواب دہندگان کا فیصد
(a) ناخواندہ	21	5.25%
(b) پرائمری	36	9%
(c) مڈل	103	25.75%
(d) 10 ویں	98	24.50%
(e) 12 ویں	63	15.75%
(f) گریجویشن	56	14%
(g) گریجویشن سے اوپر	23	5.75%

## قومی غذائی تحفظ قانون (NFSA) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (JKFES) کا نفاذ

جموں و کشمیر کا محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (FCS&CA) دو بڑی اسکیمیں نافذ کر رہا ہے،

جو کہ درج ذیل ہیں:

- (i) قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act)، 2013 اور
- (ii) مفتی محمد سید غذائی استحقاق اسکیم - 2016 جسے بعد میں جموں و کشمیر فوڈ استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کا نام دیا گیا ہے۔

قومی غذائی تحفظ قانون ایک مرکزی قانون / اسکیم ہے جو یکم فروری 2016 کو جموں و کشمیر کے یونین ٹریٹری میں وجود میں آئی اور نافذ ہوئی۔ دوسری طرف جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم ایک ریاستی اسپانسر شدہ (state-sponsored) اسکیم ہے جو یکم جولائی 2016 کو جموں و کشمیر میں نافذ ہوئی۔ قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت راشن کی اشیاء جموں و کشمیر سمیت پورے ملک میں یکساں پیمانے پر تقسیم کی جاتی ہیں، تاہم جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت اضافی راشن کی اشیاء ہر ماہ راشن کارڈ ہولڈروں کو خصوصی طور پر جموں و کشمیر میں فراہم کی جاتی ہیں۔

محقق نے موجودہ مطالعہ میں مذکورہ دو اسکیموں پر توجہ مرکوز کی ہے، جو جموں و کشمیر کے Union Territory میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے ذریعے چلائی جاتی ہیں۔ زیر مطالعہ دیہی علاقوں کی بنیادی سطح پر ان اسکیموں کے ہموار اور موثر کام کے بارے میں جواب دہندگان / مستحقین سے کچھ سوالات پوچھے گئے تھے۔ وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے راشن کی اشیاء اور مٹی کے تیل کی تقسیم کے بارے میں مستفیدین سے حاصل کردہ بنیادی اعداد و شمار ذیل میں جدول کی شکل میں الگ سے پیش کیے گئے ہیں۔

ذیل کا جدول 4.5 وقت کے لحاظ سے راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی تقسیم کی نشاندہی کرتا ہے۔ استفادہ

کنندگان کا جواب مطالعہ کے علاقے کے چاروں سرکلوں سے، اور جوابات کی مجموعی تعداد میں لیا گیا تھا۔

مستفیدین سے جمع کیے گئے جوابات کے مطابق، مندرجہ بالا جدول 4.5 ظاہر کرتا ہے کہ تمام جواب

دہندگان (تعداد میں 400) نے بتایا کہ چاول کی اجناس ماہانہ بنیادوں پر مستفید ہونے کا حقدار ہے۔ 400 وصول

کنندگان میں سے، 163 بتاتے ہیں کہ آٹا سال میں صرف تین (3) بار تقسیم کیا جاتا ہے، جب کہ 237 نے

جواب دیا کہ یہ سال میں چار (04) بار فراہم کیا جاتا ہے۔ اس حقیقت کے باوجود کہ مستحقین کی طرف سے آٹا

کی ماہانہ تقسیم کا عام مطالبہ ہے۔ مزید، 400 مستفیدین میں سے، 174 نے تسلیم کیا کہ چینی صرف ماہانہ بنیادوں

پر دسمبر 2018 سے پہلے فراہم کی جاتی ہے، جب کہ 190 نے 2 سے 3 ماہ بعد رد عمل ظاہر کیا اور 36 نے 3

ماہ سے زیادہ کے بعد جواب دیا۔ اسی طرح، 400 نمونوں کے جواب دہندگان میں سے 245 اور 143 قبول

کرتے ہیں کہ مٹی کا تیل بیچنے والے اسے بالترتیب 3-2 ماہ اور 3-3 ماہ سے زیادہ کے بعد تقسیم کرتے ہیں۔

جبکہ صرف 12 لوگ اسی پروڈکٹ کی حقیقی وقت پر، یعنی ہر ماہ فراہمی کے لیے رد عمل ظاہر کرتے ہیں۔

#### جدول 4.5

وقت / مدت کے لحاظ سے راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی تقسیم پر مستفیدین کے جوابات۔

کل تعداد 4 سرکلوں کے جوابات کا			راشن کی اشیاء کی ترسیل کا وقت / مدت												اصل وقت	اشیاء کا نام
			سرکل - D			سرکل - C			حلقہ - B			حلقہ - A				
3-3 ماہ سے زیادہ	2-3 ماہ	ماہانہ	3-4 ماہ	2-3 ماہ	ماہانہ	3-4 ماہ	2-3 ماہ	ماہانہ	3-4 ماہ	2-3 ماہ	ماہانہ	3-4 ماہ	2-3 ماہ	ماہانہ	ہر مہینہ	
00	00	400	00	00	100	00	00	100	00	00	00	00	00	100	-do-	چاول
237	163	00	51	49	00	56	44	00	63	37	00	67	33	00	-do-	آٹا
36	190	174	10	48	42	06	51	43	07	44	49	13	47	40	-do-	شکر
143	245	12	35	36	02	36	61	04	38	57	05	34	64	02	-do-	مٹی کا تیل

ذرائع: فیملڈ سروے

نوٹ: چینی اجناس کا ڈیٹا دسمبر 2018 سے پہلے درست (valid) ہے، 2018 کے بعد اس کی کوئی تقسیم نہیں ہوگی سوائے 2019 کی عید الفطر اور عید الاضحیٰ کے موقع پر۔ نیچے دی گئی جدول 4.6 لوگوں کو غذائی اجناس کی اشیاء اور مٹی کا تیل کی فراہمی کے سلسلے میں نمونے کے علاقے کے چار الگ الگ سرکلوں کے جوابات کی تعداد کو ظاہر کرتی ہے

جدول 4.6

قیمت کے لحاظ سے راشن کی اشیاء اور مٹی کا تیل کی فراہمی کے لیے مستفیدین کے جوابات

کل تعداد جوابات کی				ضروری اشیاء کی تقسیم کے دوران لی گئی قیمت																اصل قیمت	
				سرکل-D				سرکل-C				سرکل-B				سرکل-A				ایک کلو کھانے کے اتاج اور ایک لیٹر کے آئل	شے کا نام
روپے 3/- سے زائد اضافی	روپے 2/- اضافی	روپے 1/- اضافی	اصل قیمت	روپے 3/- سے زائد اضافی	روپے 2/- اضافی	روپے 1/- اضافی	اصل قیمت	روپے 3/- سے زائد اضافی	روپے 2/- اضافی	روپے 1/- اضافی	اصل قیمت	روپے 3/- سے زائد اضافی	روپے 2/- اضافی	روپے 1/- اضافی	اصل قیمت	روپے 3/- سے زائد اضافی	روپے 2/- اضافی	روپے 1/- اضافی	اصل قیمت		
00	73	99	28	00	20	72	08	00	19	71	10	00	17	77	06	00	17	79	04	3/-	چاول
00	152	226	22	00	45	49	06	00	41	55	04	00	35	58	07	00	31	64	25	3/-	آٹا
96	262	42	00	19	69	12	00	16	71	13	00	28	63	06	00	33	59	08	00	25/-	شکر
24	266	38	00	29	58	13	00	20	74	06	00	23	66	11	00	24	68	08	00	39/- (دسمبر 2019 کیلئے)	مٹی کا تیل

ذرائع: فیلڈ سروے

اوپر دی گئی جدول 4.6 میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت آنے والے سیمپل ایریا کے چار الگ الگ حلقوں یا سرکلوں کے استفادہ کنندگان سے موصول ہونے والے جوابات کی کل تعداد کا ذکر ہے۔ 400 مستفیدین کے کل نمونے کے سائز میں، 299 نے جواب دیا کہ چاول کی اشیاء کی قیمت مزید 1/- روپے اضافی لے رہی ہے۔ اور 173 نے جواب دیا کہ حکومت جموں و کشمیر کی طرف سے مقرر کردہ قیمت سے روپے 2/- زیادہ مستفیدین سے وصول کیا جاتا ہے۔ صرف 28 لوگوں نے بتایا کہ چاول کی قیمت اصل قیمت پر فراہم کی جا رہی ہے۔ FCS&CA محکمہ

نیز کل نمونے کے سائز (size) میں، 226 اور 152 نے جواب دیا کہ آٹے کی قیمت -/1 روپے اور -/2 روپے بالترتیب سٹور کیپرز کی طرف سے PHH اور AAY راشنیوں کو اصل قیمت سے زیادہ لے رہی ہے۔ اس کے باوجود آٹا کی اصل قیمت پر فراہمی صرف 22 جواب دہندگان قبول کرتے ہیں۔ چینی دسمبر 2018 تک مسلسل وقت پر راشن کارڈ ہولڈرز کو پیش کیا جاتا تھا۔ 400 مستفیدین کے نمونے میں سے 42، 262، اور 92 نے بتایا کہ حقیقی قیمت سے -/1 روپے، -/2 روپے، اور -/3 روپے سے زیادہ ایک کلو گرام چینی کی تقسیم کے لیے اسٹور کیپرز نے اضافی وصول کیے ہیں۔ مزید برآں، مٹی کا تیل راشن کارڈ (راشن کارڈ) گھرانوں کو ماہانہ بنیادوں پر J&K حکومت کی طرف سے مقرر کردہ اصل شرح پر پہنچایا جاتا ہے۔ جیسا کہ اوپر دی گئی جدول میں دکھایا گیا ہے کہ مطالعہ ضلع کے دیہی علاقوں میں 38 مستفیدین کا کہنا ہے کہ اضافی قیمت -/1 روپے، 266 کا کہنا ہے -/2 روپے، اور 96 کا کہنا ہے کہ -/3 روپے مٹی کا تیل کی تقسیم پر اصل قیمت سے زیادہ قیمت لے رہے ہیں۔ مثال کے طور پر، جموں و کشمیر حکومت نے مٹی کے تیل کی قیمت اکتوبر 2019 میں -/39 روپے فی لیٹر مقرر کی، لیکن زیادہ تر ڈیلر اسے 42-45 روپے میں فروخت کرتے ہیں، ایک فیلڈ ایریا سروے یا مشاہدے کے مطابق۔

جدول 4.7 میں، تحقیقی علاقے کے حلقہ وار (Circle-wise) مطالعہ کے نمونے سے مستفید ہونے والے ڈیٹا کا ذکر ذیل میں راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کے معیار کے حوالے سے کیا

گیا ہے۔

#### جدول 4.7

معیار کے لحاظ سے راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی ترسیل کے لیے جوابات

کل تعداد جوابات کی				ضروری اشیاء کا معیار																شے کا نام
				سرکل-D				سرکل-C				سرکل-B				سرکل-A				
خراب	اوسط	بہت اچھا	بہترین	خراب	اوسط	بہت اچھا	بہترین	خراب	اوسط	بہت اچھا	بہترین	خراب	اوسط	بہت اچھا	بہترین	خراب	اوسط	بہت اچھا	بہترین	
00	226	174	00	00	61	39	00	00	58	42	00	00	51	49	00	00	56	44	00	چاول
00	315	85	00	00	78	22	00	00	80	20	00	00	75	25	00	00	82	18	00	آٹا
00	293	107	00	00	70	30	00	00	77	23	00	00	72	28	00	00	74	26	00	شکر
26	302	72	00	06	77	17	00	07	75	18	00	05	74	21	00	08	76	16	00	مٹی کا تیل

#### ذرائع: فیلڈ سروے

مذکورہ جدول 4.7 زیر غور چار حلقوں کے جوابات کی کل تعداد کی نمائندگی کرتا ہے۔ مستفیدین کے مجموعی نمونے کے سائز سے، 226 جواب دہندگان کا کہنا ہے کہ چاول کی کوالٹی اوسط ہے اور 174 جواب دہندگان کا کہنا ہے کہ معیار اچھا ہے۔ 315 جواب دیتے ہیں کہ آٹا کا معیار اوسط ہے اور صرف 85 اچھے معیار کو قبول کرتا ہے۔ 293 جوابات شوگر کے اوسط معیار میں اور 107 اچھے معیار کے حق میں ہیں۔ اور 302 جواب دیتے ہیں کہ مٹی کی کوالٹی اوسط ہے، 72 جوابات اچھی کوالٹی کے حق میں دیتے ہیں، اور صرف 06 جوابات اس کی کوالٹی خراب مانتے ہیں۔ خوراک اور شہری رسدیت ڈیپارٹمنٹ اور کوآپریٹو سوسائٹیوں کی طرف سے فیلڈ کی سطح پر دیہی علاقوں میں روسٹر (Roaster) کے مطابق کھانے کی اشیاء اور مٹی کے تیل کی مقدار فراہم کی جاتی ہے ذیل میں جدول 4.8 میں ڈیٹا وصول کنندگان کے فیلڈ سروے کے جوابات کی بنیاد پر تیار کیا

#### جدول 4.8

مقدار کے لحاظ سے ضروری اشیاء کی تقسیم پر مستفیدین کے جوابات

کل نمبر جوابات کی			روسٹر/اسکیل کے مطابق راشن کی اشیاء اور مٹی کا تیل کی مقدار												شے کا نام
			سرکل-D			سرکل-C			سرکل-B			سرکل-A			
جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	
150	213	37	150	55	37	150	52	39	150	49	43	150	57	31	چاول
81	182	137	81	51	17	81	41	21	81	41	26	81	52	17	آٹا
48	269	83	48	69	10	48	73	11	48	67	14	48	60	13	شکر
118	125	157	118	29	26	118	29	34	118	31	30	118	36	28	مٹی کا تیل

ذرائع: فیلڈ سروے۔

تحقیقی علاقے کے مختلف حلقوں سے حاصل کردہ غذائی اشیاء اور مٹی کا تیل کی مقدار کے لحاظ سے جوابات کی تعداد اوپر جدول 4.8 میں دکھائی گئی ہے۔ اصلی پیمانے پر چاول کی تقسیم کے لحاظ سے جیسا کہ Roasters میں بیان کیا گیا ہے، 150 جواب دیتے ہیں ہاں، 213 کہتے ہیں نہیں، اور 37 جوابات نہیں جانتے۔ اس کے علاوہ مستفیدین کے کل نمونے سے 81، 182، اور 137 بالترتیب ہاں، نہیں، اور نہیں جانتے، اصلی پیمانے پر فراہم کردہ آٹا کی مقدار کے لحاظ سے جواب دیتے ہیں۔ چینی کی اصل اسکیل (scale) کے مقدار کو مد نظر رکھتے ہوئے، 48 جواب دہندگان کے جوابات ہاں، 269 جوابات نہیں، اور 83 کا کہنا ہے کہ نہیں جانتے۔ مزید برآں، محکمہ کے ذریعہ تیار کردہ مٹی کا تیل کے لیے روسٹرز کے مطابق، 400 جواب دہندگان میں سے 118 قبول کرتے ہیں ہاں، 125 جوابات نہیں، اور 157 جوابات مٹی کے تیل کی اصل مقدار فراہم کرنے کے بارے میں نہیں جانتے۔

تاہم، جموں و کشمیر فوڈ اینڈ ایٹنٹس سکیم جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (O) کے تحت محکمہ FCS&CA کے فیلڈ لیول کے ملازمین کے جوابات کے مطابق راشن کی اشیاء کی مقدار اگست کے مہینے سے دسمبر 2019 تک کم ہو گئی ہے۔ حالانکہ، اسی اسکیم کے تحت راشن کی اشیاء میں کمی کی وجہ ایگزیکٹوز نے واضح نہیں کی۔

جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم نظام کے لیے شہری منشور اور روسٹر

### شہری منشور (Citizen Charter)

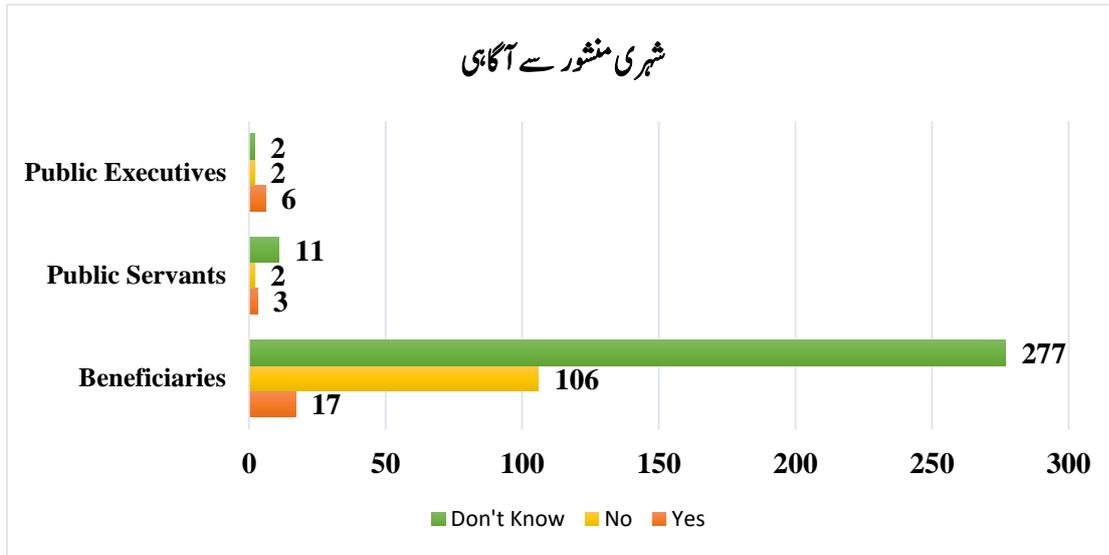
شہری منشور کی آگاہی سے متعلق ڈیٹا اکٹھا کرنا سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے مطالعاتی نمونے کے جوابات پر مبنی ہے، جس میں راشن ڈپو کے سٹور کیپرز، مٹی کے تیل کے ڈیلرز، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحصیل سپلائی آفیسرز اور اسسٹنٹ ڈائریکٹر، کوآپریٹو سوسائٹیز کے ڈپٹی اور اسسٹنٹ رجسٹرار، بارہمولہ ضلع کے محکمہ قانونی میٹروولوجی کے اسسٹنٹ کنٹرولر اور ریونیو انسپکٹرز شامل ہیں۔ گاؤں کی سطح کے 16 سرکاری ملازمین (بشمول راشن ڈپو اسٹور کیپرز اور مٹی کاتیل کے ڈیلر) میں سے 03 نے ہاں میں جواب دیا، 02 نے نہیں میں جواب دیا، اور 11 نے کہا کہ وہ شہریوں کے چارٹر کی آگاہی کے بارے میں نہیں جانتے۔ اس کے علاوہ، 10 پبلک ایگزیکٹو / افسران (بشمول تحصیل سپلائی آفیسرز اور FCS&CA محکمہ کے اسسٹنٹ ڈائریکٹرز، کوآپریٹو سوسائٹیز کے ڈپٹی اور اسسٹنٹ رجسٹرار، بارہمولہ ضلع کے قانونی میٹروولوجی کے محکمہ کے اسسٹنٹ کنٹرولر اور ریونیو انسپکٹرز) میں سے 05 نے ہاں میں جواب دیا، 02 نے جواب نہیں دیا، اور 03 نے جواب دیا کہ منشور کے بارے میں نہیں جانتے۔

مزید برآں، 04 حلقوں یا سرکلوں کے استفادہ کنندگان کے 400 جوابات کی بنیاد پر، 17 نے ہاں میں جواب دیا، 106 نے نہیں میں جواب دیا، اور 277 نے کہا کہ وہ شہری منشور کے بارے میں نہیں جانتے۔ تمام

گروپوں کے جوابات، بشمول پبلک ایگزیکٹیو، فیلڈ لیول کے سرکاری ملازمین، اور استفادہ کنندگان، ذیل کے اعداد و شمار 4.6 میں دکھائے گئے ہیں۔

#### شکل 4.6: شہری منشور سے آگاہی

تاہم، محکمہ کے تمام ملازمین کا دعویٰ ہے کہ بالترتیب گاؤں اور حلقے کی سطح پر راشن ڈپو اور تحصیل



سپلائی دفاتر میں صرف روسٹر دستیاب ہیں۔ نتیجے کے طور پر، دیہی علاقوں میں نجلی سطح پر شہری منشور کے استعمال کی حمایت کرنے والے بہت کم ثبوت ہیں۔

#### دیہی علاقوں میں عوامی تقسیم نظام (PDS) کے لیے روسٹرز کا استعمال

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا جموں و کشمیر کے یونین ٹیریٹری (Union Territory) میں عوامی ضروری خدمات کی فراہمی کے لیے روسٹر تیار کرتا ہے۔ یہ روسٹرز جموں و کشمیر کے دیہی اور شہری علاقوں میں تمام فروخت کے مراکز پر بھیجے جاتے ہیں۔ محکمہ خوراک اور مٹی کا تیل کی فراہمی کے لیے روسٹر تیار کرتا ہے۔ محکمہ FCS&CA کے مطابق، دیہی علاقوں میں نجلی سطح پر کام کرنے والے سرکاری ملازمین، جیسے اسٹور کیپر، اسٹنٹ اسٹور کیپر مناسب قیمت کی دکان کے لائسنس ہولڈرز، اور مٹی کے تیل کو آپریٹو اور

پرائیویٹ ڈیلرز کو محکمہ کی طرف سے فراہم کردہ خدمات کے بارے میں لوگوں کو اطلاع دینے کے لیے نوٹس بورڈز پر ان روسٹروں کو شائع کرنا چاہیے۔ -

مستفید کنندگان کی طرف سے فراہم کردہ فیلڈ رد عمل کی بنیاد پر روسٹرز کے جائزوں کے مطابق، ان روسٹرز کے استعمال میں غیر موثریت ہے۔ سیمپل ایریا کے آٹھ راشن ڈپوں میں سے کسی نے بھی نوٹس یا ڈپلے بورڈز پر روسٹر نہیں لگایے تھے، لیکن روسٹرز کو راشن ڈپ کے سٹوروں میں آویزاں کیا گیا تھا۔ مٹی کے تیل کی ترسیل کے لیے روسٹرز نہ تو کسی نوٹس بورڈ پر لگائے گئے ہیں اور نہ ہی نمونے کے علاقے میں مٹی کے تیل کی ترسیل کے مقامات پر دستیاب ہیں۔ اس حقیقت کے باوجود کہ راشن کی اشیاء جیسے چاول، آٹا، چینی، اور مٹی کا تیل مقدار، قیمت، معیار اور دستیابی کے لحاظ سے Roasters کے برعکس تقسیم کیا جاتا ہے۔

#### راشن کارڈز (Ration Cards) کا اجراء

راشن کارڈز کو راشن ٹکٹز (Ration Tickets) کے نام سے بھی جانا جاتا ہے۔ ریاست جموں و کشمیر میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین عوامی تقسیم کے نظام کے مقصد کے لیے ہر گھر کو راشن کارڈ جاری کرتا ہے۔ حکومت کے مطابق J&K آرڈر نمبر 11-2009/iV/03/Plan/CAPD، مورخہ 29-06-2016، جموں و کشمیر ریاست (اب جموں و کشمیر اور لداخ کے UTs سمیت) میں راشن کارڈز کی کل تعداد 2016 میں قومی غذائی تحفظ قانون کا نفاذ کے وقت، 2575361 تھا۔ قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت کشمیر میں 1350188 راشن کارڈز اور جموں میں 1225173 راشن کارڈز کی تعداد 2011 کی مردم شماری کی بنیاد پر دی گئی ہے۔<sup>14</sup>

حکومت کے مطابق آرڈر نمبر 395 ڈائریکٹر کشمیر FCS&CA ڈپارٹمنٹ، مورخہ 08-01-2019، ضلع بارہمولہ میں راشن کارڈوں کی کل تعداد 219011 ہے، جس میں 99278 ترجیحی گھرانے (PHH)، 27550 انتودیا اناوجنا (AAY)، اور 92215 غیر-ترجیحی گھرانے زمرہ وار راشن ٹکٹ شامل ہیں جو خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ

کی طرف سے جاری کیے گئے ہیں۔<sup>15</sup> ضلع بارہمولہ میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کی طرف سے جاری کردہ راشن کارڈ کے بارے میں دیگر جامع حقائق اس مقالے کے باب 3 کے مطالعہ کے علاقے کے پروفائل میں دی گئی ہیں۔

PDS کے لیے خاندانوں کی اضافی تعداد کا تعین کرنے کے لیے کمیٹی: ایک ضلعی سطح کی کمیٹی مردم شماری 2011 کی بنیاد پر ہر زمرے (غیر-ترجمی گھرانے، ترجمی گھرانے، اور انتودیا انا یوجنا) میں گھرانوں کی اضافی تعداد کا تعین کرتی ہے۔ کمیٹی متعلقہ ضلع کے چار اراکین پر مشتمل ہوتی ہے، جو مندرجہ ذیل ہیں:

- (1) ڈپٹی کمشنر
- (2) اسسٹنٹ کمشنر (ریونیو) ممبر
- (3) اسسٹنٹ کمشنر (ترقی) ممبر
- (4) اسسٹنٹ ڈائریکٹر، FCS&CA محکمہ ممبر سیکرٹری

کمیٹی کو مقررہ مدت (30 دن) کے اندر گاؤں اور تحصیل کی سطح پر اضافی خاندانوں کی شناخت اور ان کی تصدیق کے لیے اقدامات کرنا پڑتے ہیں۔

زیر مطالعہ فیملڈ کے علاقے میں ایگزیکٹو عہدیداروں سے لئے گئے جوابات کی بنیاد پر، 2018 سے موجودہ راشن کارڈ ہولڈر خاندانوں اور نئے درخواست دیں گئے خاندانوں دونوں کو نئے راشن کارڈز جاری نہیں کیے گئے ہیں۔ تاہم، اس موقع پر، ضلعی سطح پر اعلیٰ حکام، جیسے اسسٹنٹ ڈائریکٹر، محکمہ FCS&CA کے ہدایات پر اسٹور کیپرز کو ان کے متعلقہ تحصیل سپلائی آفیسر کے ذریعے ہدایت کی جاتی ہے کہ تقسیم شدہ (علمیہ) خاندان کو موجودہ مشترکہ خاندان کے اراکین/روحوں کی تعداد کو گھٹا کر راشن دے سکتا ہے۔ لیکن اس کی کمی یہ ہے کہ نئے درخواست دینے والے خاندانوں کو خاندان کی موجودہ اراکین کے مطابق نئے راشن کارڈ اور راشن فراہم نہیں کیا جاتا ہے۔ مزید برآں، نہ تو FCS&CA محکمہ کے ضلعی دفتر اور نہ ہی ڈپٹی کمشنر کے دفتر نے محققین کو ان گھرانوں کو جاری کیے گئے نئے راشن کارڈز کا ڈیٹا فراہم کیا ہے جنہوں نے ان کے لیے درخواست دی تھی۔

## جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون 2011 (JKPSGA) کے تحت راشن کارڈ کا اجراء

جموں و کشمیر حکومت نے متعدد محکموں کے ذریعے جموں و کشمیر کے عام لوگوں کو مخصوص مدت کے اندر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون (JK Public Service Guarantee Act) کو لاگو کیا ہے۔ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا محکمہ بھی اسی قانون کے مطابق سرکاری نوٹیفیکیشن نمبر SRO-223 کی 2011 کے تحت 10 اگست 2011 سے نافذ العمل ہے۔ اس ایکٹ کے مطابق، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے اہم عناصر اس طرح سے ہیں: (16)

- موجودہ راشن خاندانوں اور نئے درخواست شدہ خاندانوں کے لیے نئی راشن کارڈ کا اجراء۔
- موجودہ اور نئے درخواست شدہ گو خاندانوں کے لیے نئی راشن کارڈ کے اجراء کے لیے مقررہ وقت۔
- راشن کارڈ میں نئے پیدا ہونے والے بچوں / روحوں / ممبروں کو شامل کرنا۔
- اعلیٰ حکام سے درخواست۔

جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت مذکورہ بالا مسائل کا مشاہدہ کیا گیا ہے اور جواب دہندگان کے جوابات درج ذیل حصے میں بیان کیے گئے ہیں۔

جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون کو عام شہریوں کی سرکاری اداروں تک رسائی اور ان تنظیموں کے ذریعے فراہم کی جانے والی عوامی خدمات کو بہتر بنانے کے لیے ایک ضروری آلہ سمجھا جاتا ہے۔ اس قانون کی آگاہی اتنی ہی اہم ہے جتنی کہ اس کا نفاذ۔ جدول 4.9 زیر مطالعہ علاقے میں دیہی لوگوں کے عوامی خدمات ضمانتی قانون کے علم کو واضح کرتا ہے۔

### جدول 4.9

نمونہ علاقے کے مختلف سرکلوں میں عوامی خدمات ضمانتی قانون سے متعلق راشن کارڈ ہولڈرز کی آگاہی۔

کل تعداد جواب دہندگان کا (حلقہ وار)	جواب دہندگان کا جواب (تعداد میں)			سرکل کا نام
	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	
100	31	40	29	سرکل - A
100	26	38	36	سرکل - B
100	30	36	34	سرکل - C
100	28	37	35	سرکل - D
400	115	151	134	مجموعی عدد

مذکورہ جدول میں دکھایا گیا ہے کہ سرکل-A سے 31 ، 40 اور 29 راشن کارڈ ہولڈرز -PSGA

2011 کے بارے میں آگاہی کے حوالے سے بالترتیب ہاں، نہیں، اور کچھ نہیں جانتے۔ سرکل - B میں

26، 38 اور 36؛ سرکل -C میں 30، 36، اور 34؛ اور مزید سرکل -D سے 28، 37 اور 35 کارڈ ہولڈر اسی ایکٹ

کے بارے میں بالترتیب ہاں، نہیں، اور نہیں جانتے جواب دیتے ہیں۔ مزید برآں، تمام (مستفیدین) یعنی

400 سے مجموعی طور پر 115 ہاں کہیں، 151 جواب نہیں دیے، اور 134 مستفیدین جموں و کشمیر PSGA کی

آگاہی کے بارے میں نہیں جانتے۔

ذیل کا جدول 4.10، عوامی خدمات ضمانتی قانون اور اس کے تحت آنے والی خدمات سے متعلقہ فیلڈ سطح

کے سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کی آگاہی کو ظاہر کرتا ہے۔

#### جدول 4.10

عوامی خدمات ضمانتی قانون کا مطالعہ نمونے کے بارے میں فیلڈ میں سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کی آگاہی

(تعداد اور فیصد - وار جواب)

رد عمل کی نوعیت	سرکاری ملازمین کا جواب (تعداد میں)	سرکاری ایگزیکٹوز کا جواب (تعداد میں)	سرکاری ملازمین کا فیصد	سرکاری ایگزیکٹوز کا فیصد
جی ہاں	14	10	87.50%	100%
نہیں	02	00	12.50%	00%
نہیں جانتے	00	00	00%	00%
مجموعی عدد	16	10	100%	100%

16 سرکاری ملازمین میں سے، 14 یعنی (87.50%) اور 10 پبلک ایگزیکٹوز میں سے سبھی (100%) نے

کہا کہ وہ عوامی خدمات ضمانتی قانون کے بارے میں آگاہ ہیں۔ فیلڈ سطح پر کام کرنے والے سرکاری ملازمین میں

سے محض 02 یعنی (12.25%) اس ایکٹ سے متعلق نہیں جانتے ہیں۔

جیسا کہ اس مقالے کے باب 3 میں بتایا گیا ہے، عوامی خدمات ضمانتی قانون کی دفعات کے تحت عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا مقررہ وقت 30 دن ہے۔ نتیجتاً، متعلقہ سرکاری حکام کو لازمی طور پر خدمات پیش کرنا ہوں گی یا درخواست دہندگان کو اس مدت کے اندر تسلی بخش جواب فراہم کرنا ہوگا۔ ذیل میں جدول 4.11 اس پر مستفید کنندگان کے رد عمل کی عکاسی کرتا ہے۔

#### جدول 4.11

عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت راشنیوں کو فراہم کی جانے والی خدمات، محکمہ FCS&CA کی طرف سے متعین وقت کے اندر

مستفیدین کے جوابات کی تعداد				سرکل کا نام
جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جوابات کی کل تعداد	
13	36	51	100	سرکل - A
16	41	43	100	سرکل - B
18	34	48	100	سرکل - C
11	38	51	100	سرکل - D
58	149	193	400	مجموعی عدد

جدول 4.11 میں واضح ہے کہ کل 400 مستفیدین میں سے، 193 کو عوامی خدمات ضمانتی قانون 2011 کے تحت مقررہ وقت کے اندر فراہم کی جانے والی خدمات کے بارے میں کسی قسم کی آگاہی نہیں ہے۔ تاہم، 149 راشن کارڈ ہولڈرز کے پاس کچھ معلومات ہیں، لیکن ایکٹ کے مطابق خدمات مقررہ وقت میں فراہم نہیں کی جاتی ہیں۔ اس کے علاوہ، صرف 58 جواب دہندگان نے کہا کہ محکمہ ایکٹ کی دفعات کے مطابق خدمات فراہم کر رہا ہے۔

عوامی خدمات ضمانتی قانون کی شرائط کے تحت مقررہ وقت کے اندر لوگوں کو فراہم کی جانے والی خدمات کے لیے خوراک و شہری رسدات کے محکمے کے ملازمین کا فیلڈ سطح پر رد عمل جدول 4.12 میں دکھایا گیا ہے۔

#### جدول 4.12

عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت مخصوص وقت کے اندر فراہم کردہ خدمات کے لیے سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات

رد عمل کی نوعیت	جوابات کی تعداد		جوابات کی کل تعداد	جوابات کی کل % (فیصد)
	سرکاری ملازمین	سرکاری ایگزیکٹوز		
جی ہاں	11	09	20	76.92%
نہیں	02	00	02	07.69%
نہیں جانتے	03	01	04	15.39%
مجموعی کل	16	10	26	100%

مندرجہ بالا جدول 4.12 سے پتہ چلتا ہے کہ سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے تمام 26 جواب دہندگان میں سے 20 یعنی 76.92% آگاہ ہیں، 02 یعنی 7.69% آگاہ نہیں ہیں، اور 04 یعنی 15.39% نہ تو واقف ہیں اور نہ ہی ان کے پاس عوامی خدمات ضمانتی قانون 2011 کی دفعات کے تحت محکمہ کی طرف سے بہت سی خدمات کا جواب اور فراہمی کے وقت سے متعلق کوئی معلومات ہیں۔ -

عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت محکمہ خوراک و شہری رسدات کے لیے کچھ اہم عناصر شامل ہیں۔ جو کہ ذیل میں جدول 4.13 میں دی گئی ہیں۔ مطالعہ علاقے کے مختلف حلقوں سے الگ الگ مسائل پر جمع کرائی گئی درخواستیں اور متعلقہ حکام کی جانب سے ان کے جوابات کا ذکر نیچے دیے گئے جدول میں کیا گیا ہے۔

درخواست جمع کرانے سے متعلق سابقہ معلومات نمونے کے علاقے میں تحصیل سپلائی دفاتر سے حاصل کی گئی ہیں۔ ان دفاتر سے حاصل کردہ جوابات کے مطابق، زیادہ تر گزارشات دفاتر میں سٹور کیپرز یا اسسٹنٹ سٹور کیپرز کی طرف سے جمع کرائی گئیں، جن میں لوگوں کی طرف سے صرف چند درخواستیں دائر کی گئیں۔

#### جدول 4.13

مختلف مسائل کے لیے 04 نمونے کے سرکلوں میں TSO کی سطح پر درخواستیں جمع کروانا

درخواست کا مسئلہ (issue)	سرکل-A	سرکل-B	سرکل-C	سرکل-D	درخواستوں کی کل تعداد	درخواست پر جوابات
i. منقسم یا علیحدہ خاندانوں کو نئے راشن کارڈ کا اجراء۔	123	287	254	180	844	غیر تسلی بخش وجہ: تقسیم شدہ خاندانوں کے لیے راشن کارڈ کی ابھی اجازت نہیں ہے۔
ii. NPHH زمرہ کو PHH میں تبدیل کرنا	82	183	192	104	561	غیر تسلی بخش وجہ: درخواستیں زیر التواء ہیں کیونکہ 2011 کی مردم شماری یا کوٹہ کی کمی کے بعد اعلیٰ حکام سے کوئی اضافی کوٹہ منظور نہیں کیا گیا
iii. راشن کارڈ پر افراد کو شامل کرنا	108	137	119	173	537	غیر تسلی بخش وجہ: کیونکہ 2011 کی مردم شماری کے مطابق راشن صرف پہلے بیان کردہ خاندان کے افراد میں تقسیم کیا جاتا ہے۔
کل	313	607	565	457	1942	

ذرائع: FCS&CA محکمہ کے فیلڈ سرکل دفاتر، ضلع بارہمولہ۔

یہ مندرجہ بالا جدول 4.13 میں اخذ کیا گیا ہے کہ مطالعہ کے علاقے کے تحت چار حلقوں یا سرکلوں سے

استفادہ کنندگان کی درخواستوں پر مشتمل ہے جو ان کو درپیش مسائل سے متعلق اپنے متعلقہ ایگزیکٹو دفاتر میں

جمع کرائی جاتی ہیں۔ ان سرکل دفاتر سے حاصل کردہ زبانی معلومات کے مطابق، 844 افراد نے خاندانوں کو

تقسیم یا الگ کرنے کے لیے نئے راشن کارڈ کے لیے درخواستیں جمع کرائی ہیں، جن میں سرکل A- میں 123 ،

سرکل B- میں 282 ، سرکل C- میں 254 ، اور سرکل D- میں 180 شامل ہیں۔ . سرکل A- میں 82

درخواستیں، سرکل-B میں 183 ، سرکل-C میں 192 ، اور سرکل-D میں 104 درخواستیں NPHH زمرہ کو PHH میں تبدیل کرنے کی تھیں۔ مزید برآں، 537 درخواستیں راشن کارڈ پر فرد/افراد کو شامل کرنے سے متعلق تھیں ، جن میں سرکل A- سے 108 ، سرکل B- سے 137 ، سرکل C- سے 119 ، اور سرکل D- سے 173 درخواستیں دی گئی۔

کل 1942 درخواستوں میں سے، سرکل A- سے 313 ، سرکل B- سے 607 ، سرکل C- سے 565 ، اور سرکل D- سے 457 درخواستیں مطالعہ نمونے کے علاقے کے چاروں ایگزیکٹو دفاتر سے مختلف قسم کی مشکلات کے لیے جمع کرائی گئیں۔

نمونے کے ایگزیکٹو دفاتر سے حاصل کردہ زبانی بات چیت کے جوابات کے مطابق، مذکورہ بالا خدشات (issues) پر جواب تسلی بخش نہیں تھا، جیسا کہ اوپر کے جدول 4.13 میں دکھایا گیا ہے۔ غیر اطمینان بخش جواب کی بنیادی وجہ یہ ہے کہ مرکزی/ریاست UT/ حکومت کی طرف سے ان گھرانوں کو راشن کی مختص اور تقسیم کے لیے نئے راشن کارڈز کے اجراء کے لیے ایک نیا کوٹہ ابھی تک منظور نہیں کیا گیا ہے، اور راشن کوٹہ 2011 کی مردم شماری کی بنیاد پر فراہم کیا جاتا ہے۔ نیز، ایگزیکٹو اتھارٹیز (executive authorities) نے ترجیحی بنیادوں پر وہی درخواستیں جمع کرائیں اور درخواست دہندگان کو جواب دیں کہ جیسے ہی کوٹہ پُر اور منظور ہو جائے گا، محکمہ راشن کارڈز جاری کرے گا اور اس کے مطابق انہیں راشن کی پیشکش کرے گا۔

**نچلی سطح پر عوامی شکایات کا ازالہ (Redressal of Public Grievances at Grass-root level)**

مطالعہ میں نمونے کے علاقے کے استفادہ کنندگان اور تحصیل سپلائی آفیسرز (TSO's) کے جوابات کی بنیاد پر، لوگوں کی زیادہ تر شکایات تحریری شکل میں درج نہیں کی جاتی ہیں بلکہ زبانی شکایات کے ذریعے TSO's سے رابطہ کیا جاتا ہے۔ لوگوں کا اس قسم کا طرز عمل عوامی شکایات کے ازالے کے لیے نتیجہ خیز نتائج نہیں

دے سکتا اور یہی طرز عمل عوامی شکایات کے ازالے کے نظام کے ہموار عمل میں مندرجہ ذیل خامیوں کی وجہ بن سکتا ہے۔

مستفیدین کے جوابات اور محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے فیلڈ ایگزیکٹوز کے تبصروں کے مطابق، اور محقق کے مشاہدات پر نچلی سطح پر عوامی شکایات کے ازالے کیلئے، درج ذیل اہم حقائق کا مشاہدہ کیا گیا ہے:

- i. زیادہ تر مستفید کنندگان / جواب دہندگان اس بات سے ناواقف ہیں کہ شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کو کس طرح استعمال کیا جائے، خاص طور سے تحریری طور پر، اور کس سے رجوع کیا جائے۔
- ii. متعلقہ تحصیل سپلائی آفیسرز ان کیسز میں ملوث ہونے یا اپنے مفادات کی تکمیل کی وجہ سے اعلیٰ حکام کو بتائے بغیر مسائل حل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔
- iii. جس شخص کے خلاف شکایت درج کرائی گئی ہے اس سے رشوت لینے کے دو طریقوں سے زیادہ امکانات ہیں (a): متعلقہ TSO فوری مسئلہ حل کر سکتا ہے اور متاثرہ افراد سے رشوت لے سکتا ہے۔ اور (b) متاثرہ شخص متعلقہ TSO سے براہ راست رابطہ کر سکتا ہے اور اسے تحریری طور پر شکایات درج نہ کرانے اور اعلیٰ حکام کو رپورٹ نہ بھیجنے پر رشوت دے سکتا ہے۔
- iv. مطالعہ میں نمونے کے علاقے کے چاروں تحصیل سپلائی آفیسرز یا نچلی سطح پر ایگزیکٹو دفاتر سے عوامی شکایات کے متعلق ڈیٹا تحریری طور پر دینے سے قاصر تھے۔ ان کا کہنا تھا کہ ان کے دفاتر میں صرف زبانی طور پر شکایات موصول ہوتی ہیں۔

مطالعہ کے علاقے میں لوگوں کے شکایات کی نوعیت زبانی اور تحریری دونوں صورتوں میں درج ذیل ہیں:

- a. اصل پیمانے کے لحاظ سے غذائی اجناس، چینی، مٹی کے تیل کی کم مقدار۔
- b. سٹور کیپر اور مٹی کے تیل کے ڈیلر بالترتیب راشن اور مٹی کا تیل پر اضافی قیمت لے رہے ہیں۔
- c. گاؤں میں راشن اور مٹی کے تیل کی بلیک مارکیٹنگ۔

d. سٹور کیپرز اور ڈیلرز عام طور پر مہینے میں ایک یا دو بار ان کی مرضی پر راشن اور مٹی کا تیل تقسیم کرتے ہیں، اور مہینے میں پورے یا زیادہ تر کام کے دنوں کے لیے قابل رسائی نہیں ہوتا ہے۔ غریب گھرانوں کے لیے یہ ایک مجبورے بنتی ہے کہ ان ہی دنوں میں راشن حاصل کریں بجائے اس کے کہ متبادل دنوں کے لیے پسند کیا جائے۔

زیادہ تر شکایات اعلیٰ اتھارٹی کے دفتر میں بھیجی جاتی ہیں یا رجسٹر کی جاتی ہیں، جیسے کہ ضلعی سطح پر اسسٹنٹ ڈائریکٹر کے دفتر اور ڈویژنل سطح پر محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ڈائریکٹر، یا تو لوگ براہ راست رابطہ کے ذریعے یا محکمہ گرامس پورٹل (ویب سائٹ) کے ذریعے۔ تاہم، یہ تحریری شکایات بہت کم ہیں یا تعداد میں محدود ہیں۔

ضلع بارہمولہ میں 2016 سے 2020 کے دوران مختلف ذرائع سے رجسٹرڈ اور موصول ہونے والی شکایات کی تعداد اور نوعیت درج ذیل ہے:

#### جدول 4.14

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین میں مطالعہ ضلع کے لیے عوامی شکایات موصول۔

سیریل نمبر	عوامی شکایات کی نوعیت / خلاصہ	موصول ہونے والی عوامی شکایات کی تعداد	ازالہ کی گئی شکایات کی تعداد	زیر التواء شکایات کی تعداد	اعلیٰ حکام کو بھیجی گئی شکایات کی تعداد
1	بلیک مارکیٹنگ اور راشن جاری نہ کرنا (چاول، آٹا اور چینی)	07	06	01	صفر
2	PDS کوٹہ پر اضافی چارجز	05	05	صفر	صفر
3	PDS کوٹہ کی کم مقدار	06	06	صفر	صفر
4	مٹی کے تیل بلیک مارکیٹنگ۔	07	05	01	01
5	مٹی کے تیل پر اضافی چارجز	02	02	صفر	صفر
6	مٹی کے تیل کا کم پیمانہ فراہم کرنا	02	02	صفر	صفر
	کل	29	26	02	01

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ ڈائریکٹر بارہمولہ، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، J&K - (17)

اوپر کا جدول 4.14 واضح طور پر کئی قسم کی عوامی شکایات کو ظاہر کرتا ہے جو بارہمولہ کے ضلعی سطح پر کام کرنے والے اسسٹنٹ ڈائریکٹر کے خوراک و شہری رسدات دفتر میں درج کی گئی ہیں۔ 2016 سے 2020 تک، دفتر کو بلیک مارکیٹنگ اور راشن فراہم کرنے میں ناکامی کے بارے میں کل سات عوامی شکایات موصول ہوئیں۔ سات میں سے چھ عوامی شکایات کا ازالہ کر دیا گیا ہے، ایک زیر التوا ہے، اور کوئی بھی ازالہ کے لیے اعلیٰ حکام کو نہیں بھیجا گیا ہے۔ تاہم PDS راشن کے سامان جیسے چاول، آٹا اور چینی پر اضافی قیمت لینے کے لیے 05 عوامی شکایات کو تسلیم کیا گیا، اور ان سب کو حل کر دیا گیا۔ محکمہ نے کم مقدار میں راشن فراہم کرنے کی 06 شکایات کا ازالہ کیا ہے، 02 مٹی کے تیل کی تقسیم کے اضافی چارجز سے متعلق، اور 02 مٹی کے تیل کی کم مقدار فراہم کرنے سے متعلق۔ مزید برآں مٹی کے تیل کی بلیک مارکیٹنگ کی 07 شکایات درج ہیں جن میں سے 05 کا اسی دفتر نے ازالہ کیا ہے، 01 زیر التوا ہے اور 01 اعلیٰ حکام کو کارروائی کے لیے بھیجی گئی ہیں۔

اسی محکمہ کے ضلعی دفتر سے جمع کیے گئے اعداد و شمار کے مطابق، محکمہ خوراک کے ضلعی دفتر میں 29 عوامی شکایات تسلیم کی گئی ہیں، جن میں سے 26 کو حل کیا جا چکا ہے، 02 زیر التوا ہیں، اور 01 کو اعلیٰ اپیلیٹ اتھارٹی کو بھیجا گیا ہے۔ ڈائریکٹر محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، کشمیر ڈویژن۔ تمام تحصیل سپلائی آفیسرز یا چاروں اسٹری سرکلز کے انچارج تحصیل سپلائی آفیسرز نے کہا کہ زیادہ تر شکایات کا ازالہ تحصیل سپلائی آفیسرز کی سطح پر کیا گیا ہے، اور لوگ متعلقہ دفاتر میں زبانی طریقوں سے شکایت کے لیے آتے ہیں، جیسے کہ فون کالز یا جسمانی موجودگی۔ تحصیل سپلائی آفیسرز کے ذمہ داران جائے وقوعہ پر عوامی مسائل حل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔

تاہم، یہ نوٹ کرنا ضروری ہے کہ چار نمونے والے سرکلوں میں سے کسی بھی تحصیل سپلائی آفیسرز نے محقق کو عوامی شکایات سے متعلق کسی قسم کی تحریری دستاویز/ڈیٹا فراہم نہیں کیا۔

نیچے دیے گئے جدول 4.15.1 اور 4.15.2 میں، درخواست دہندگان کی طرف سے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ضلعی دفتر میں دائر کی گئی شکایات اور اسی محکمے کے ملازمین کے خلاف عدالتی مقدمات کو بالترتیب دکھایا گیا ہے۔ ان شکایات کی تفصیلات مجموعی طور پر 2016 سے 2020 تک درست (valid) ہیں۔

#### جدول 4.15.1

2016 سے 2020 تک محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، ضلع بارہمولہ کے لیے شکایات کا ازالہ

سیریل نمبر	میڈیم کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات	موصول ہونے والی شکایات کی تعداد	نمائندگی گئی شکایات کی تعداد	زیر التواء شکایات کی تعداد	اعلیٰ حکام کو بھیجی گئی شکایات کی تعداد
1	گرام پورٹل	18	17	01	صفر
2	آوازی عوام	10	08	01	01
3	آر ٹی آئی ایکٹ	01	01	صفر	صفر
کل		29	26	02	01

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ ڈائریکٹر بارہمولہ، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین

#### جدول 4.15.2

ضلع بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے حوالے سے عدالتی مقدمات کی حیثیت (2016 سے 2020 تک)

عدالتی مقدمات کی کل تعداد	زیر سماعت عدالتی مقدمات کی تعداد	ہائی کورٹ کی سطح پر مقدمات کی تعداد	ڈسٹرکٹ کورٹ کی سطح پر مقدمات کی تعداد	اعتراضات دائر کئے	ہدایات پر عمل درآمد	عدالتی کیس کی نوعیت
05	05	04	01	03	01	N/A

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ ڈائریکٹر بارہمولہ، FCS&CA ڈیپارٹمنٹ

جدول 4.15.1 اور 4.15.2 کے مطابق، چار (04) بنیادی ذرائع ہیں جن کے ذریعے محکمہ کو شکایات جمع کرائی گئی ہیں جیسے: گرام پورٹل (Grams Portal)، آوازی عوام (Awazi Awaam)، آر ٹی

آئی ایکٹ (RTI Act)، اور عدالتی مقدمات (Court Cases)۔ پہلے دو ذرائع آن لائن استعمال کیے جاتے ہیں، تیسرا یا تو آن لائن یا آف لائن استعمال کیا جاتا ہے، اور آخری کو آف لائن یا جسمانی طور پر موجود شکایات کے ذریعے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ مندرجہ بالا انہی جدولوں کے مطابق، 29 شکایات میں سے 18 گرام پورٹل کے ذریعے، 10 آوازی عوام کے ذریعے، اور ایک آر ٹی آئی ایکٹ کے تحت درج کی گئی تھی۔ 26 شکایات کو حل کیا گیا ہے، 02 غیر حل شدہ ہیں، اور 01 کو اعلیٰ حکام کو بھیج دیا گیا ہے۔

مزید برآں، خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ضلعی دفتر سے جمع کردہ اعداد و شمار کے مطابق، مطالعہ محکمہ کے عملہ کے خلاف 05 عدالتی مقدمات دائر کیے گئے تھے، لیکن محکمہ کی طرف سے ان کیسز کی نوعیت کا انکشاف نہیں کیا گیا۔ ہائی کورٹ میں چار اور ضلعی عدالت میں ایک کیس دائر کیا گیا۔ اس کے علاوہ، محکمہ نے صرف ایک عدالتی کیس کی ہدایت پر عمل کیا ہے، جبکہ باقی چار 2020 تک عدالت میں زیر التوا ہیں۔

**ذرائع اور حیثیت:**

جیسا کہ پہلے کہا جا چکا ہے، جموں و کشمیر حکومت کی انتظامیہ عوامی شکایات کے اندراج کے لیے متعدد ذرائع مہیا کرتی ہے، جیسے گرام پورٹل، آوازی عوام، آر ٹی آئی ایکٹ، کورٹ کیسز، اور محکمہ پورٹل۔ جدول 4.16 مطالعاتی ضلع کے دیہی علاقوں میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے ایسے ذرائع کے استعمال اور حیثیت کو ظاہر کرتا ہے۔

#### جدول 4.16

##### عوامی شکایات دائر کرنے کے ذرائع اور حیثیت

سیریل نمبر.	موصول ہونے والی شکایات کے ذرائع	شکایات کی تعداد	شکایات دور کی گئیں۔	شکایات زیر التواء
01	گرام پورٹل	18	17	01
02	آوازی عوام	10	08	02
03	RTI ایکٹ	01	01	صفر
04	عدالتی مقدمات	05	01	04
	کل	34	27	07

لہذا جدول 4.16 کے مطابق، 2016 سے، یعنی بارہمولہ ضلع میں قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے متعارف ہونے کے بعد، مذکورہ بالا ذرائع یا آلات کا استعمال کرتے ہوئے کل 34 عوامی شکایات درج کی گئی ہیں۔ اب تک 27 شکایات کا ازالہ کیا جا چکا ہے، مزید 07 شکایات زیر التوا ہیں۔ یہ بات قابل غور ہے کہ محکمہ خوراک اور شہری رسدات نے عام لوگوں کے لیے ایک علیحدہ شکایت پورٹل تیار کیا ہے، جس میں تمام رہائشیوں کے لیے غیر محدود رسائی ہے۔ "feastjk.gov.in/jkgrams/" شکایت پورٹل کے لیے حکمانہ ویب سائٹ ہے۔ تاہم، یہ دیکھا گیا ہے کہ اسی پورٹل پر سال 2020 کے آخر تک تحقیقی نمونے سے مستفیدین کی طرف سے ایک بھی شکایت نہیں کی گئی۔ اس کی بڑی وجہ یہ ظاہر کی گئی ہے کہ استفادہ کنندگان اس کے وجود سے لاعلم ہیں۔

جدول 4.17 کئی بنیادی چیزوں کے سلسلے میں فیڈ کے تحقیقی علاقے سے موصول ہونے والی عوامی شکایات کے حقائق کو ظاہر کرتا ہے۔ مختلف اشیاء کے خلاف شکایات کی نوعیت اور تعداد یہاں فراہم کی گئی ہے۔

#### جدول 4.17

مطالعہ نمونے کے علاقے سے حاصل کردہ ضروری اشیاء کے حوالے سے مستفیدین کی شکایات۔

کل شکایات	سرکل -D				سرکل -C				سرکل -B				سرکل -A				شکایات کی نوعیت
	مٹی کا تیل	شکر	آٹا	چاول	مٹی کا تیل	شکر	آٹا	چاول	مٹی کا تیل	شکر	آٹا	چاول	مٹی کا تیل	شکر	آٹا	چاول	
08					02	01			01			01		01	02		1- کم مقدار
07				01	01				02			01	01			01	2- اضافی چارجز یا قیمت
17	02	01	01		02	02	01		03	01	02		01		01		3- قلت اور بلیک مارکیٹنگ
32	02	01	01	01	05	03	01		06	01	02	02	02	01	03	01	کل

## ذرائع: فیلڈ سروے

یہ جدول 4.17 میں اخذ کیا گیا ہے، کہ فیلڈ سروے کے اعداد و شمار کی بنیاد پر تین قسم کی عوامی شکایات دیکھی گئی ہیں جیسے راشن اشیاء کی کم مقدار؛ ضروری اشیاء کی تقسیم پر اضافی چارج یا قیمت؛ اور راشن اور مٹی کے تیل کی قلت اور بلیک مارکیٹنگ۔ مطالعہ علاقے کے سبھی 400 مستفیدین سے، 08 اشیائے ضروریہ کی مقدار، 07 اضافی چارج یا قیمت اور 17 شکایات قلت اور بلیک مارکیٹنگ کے حوالے سے اٹھائی گئی ہیں، جن سے متعلقہ محکمے کو آگاہ کر دیا گیا ہے۔ فیلڈ سطح پر ایگزیکٹو دفتر میں فروری 2016 سے دسمبر 2020 تک، استفادہ کنندگان کی طرف سے کی گئی شکایات کی کل تعداد 32 تھی۔

عوامی شکایات کے ازالے کے بارے میں استفادہ کنندگان کی طرف سے محسوس کیے گئے کچھ اہم حقائق درج ذیل ہیں:

- فائدہ اٹھانے والوں کی کل تعداد: 400
- عوامی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں آگاہی حاصل کرنے والوں کی تعداد: 34
- مستفیدین کا فیصد: 8.5%
- استفادہ کنندگان کا فیصد نا معلوم: 91.5%
- عوامی شکایات کا طریقہ کار استعمال کرنے والوں کی تعداد: 12
- شکایات کی کل تعداد: 32
- سالانہ عوامی شکایات کے طریقہ کار سے مستفیدین کا فیصد: 0.06%

12 مستفیدین میں سے 07 شکایت کنندگان نے شکایات درج کیں اور انہیں تسلی بخش جواب ملا اور 05 کو شکایات کے اندراج کی مدت کے اندر محکمہ کے متعلقہ حکام نے غیر تسلی بخش جواب دیا۔ لیکن تقریباً تمام شکایت کنندگان نے اس بات پر اتفاق کیا کہ شکایات کے جوابات اتنے عرصے سے تسلی بخش نہیں رہے ہیں کیونکہ روزانہ اور ماہانہ بنیادوں پر چوکسی اور معافیہ کی سرگرمیاں مکمل نہیں ہوتیں۔

## محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا معانیہ اور چوکسی نظام

ہندوستان میں عوامی تقسیم کے نظام کے لیے شفافیت اور جوابدہی کو یقینی بنانے کے لیے، تمام ریاستیں قومی غذائی تحفظ قانون - 2013 کے دفعہ 29 کے تحت انتظامی اکائیوں (units) کی مختلف سطحوں پر چوکسی اور نگرانی کمیٹیاں قائم کرنے کے لیے اپنی ذمہ داری ادا کر سکتی ہیں۔ ان ہدایات کے مطابق، جموں و کشمیر حکومت نے گاؤں یا حلقہ پنچایت، تحصیل، ضلع اور ڈویژنل سطح پر چوکسی اور معانیہ کمیٹیاں قائم کی ہے۔ ان کمیٹیوں کی تشکیل اور کام جموں و کشمیر کے دونوں ڈویژنوں میں یکساں ہیں۔ چونکہ محقق کی تحقیق دیہی کشمیر تک محدود ہے، اس لیے کشمیر ڈویژن کے لیے خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ڈائریکٹوریٹ (Directorate) میں ان معانیہ کمیٹیوں کی تشکیل اور فرائض درج ذیل ہیں: (18)

خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے ڈائریکٹوریٹ، کشمیر نے چوکسی سیل اور فلائنگ اسکواڈ (Flying Squad) تشکیل دیا۔

### i. چوکسی سیل : (Vigilance Cell)

سیل لوگوں سے رازن کی چوری / غلط استعمال کی شکایات وصول کرتا ہے، انکوآری (enquiry) کرتا ہے، اور مقررہ وقت (24 گھنٹے) کے اندر ڈائریکٹر کو رپورٹ پیش کرتا ہے۔ کشمیر ڈویژن کے لیے ایک چوکسی سیل تشکیل دیا گیا ہے جس میں درج ذیل افسران شامل ہیں: 19

1. جوائنٹ ڈائریکٹر FCS&CA، کشمیر چیئرمین
2. TSO City ممبر
3. TSO Mills رکن

### ii. ڈائریکٹوریٹ کی سطح پر فلائنگ اسکواڈ:

یہ گوداموں سے سیل سنٹرس (Sale Centers) تک عوامی تقسیم کے نظام کے اناج کی ترسیل یا رسید اور اس کے بعد حقیقی راشنیوں کو جاری کرنا باقاعدگی سے جانچ اور تصدیق کرتا ہے۔ یہ روزانہ کی بنیاد پر اپنی رپورٹ ڈائریکٹر FCS&CA کشمیر کو پیش کرتا ہے۔ فلائنگ اسکواڈ درج ذیل ارکان پر مشتمل ہے: 20

1. ڈپٹی ڈائریکٹر (سپلائز)، FCS&CA کشمیر فلائنگ اسکواڈ کے سربراہ

2. TSO نفاذ رکن
3. TSO میونسپل کمیٹی رکن

### ضلعی سطح کی معافیہ کمیٹی:

یہ اپنے دائرہ اختیار میں ضروری اشیاء کی دستیابی کے لیے وقتاً فوقتاً جائزہ لینے اور تدارک کے اقدامات کرنے، گوداموں کے اضافی ذخیرہ کی ضرورت کا اندازہ لگانے اور حکومت کو ان کی تعمیر اور مقام وغیرہ کی سفارش کرنے جیسے کام انجام دیتا ہے۔

1. اسسٹنٹ کمشنر، ریونیو کمیٹی کے سربراہ
2. ڈپٹی / اسسٹنٹ ڈائریکٹر، FCS&CA ممبر
3. جوائنٹ کمشنر، میونسپل کمیٹی ممبر

### تحصیل سطح کی معافیہ اور چوکسی کمیٹی:

یہ عوامی تقسیم کے نظام کی معافیہ اور نگرانی کے طور پر کام کرتا ہے جس میں ضروری راشن اناج کی دستیابی اور نقل و حرکت شامل ہے۔<sup>21</sup>

1. متعلقہ تحصیلدار کمیٹی کا سربراہ
2. بلاک ڈیولپمنٹ آفیسر متعلقہ ممبر
3. ایگزیکٹو آفیسر، میونسپل کمیٹی ممبر
4. تحصیل رسدات آفیسر متعلقہ ممبر

### گاؤں / حلقہ پنچایت سطح کی معافیہ یا نگرانی اور چوکسی کمیٹیاں:

یہ کمیٹیاں مختلف کام انجام دیتی ہیں جیسے، شکایات کے ازالے کے ادارے کے طور پر کام کرتی ہیں اور مناسب قیمت (Fair Price) کی دکانوں یا حکومت فروخت کے مراکز کو ہدایات جاری کرتی ہیں، جعلی راشن کارڈوں کی شناخت اور ان کا خاتمہ اور نئے راشن کارڈ جاری کرنے کی سفارش، مناسب قیمت کی دکانوں یا سرکاری فروخت کے مراکز کے کام کاج کی نگرانی اس کے دائرہ اختیار میں ہیں اور جہاں بھی ضرورت ہو داخلی ایڈجسٹمنٹ (internal adjustment) کی سفارش کرتے ہیں۔

2015 کے گورنمنٹ آرڈر نمبر CAPD-89 کے تحت، غلط استعمال کو روکنے اور راشن دینے والوں میں راشن کی موثر تقسیم کو یقین بنانے کے لیے گاؤں کی سطح کی نگرانی اور چوکسی کمیٹی تشکیل دی گئی ہے۔ ان کمیٹیوں کا دائرہ اختیار ان کے مخصوص مقامات یعنی حلقہ پنچایت / گاؤں یا راشن کی فروخت کے مراکز تک محدود ہے۔

نگرانی اور چوکسی کمیٹی عام طور پر 09 ممبران (بشمول چیئرمین) پر مشتمل ہوتی ہے اور بعض اوقات اس کی طاقت مختلف ہوتی ہے جیسا کہ نیچے دی گئی جدول میں ہے۔

#### جدول 4.18

#### گاؤں / حلقہ پنچایت سطح نگرانی اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل کے لیے رکنیت

سیریل نمبر	کمیٹی کی تشکیل	کمیٹی کے تحت عہدہ
01	نمبردار (گاؤں کا سربراہ) یا متعلقہ تحصیلدار کی طرف سے نامزد کوئی ممتاز شہری	چیئرمین
02	متعلقہ گاؤں کی سطح کا کارکن (VLW) یا ایریا انسپکٹر	رکن
03	علاقہ کے 02 ممتاز شہری متعلقہ تحصیلدار کے ذریعہ نامزد	ممبران
04	حکومت کے فروخت سینٹر کا 01 ممبر (اسٹور کیپر / اسسٹنٹ اسٹور کیپر / سیلز مین)	سیکرٹری / ممبر
05	ہر PHH، NPHH، اور AAY زمرے کے 01 ممبر اسسٹنٹ ڈائریکٹر، محکمہ FCS&CA کے ذریعے نامزد کیے گئے ہیں۔	ممبران
06	SC/ST برادری کا 01 رکن اگر متعلقہ علاقے میں کوئی ہے، متعلقہ تحصیلدار کے ذریعہ نامزد	رکن

ذرائع: گورنمنٹ آرڈر نمبر CAPD-89 کے 2015 اور مورخہ 19.08.2015 اور گورنمنٹ آرڈر نمبر 138.FCS7CA کے 2019 اور تاریخ 02.09.2016۔

#### کمیٹیوں کے حوالے سے اہم نکات

- ❖ ان معانیہ اور چوکسی کمیٹیوں کی مدت ایک سال ہے۔
- ❖ ماہانہ بنیادوں پر راشن اور مٹی کے تیل کی مناسب تقسیم کے بعد ان کمیٹیوں کے ذریعہ یوٹیلائزیشن سرٹیفکیٹ (Utilization Certificate) پر دستخط کیے جائیں گے۔

❖ کمیٹیوں کو اپنے کاموں اور ذمہ داریوں کی رپورٹ متعلقہ تحصیلدار اور محکمہ PDS کے اسسٹنٹ

ڈائریکٹر کو پیش کرنی ہوگی۔<sup>22</sup>

جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون- 2013 کے نفاذ کے لیے معانیہ یا نگرانی اتھارٹیز (Monitoring Authorities) اور ان کے فرائض۔

حکومت کے مطابق 2016 کے آرڈر نمبر CAPD-65 اور مورخہ 29.03.2016 کے تحت، نگرانی کے فرائض مختلف سطحوں پر خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمے کے مختلف نامزد حکام کو تفویض کیے گئے ہیں جن میں گاؤں یا پنچایت حلقے سے لے کر ڈویژنل سطح تک فروخت سینٹرز (sale centers) کا احاطہ کیا گیا ہے۔

عام طور پر، محکمہ کے فیلڈ افسران کو ان کے دائرہ اختیار میں تفویض کردہ نگرانی کے فرائض اس طرح ہیں۔<sup>23</sup>

1. قومی غذائی تحفظ قانون کے نفاذ کی کارکردگی اور تاثیر کی نگرانی۔
2. گھرانوں کی مناسب درجہ بندی کی جانچ کرنا۔
3. قومی غذائی تحفظ قانون کے مطابق راشن اور ای-راشن کارڈ (e-Ration Card) کے اجراء کی نگرانی کرنا۔
4. لوگوں کی طرح طرح کی شکایات سننا جیسے جعلی راشن کارڈ، مستفیدین کی نقل کو جانچنا، قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت ڈیجیٹائزڈ ڈیٹا کی جانچ پڑتال کرنا۔

#### اندرونی ایڈجسٹمنٹ مراکز (Internal Adjustment Centers)

خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ نے جموں و کشمیر کے مختلف علاقوں میں فروخت کے مراکز (sale outlets) قائم کیے ہیں جنہیں انٹر نل ایڈجسٹمنٹ سینٹر بھی کہا جاتا ہے۔ یہ مراکز مقامی علاقے کے مقامی باشندوں کی درخواست پر اور راشن کارڈ رکھنے والوں کی سہولت کے لیے قائم کیے جاسکتے ہیں۔ مقامی علاقے میں سیل آؤٹ لیٹ کے طور پر اندرونی ایڈجسٹمنٹ سینٹر کھولنے کے لیے، درج ذیل شرائط کی ضرورت ہوتی ہے:

a. مقامی لوگ مرکز کے لیے مفت رہائش فراہم کریں گے یا خود کرایہ ادا کریں گے۔

b. مقامی لوگ مرکز کو مفت دیکھ بھال کی سہولت فراہم کریں گے۔

c. علاقے میں قریبی کام کرنے والی Fair Price Shop کو متاثر نہیں کیا جائے گا۔

d. علاقہ کی لوگوں کی طرف سے کوئی اعتراض نہیں کیا جائے گا۔

e. اندرونی ایڈجسٹمنٹ سینٹر کو ریگولرائز (regularize) کرنے کے مطالبے پر مستقبل میں غور نہیں کیا جاسکتا۔

اندرونی ایڈجسٹمنٹ کا مطلب ہے کہ قریبی جگہ پر اناج کی تقسیم اور اسے اسی علاقے میں حکومتی راشن ڈپو کے اختیار کے تحت قائم کیا جاسکتا ہے۔

خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمے میں عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے افرادی قوت کی دستیابی

جیسا کہ ہم سب جانتے ہیں، عوامی تقسیم کے نظام کے ہموار کام کے لیے انسانی وسائل یا افرادی قوت کی دستیابی بہت ضروری ہے۔ ضلع میں اور نمونے کے مطالعہ کے علاقے کی فیڈ سطح پر دستیاب اہلکاروں کی اصل طاقت ذیل میں جدول 4.19.1 اور 4.19.2 میں بیان کی گئی ہے۔

#### جدول 4.19.1

ضلع بارہوہمیں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے افرادی قوت کی دستیابی (موجود فعال انسانی وسائل کی طاقت بھی شامل ہے)۔

سیریل نمبر	عملے کے رکن کا عہدہ	منظور شدہ عملے کی تعداد	موثر آسامیوں کی تعداد	خالی آسامیوں کی تعداد
1	ڈپٹی ڈائریکٹر	01	00	01
2	اسسٹنٹ ڈائریکٹر	01	01	00
3	اکاؤنٹس اسسٹنٹ	01	01	00
4	اسسٹنٹ اکاؤنٹس آفیسر	01	01	00
5	تحصیل سپلائی آفیسر (TSO)	24	09	15
6	سٹور کیپر اور انچارج TSO	30	23	07
7	اسسٹنٹ اسٹور کیپر	159	150	09
8	ڈپو اسسٹنٹ	60	03	57
9	کنڈمان	30	01	29
10	چوکیدار	168	51	117

15	31	46	مددگار	11
00	04	04	ترتیب سے	12
250	275	525	کل	

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ ڈائریکٹر بارہمولہ، محکمہ FCS&CA، جموں و کشمیر۔<sup>24</sup>

مندرجہ بالا جدول 4.19.1 میں یہ اخذ کیا گیا ہے کہ مطالعاتی ضلع میں محکمہ خوراک اور شہری رسدات کے لیے کل منظور شدہ عملے کی تعداد 525 تھی، جس میں ایک ڈپٹی ڈائریکٹر، ایک اسسٹنٹ ڈائریکٹر، ایک اکاؤنٹس آفیسر، ایک اسسٹنٹ اکاؤنٹس آفیسر، تحصیل سپلائی آفیسرز (تحویل سپلائی آفیسرز)، اسٹور کیپرز، اسسٹنٹ اسٹور کیپرز، ڈپو اسسٹنٹ، کنڈامین، چوکیدار اور مددگار شامل ہیں۔ بارہمولہ ضلع میں محکمہ خوراک کے اسسٹنٹ ڈائریکٹر کے دفتر سے حاصل کردہ معلومات کے مطابق محکمہ میں صرف 275 اسامیاں فعال ہیں جبکہ باقی 250 یا تو غیر فعال ہیں یا زیر التوا ہیں۔ ہموار اور موثر عوامی تقسیم کا نظام دیہی سطح پر سرکاری ملازمین کے ساتھ ساتھ فیلڈ میں ایگزیکٹو عہدوں پر انسانی وسائل کی کمی کا شکار ہے۔

ڈسٹرکٹ بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے فعال سیل سینٹرز (active sale centers) کے

سلسلے میں پختی سطح پر منتخب نمونے والے علاقے کے لیے دستیاب انسانی وسائل (اسٹاف) کی طاقت ذیل میں جدول 4.19.2

میں دی گئی ہے۔

جدول 4.19.2

منتخب نمونہ والے علاقے کے لیے دستیاب انسانی وسائل (اسٹاف) کی طاقت

اسٹاف کا عہدہ		تحصیل سپلائی دفتر پٹن		تحصیل سپلائی دفتر سوپور-A		تحصیل سپلائی دفتر ٹنگرگ-A		تحصیل سپلائی دفتر یونیار-B	
		مؤثر عملے کی طاقت	فروخت کے مراکز کی تعداد	مؤثر عملے کی طاقت	فروخت کے مراکز کی تعداد	مؤثر عملے کی طاقت	فروخت کے مراکز کی تعداد	مؤثر عملے کی طاقت	فروخت کے مراکز کی تعداد
تحصیل سپلائی آفیسر	01	حکومت	32=	حکومت	15=	حکومت	14=	حکومت	14=
اسٹور کیپر	02	مناسب		کی قیمت کی		کی قیمت کی		کی قیمت کی	
اسسٹنٹ اسٹور کیپر	13	قیمت کی		دکان=11		دکان=11		دکان=08	
ڈپو اسسٹنٹ	00	دکان=26		کل=26		کل=26		کل=22	
کنڈمان	00	کل=58							
چوکیدار	02								
مددگار	04								
ترتیب سے	00								

ذرائع: فیلڈ سروے

مندرجہ بالا جدول 4.19.2 میں ذکر کردہ اعداد و شمار زیر مطالعہ نمونے میں دیہی علاقوں کی مجموعی سطح

پر افرادی قوت کی دستیابی پر فیلڈ سروے پر مبنی ہیں۔ جدول کے مطابق، صرف دو تحصیل سپلائی آفیسرز

(تحصیل سپلائی آفیسرز (یا سرکل آفیسرز کی درجہ بندی کی گئی ہے، جبکہ باقی دو انچارج تحصیل سپلائی آفیسرز ہیں جو

اسٹور کیپر کے عہدہ پر بھی منتخب ہیں۔ چاروں سرکلوں میں، صرف 05 اسٹور کیپر اور 32 اسسٹنٹ اسٹور کیپر

ہیں۔ جبکہ راشن کی تقسیم کے لیے سرکاری فروخت کے مراکز اور اندرونی ایڈجسٹمنٹ کی تعداد 83 ہیں۔ صرف دو

سرکلوں یا حلقوں (سرکل - سوپور اور سرکل - شنگمرگ - A) میں ایک ایک ڈپو اسٹنٹ ہے، جبکہ باقی دو میں ابھی نامزد نہیں ہیں۔ فیلڈ لیول پر کوئی کنڈامین یا آرڈرلی دستیاب نہیں ہے۔ سٹڈی ایریا کی فیلڈ لیول پر تعینات تمام حلقوں کے لیے 09 چوکیدار اور 18 مددگار بھی ہیں۔ تاہم، مناسب قیمت کے لائسنس ہولڈرز اور مناسب قیمت کی دکانوں کی تعداد برابر ہے۔

### عوامی تقسیم کے نظام میں کمپیوٹرائزڈ عوامی خدمات کی فراہمی یا ای۔ حکمرانی کا قدم

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین نے ڈیجیٹل موڈ کے ذریعے لوگوں میں راشن کی تقسیم کے لیے زیادہ شفاف بنانے کے لیے ایک پہل کی ہے۔ اس تناظر میں محکمہ نے مندرجہ ذیل چار اہم اقدامات کیے:

1. راشن کی تقسیم کے لیے آدھار نمبر کو جوڑنا

2. فروخت پر ادائیگی (Payment on Sale) ڈیوائسز کی تنصیب کرنا

3. مستفیدین کو ڈیجیٹل خدمات فراہم کرنا اور

4. الیکٹرانک وزنی پیمانہ نصب کرنا

### آدھار سیڈنگ یا لنک

محکمہ خوراک اور شہری رسدات نے راشن کارڈ کے خاندان کے افراد کو ان کے آدھار نمبروں کے ساتھ جوڑ کر ایک اہم قدم اٹھایا، تاکہ افراد یا روحوں کی پوری تعداد کو آدھار نمبروں کی کل تعداد سے قطعی طور پر لگایا جاسکے۔ تاہم، قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے آغاز سے لے کر سال 2020 کے آخر تک، یہ آدھار لنک یا جوڈ کی پہل کو لوگوں کے لیے پورا نہیں کیا گیا ہے۔ جدول 4.20 محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت ضلع بارہمولہ میں راشن کارڈ ہولڈر گھرانوں اور ممبران کے آدھار لنک کا خلاصہ اس طرح کرتا ہے:

#### جدول 4.20

دسمبر 2020 تک راشن کارڈ اور افراد کے سلسلے میں آدھار لنک یا جوڈ کا خلاصہ

راشن کارڈز کی کل تعداد زیر التواء		راشن کارڈز کی کل تعداد آدھار سیدنگ یا جوڈ سے				ڈیجیٹل کیے گئے راشن کارڈز کی کل تعداد					
غیر - قومی غذائی تحفظ قانون		قومی غذائی تحفظ قانون		غیر - قومی غذائی تحفظ قانون		قومی غذائی تحفظ قانون		غیر - قومی غذائی تحفظ قانون		قومی غذائی تحفظ قانون	
افراد	راشن کارڈز	افراد	راشن کارڈز	افراد	راشن کارڈز	افراد	راشن کارڈز	افراد	راشن کارڈز	افراد	راشن کارڈز
209347	27743	256044	25039	202147	68062	357904	103825	411494	95805	613948	128864

ذرائع: اسسٹنٹ ڈائریکٹر کا دفتر، محکمہ FCS&CA، بارہمولہ، تاریخ۔ جولائی 2019-25

جدول 4.20 نے واضح کیا کہ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ سے لے کر جولائی 2019 تک، قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت کل راشن کارڈز 128864 اور 613938 افراد کو اور غیر - قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت راشن کارڈز 95805 اور 411494 افراد کو ڈیجیٹل کیا گیا ہے۔ تقریباً راشن کارڈز 103825 اور 357904 افراد کے ساتھ ساتھ راشن کارڈز 68062 اور 202147 افراد کو بالترتیب قومی غذائی تحفظ قانون اور غیر - قومی غذائی تحفظ قانون کے زیر احاطہ یا جوڈ دیا گیا ہے۔ مزید برآں، جدول یہ ظاہر کرتا ہے کہ قومی غذائی تحفظ قانون اور غیر - قومی غذائی تحفظ قانون کے احاطے میں بالترتیب راشن کارڈز 25039 اور 256044 افراد اور نیز 27743 راشن کارڈز اور 209347 افراد ہیں، جو ابھی تک آدھار لنک کے ساتھ زیر التواء ہیں۔

سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات کے مطابق، دونوں زمروں کے تحت راشن کارڈز اور افراد کے

آدھار جوڈ اگست 2019 سے دسمبر 2020 تک دو اہم وجوہات کی بنا پر تاخیر کا شکار ہوئی ہے:

i. پوری دنیا میں بالعموم اور کشمیر کے دیہی حصوں میں بالخصوص کووڈ-19 (COVID-19) بیماری کی آمد۔

ii. آرٹیکل 370 اور 35-A کے منسوخی کی وجہ سے کشمیر میں کچھ ناگزیر موصلاتی حالات کی وجہ سے۔

### کمپیوٹرائزڈ خدمات کی فراہمی کے لیے اقدامات (e-PDS)

زیر نظر جدول 4.21 میں موجود اعداد و شمار کو زیر مطالعہ نمونہ کے تمام 04 سرکلوں کے استفادہ

کنندگان سے حاصل کیا گیا ہے، جس میں کشمیر کے دیہی حصوں میں ڈیجیٹل یا کمپیوٹرائزڈ عوامی تقسیم نظام کی

مختلف خصوصیات کو مد نظر رکھا گیا ہے۔ اس سے ظاہر ہوتا ہے کہ محکمہ خوراک اور شہری رسدات آن لائن

پورٹلز اور ویب سائٹس کے ذریعے اپنے مستفیدین کے لیے خدمات کو آسانی سے قابل رسائی بناتا ہے۔ جدول

محکمہ کی طرف سے حاصل کردہ مختلف ڈیجیٹل خدمات کے استعمال کے بارے میں مستفید کنندگان کے جوابات

دکھاتا ہے۔

جدول 4.21

PDS کے مستفید کنندگان کے ذریعہ ڈیجیٹل خدمات کا استعمال

کل تعداد			سرکل یا حلقہ وار مستفیدین کی تعداد												ڈیجیٹل خدمات کے پہلو
			سرکل - D			سرکل - C			سرکل - B			سرکل - A			
نہیں جانتے	نہیں	ہی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	ہی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	ہی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	ہی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	ہی ہاں	
238	137	25	66	29	05	55	37	08	54	39	07	63	32	05	محکمہ ویب سائٹ / پورٹلز پر اپ لوڈ کردہ ڈیٹا کی درستگی
263	115	22	67	27	05	66	30	04	65	28	07	65	29	06	دستیاب خدمات کے لیے الیکٹرانک آلات یا کمپیوٹرز کا استعمال کریں۔
221	179	00	60	40	00	52	48	00	56	44	00	53	47	00	شکایات آن لائن موڈ کے ذریعے رجسٹر کی جاتی ہیں۔

ذرائع: فیلڈ سروے

مندرجہ بالا جدول میں حاصل کردہ جوابات کے مطابق، 400 میں سے 25 جواب دہندگان نے ہاں میں کہا، 137 نے نہیں کہا، اور 238 نے جواب دیا کہ وہ محکمہ کی ویب سائٹ پر راشن کارڈ اور ضروری اشیاء کے لیے اپ لوڈ کردہ معلومات کی درستگی کے بارے میں نہیں جانتے ہیں۔

اعداد و شمار سے پتہ چلتا ہے کہ پورے نمونے کے سائز میں، 22 ہاں جواب دیتے ہیں، 115 نہیں کہتے ہیں، اور 263 بتاتے ہیں کہ وہ قابل رسائی محکمانہ خدمات کے لیے ای ڈیوائسز یا کمپیوٹرز کے استعمال کے بارے میں نہیں جانتے ہیں۔

اسی طرح 179 مستفیدین آن لائن ذرائع کا استعمال کرتے ہوئے درج کردہ شکایات کا جواب نہیں دیتے ہیں، جبکہ 221 مستفیدین جواب دیتے ہیں کہ محکمہ کی طرف سے سہولت یا دستیاب آن لائن ذرائع سے کی گئی شکایات کے طریقہ کار کے بارے میں نہیں جانتے۔ فیلڈ سروے کے نتائج کے مطابق، کسی ایک بھی مستفید (beneficiary) نے اسی طریقہ کار کو استعمال کرتے ہوئے محکمانہ خدمات کی فراہمی کے خلاف شکایت جمع نہیں کرائی ہے۔

### فروخت پر ادائیگی (Payment on Sale) آلات / مشینوں کی تنصیب

محکمہ خوراک شہرس رسدات و امور صارفین جموں و کشمیر کے ہر ضلع میں تمام راشن ڈپو فروخت کے مراکز پر

فروخت پر ادائیگی آلات لگانے کی کوشش کر رہا ہے۔ بارہمولہ ضلع میں Payment on Sale (PoS) ڈیوائسز

کی تنصیب کے بیان میں شامل حقائق ذیل کی جدول 4.22 میں پیش کیے گئے ہیں۔

جدول 4.22

ضلع بارہمولہ میں نصب PoS ڈیوائسز سے متعلق معلومات۔ سرکاری فروخت کے مراکز، اندرونی ایڈجسٹمنٹ، موجودہ اور نئے قائم کردہ مناسب قیمت کی دکانوں پر

سیریل نمبر	سرکل کا نام	سرکاری فروخت کے مراکز کی تعداد	نصب کردہ PoS ڈیوائسز کی تعداد	اندرونی ایڈجسٹمنٹ کی تعداد	نصب کردہ PoS ڈیوائسز کی تعداد	موجودہ FP Shops کی تعداد	نئے قائم کردہ FP Shops کی تعداد	نصب کردہ PoS ڈیوائسز کی تعداد
1	اوڈی-A	18	17	0	0	3	0	3
2	اوڈی-B	8	7	2	2	4	0	2
3	بونیر-A	10	10	0	0	1	0	1
4	بونیر-B	11	11	3	3	2	6	2
5	بارہمولہ-A	11	11	3	3	7	1	7
6	بارہمولہ-B	11	11	5	5	6	11	6
7	بارہمولہ-C	9	9	4	3	13	3	13
8	بارہمولہ-D	10	10	2	1	9	9	9
9	رفیج آباد-A	10	10	6	6	8	7	8
10	رفیج آباد-B	7	7	1	1	3	1	3
11	واترگام	8	8	2	2	7	1	7
12	سوپور-A	14	14	1	0	11	0	10
13	سوپور-B	16	16	6	2	14	6	14
14	سوپور-C	7	7	5	5	9	0	9
15	پٹن	11	11	10	8	30	7	30
16	سنگھ پورہ	4	4	22	20	18	7	18
17	شنگرگ-A	13	12	9	9	8	0	8
18	شنگرگ-B	11	11	17	16	17	1	16
	کل	189	186	#98	86	170	60	167

ذرائع: اسسٹنٹ ڈائریکٹر، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین، بارہمولہ مورخہ 11-12-2019۔<sup>26</sup>

#نوٹ: تاہم، ضلع بارہمولہ میں 26 نئے قائم کردہ اندرونی ایڈجسٹمنٹ سیل آؤٹ لیٹس جن پر PoS مشینیں

ابھی تک نصب نہیں کی گئی ہیں۔ محکمہ FCS&CA کے ذریعے بارہمولہ ضلع میں PoS مشینوں کی تنصیب سے متعلق

خالص معلومات اس طرح ہے:

کل راشن فروخت کے مراکز = 543 (517 + 26) نئے قائم کردہ اندرونی ایڈجسٹمنٹ سیل آؤٹ  
لیٹس)

PoS مشینیں نصب = 443

PoS مشینیں زیر التواء = 100 = 74 + 26

فیلڈ جوہات اور ذاتی مشاہدے کی بنیاد پر، 08 مناسب قیمت کی دکانیں اور سرکاری فروخت کے مراکز میں

سے صرف 05 الیکٹرانک وزنی پیانہ کا استعمال کر رہے ہیں اور باقی 03 راشن اور مٹی کے تیل کی اشیاء کے وزن

کے لیے الیکٹرانک وزنی پیانہ کی پیمائش کا استعمال نہیں کر رہے ہیں جس کی وجہ مختلف اسباب ہیں جیسے، زیادہ تر

وقت الیکٹرانک سکیل یا ای۔ وزنی پیمائش میں کچھ تکنیکی خرابی یا اس میں نقصان کی وجہ سے کام نہیں کر پاتے اور

اور ہالنگ (overhauling) کے عمل میں زیادہ وقت لگتا ہے؛ نئی ای۔ وزنی پیمائش کو دوبارہ انسٹال کرنے کا

عمل طویل ہے؛ اور ان ترازو وغیرہ کی موثر تنصیب یا دوبارہ تنصیب کے لیے محکمے میں تکنیکی طور پر درست

افراد کی تعداد بہت کم ہے۔

**وزن اور پیمائش کی نگرانی: قانونی میٹروولوجی محکمے کا کردار**

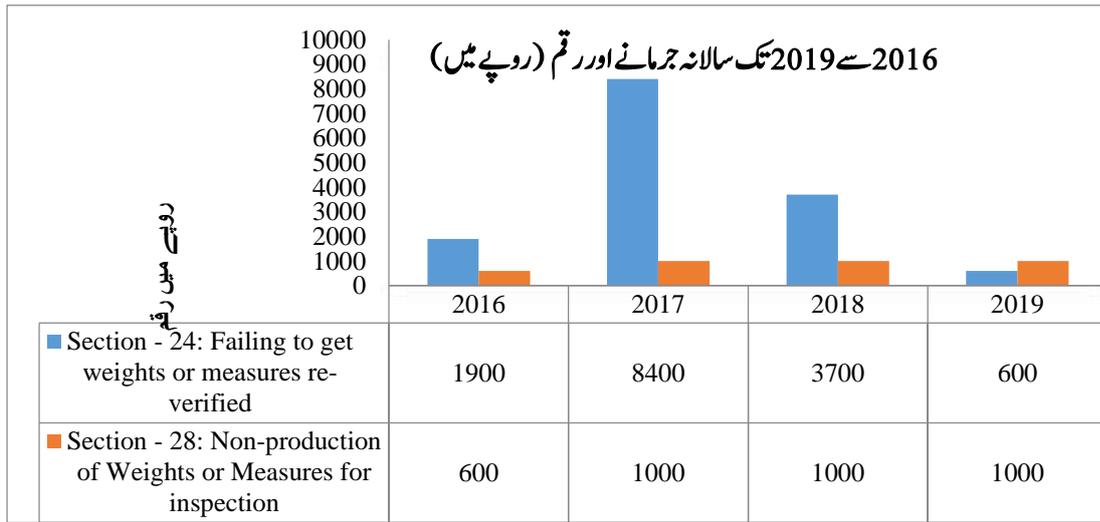
جموں و کشمیر کے وزن اور پیمائش کے نفاذ (ترمیمی) قانون - 2011 اور لیگل میٹروولوجی قانون - 2009

کی شرائط کے تحت، محکمہ قانونی میٹروولوجی (Dept. of Legal Metrology) کے ضلعی سطح کے اہلکار نچلی سطح

پر خلاف ورزیوں کی نگرانی اور سزا دینے کی کوششیں کرتے ہیں۔ قانونی میٹروولوجی کا محکمہ مختلف محکموں کی

نگرانی کرتا ہے، خاص طور پر وہ جو صارفین کو اشیاء اور خدمات کی فراہمی سے متعلق ہیں۔ محکمہ قانونی میٹروولوجی، FCS&CA کے محکمے کے ساتھ مل کر، نافذ کرنے والے چیکنگ اسکواڈ کے استعمال کے ذریعے فیلڈ کی سطح پر عوامی تقسیم کے نظام کی نگرانی کرتا ہے۔ مزید برآں، قانونی میٹروولوجی کا محکمہ عوامی تقسیم کا نظام کے ان ملازمین کو جرمانہ کرتا ہے جو استفادہ کنندگان کو غذائی اجناس اور دیگر اہم اشیاء کی تقسیم میں وزن اور پیمائش کے استعمال سے متعلق ضابطوں کی خلاف ورزی کرتے ہیں۔ محکمہ کسی بھی گاؤں کا دورہ کر سکتا ہے یا کیمپ پر مبنی معائنہ کے ذریعے بلاک یا تحصیل کی سطح پر معائنہ کر سکتا ہے تاکہ سرکاری ملازمین راشن اور دیگر ضروری مصنوعات کی تقسیم میں استعمال کیے جانے والے وزن اور پیمائش کی تصدیق کر سکیں۔ مجرموں پر جرمانے کی رقم یا جرمانے کی شکل میں اور جرم کی نوعیت کے مطابق جیل کی سزا دی جاتی ہے۔<sup>28</sup>

یہ سزا ضلع بارہمولہ کے دیہی علاقوں میں سرکاری افسران یا ملازمین پر مذکورہ قانون کی دفعات کے مطابق عائد کی جاتی ہے۔ اس مطالعہ کے مقاصد کے لیے، 2016 سے 2019 تک قانونی میٹروولوجی کے محکمہ کی نگرانی اور جرمانے کا ڈیٹا ذیل میں 4.7 کے شکل میں دیا گیا ہے۔



شکل 4.7: قانونی میٹروولوجی کے محکمے کی طرف سے عوامی تقسیم نظام کے لیے وزن اور پیمائش کی نگرانی پر عائد جرمانہ۔

شکل 4.7 سے پتہ چلتا ہے کہ، 2016 سے، قانونی میٹروولوجی کے محکمے نے ضلع بارہمولہ میں عوامی تقسیم کے نظام کے فیلڈ لیول کے سرکاری ملازمین پر جموں و کشمیر کے وزن اور پیمائش کے معیارات (ترمیم) ایکٹ 2011- کی دفعہ 24- اور 28- کے تحت جرمانے عائد کیے ہیں۔ جیسا کہ شکل 5.6 میں دکھایا گیا ہے کہ محکمہ قانونی میٹروولوجی نے سال 2016 میں روپے -/1900 سیکشن 24 کے تحت اور روپے -/600 سیکشن 28 کے تحت جرمانہ عائد کیا۔ اسی طرح، اسی چارٹ کے مطابق، عوامی تقسیم نظام کے عوامی کارکنوں پر سیکشن 24- اور 28- کے تحت پچھلے تین سالوں میں بالترتیب 2017 کے لیے 8400 اور 1000، 2018 کے لیے 3700 اور 1000، اور 2019 کے لیے 600 اور 1000 جرمانے عائد کیے گئے۔

بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام: محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے لوگوں کے مطالبات

اب تک، یونین ٹیریٹری (UT) جموں و کشمیر کے دیہی علاقوں میں بیک ٹو ویلج (B2V) پروگرام کے دو اہم مراحل انجام دیے گئے ہیں۔ اس محدود تحقیق میں بیک ٹو ویلج پروگرام کے ان دونوں مراحل کی حالت کا خلاصہ، جو جون 2019 میں پہلا مرحلہ (فیز-I) اور نومبر 2019 میں دوسرا مرحلہ (فیز-II) شروع کیے گئے، کا مطالعہ کیا گیا ہے۔

بیک ٹو ویلج پروگرام کے فیز-I اور فیز-II کے تحت FCS&CA کے شعبہ سے مطالعہ علاقے کے عام شہریوں کی ضروریات اور دلچسپیوں سے متعلق مجوزہ مطالبات/کام ضلع بارہمولہ کے اسسٹنٹ کمشنر ڈیولپمنٹ (ACD) کے دفتر سے جمع کیے گئے ڈیٹا کی بنیاد پر جدول 4.23 میں پیش کیے گئے ہیں۔<sup>29</sup>

#### جدول 4.23

#### بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام Phase-I اور Phase-II کے تحت مجوزہ مطالبات

سیریل نمبر	مطالبات یا کام کی نوعیت کی نشاندہی کی گئی ہے۔	بیک ٹو ویلج پروگرام Phase-I کے تحت شناخت شدہ کام کے مطالبات کی تعداد	بیک ٹو ویلج پروگرام Phase-II کے تحت شناخت شدہ کام کے مطالبات کی تعداد	آیا، محکمہ کی طرف سے اٹھائے گئے مطالبات (اگست 2020 تک)
1	نئے راشن ڈپو کا قیام	11	35	نہیں
2	NPHH کو PHH زمرے میں تبدیل کرنا اور PHH کوٹہ بڑھانا	02	08	نہیں
3	محکمہ کی طرف سے آٹا، چینی اور مٹی کے تیل کی دستیابی ماہانہ بنیادوں پر	01	05	نہیں
4	سرکاری راشن گھاٹوں کے لیے رہائش	صفر	08	نہیں
5	راشن اشیاء اور مٹی کا تیل کے کوٹہ میں اضافہ کریں۔	صفر	05	نہیں
6	نئے سروے کی بنیاد پر نئے راشن کارڈ جاری کرنا	صفر	06	نہیں
7	راشن اسٹور اور ڈپنگ (dumping) کے لیے نئی عمارت کی تعمیر	صفر	05	نہیں
8	عوامی تقسیم نظام کو بنیادی سطح پر مزید ڈیجیٹل اور شفاف بنانا	صفر	02	
	کل مطالبات	14	74	نہیں

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ کمشنر ڈیولپمنٹ (ACD) بارہمولہ، مورخہ 30 اگست 2020 -

بیک ٹو ویلج پروگرام کے دونوں مراحل میں، مطالعاتی ضلع کے لوگوں نے مختلف کاموں کا مطالبہ کیا ہے، بشمول بیک ٹو ویلج - I میں 11 اور بیک ٹو ویلج - II میں 35 نئے راشن ڈپو کے قیام کے لیے؛ بشمول بیک ٹو ویلج - I میں 02 اور بیک ٹو ویلج - II میں 08 NPHH کو PHH زمرہ میں تبدیل کرنے اور PHH کوٹہ میں اضافے کے لیے؛ اور بشمول بیک ٹو ویلج - I میں 01 اور بیک ٹو ویلج - II میں 05 آٹا، چینی اور مٹی کا تیل کی ماہانہ بنیادوں پر دستیابی کے لیے۔ مزید برآں، بیک ٹو ویلج - II میں راشن گھاٹوں کے لیے سرکاری رہائش کے لیے 08 عوامی مطالبات، راشن کی اشیاء اور مٹی کا تیل کے لیے 05 عوامی مطالبات، نئے سروے کی بنیاد پر نئے راشن کارڈ جاری کرنے کے لیے 06 عوامی مطالبات، 05 عوامی مطالبات فوڈ سٹوریج اور ڈسپننگ کے لیے نئی عمارتوں کی تعمیر کے لیے، اور نچلی سطح پر عوامی تقسیم نظام کو مزید ڈیجیٹل بنانے کے لیے 02 عوامی مطالبات۔

عام شہریوں کی ضروریات اور مفادات کے مطابق، انہی پروگراموں کے ایگزیکٹو افسران نے بشمول بیک ٹو ویلج فیز - I میں 14 مطالبات اور بشمول بیک ٹو ویلج فیز - II میں 74 مطالبات درج کیے، جس سے کل 84 مطالبات پیدا ہوئے۔

اس بات کا تعین کیا گیا ہے کہ اگست 2020 تک، دیہی علاقوں کے لوگوں کا ایک بھی مطالبہ پورا نہیں ہوا ہے اور نہ ہی کوئی اقدام محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کی طرف سے ان کی اطمینان کو یقینی بنانے کے لیے کیا گیا۔

جیسا کہ جدول 4.24.1 میں دکھایا گیا ہے، بیک ٹو ویلج پروگرام کے مختلف عناصر کے بارے میں فیلڈ سروے کے استفادہ کنندگان سے مختلف جوابات حاصل کیے گئے، بشمول پروگرام کے بارے میں آگاہی، ایسے پروگراموں کے نفاذ میں کارکردگی، پروگرام کے بارے میں رائے ایک درست ٹول (Tool) کے طور پر۔ دیہی علاقوں میں مختلف پالیسیوں کی نگرانی، اور محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے ان پروگراموں کے نتائج سے لوگوں کی اطمینان کی سطح۔

جدول 5.24.1

بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام سے متعلق مختلف عناصر پر مستفیدین کا جواب

کل تعداد اور فیصد			سرکل یا حلقہ وار مستفیدین کی تعداد												بیک ٹو ویلج پروگرام سے متعلق عناصر
			سرکل - D			سرکل - C			سرکل - B			سرکل - A			
نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں	نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں	
00	19	381	00	02	98	00	07	93	00	06	94	00	04	96	بیک ٹو ویلج پروگرام کے بارے میں آگاہی۔
112	26	262	28	04	68	29	08	63	25	05	70	30	09	61	پروگرام آپ کے گاؤں/علاقے میں مؤثر طریقے سے منعقد کیا گیا۔
119	00	281	33	00	67	28	00	72	31	00	69	27	00	73	دیہی علاقوں میں مختلف پالیسیوں، پروگراموں، قوانین اور کارروائیوں کی نگرانی کے لیے ایک درست ٹول کے طور پر بیک ٹو ویلج پروگرام کے بارے میں رائے
134	31	235	34	06	60	31	13	56	34	08	58	35	04	61	ایک ہی پروگرام میں بڑے پیمانے پر/تعداد میں حصہ لینے والے لوگ
00	400	00	00	100	00	00	100	00	00	00	100	00	10	00	اسی پروگرام کی رپورٹس جمع کرانے کے بعد نتیجہ شہریوں کے حق میں تسلی بخش رہا

بیک ٹو ویلج پروگرام کے مختلف عناصر پر مستفیدین سے حاصل کردہ جواب جیسا کہ اوپر جدول 5.24.1 میں دکھایا گیا ہے اس کی نشاندہی کی گئی ہے:

○ 400 مستفیدین میں سے، بیک ٹو ویلج 381 پروگرام سے واقف ہیں، جب کہ 19 اس سے واقف نہیں ہیں۔

○ استفادہ کنندگان کے کل نمونے کے سائز میں 262 جواب دیتے ہیں ہاں، 26 جواب دیتے ہیں نہیں، اور 112 جوابات اس پروگرام کو موثر طریقے سے چلانے کے بارے میں نہیں جانتے ہیں۔

○ دیہی علاقوں میں مختلف پالیسیوں، پروگراموں، قوانین اور ایکٹ کے لیے B2V پروگرام کے بارے میں ایک موثر نگرانی کے آلے کے طور پر ثابت ہوگا، کل استفادہ کنندگان میں 281 تعداد کی رائے ہاں اور 119 تعداد کی رائے نہیں ہے۔

○ استفادہ کنندگان میں سے 235 نے ہاں میں جواب دیا، 31 نے نہیں اور 134 نے کہا کہ پروگرام کے مختلف مرحلوں میں لوگوں کی شرکت کے بارے میں نہیں جانتے۔

○ تمام استفادہ کنندگان کا جواب ہے کہ اس پروگرام کا نتیجہ تسلی بخش نہیں ہے کیونکہ محکمہ خوراک اور شہری رسدات نے اگست 2020 تک دیہی علاقوں میں رہنے والے افراد کی طرف سے کیے گئے کسی بھی مطالبے کو پورا نہیں کیا ہے۔

#### جدول 5.24.2

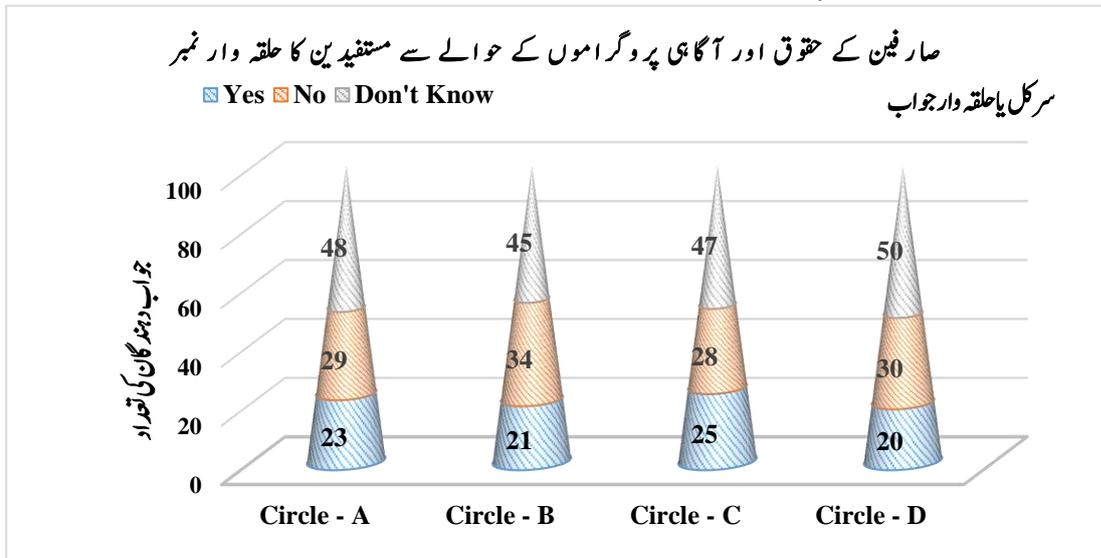
بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام کے حوالے سے مختلف اجزاء پر سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کا رد عمل

جوابات کی کل تعداد	سرکاری افسران اور ملازمین کا جواب (تعداد میں)			بیک ٹو ویلج پروگرام کے مختلف عناصر پر جواب
	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	
26	26	00	00	بیک ٹو ویلج پروگرام کے بارے میں آگاہی۔
26	26	00	00	پروگرام آپ کے گاؤں/علاقے میں موثر طریقے سے منعقد کیا گیا۔
26	20	00	06	دیہی علاقوں میں مختلف پالیسیوں، پروگراموں، قوانین اور کارروائیوں کی نگرانی کے لیے ایک درست ٹول کے طور پر بیک ٹو ویلج پروگرام کے بارے میں رائے
26	21	05	00	اس پروگرام میں بڑے پیمانے پر/تعداد میں حصہ لینے والے لوگ
26	00	17	09	شہریوں کے حق میں بیک ٹو ویلج پروگرام کا تسلی بخش نتیجہ

بیک ٹو ویلج پروگرام کے مختلف عناصر کے بارے میں عوامی کارکنوں اور ایگزیکٹوز کا رد عمل اوپر جدول 5.24.2 میں دیکھا گیا ہے۔ جدول یہ ظاہر کرتا ہے کہ تمام سرکاری اہلکار اور ایگزیکٹوز بیک ٹو ویلج کے اقدامات اور اپنے علاقے میں ان کے نفاذ سے آگاہ ہیں۔ نمونے کے سروے میں شامل 26 میں سے 20 سرکاری ملازمین کا خیال ہے کہ اس طرح کے پروگرام مختلف شعبوں میں مختلف پالیسیوں، پروگراموں، قوانین اور اسکیموں کی درست نگرانی میں حصہ ڈال سکتے ہیں، جبکہ دیگر 06 ایسا نہیں کرتے۔ 21 ملازمین نے بتایا کہ دیہی لوگ اس طرح کے پروگراموں میں بڑے پیمانے پر شرکت کرتے ہیں، جب کہ 05 نے جواب دیا کہ بہت کم شمولیت ہے۔ ایک بار پھر، فیلڈ لیول کے 26 سرکاری ملازمین میں سے، 17 نے تبصرہ کیا کہ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تناظر میں بیک ٹو ویلج پروگرام کا نتیجہ غیر اطمینان بخش ہے، اور 09 ملازمین اس پر کوئی رد عمل ظاہر نہیں کرتے کہ آیا یہ تسلی بخش ہے یا غیر اطمینان بخش۔

### صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام

صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگراموں کے نفاذ کو عام لوگوں اور خاص طور پر صارفین کے درمیان تعاون اور مشترکہ قیادت کی تعمیر کے لیے ایک اہم آلہ (tool) سمجھا جاتا ہے۔ سرکل وار جواب اور تمام استفادہ کنندگان کے کل جواب کو صارفین کے حقوق اور پروگرام کے بارے میں ذیل کے شکل 4.8 اور جدول 4.25 میں دکھایا گیا ہے۔



شکل 4.8: صارفین کے حقوق اور آگاہی پروگراموں کے حوالے سے مستفیدین کا حلقہ وار نمبر

مندرجہ بالا نمبر 4.8 صارفین کے حقوق اور پروگراموں کی بیداری کے بارے میں مستفیدین کے سرکل وار تبصروں کی نمائندگی کرتا ہے۔ چاروں سرکلوں میں، سرکل-A کے 23، سرکل-B سے 21، سرکل-C میں 25، اور سرکل-D سے 20 مستفیدین نے جواب دیا کہ وہ صارفین کے حقوق اور ان حقوق کے پروگراموں سے آگاہ ہیں۔ تاہم، سرکل-A سے 29، سرکل-B میں 34، سرکل-C کے 28، اور سرکل-D میں 30 نے کہا کہ وہ پروگراموں سے آگاہ ہیں لیکن صارفین کے حقوق سے لاعلم ہیں۔ مزید برآں، سرکل-A میں 48، سرکل-B سے 45، سرکل-C کے 47، اور سرکل-D سے 50 مستفیدین نے جواب دیا کہ وہ نہ تو صارفین کی آگاہی کے پروگرام اور نہ ہی اپنے حقوق کے بارے میں آگاہ ہیں۔

### جدول 5.25

صارفین کے حقوق اور پروگراموں کے بارے میں آگاہی کے حوالے سے مستفیدین کے کل جوابات

جواب	نمونے کے مختلف سرکلوں سے جوابات کی تعداد	مختلف سرکلوں سے جوابات کا فیصد
جی ہاں	89	22.25%
نہیں	121	32.75%
نہیں جانتے	190	45%
کل	400	100%

### ذرائع: فیلڈ سروے کا جواب

صارفین کے حقوق اور آگاہی پروگراموں کے بارے میں درج ذیل جوابات ایک فیلڈ سروے کے دوران مستفیدین سے موصول ہوئے:

1. 400 جواب دہندگان میں سے 89 یعنی 22.25%، 121 یعنی 32.75%، اور 190 یعنی 45% نے بالترتیب جواب دیا کہ وہ آگاہی پروگراموں کے ساتھ ساتھ صارفین کے حقوق سے بھی آگاہ ہیں، آگاہی پروگراموں کے بارے میں آگاہ ہیں لیکن صارفین کے حقوق سے بے خبر ہیں اور نہ تو صارفین کی آگاہی کے پروگراموں کے بارے میں اور نہ ہی ان کے حقوق کے بارے میں آگاہ ہیں جیسا کہ اوپر جدول 5.21 میں اشارہ کیا گیا ہے۔

2. کہ محکمہ FCS&CA اور قانونی میٹروولوجی کے محکمے نے گاؤں/مقامی سطح کے نمونے کے مطالعہ علاقے میں صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کا کوئی بھی پروگرام نہیں کیا۔
3. 2016 میں قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم پروگراموں کے نفاذ کے بعد سے، 2020 تک ان کے گاؤں میں ایک بھی آگاہی پروگرام نہیں کیا گیا ہے۔
4. تمام استفادہ کنندگان قبول کرتے ہیں کہ انہوں نے اپنے گاؤں کے آس پاس منعقدہ پروگراموں میں شرکت نہیں کی ہے۔

فیلڈ لیول کے سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز نے صارفین کے حقوق اور آگاہی کے پروگراموں کے مختلف پہلوؤں پر اپنا رد عمل دیا جیسا کہ ذیل میں جدول 4.26 میں دیا گیا ہے۔

#### جدول 4.26

صارفین کے حقوق اور آگاہی کے پروگراموں کے مختلف پہلوؤں پر سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کا جواب

سیریل نمبر	سوال کی نوعیت	جوابات کی تعداد (سرکاری)			جوابات کی تعداد (ملازمین)		
		جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے
1	صارفین کے حقوق کے بارے میں آگاہی	16	00	00	10	00	00
2	صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگراموں کا انعقاد:						
	(a) گاؤں کی سطح پر	00	16	00	00	10	00
	(b) تحصیل/بلاک کی سطح پر	13	00	03	10	00	00
	(c) ضلعی سطح پر	16	00	00	10	00	00
3	ان پروگراموں میں شہریوں کی بڑے پیمانے پر شرکت۔	09	04	03	07	03	00

ذرائع: فیلڈ سروے سے جمع کردہ جواب

جیسا کہ جدول 4.26 میں اشارہ کیا گیا ہے تمام سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین صارفین کے حقوق اور پروگراموں کے بارے میں آگاہ ہیں۔ مندرجہ بالا جدول میں یہ بھی دکھایا گیا ہے کہ صارفین کے حقوق کے بارے میں آگاہی پروگرام گاؤں کی سطح پر منعقد نہیں کیے جاتے۔ فیلڈ سطح کے 16 سرکاری ملازمین میں سے، 13 ہاں کہتے ہیں اور 03 جواب نہیں جانتے، تاہم، تمام 10 سرکاری ایگزیکٹوز جو کہ تحصیل یا بلاک کی سطح پر منعقد کیے گئے پروگراموں کے لیے ہاں میں جواب دیتے ہیں۔ مزید برآں، تمام سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین اس بات کو قبول کرتے ہیں کہ ہر سال ضلعی سطح پر آگاہی پروگرام منعقد کیے جاتے ہیں۔

مطالعہ نمونے کے تمام 26 فیلڈ سطح کے سرکاری ملازمین سے 16 جواب دیتے ہیں ہاں، 07 کہتے ہیں نہیں، اور 03 جواب دیتے ہیں کہ مختلف سطحوں پر منعقد ہونے والے اس طرح کے پروگراموں میں بڑی تعداد میں شہریوں کی شرکت کے بارے میں نہیں جانتے۔

#### خلاصہ

فیلڈ سروے یا مطالعہ کو سماجی سائنس کے مضامین میں تجرباتی تحقیق کا ایک بنیادی جزو سمجھا جاتا ہے۔ تحقیقی مقاصد کے حصول کے لیے مطلوبہ معلومات حاصل کرنے کے لیے فیلڈ سروے کے دوران مواد اکٹھا کرنے والے آلہ (tools) جیسے انٹرویو کا شیڈول اور محقق کے مشاہدے کا استعمال کیا گیا۔ مواد اکٹھا کرنے کے بعد اسی مواد کو مناسب طریقے سے مرتب کرنے کی ضرورت ہوتی ہے تاکہ تحقیقی عنوان کے مقاصد کو جواز مل سکے۔ نتیجتاً، موجودہ باب میں فیلڈ سروے سے اکٹھے کیے گئے تجرباتی مطالعہ کی بنیاد پر مواد کی تالیف پر زور دیا گیا ہے۔ باب کو دو حصوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔ سیکشن I میں مطالعہ کے علاقے کے پروفائل کا احاطہ کیا گیا، جس میں محدود ضلع اور زیر مطالعہ منتخب محکمہ کا مختصر پروفائل شامل ہے۔ سیکشن II میں، تحقیقی مقاصد کو درست ثابت کرنے کے لیے مطالعہ کے علاقے کے مختلف عناصر پیش کیے گئے، جن میں مطالعہ کے نمونے سے مستفیدین کے بارے میں عمومی معلومات شامل ہیں۔ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کا نفاذ؛ شہری منشور اور روسٹرز کا استعمال؛ راشن کارڈ کا اجراء؛ خلی سطح پر عوامی شکایات کا ازالہ؛ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا معانیہ اور چوکسی کا نظام؛ محکمہ میں عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے افرادی قوت کی دستیابی؛ کمپیوٹر انڈرڈ عوامی تقسیم کی فراہمی یا e-PDS؛ وزن اور پیمائش کی نگرانی؛ بیک ٹو ویج پروگرام؛ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے لوگوں کے مطالبات؛ صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام۔

(References): حوالہ جات:

1. <https://baramulla.nic.in/history/>. Dated: 29-12-2021.
2. Baramulla, District Profile. (2020). Archived 23 February 2012 at the Wayback Machine, accessed on 23/09/2020.
3. The Gazette of India. The Jammu and Kashmir Official Languages Act, 2020. 27 September 2020. Retrieved 27 September 2020.
4. Census of India 2011. District Census Handbook Baramulla, Part A . July 2016. p. 11. Retrieved 21 November 2020.
5. Population By Religious Community – Jammu & Kashmir . Office of the Registrar General & Census Commissioner. India. Retrieved 28 July 2020.
6. "District Census 2011". Census2011.co.in. 2011. Retrieved 30 September 2011.
7. Chief Electoral Officer, Jammu and Kashmir. Archived from the original on 22 October 2008. Retrieved on 28 August 2018.
8. Bhat, Rouf. and Anita, Deshpande. (2019). Constitution of Jammu & Kashmir Women Rights: Perception on Violation of Women Rights in District. *Scholedge International Journal of Multidisciplinary & Allied Studies*. ISSN 2394-336X, Vol.06, Issue 01 Pg2.
9. <http://jkrd.nic.in/listAllDistricts.pdf> accessed on 29-12-2021.
10. Govt. of J&K Order No. CAPD/Plan/03/iV/2009-11 and dated on 29-06-2016 and Govt. of J&K Order No. CAPD/Plan/NFSA/Alloc/2020 21 and dated on 20-03-2021.
11. Govt. Order No. 395 Director Kashmir FCS&CA department, dated on 08-01-2019.
12. Ibid. dated on 08-01-2019.
13. Office of the Assistant Director FCS&CA, and Deputy Registrar Cooperative Societies, District Baramulla.
14. [http://jkfcsca.gov.in/pdf/releases/NFSA-APRIL\\_2021\\_KASHMIR.pdf](http://jkfcsca.gov.in/pdf/releases/NFSA-APRIL_2021_KASHMIR.pdf), retrieved on 03-12-2021.
15. Govt. Order No. 395, dated 08-01-2019, Director Kashmir FCS&CA department, accessed on 04/07/2020.
16. Government Notification No. Vide SRO- 223 of 2011 with effect from 10th of August 2011, accessed on 7/11/2019.
17. Office of Assistant Director Baramulla. FCS&CA department, Jammu & Kashmir.
18. Govt. Order No. of 65 CAPD of 2016 and dated 29.03.2016, Dept. of FCS&CA, Govt. of Jammu & Kashmir.

19. Govt. Order No. 302- DCAPDK of 2013 dated: - 10.04.2013.
20. Govt. Order No. 301-A-DCAPDK of 2013 dated: - 10.04.2013.
21. Government Order no:103 CAPD 2009 Dated: - 29.10.2009.
22. Government Order No. of 89- CAPD of 2015 and dated 19.08.2015 and Government Order No.138.FCS7CA. of 2019 and dated: 02.09.2016.
23. Govt. Order No. of 65 CAPD of 2016 and dated 29.03.2016, Dept. of FCS&CA, Govt. of Jammu & Kashmir.
24. Govt. Order No. of 65 CAPD of 2016 and dated 29.03.2016, Dept. of FCS&CA, Govt. of Jammu & Kashmir.
25. Office of Assistant Director, dept. of FCS&CA, Baramulla, dated. July. 2019.
26. Assistant Director, FCS&CA Department, Baramulla dated on 11-12-2019.
27. Govt. Order No. 113-FCS&CA- 2018, Dated on 12<sup>th</sup> of March 2018.
28. [jklm.nic.in/Penalties.html](http://jklm.nic.in/Penalties.html), retrieved 11/2/2019.
29. Office of the Assistant Commissioner Development (ACD), Baramulla, dated on 30<sup>th</sup> August 2020.

## باب پنجم

### عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کے لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور سارفین کا تجزیہ

#### تعارف

بنیادی مواد کی تالیف (compilation) کے بعد، تجزیہ کسی بھی تحقیق کا سب سے اہم حصہ ہوتا ہے۔ پچھلے باب میں، محقق نے فیلڈ سروے کے دوران حاصل کردہ مواد کو مرتب کیا۔ موجودہ باب میں تحقیق کے مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے اسی ڈیٹا یا مواد کے تجزیے پر توجہ دی گئی ہے۔ نیز، یہ باب تحقیقی مقاصد کو جواز بنا کر عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کے وسیع تناظر میں تحقیقی موضوع یا بیان کا تجزیہ کرے گا۔ اس تحقیق کے مقصد کے لیے، پرسنائل / فی صد تجزیہ کا استعمال کرتے ہوئے تجزیہ کیا گیا ہے۔

جیسا کہ پچھلے باب میں بیان کیا گیا ہے، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفی (FCS&CA) کو قومی غذائی تحفظ قانون (NFSA) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (JKFES) کے مؤثر نفاذ کے لیے مجموعی ذمہ داری اور جوابدہی دی گئی ہے۔ اس باب میں جموں و کشمیر مرکز کے زیر انتظام علاقہ کے دیہی علاقوں میں ان اسکیموں کے نفاذ کو جدید عوامی خدمت (New Public Service) کا ماڈل کے ایک اہم پیرامیٹر (parameter) کی جانچ کرنے کے لیے استعمال کیا گیا ہے، یعنی عوامی قوانین اور پالیسیوں یا اسکیموں کے لیے جوابدہ اور ذمہ دار انتظامیہ۔ کشمیر کے دیہی علاقوں میں وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے مؤثر عوامی تقسیم کا نظام کے تحقیقی مقصد کو حاصل کرنے کے لیے ان اسکیموں کا بھی تجزیہ کیا گیا ہے۔

دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم

(Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کا تجزیہ:

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین (خوراک شہری رسدات و امور صارفین) دو اہم اسکیموں کے تحت عوامی تقسیم کا نظام (PDS) کو چلا رہا ہے جیسا کہ قومی غذائی تحفظ قانون، ایک مرکزی شروع کردہ اسکیم ہے اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم، جموں و کشمیر میں ریاست کی جانب سے شروع کردہ اسکیم ہے۔ موجودہ تحقیق میں صرف چار ضروری اشیاء یعنی چاول، آنا، چینی اور مٹی کا تیل زیر مطالعہ ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت کشمیر کے دیہی علاقوں میں ان ضروری اشیاء کا وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے جائزہ لیا جائے گا۔

مطالعہ علاقے کے دیہی علاقوں میں دو اہم اسکیموں یعنی قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے لیے مجموعی فیصد کے حساب سے جواب کا تذکرہ ذیل میں جدول 5.1 میں دیا گیا ہے۔ جدول میں راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی ضروری خدمات کے وقت، قیمت، مقدار اور معیار کے حوالے سے NFSA اور JKFS کے تحت آنے والے مستفیدین (Beneficiaries) کے مجموعی رد عمل کا ذکر ہے۔

جدول 5.1 کے مطابق، تمام جواب دہندگان (100%) نے جواب دیا کہ چاول کی اجناس ماہانہ بنیادوں پر مستفید ہونے کا حقدار ہے۔ 74.75% مستفیدین جواب دیتے ہیں کہ -/1 روپے کا اضافی قیمت چاول پر لگایا جا رہا ہے، 18.25% جواب دیتے ہیں کہ -/2 روپے کا اضافی قیمت چاول کی ادائیگی پر لی جا رہی ہے، اور صرف 07% چاول کی اصل قیمت کے حق میں جواب دیتے ہیں۔ 53.25% جواب دہندگان کے مطابق، تقسیم کیے گئے چاول کی مقدار حقیقی مقدار سے کم ہے۔ ترجیحی گھریلو (Priority Household) اور انتیو دیا انا یوجنا (Antyodaya Anna Yojna) زمروں کے لیے، ایک کلو گرام چاول اصل پیمانے سے کم فراہم کیے جاتے ہیں، یعنی 5 کلو کے بجائے 4 کلو چاول، قطع نظر اس کے کہ جن مہینوں میں عطائی فراہم نہیں کی جاتی ہے۔ 37.50% مستفیدین قبول کرتے ہیں کہ چاول معقول پیمانے پر تقسیم کیے گئے ہیں۔ باقی 09.25% مقدار کے صحیح پیمانے سے بے خبر ہیں۔ 43.50% کا خیال ہے کہ چاول کا معیار اچھا ہے، جبکہ 56.50% کا کہنا ہے کہ چاول کا معیار اوسط ہے۔

### جدول 5.1

NFSA اور JKFS کے تحت راشن کے وقت، قیمت، مقدار اور معیار اور مٹی کے تیل کی اشیاء کی تقسیم کے لحاظ سے مستفیدین کا مجموعی طور پر فیصد اور جواب۔

معیار کے مطابق جوابات کی عمر				مقدار کے مطابق جوابات کی عمر			جوابات کی عمر کے مطابق قیمت				وقت کے مطابق جوابات کی عمر			اصل وقت	شے کا نام
خراب	ادست	اچھی	بہت اچھا	نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں	روپے 3/- سے زائد اضافی	روپے -/2 اضافی	روپے -/1 اضافی	اصل قیمت	3-3 ماہ سے زیادہ	2-3 ماہ	ماہانہ		
00	56.50	43.50	00	09.25	53.25	37.50	00	18.25	74.75	07	00	00	100	ہر ماہ تمام اشیاء کے لیے	چاول
00	78.75	21.25	00	34.25	45.50	20.25	00	38.00	56.50	5.50	59.25	40.75	00		آٹا
00	73.25	26.75	00	20.75	67.25	12	24	65.50	10.50	00	09	47.50	43.50		شکر
06.50	75.50	18.00	00	39.25	31.25	29.50	24	66.50	9.50	00	35.75	61.25	03.00		مٹی کا تیل

ذرائع: فیلڈ سروے پر مبنی مواد

جدول 5.1 کے مطابق، تمام جواب دہندگان (100%) نے جواب دیا کہ چاول کی اجناس ماہانہ بنیادوں پر مستفید ہونے کا حقدار ہے۔ 74.75% مستفیدین جواب دیتے ہیں کہ -/1 روپے کا اضافی قیمت چاول پر لگایا جا رہا ہے، 18.25% جواب دیتے ہیں کہ -/2 روپے کا اضافی قیمت چاول کی ادائیگی پر لی جا رہی ہے، اور صرف 07% چاول کی اصل قیمت کے حق میں جواب دیتے ہیں۔ 53.25% جواب دہندگان کے مطابق، تقسیم کیے گئے چاول کی مقدار حقیقی مقدار سے کم ہے۔ ترجیحی گھریلو (Priority Household) اور انٹیو دیا انا یوجنا (Antyodaya Anna Yojna) زمروں کے لیے، ایک کلو گرام چاول اصل پیمانے سے کم فراہم کیے جاتے ہیں، یعنی 5 کلو کے بجائے 4 کلو چاول، قطع نظر اس کے کہ جن مہینوں میں عطائی فراہم نہیں کی جاتی ہے۔ 37.50% مستفیدین قبول کرتے ہیں کہ چاول معقول پیمانے پر تقسیم کیے گئے ہیں۔ باقی 09.25% مقدار کے صحیح پیمانے سے بے خبر ہیں۔ 43.50% کا خیال ہے کہ چاول کا معیار اچھا ہے، جبکہ 56.50% کا کہنا ہے کہ چاول کا معیار اوسط ہے۔

نیز مندرجہ بالا جدول 5.1 میں یہ ظاہر کیا گیا ہے کہ 59.25% اور 40.75% مستفیدین اس بات پر متفق ہیں کہ خاندانوں کو بالترتیب 2-3 ماہ اور 3-3 ماہ سے زیادہ کے بعد آٹا کا راشن دیا جاتا ہے۔ 56.50% اور 38% جواب دہندگان کے مطابق، آٹے کی قیمت ترجیحی گھریلو (Priority Household) اور انٹیو دیا انا یوجنا (Antyodaya Anna Yojna) راشنیوں کی اصل قیمت سے بالترتیب -/1 روپے اور -/2 روپے تک اسٹور کیپرز (storekeepers) زیادہ لیتے ہیں۔ NFSA اور JKFES اسکیموں کے تحت، غیر ترجیحی گھریلو (Non-Priority Household) زمرہ کو چاول کی اجناس کی صحیح مقدار اسکیل /روسٹر کے مطابق ملتی ہے۔

ترجیحی گھریلو اور انٹیو دیا انا یوجنا زمروں کو چاول ہر مہینے لگاتار ایک کلو کم مقدار فراہم کی جاتی ہے جس کے متبادل انہیں ہر مہینے آٹا تقسیم کیا جاتا ہے۔ لیکن جب وصول کنندگان ترجیحی گھریلو اور انٹیو دیا انا یوجنا زمرہ جات

میں آٹا تقسیم کیا جاتا ہے، تو یہ اسی ایک مہینے کے لیے محدود ہوتا ہے اور اُن مہینوں کے لیے فراہم نہیں کیا جاتا جو چھوٹ گئے ہیں۔ تقریباً 21.25 فیصد جواب دہندگان کا کہنا ہے کہ آٹا کا معیار بہتر ہے، جب کہ 78.75 فیصد نے اس کا اوسط جواب دیا۔

مزید، جدول 5.1 کے مطابق، یہ معلوم ہوتا ہے کہ دسمبر 2018 تک راشن کارڈ ہولڈرز RC (Holders) کو ماہانہ بنیادوں پر چینی یا کھانڈ تقسیم کیا گیا تھا۔ فیلڈ سروے کے دوران مستفیدین سے حاصل کردہ اعداد و شمار کے مطابق، ماہانہ تقسیم پر 43.50 فیصد جواب، 3-2 ماہ کے بعد 47.50 فیصد جواب، اور صرف 09 گھرانوں میں چینی کی ترسیل کے لیے 3 ماہ سے زیادہ کا جواب دیتے ہیں۔ اسی طرح، تقریباً 10.50%، 65.50%، اور 24% مستفیدین نے کہا کہ سٹور کیپر زنی - / 1 روپے، - / 2 روپے، اور - / 3 - 3 روپے سے زیادہ کی اضافی قیمت فی کلو چینی اجناس پر وصول کی۔ سٹور کیپر اور اسسٹنٹ سٹور کیپر 500 گرام فی نفس (soul) کے حکومتی مرتب کردہ سکیل کے مطابق چینی تقسیم نہیں کر رہے ہیں۔ جواب دہندگان میں سے 67.25 فیصد کے مطابق، سٹور کیپر چینی کو صحیح مقدار میں تقسیم نہیں کر رہے ہیں جیسا کہ روسٹر میں بیان کیا گیا ہے اور حکومت نے ڈیزائن یا منتخب کیا ہے۔ صرف 20.75% روسٹر کے مطابق چینی کی مقدار کے پیمانے سے واقف ہیں، اور صرف 12% ہی فراہمی کا جواب اسکیل کے مطابق دیتے ہیں۔ اوسط معیار کی چینی کی ترسیل کو % 73.25 کی حمایت حاصل ہے، جبکہ اچھے معیار کو % 26.75 کی حمایت حاصل ہے۔

عید الفطر کے دن کشمیر ڈویژن میں راشن کارڈ ہولڈرز کے خاندانوں میں شوگر اجناس صرف ایک بار تقسیم کی گئی ہے۔ اس حقیقت کے باوجود کہ عوام کی جانب سے ماہانہ بنیادوں پر چینی کی فراہمی کا مسلسل مطالبہ کیا جا رہا ہے، حکومت نے عوام کے مفادات کو خاطر میں نہ لاتے ہوئے اس چیز کو بند کر دیا ہے۔ حال ہی میں، ستمبر 2019 کے مہینے میں، جموں و کشمیر میں کوآپریٹو سوسائٹیوں (Cooperative Societies) نے ممکنہ طور پر کم

قیمتوں پر عوام میں چینی تقسیم کرنے کا اختیار دیا ہے۔ تاہم، ان سوسائٹیوں نے اسی اتھارٹی سے گریز کیا کیونکہ ہر ماہ چینی کی قیمت میں مسلسل اضافہ کیا جاتا تھا۔ اب جب یہی چیز خانگی اقدار کے ذریعے تقسیم کی جاتی ہے تو چینی کی قیمت اور مقدار کے پیمانے دونوں پر بہت کم کنٹرول ہوتا ہے۔

جدول 5.1 میں دکھایا گیا ہے کہ 61.25% اور 37.35% پورے نمونے کے فیصد کے جواب میں مٹی کا تیل بالترتیب 3-2 ماہ اور 3-3 ماہ سے زیادہ کے بعد تقسیم کیا جاتا ہے۔ جبکہ صرف 12% ہی مخصوص وقت کے اندر مٹی کا تیل کی ترسیل کا جواب دیتے ہیں۔ یہ بھی تجویز پیش کی گئی ہے کہ 66.50%، 24%، اور 9.50% صارفین کا کہنا ہے کہ مٹی کا تیل بالترتیب 2/-، 3/-، اور 1/- روپے کی اضافی قیمت پر فراہم کیا جاتا ہے۔ مٹی کا تیل کے معیار کے بارے میں، 75.50% کنندگان کا خیال ہے کہ یہ اوسط ہے، 18% کا کہنا ہے کہ یہ اچھا ہے، اور صرف 06.50% کا رد عمل یہ ہے کہ یہ خراب ہے۔ اسی طرح، مستفیدین کے نمونے میں 39.25% راشن کارڈ ہولڈرز مٹی کے تیل کی تقسیم کے روٹ اور پیمانے سے ناواقف ہیں، 31.25% فیصد اسی مصنوعات کی تقسیم کو طے شدہ پیمانے کے مطابق نظر انداز کرتے ہیں، اور 29.50% فیصد حقیقی پیمانے کی بنیاد پر تقسیم کو قبول کرتے ہیں۔

لہذا، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین میں NFSA (قومی غذائی تحفظ قانون) اور JKFS (جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم) کے تحت جدید عوامی خدمت کا ماڈل کے جوابدہ اور ذمہ دار پیرامیٹرز کی جانچ کر کے یہ اندازہ لگایا جاسکتا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی فراہمی میں جوابدہی کی کمی ہے۔ فیلڈ سروے سے حاصل کردہ اعداد و شمار کی بنیاد پر اور جدول 5.1 میں تجزیہ کیا گیا ہے کہ ان اسکیموں کے نفاذ کے لیے وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے بھی تاثیر کی کمی ہے۔

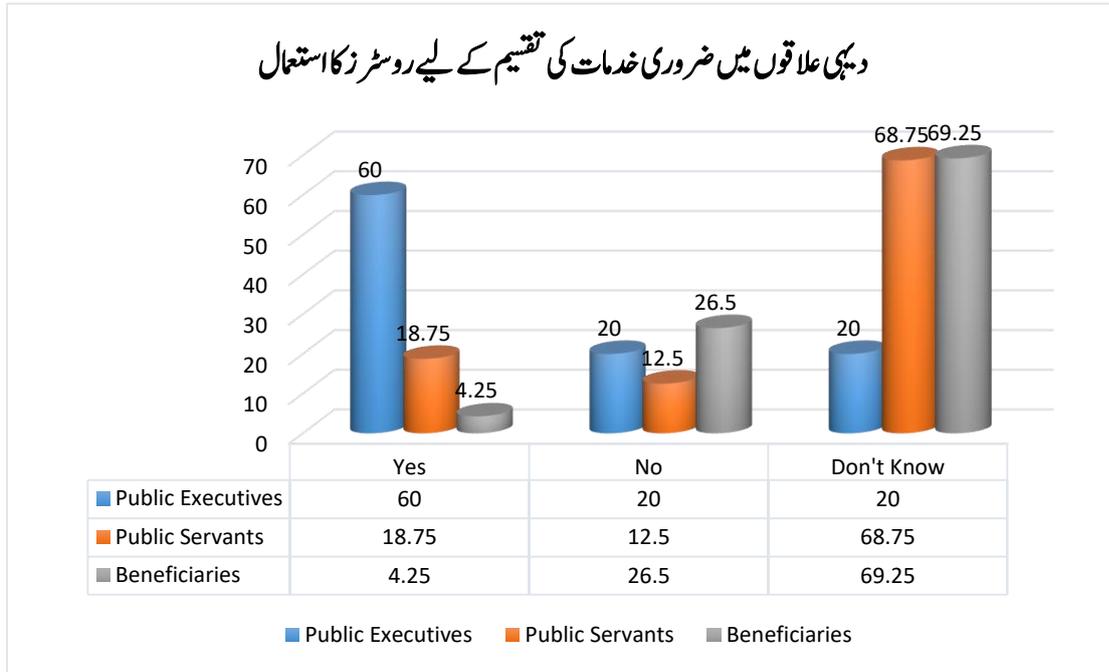
## شہری منشور اور روسٹرز (Citizens' Charter and Roasters)

محکمہ خوراک شہری رسدات وامور صارفین کے تمام ملازمین کا دعویٰ ہے کہ بالترتیب گاؤں اور حلقہ کی سطح پر راشن ڈپو اور تحصیل سپلائی یارسدات دفاتر میں صرف روسٹرز (Roasters) ہی قابل رسائی ہیں۔ نتیجے کے طور پر، دیہی علاقوں میں نجلی سطح پر شہری منشور کے استعمال کی حمایت کرنے والے بہت کم ثبوت دستیاب ہیں۔

### دیہی علاقوں میں عوامی تقسیم کا نظام کے لیے روسٹرز کا استعمال

Roasters کے تجزیہ کے لیے مستفیدین، سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کی طرف سے ان روسٹرز کے

استعمال میں فیڈ سروے کے جوابات کی بنیاد پر نیچے شکل 5.1 میں دکھایا گیا ہے۔



### شکل 5.1: دیہی علاقوں میں ضروری خدمات کی تقسیم کے لیے روسٹرز کا استعمال

یہ اوپر کے شکل 5.1 میں بتایا گیا ہے کہ ضروری خدمات محکمہ خوراک شہری رسدات وامور صارفین

کے تیار کردہ روسٹرز کے مطابق لوگوں میں تقسیم کی جاتی ہیں۔ مطالعہ علاقے کے پورے نمونہ سائز کے

جوابات کے مطابق، 60% سرکاری ایگزیکٹوز، 18.75% سرکاری ملازمین، اور صرف 4.25% مستفیدین جواب

دیتے ہیں کہ ضروری خدمات Roasters کے مطابق فراہم کی جاتی ہیں۔ مزید یہ کہ 20% سرکاری افسران 12% سرکاری ملازمین اور 26.5% صارفین نے دلیل دی کہ زیر مطالعہ بنیادی اشیاء روسٹرز کے مطابق فراہم نہیں کی جاتیں۔ جبکہ 20% فیلڈ لیول ایگزیکٹو آفیسر، 68.75% سرکاری ملازمین اور 69.25% استفادہ کنندگان اس بات پر متفق ہیں کہ وہ نہ تو ان روسٹرز کو استعمال کر رہے ہیں اور نہ ہی ان کے پاس روسٹر کے مطابق ضروری راشن اشیاء کے پیمانے یا مقدار کے بارے میں کوئی معلومات ہیں۔

مزید برآں، نمونہ علاقے کے 08 راشن ڈپوں میں سے کسی نے بھی روسٹرز نوٹس یا ڈپلے بورڈ پر نہیں لگایا، حالانکہ راشن ڈپ کے اسٹوروں کے اندر روسٹر دیکھے گئے تھے۔ مٹی کے تیل کی ترسیل کے لیے روسٹرز کی تشہیر کسی نوٹس بورڈ پر نہیں کی گئی ہے اور یہ نمونے کے علاقے میں مٹی کے تیل کی تقسیم کے مقامات پر بھی دستیاب نہیں ہیں۔ اس حقیقت کے باوجود کہ راشن کے اشیاء جیسے چاول، آٹا، چینی، اور مٹی کا تیل روسٹرز کے لیے وقت، مقدار، قیمت، معیار اور دستیابی کے لحاظ سے منحصر کیا جاتا ہے، جیسا کہ NFSA اور JKFS اسکیموں کے تحت جدول 5.1 میں دکھایا گیا ہے۔

### راشن کارڈز (RCs) کا اجراء

عوامی تقسیم کے نظام (PDS) کے تحت موجودہ خاندانوں کے لیے راشن کارڈز (RCs) جاری کرنے کے لیے اور 2016 کے قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ کے بعد راشن کارڈز کے اجراء کے لیے درخواست دینے والے نئے خاندانوں نے کچھ تصادم کے تحت مشاہدہ کیا ہے:

❖ 2011 کی مردم شماری کے مطابق، 2015 اور 2016 میں خاندانوں یا کمبوں کو راشن کارڈز جاری کیے گئے تھے۔ یہ راشن کارڈز دسمبر 2018 تک کارآمد تھے۔ موجودہ خاندانوں کے لیے نئے راشن کارڈز 2018 سے نہیں دیے گئے ہیں۔ راشن صرف ان کی موجودہ راشن کارڈز پر داخلے (entry) کی بنیاد پر فراہم کیا جاتا

ہے۔ گورنمنٹ آرڈر نمبر-46 خوراک شہری رسدات و امور صارفین 2018 of مورخہ 20.02.2019 کے مطابق، راشن کارڈز کی میعاد کو دسمبر 2019 تک بڑھا دیا گیا ہے بغیر اناج کی بنیادی اشیاء کی فروخت کی قیمتوں میں کسی ترمیم کے۔ لیکن، نئے راشن کارڈز کے اجراء کے بغیر اس کی میعاد بالآخر دسمبر 2020 تک بڑھا دی گئی۔

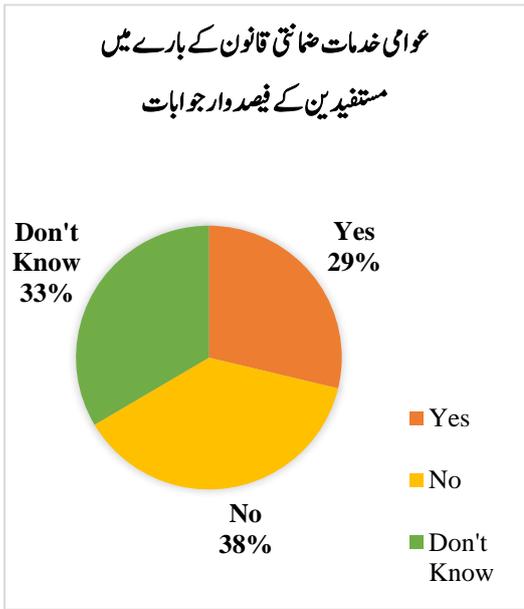
❖ قومی غذائی تحفظ قانون کی دفعات کے تحت، معانیہ اور چوکسی کمیٹیوں (Monitoring and Vigilance Committees) کی فیلڈ رپورٹس کی بنیاد پر جو نئے راشن کارڈز کے اجراء میں معاونت کرتی ہیں، اور ضلعی سطح پر ڈپٹی کمشنر کی قیادت میں چار رکنی کمیٹی کی سفارشات پر نئے روسٹرز ایسے ضرورت مند خاندانوں کو جاری کیے جائیں جو ان کے لیے درخواست دیتے ہیں۔ محقق کو نئے درخواست دہندگان کے خاندانوں کیلئے نئے راشن کارڈز جاری کرنے کی تفصیلات فیلڈ اور ضلعی سطح پر متعلقہ حکام نے دستیاب نہیں کی ہے۔ تاہم، تحقیقی نمونے کے علاقے کی تحصیل اور ضلعی سطحوں پر ایگزیکٹو حکام کے جوابات کے مطابق، 2016 سے کوئی نیا راشن کارڈ فراہم / جاری نہیں کیا گیا ہے۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین الگ یا تقسیم (split or separate) ہوئے خاندانوں کو نئی راشن کارڈز جاری کرنے کی اجازت نہیں دیتا ہے۔ ایک بار پھر سرکاری ایگزیکٹو کے جوابات کے مطابق، نئے الگ ہونے والے خاندان کے لیے حکومت جموں و کشمیر نے نئے درخواست دہندگان کے لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کو راشن کارڈ کا اضافی کوٹہ فراہم نہیں کیا ہے۔ نتیجے کے طور پر، 2018 سے لے کر دسمبر 2020 تک کوئی نیا راشن کارڈ نہیں دیا گیا ہے۔

### جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون (JKPSG Act) کے تحت راشن کارڈ۔

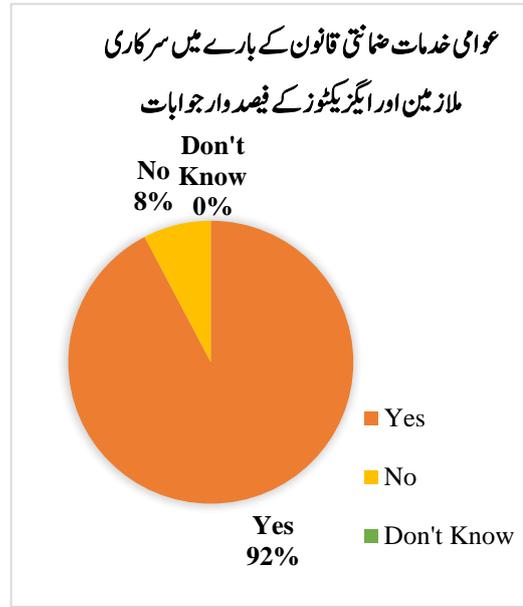
دوسرے پیرامیٹر کی جانچ کرنے کے لیے، حکومت جموں و کشمیر کے دو اہم شہری مرکز انتظامی اقدامات لئے گئے ہیں یعنی عوامی خدمات ضمانتی قانون اور بیک ٹو ویلج (Back to Village) پروگرام۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین ان دو اقدامات کی کوریج (coverage) کے تحت آتا ہے اور یہاں ان کا تجزیہ کیا جاتا ہے۔

جموں و کشمیر میں عوامی خدمات ضمانتی قانون کے نفاذ کا بنیادی مقصد مختلف تنظیموں / محکموں کی طرف سے عام شہریوں کو مقررہ وقت کے اندر مختلف خدمات فراہم کرنا ہے۔ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ کے بعد، محکمہ خوراک اور شہری رسدات نے بھی اسی قانون کو نافذ کیا۔ اس قانون کے تحت راشن کارڈ اور اس کے احاطے میں فراہم کی جانے والی خدمات سے متعلق فیلڈ سروے کی بنیاد پر مختلف عناصر کا تجزیہ کیا گیا ہے۔

عوامی خدمات ضمانتی قانون کے متعلق آگاہی کے سلسلے میں مستفیدین اور سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے فیصد کے حساب سے جوابات ذیل میں الگ الگ دو شکلوں میں پیش کیے گئے ہیں۔



شکل 5.2.1: عوامی خدمات ضمانتی قانون کے بارے میں مستفیدین کے فیصد وار جوابات



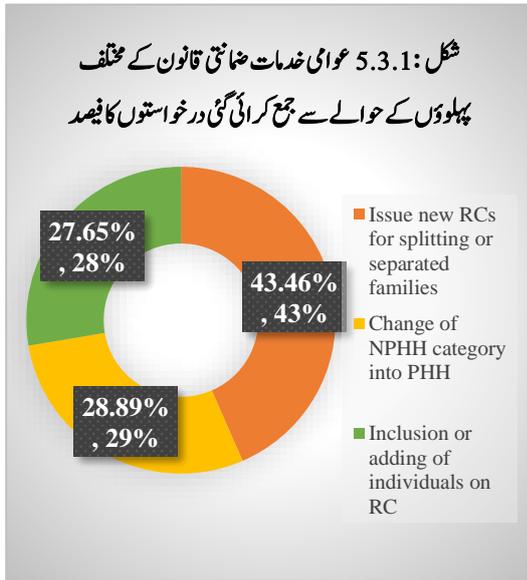
شکل 5.2.2: عوامی خدمات ضمانتی قانون کے بارے میں سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے فیصد وار جوابات

مندرجہ بالا دو شکلوں میں، شکل 5.2.1 فیصد کے لحاظ سے مستفیدین کے جوابات کی نمائندگی کرتا ہے اور شکل 5.2.2 سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات کو ظاہر کرتا ہے۔ شکل 5.2.1 کے مطابق، تقریباً

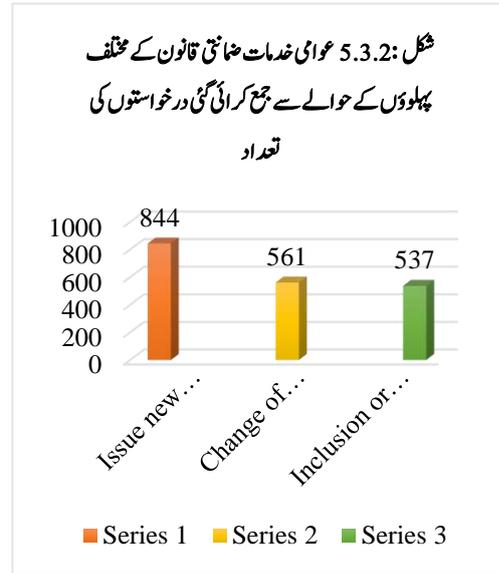
37.75% (38%) مستفیدین کو ایکٹ کے بارے میں علم نہیں ہے اور تقریباً 33.50% (33%) اس کے بارے میں کچھ نہیں جانتے ہیں۔ اس کے علاوہ صرف تقریباً 28.75% (29%) اس کے بارے میں آگاہ ہیں۔ اسی طرح، شکل 5.2.2 اس بات کی نمائندگی کرتا ہے کہ تقریباً 92.308% سرکاری ملازمین اور فیلڈ اہلکار آگاہ ہیں، اور صرف 7.692% اس کے بارے میں لاعلم ہیں۔

مجموعی طور پر، تقریباً 71.25% مستفیدین اور تقریباً 7.692% سرکاری ملازمین یا تو لاعلم ہیں یا انہیں جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون کے بارے میں کوئی معلومات نہیں ہیں۔

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت عوامی خدمات ضمانتی قانون کے مختلف پہلوؤں کا ذیل میں شکل 5.3.1 اور 5.3.2 میں ذکر کیا گیا ہے اور یہ زیر مطالعہ فیلڈ کے جوابات پر مبنی ہیں۔



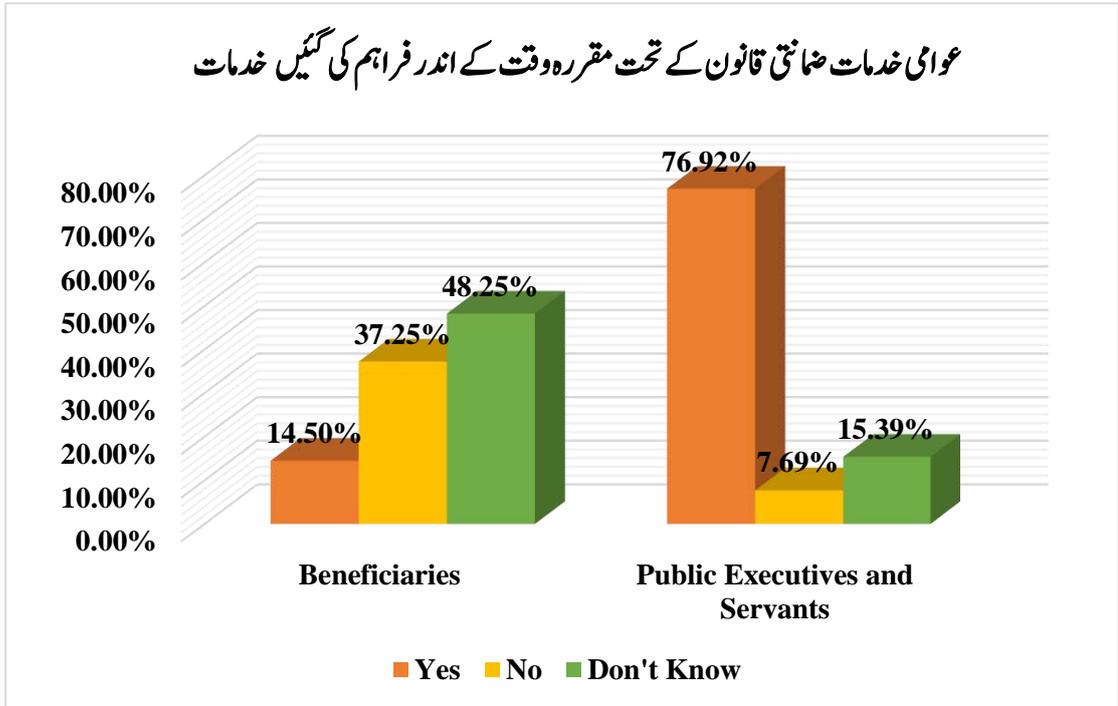
تصویر 5.3.1: عوامی خدمات ضمانتی قانون کے مختلف پہلوؤں کے حوالے سے جمع کرائی گئی درخواستوں کا فیصد



تصویر 5.3.2: عوامی خدمات ضمانتی قانون کے مختلف پہلوؤں کے حوالے سے جمع کرائی گئی درخواستوں کی تعداد

مندرجہ بالا دو شکلوں میں، شکل 5.3.1 فیصد کے لحاظ سے مستفیدین کے مختلف مسائل کے حوالے سے جمع کرائی گئی درخواستوں کی نشاندہی کرتا ہے، اور شکل 5.3.2 عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت درج کردہ تعداد میں جمع کرائی گئی درخواستوں کو دکھاتا ہے۔ دونوں اعداد و شمار سے پتہ چلتا ہے کہ 1942 میں، 844 تقریباً (43.46%) مطالبات منقسم خاندانوں کو نئے راشن کارڈ جاری کرنے کے لیے تھے۔ 561 تقریباً (28.89%) غیر-ترجیحی گھرانوں (NPHH) کو ترجیحی گھرانوں (PHH) زمرہ میں تبدیل کرنے کے لیے تھے۔ اور 537 تقریباً (27.65%) راشن کارڈز پر افراد کی شمولیت کے لیے تھے۔

شکل 5.4 فیڈبک سطح سے مستفیدین کے ساتھ ساتھ دیہی علاقوں میں سرکاری ایگزیکٹوز کی طرف سے فیڈ بیک (feedback) دکھاتا ہے جو کہ عوامی خدمات ضمانتی قانون کے ذریعے متعین وقت کے اندر خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے کے ذریعے فراہم کی گئی مختلف خدمات کے بارے میں ہے۔



شکل 5.4 عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت مقررہ وقت کے اندر فراہم کی گئیں خدمات۔

مندرجہ بالا شکل 5.4 سے پتہ چلتا ہے کہ 48.25% مستفیدین مقررہ وقت یا عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت پیش کی جانے والی خدمات سے واقف نہیں ہیں۔ اس کے علاوہ، 37.25% آگاہ ہیں لیکن انہوں نے کہا کہ خدمات مخصوص وقت کے اندر فراہم نہیں کی جاتی ہیں۔ اس کے بجائے، صرف 14.5% خدمات سے واقف ہیں، جو ایکٹ کے ذریعے صارفین کو دی گئی مدت کے اندر دی جاتی ہیں۔ مزید برآں، جیسا کہ اسی شکل میں دکھایا گیا ہے کہ 76.92% سرکاری کارکنان اور ایگزیکٹوز آگاہ ہیں، 7.69% آگاہ نہیں ہیں، اور 15.39% کو نہ تو آگاہ کیا گیا ہے اور نہ ہی مقررہ وقت کے اندر اسی قانون کے تحت دی گئی خدمات سے متعلق کسی قسم کی معلومات ہیں۔

نتیجے کے طور پر، یہ انکشاف ہوا کہ 85.50% مستفیدین اور 23.08% سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین نے جواب دیا کہ جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون کی دفعات کے تحت آنے والی خدمات قانون کے ذریعے متعین وقت کے اندر فائدہ مندوں کو نہیں پہنچائی جاتی ہیں۔

مندرجہ بالا حقائق کے علاوہ، دیہی کشمیر میں عوامی خدمات ضمانتی قانون کے نفاذ کی کارکردگی کے بارے میں، مندرجہ ذیل مشاہدات پیش کیے گئے ہیں:

1. زیادہ تر درخواستیں متعلقہ اسٹور کیپرز اور اسسٹنٹ اسٹور کیپرز کی طرف سے جمع کرائی گئیں اور بہت کم یا محدود تعداد میں براہ راست ایگزیکٹو دفاتر کو بھیجی گئی ہیں۔ مزید برآں، یہ دیکھا گیا ہے کہ سپیل ایریا (sample area) میں مستفیدین کی اکثریت تحصیل سپلائی آفس کے مقام اور رابطہ کی معلومات سے ناواقف ہے۔

2. اس حقیقت کے باوجود کہ متعلقہ ایگزیکٹو دفاتر میں لوگوں کی طرف سے مختلف موضوعات یا مسائل پر درخواستیں جمع کرائی گئی تھیں جیسے کہ منقسم یا الگ ہونے والے خاندانوں کو نئے راشن کارڈ کا اجراء، غیر-

ترجیحی گھرانوں کو ترجیحی گھرانوں زمرہ میں تبدیل کرنا، اور اس کی شمولیت یا اضافہ۔ راشن کارڈ پر افراد کا جواب درج ذیل وجوہات کی بنا پر غیر اطمینان بخش تھا۔

(i) 2016 سے 2020 تک، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ نے تقسیم یا علیحدہ خاندانوں کے لیے نئے راشن کارڈ جاری کرنے پر پابندی لگا دی ہے۔

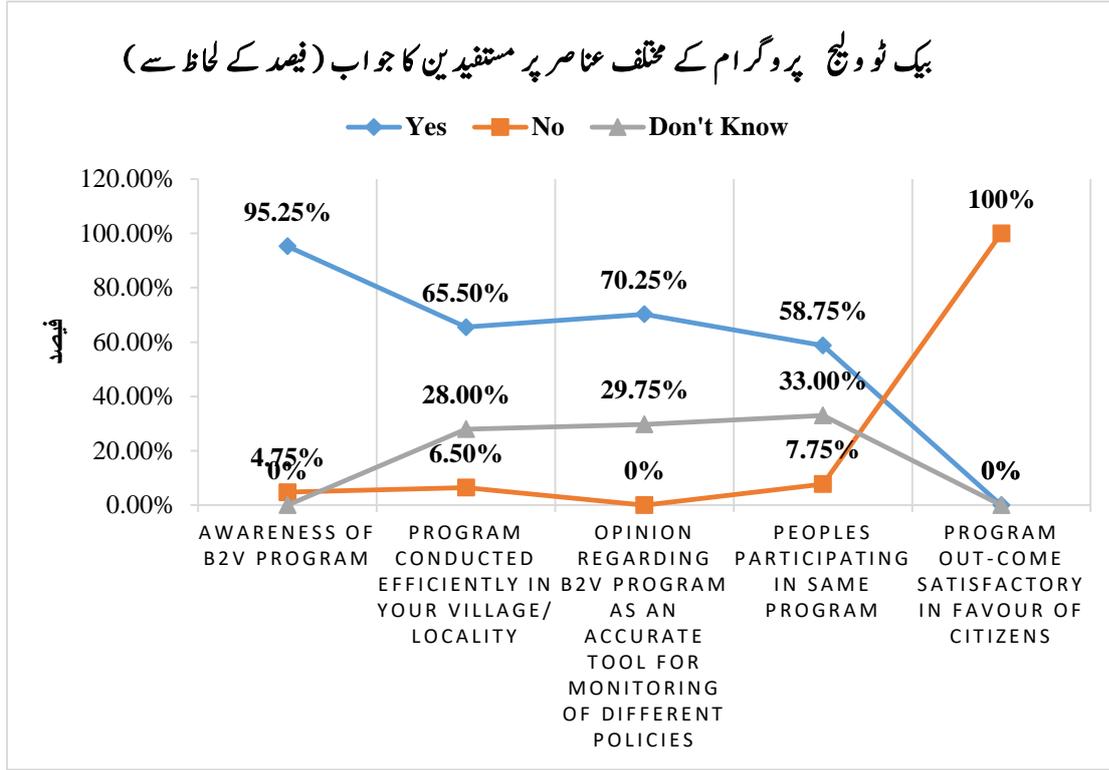
(ii) غیر-ترجیحی گھرانوں کو ترجیحی گھرانوں زمرہ میں تبدیل کرنے کی تمام درخواستیں متعلقہ دفاتر میں زیر التوا ہیں کیونکہ محکمہ خوراک کو 2011 کی مردم شماری کے بعد اعلیٰ حکام سے اضافی کوٹہ نہیں ملا ہے۔ اور

(iii) جموں و کشمیر میں قومی غذائی تحفظ قانون کے نفاذ کے بعد کسی بھی فرد کو راشن کارڈ میں شامل نہیں کیا گیا ہے کیونکہ 2011 کی مردم شماری کے مطابق راشن صرف پہلے سے مخصوص خاندان کے افراد کو تقسیم کیا جاتا ہے۔

مزید برآں، 2011 کی مردم شماری کے بعد، نئی مردم شماری کے لیے 2020 تک کوئی دوسرا اقدام نہیں کیا گیا اور ایسی تمام درخواستوں پر غور نہیں کیا جا رہا تھا۔

### بیک ٹو ولیج پروگرام - (Back to Village Programme)

بیک ٹو ولیج پروگرام جون 2019 میں جموں و کشمیر کے Union Territory کے لیے شروع کیا گیا تھا جس کا مقصد لوگوں کی ضروریات اور دلچسپیوں کا اندازہ لگانے کے ساتھ ساتھ مختلف دیہی ترقیاتی پروگراموں اور اسکیموں کے نفاذ کی نگرانی کرنا تھا۔ جیسا کہ بارہمولہ ضلع کے دیہی علاقے میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ پر تحقیق کی جا رہی ہے، بیک ٹو ولیج پروگرام کے بعض پہلوؤں یا عناصر کو مستفیدین کے جوابات کی بنیاد پر ذیل میں شکل 5.5 میں جانچا گیا ہے۔



### شکل 5.5: بیک ٹوولج پروگرام کے مختلف عناصر پر مستفیدین کا جواب

مندرجہ بالا شکل 5.5 بیک ٹوولج پروگرام کے مختلف عناصر کے رد عمل کو واضح کرتی ہے جن کا مطالعہ

درج ذیل نکات میں کیا گیا ہے۔

❖ تقریباً، 95.25% مستفیدین مطالعہ کے میدان کے دیہی علاقوں میں منعقد ہونے والے بیک ٹوولج

پروگرام کے متعلق واقف ہیں اور صرف 04.75% واقف نہیں ہیں۔

❖ تقریباً 65.50%، 06.50% اور 28.00% جواب دہندگان نے بالترتیب اپنے گاؤں/علاقے میں

پروگرام کو موثر طریقے سے چلانے کے لیے ہاں، نہیں، اور کیا معلوم نہیں کا رد عمل ظاہر کیا ہے۔

❖ تقریباً 70.25% مستفیدین کا خیال ہے کہ بیک ٹوولج پروگرام جموں و کشمیر کے دیہی علاقہ میں مختلف

ترقیاتی پالیسیوں، پروگراموں، اسکیموں اور ایکٹ کی نگرانی کے لیے ایک درست ذریعہ ثابت ہوگا،

جب کہ صرف 29.75% جواب دہندگان نے اس کے بارے میں کوئی رائے نہیں دی۔

❖ جیسا کہ اوپر کی شکل میں دکھایا گیا ہے کہ بیک ٹوولجیپر وگرام میں لوگوں کی شرکت کے لیے 58.75%

مستفیدین ہاں جواب دیتے ہیں، 07.75% کہتے ہیں نہیں، اور 33.00% نے نہیں جانتے ہیں کہا۔

❖ تقریباً 100% استفادہ کنندگان اس طرح کے پروگراموں کے نتائج سے مطمئن نہیں ہیں کیونکہ محکمہ

خوراک شہری رسدات و امور صارفین نے اس پر رپورٹس جمع کروانے کے بعد کوئی تسلی بخش جواب اور

نتیجہ نہیں نکالا ہے۔

اسی طرح، بیک ٹوولجیپر وگرام کے مختلف عناصر کے بارے میں مطالعہ ڈسٹرکٹ کے دیہی علاقوں میں

فیلڈ سطح کے سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات کو جمع کیا گیا اور ذیل میں جدول 5.2 میں تجزیہ کیا گیا۔

### جدول 5.2

بیک ٹوولجیپر وگرام کے مختلف عناصر کے بارے میں سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین کا جواب۔

کل فیصد (%)	سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کا جواب (فیصد میں)			بیک ٹوولجیپر وگرام کے مختلف عناصر پر جواب	سیریل نمبر
	نہیں جانتے	نہیں	جی ہاں		
100%	0	0	100	بیک ٹوولجیپر وگرام کے بارے میں آگاہی۔	1
100%	0	0	100	پروگرام آپ کے گاؤں/علاقے میں مؤثر طریقے سے منعقد کیا گیا ہے۔	2
100%	13.077	0	76.923	دیہی علاقوں میں مختلف پالیسیوں، پروگراموں، قوانین اور کارروائیوں کی نگرانی کے لیے ایک درست ٹول کے طور پر بیک ٹوولجیپر وگرام کے بارے میں رائے	3
100%	0	19.230	80.770	اس پروگرام میں بڑے پیمانے پر/تعداد میں حصہ لینے والے لوگ	4
100%	34.615	65.385	0	شہریوں کے حق میں بیک ٹوولجیپر وگرام کا تسلی بخش نتیجہ	5

مندرجہ بالا جدول 5.2 دیہی علاقوں کے عوامی تقسیم کے نظام کے تحت لوگوں کی ضروریات اور مفادات

کے حصول کے لیے بیک ٹوولجیپر وگرام کے مختلف عناصر کے بارے میں پیش کرتا ہے۔ جدول سے پتہ چلتا ہے

کہ تمام سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز بیک ٹوولجیپر وگرام کے اقدامات اور اپنی کمیونٹی میں ان کے نفاذ سے واقف

ہیں۔ نمونے کے تقریباً 76.923% سرکاری ملازمین کا خیال ہے کہ اس طرح کے اقدامات دیہی علاقوں میں

مختلف پالیسیوں، پروگراموں، قانون سازی اور اسکیموں کی درست نگرانی کے لیے فائدہ مند ثابت ہو سکتے ہیں، جب کہ 23.077% کا خیال نہیں تھا۔ ایک بار پھر 80.770% ایگزیکٹو اہلکاروں نے کہا کہ دیہی باشندے ان پروگراموں میں بڑے پیمانے پر شرکت کرتے ہیں، جب کہ 19.230% نے کہا کہ دیہی باشندے بہت چھوٹے پیمانے پر ان پروگراموں میں حصہ لیتے ہیں۔ اسی طرح، تمام نمونہ عوامی ملازمین میں سے، 65.385% کا کہنا ہے کہ بیک ٹوولج پروگرام کا نتیجہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے تناظر میں غیر اطمینان بخش ہے، اور 34.615% اس سوال پر رد عمل ظاہر نہیں کرتے کہ آیا نتیجہ تسلی بخش ہے یا غیر اطمینان بخش۔

جدید عوامی خدمت ماڈل کے دوسرے عنصر کو مذکورہ بالا دو شہری مرکز انتظامی اقدام کے تحت جانچا گیا ہے۔ جموں و کشمیر پبلک سروس گارنٹی ایکٹ اور بیک ٹوولج کے پروگراموں کے غیر تسلی بخش نتائج کی وجہ سے، اس بات کا اندازہ لگایا جا سکتا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں شہریوں پر مبنی اقدامات لوگوں کی ضروریات اور مفادات کو حاصل کرنے کے معاملے میں ناکارہ ہیں۔

### صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام

تیسرے پیرامیٹر کا جائزہ لینے کے لیے یعنی مشترکہ مفاد عامہ کی تعمیر کے لیے انتظامیہ کی شراکت، صارفین کے حقوق اور بیک ٹوولج پروگرام کے بیداری پروگراموں کے انعقاد کا مطالعہ میں تجزیہ کیا گیا ہے۔ اس سے پہلے کے ابواب میں صارفین کے حقوق اور صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کے پروگراموں کی تفصیل دی گئی تھی۔ اس سیکشن میں ایسے پروگراموں کے تجزیہ پر غور کیا گیا۔ مندرجہ ذیل جدول 5.3 میں فیصد کے حساب سے تجزیہ مستفید کنندگان سے حاصل کردہ جوابات کی بنیاد پر کیا گیا ہے۔

صارفین کے حقوق اور صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کے پروگرام فیلڈ سروے کے دیہی علاقوں میں کئے گئے ہیں۔

### جدول 5.3

صارفین کے حقوق کی آگاہی اور بیداری کے پروگراموں سے متعلق فیصد وار جواب

سیریل نمبر	صارفین کے حقوق کے پہلو	مستفیدین کے جوابات کا فیصد			سرکاری سرونٹ اور ایگزیکٹوز کے جوابات کا فیصد		
		جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے	جی ہاں	نہیں	نہیں جانتے
1.	صارفین کے حقوق اور پروگراموں سے متعلق بیداری	22.25%	32.75%	45%	100%	00%	00%
2.	صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام منعقد کیا گیا:						
	(i) گاؤں کی سطح	00%	100%	00%	00%	100%	00%
	(ii) تحصیل / بلاک کی سطح	8.25%	00%	91.75%	79.25%	00%	18.75%
	(iii) ضلعی سطح	66.25%	00%	33.75%	100%	00%	00%
3.	ایسے پروگراموں میں شہریوں کی بڑی تعداد میں شرکت	00%	67.75%	32.25%	56.25%	25%	18.75%

### ذرائع: فیلڈ سروے ڈیٹا

صارفین کے حقوق اور صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگراموں کے مختلف عناصر سے متعلق

مستفیدین اور سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین کے جوابات کی بنیاد پر درج ذیل نکات کا تجزیہ کیا گیا ہے۔

- استفادہ کنندگان میں سے صرف 22.25% صارفین کے حقوق اور ان حقوق سے متعلق پروگراموں سے واقف ہیں، جب کہ باقی 77.75% یا تو لاعلم ہیں یا انھیں کوئی علم نہیں۔ اس کے برعکس، 100% سرکاری ایگزیکٹو اور ملازمین صارفین کے حقوق اور آگاہی کے پروگرام دونوں سے آگاہ ہیں۔
- تقریباً 100% مستفید ہونے والوں کے ساتھ ساتھ عوامی کارکنان اور ایگزیکٹوز اس بات پر متفق ہیں کہ دیہی علاقوں میں گاؤں کی سطح پر صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام نہیں چلائے جاتے ہیں۔ تحصیل/بلاک کی سطح پر منعقدہ اسی طرح کے پروگراموں کے بارے میں، 8.25% اور 91.75% مستفیدین، اور 79.25% اور 18.75% ملازمین اور ایگزیکٹوز نے بالترتیب ہاں اور معلوم نہیں کہا۔ مزید برآں، 66.25% مستفیدین اور 100% سرکاری ایگزیکٹوز اور ملازمین کا خیال ہے کہ بیداری کی مہمات ضلعی سطح پر چلائی گئیں۔ جبکہ 33.75% استفادہ کنندگان اس سے لاعلم ہیں۔
- اپنے آس پاس کے اس طرح کے پروگراموں میں بڑی تعداد میں شہریوں کی شرکت کے لحاظ سے، 67.75% اور 32.25% مستفید بالترتیب نہیں اور نہیں جانتے جواب دیتے ہیں، جب کہ 56.25% سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹو افسران نے ہاں میں جواب دیا، 25% نے جواب نہیں دیا، اور 18.75% فیصد کا رد عمل معلوم نہیں ہے۔

### صارفین کے حقوق کے آگاہی پروگراموں کے حوالے سے اضافی نکات:

حسب ذیل بیان کیے گئے حقائق کے علاوہ، صارفین کے حقوق اور پروگراموں کے حوالے سے مطالعہ کے علاقے کے فیلڈ سروے کے دوران دو اضافی چیزیں دیکھی گئیں، جیسے:

- (i) مختلف ذرائع جیسے کیمپ پر مبنی آگاہی پروگرام، ریڈیو اور ٹیلی ویژن کے ذرائع، اور انٹرنیٹ پر مبنی آگاہی کے ذریعے عام شہریوں کو ان کے حقوق کے بارے میں آگاہ کیا جاتا ہے۔ تاہم، تمام استفادہ کنندگان، عوامی

کارکنوں، اور عہدیداروں کے مطابق، زیر مطالعہ نمونہ والے علاقے میں گاؤں یا حلقہ پنچایت کی سطح پر ایک بھی کیمپ پر مبنی بیداری پروگرام منعقد نہیں کیا گیا۔

(ii) کہ نمونے میں موجود تمام سرکاری ملازمین اور سرکاری ایگزیکٹو اہلکار اس بات پر متفق ہیں کہ صارفین کے حقوق کا قومی دن سال میں ایک بار 24 دسمبر کو تحصیل/بلاک اور ضلعی سطحوں پر منایا جاتا ہے۔ مزید برآں، لیگل میٹروولوجی اور محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکموں کے اشتراک سے عالمی یوم صارف اور ریاستی صارفین کا دن ہر سال 15 مارچ اور 29 اگست کو منایا جاتا ہے، زیادہ تر ڈویژنل سطح پر اور بہت کم ہی ضلعی سطح پر منایا جاتا ہے۔ تاہم، یہی دن کشمیر کے دیہی علاقوں میں گاؤں/پنچایت کی سطح پر نہ تو منائے جاتے ہیں اور نہ ہی عام لوگوں کو اس سے آگاہ کیا جاتا ہے۔

شہریوں کے درمیان مشترکہ عوامی مفادات کی تعمیر کے لیے، مذکورہ بالا دو انتظامی کوششوں کا جائزہ لیا گیا۔ بیک ٹوولج پروگرام کے ناقابل حصول مطالبات کی وجہ سے اور گاؤں یا حلقہ/پنچایت کی سطح پر صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام منعقد نہ کیے جانے کی وجہ سے، یہ تجزیہ کیا جا سکتا ہے کہ عوامی منتظمین لوگوں کے درمیان مشترکہ عوامی مفادات کی تعمیر کے لیے کارکردگی کا فقدان ہیں۔

### محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کا نگرانی اور چوکسی کے نظام

دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے دو اہم شہری پر مرکوز انتظامی اقدامات کا تجزیہ کیا جا رہا ہے تاکہ مذکورہ ماڈل کی بنیاد پر لوگوں کے درمیان مشترکہ قیادت اور تعاون کی تعمیر کے چوتھے پیرامیٹر کا مشاہدہ کیا جاسکے۔ یہ اقدامات ہیں:

1. نگرانی اور چوکسی کمیٹیاں، اور

2. خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے عوامی تقسیم کے نظام کے لیے عوامی شکایات کا طریقہ کار۔

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے، عملے کے معائنے اور دوروں کے ذریعے کیے جانے والے کاموں یا فرائض کی نگرانی کا ہدف حاصل کرنے کے لیے کئی نامزد حکام کا پسند کیا گیا ہے۔

یہ مقرر کردہ حکام روزانہ یا ہفتہ وار بنیادوں پر اپنے دائرہ اختیار والے علاقوں کے اندر ذاتی معائنہ یا دورے کر کے اپنی نگرانی کی ذمہ داریاں یا فرائض انجام دیتے ہیں۔ نگرانی کے عمل کے دوران، متعلقہ مناسب قیمت دکان کی لیول (Fair Price shop level) کی کمپ لگا رہے ہیں اور قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے مختلف پہلوؤں کی جانچ کر رہے ہیں۔

خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے سینئر افسران کو فیلڈ لیول کی نگرانی کے فرائض تفویض کیے گئے ہیں اور وہ ان کو معائنہ کے ذریعے انجام دے رہے ہیں جیسا کہ جدول 5.4 میں درج ہے

#### جدول 5.4

محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے نامزد اہلکاروں کے لیے نگرانی کے فرائض

سیر میل نمبر.	خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کی نامزد اتھارٹی	معائنہ کی تعداد (ہفتہ وار/روزانہ)	چیکنگ/مانیٹرنگ کا فیصد
.1	جوائنٹ ڈائریکٹر	ایک ہفتے میں 03 معائنہ	10%
.2	ڈپٹی ڈائریکٹر	ایک ہفتے میں 04 معائنہ	15%
.3	ڈسٹرکٹ اسسٹنٹ ڈائریکٹر	ایک ہفتے میں 04 معائنہ	20%
.4	چیف انسپکٹر	روزانہ 02 معائنہ	25%
.5	TSO/ایریا انسپکٹر	روزانہ 02 معائنہ	30%

Source: Govt. Order No. of 65 CAPD of 2016 and dated 29.03.2016, Dept. of FCS&CA, Govt. of Jammu & Kashmir.

نیز، اسی گورنمنٹ آرڈر نمبر کے مطابق، ذمہ دار ڈائریکٹر کو محکمے میں ڈیجیٹل ڈیٹا کی صداقت کو یقینی

بنانے کے لیے دو (02) فیصد جانچ پر عمل درآمد کرنا چاہیے۔

## نخلی سطح پر محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے نگرانی اور چوکسی کے کام

فیلڈ سروے کے جوابات کی بنیاد پر، دیہی علاقوں کے مطالعہ میں نگرانی اور چوکسی کے نظام کے حوالے سے کچھ اہم حقائق کا تجزیہ کیا گیا ہے۔ حقائق درج ذیل ہیں:

1. تقریباً 94.75% مستفیدین کو حلقہ پنچایت / گاؤں کی سطح پر چوکسی اور نگرانی کمیٹیوں کی تشکیل اور رکنیت کے بارے میں کوئی علم نہیں ہے اور نہ ہی اس کی آگاہی ہے۔

2. ان کمیٹیوں کی تشکیل کے بارے میں خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کی طرف سے گاؤں کی سطح پر کوئی پروگرام یا معلومات فراہم نہیں کی گئی ہیں۔ حکومت کے مطابق محکمہ کو ہدایات جاری کی گئی ہے کہ ان کی میعاد ایک سال کے لیے ہو، تاہم، کمیٹیوں کی میعاد 2016 سے مسلسل رہیں بجائے ایک سال کے۔

3. فیلڈ مشاہدات کی بنیاد پر، گاؤں کی سطح کی چوکسی اور نگرانی کمیٹیاں وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے ضروری اشیاء کی تقسیم پر مناسب جانچ کیے بغیر سٹور کیپرز / اسسٹنٹ سٹور کیپرز اور مٹی کے تیل کے ڈیلرز کو یوٹیلائزیشن سرٹیفکیٹ (Utilization Certificate) پر دستخط اور جاری کرتی ہیں۔ نیز، فیلڈ پر مبنی سرکاری ملازمین کو دیے گئے یوٹیلائزیشن سرٹیفکیٹ کے بارے میں عام شہریوں کو عوامی خدمات کی موثر فراہمی کی بنیاد پر مطلع نہیں کیا جاتا ہے۔

4. نمونے میں تقریباً 100% مستفیدین اس بات کو تسلیم کرتے ہیں کہ 2016 میں NFSA اور JKFS کے اسکیموں کے متعارف ہونے کے بعد سے، خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے کی طرف سے ان کے متعلقہ گاؤں میں کوئی دورہ یا کیمپ پر مبنی نگرانی اور چوکسی کے دورے نہیں کیے گئے ہیں۔

5. نمونے میں موجود چار (04) تحصیل سپلائی آفیسرز میں سے، 02 کو انچارج تحصیل سپلائی آفیسرز کے طور پر نامزد کیا گیا ہے جن کی درجہ بندی نہیں کی گئی ہے۔ ان انچارج ٹی ایس اوز تحصیل سپلائی آفیسرز (0) کو راشن کی تقسیم کے ساتھ اپنے مخصوص فروخت کامرکز کے اسٹور کیپرز کی فرائض میں مصروف اور تفویض کیا گیا ہے۔ ایک ہی شخص نگرانی اور اتناج کی تقسیم دونوں کاموں کا انچارج ہے۔ نتیجے کے طور پر، ایک مناسب نگرانی کا کام غیر موثر ہو جاتا ہے۔

6. سرکاری ایگزیکٹو جوب دہندگان کے مطابق، محکمہ میں افرادی قوت کی کمی کی وجہ سے، روزانہ کی بنیاد پر دیہاتوں کے راشن سیل سینٹرز اور مٹی کے تیل کے ڈپوں کی معائنہ /مانیٹرنگ کا کام مشکل سے ہی ہوتا ہے۔

### عوامی تقسیم کے نظام کے وزن اور پیمائش کی نگرانی میں قانونی میٹروولوجی محکمہ کا کردار

لیگل میٹروولوجی محکمہ کے مانیٹرنگ ایگزیکٹوز (Monitoring Executives) عوامی خدمات کی فراہمی میں دیہی علاقوں میں کام کرنے والے خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے ملازمین کے وزن اور پیمائش کی نگرانی اور معائنہ میں اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ ان سرکاری اہلکاروں کا پسند ان اہلکاروں کی نگرانی اور جرمانہ عائد کرنے کے لیے کیا جاتا ہے جو عوامی تقسیم نظام میں استفادہ کنندگان کو ضروری مصنوعات کی فراہمی کے دوران غیر قانونی طور پر وزن اور پیمائش کا استعمال کرتے ہیں۔ وزن اور پیمائش کی جانچ اور نگرانی کے دوران لگائے گئے جرمانے کا اندازہ ڈسٹرکٹ بارہمولہ کے اسسٹنٹ کنٹرولر، محکمہ قانونی میٹروولوجی کے دفتر سے حاصل کردہ ڈیٹا کا استعمال کرتے ہوئے کیا گیا ہے، جیسا کہ ذیل میں جدول 5.5 میں دکھایا گیا ہے۔

### جدول 5.5

عوامی تقسیم کے نظام میں وزن اور پیمائش کے غلط استعمال پر لیگل میٹروولوجی محکمہ کی طرف سے جرمانہ عائد

کیا گیا

سیریل نمبر	سال	سنگل نفاذ کے مقدمات کی تعداد	سنگل انفورسمنٹ کیسز کے ذریعے سزائیں	کیپ انفورسمنٹ کیسز کی تعداد	کیپ انفورسمنٹ کیسز کے ذریعے سزائیں	کیسز کی کل تعداد	کل جرمانہ
1	2016	05	2500	00	00	05	2500
2	2017	19	3300	04	6100	23	9400
3	2018	02	1500	11	3200	13	4700
4	2019	03	1600	00	00	03	1600
	کل	29	8900	15	9300	44	18200

جدول 5.5 میں دکھایا گیا ہے کہ 2016 سے 2019 تک (مسلل چار سال) ضلع بارہمولہ میں 29 واحد

نفاذ کے مقدمات نافذ کیے گئے، جن پر 8900 روپے جرمانہ عائد کیا گیا۔ اس کے علاوہ 15 کیپ انفورسمنٹ کیسز (camp enforcement cases) کیے گئے جن پر 9300 روپے جرمانہ عائد کیا گیا۔ مجموعی طور پر، کل 44 مقدمات درج کیے گئے، اور 18200 روپے جرمانے کے طور پر وزن اور پیمائش کی خلاف ورزی کرنے والوں سے اوپر بیان کردہ اسی مدت سے وصول کیا گیا۔

2016 سے 2019 تک جرمانے کے نفاذ کے مقدمات درج کیے گئے ہیں:

$$\frac{44}{4} = 11 \text{ (Eleven cases per year)}$$

مطالعہ کے فیلڈ ایریا سے ایکجاہ کیے گئے ڈیٹا کی بنیاد پر، آٹھ راشن سیل سینٹرز کے تمام جواب دہندگان نے کہا کہ پچھلے پانچ سالوں سے ان کے گاؤں میں وزن اور پیمائش کی جانچ اور معائنے کا کوئی ثبوت نہیں ہے۔

افرادى قوت كى دستيابى۔

محکمہ قانونی میٹروولوجی کے لیے ضلع بارہمولہ میں افرادی قوت یا انسانی وسائل کی کل تعداد نو ہے (09)

بشمول:

- ایک (01) اسٹنٹ کنٹرولر جو ضلع کے اندر مجموعی انتظامی کاموں کو کنٹرول کرتا ہے۔
- دو (02) انسپکٹر (ریونیو پر مبنی) دو اہم قصبوں یعنی بارہمولہ اور سوپور میں تعینات ہیں۔
- دو (02) مینوئل اسٹنٹ (Manual Assistant) گریڈ-I، محکمہ قانونی میٹروولوجی کے ضلعی دفتر میں کام کر رہے ہیں۔
- دو (02) مینوئل اسٹنٹ (Manual Assistant) گریڈ-II، ہر انسپکٹر کی نگرانی میں کام کرتے ہیں اور روزمرہ کی سرگرمیوں میں ان کی مدد کرتے ہیں۔
- درجہ چہارم کے دو ملازمین، ایک انسپکٹر کے دفتر میں کام کرتا ہے اور دوسرا ضلعی سطح کے دفتر میں کام کرتا ہے۔

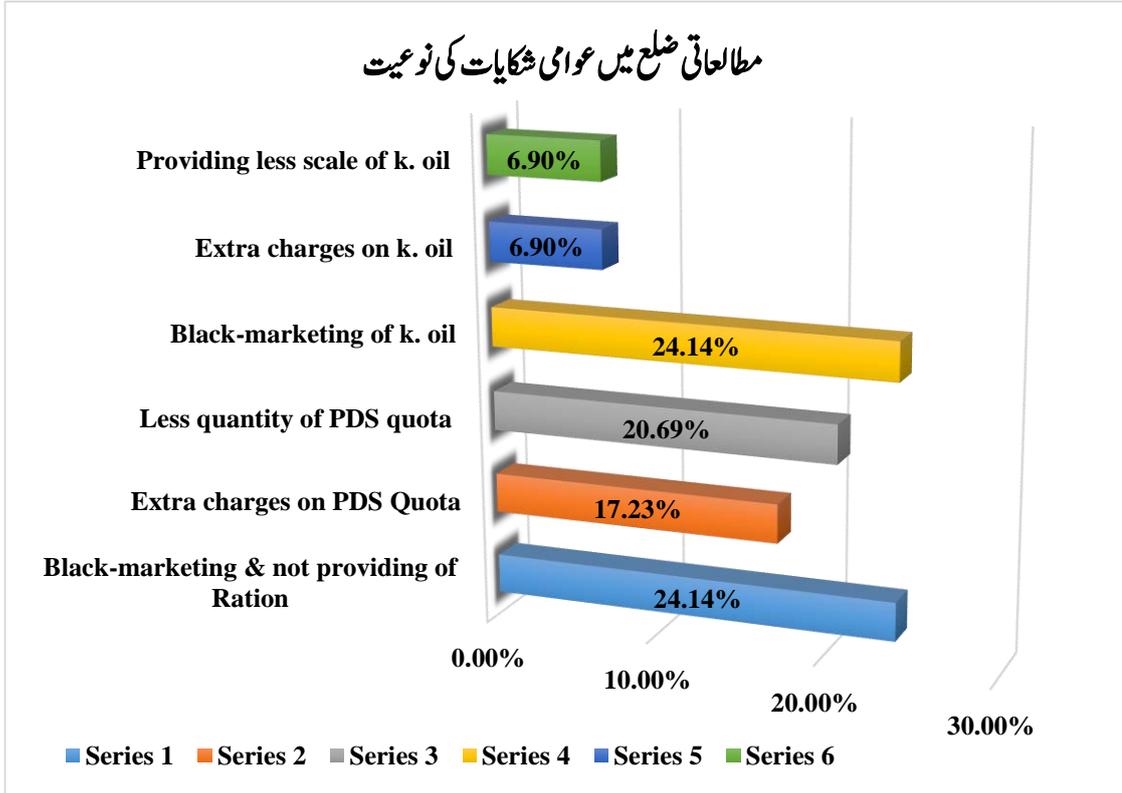
### دیہی علاقوں میں موثر نگرانی کا فقدان

دیہی علاقوں میں عوامی تقسیم کے نظام کے لیے موثر نگرانی کے عمل کی کمی کی بنیادی وجہ ضلع بارہمولہ کے محکمہ قانونی میٹروولوجی میں افرادی قوت کی کمی ہے۔ قانونی میٹروولوجی محکمہ کے سرکاری ایگزیکٹو کے جواب کے مطابق دیہی علاقوں میں وزن اور پیمائش کی جانچ اور جانچ کے دوران افرادی قوت کی کمی محکمہ کی رسائی اور کنٹرول کو انتہائی غیر موثر بنا دیتی ہے۔

### محلّی سطح پر عوامی شکایات کا ازالہ

ہر محکمے میں، جموں و کشمیر حکومت نے عوامی شکایات کے ازالے کا ایک مناسب نظام قائم کیا۔ محکمہ خوراک اور سول سپلائی نے مختلف ذرائع کا استعمال کرتے ہوئے مختلف سطحوں پر عوامی شکایات کے دفاتر قائم کر کے اسی طرز پر عمل کیا۔ اس ذمہ میں ایک موثر عوامی تقسیم کے نظام کے لیے عوامی شکایات کی نوعیت اور ذرائع کا جائزہ لیا گیا ہے۔

ذیل کا چارٹ 5.6 محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے سرکاری ملازمین کے خلاف مطالعاتی ضلع کے عام شہریوں کی طرف سے جمع کرائی گئی مختلف قسم کی عوامی شکایات کی نوعیت کی نمائندگی کرتا ہے۔ اعداد و شمار فیصد کے لحاظ سے ان عوامی شکایات کی نوعیت کو واضح کرتا ہے۔

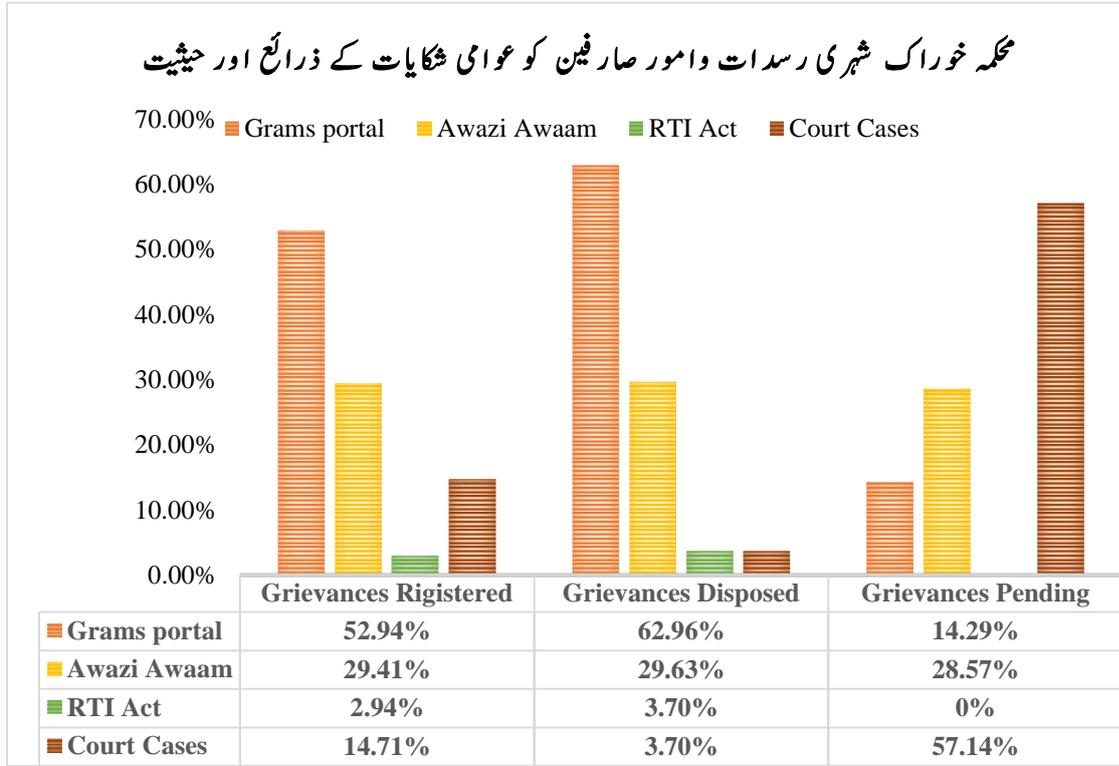


شکل 5.6: مطالعاتی ضلع میں عوامی شکایات کی نوعیت

شکل 5.6 سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ میں مطالعاتی ضلع کے شہریوں کی طرف سے کی گئی عوامی شکایات کی کئی قسمیں ہیں۔ شکل اعداد و شمار کو ظاہر کرتا ہے کہ تمام شکایات میں سے 24.137% بلیک مارکیٹنگ سے متعلق ہیں، 17.241% راشن اجناس پر اضافی چارجز (charges) کے حوالے سے، 20.689% راشن کی کم مقدار سے، 24.137% مٹی کے تیل کی بلیک مارکیٹنگ کے لیے، 6.896% مٹی کے تیل پر اضافی چارجز کے حوالے سے، اور 6.896% مٹی کے تیل کی کم پیمانے پر تقسیم کے لیے ہیں۔

شکایات کے ازالے کی صورت حال کے اس کے مجموعی تجزیے سے پتہ چلتا ہے کہ تمام تسلیم شدہ شکایات میں سے 89.655% کا ازالہ یا نمٹا دیا گیا ہے، 6.897% زیر التوا ہیں، اور 3.448% موثر ازالے کے لیے اعلیٰ اپیلیٹ اتھارٹی (appellate authority) کو جمع کر دی گئی ہیں۔

شکل 5.7 میں ذرائع کا فیصد کے حساب سے تجزیہ اور حیثیت کو دکھایا گیا ہے جس میں شکایات رجسٹرڈ، نمٹائی گئی اور محکمہ ایف سی ایس اینڈ سی اے کے پاس زیر التواء ہیں۔



شکل 5.7: ایف سی ایس اینڈ سی اے محکمہ کو عوامی شکایات کے ذرائع اور حیثیت (status)۔

اوپر شکل 5.7 میں یہ ظاہر کیا گیا ہے کہ عوامی شکایات کے مختلف ذرائع، جیسے گرامس پورٹل Grams (Portal)، آوازی عوام (Awazi Awaam)، حق اطلاعات قانون (RTI Act)، اور عدالتی مقدمات (Court Cases)، بالترتیب 52.94%، 29.41%، 2.94%، اور 14.706% درج شدہ شکایات پر مشتمل ہیں۔ تاہم، حل شدہ یا نمٹائی گئی شکایات کے فیصد میں بالترتیب 62.962%، 29.630%، 3.704% اور 3.704% گرام پورٹل، آوازی عوام، RTI، اور عدالتی مقدمات شامل ہیں۔ اس کے بجائے، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے پاس گرام پورٹل کا 14.286 فیصد، آوازی عوام کا 28.572 فیصد، اور 57.142 فیصد عدالتی مقدمات کی شکایات دسمبر 2020 تک زیر التواء ہیں۔

اس نتیجے کی بنیاد پر، ہم اندازہ لگا سکتے ہیں کہ تقریباً 79.411 فیصد شکایات حل ہو چکی ہیں، جب کہ تقریباً 20.589 فیصد شکایات ابھی تک ازالے کے لیے زیر التوا ہیں۔

یہ بات قابل غور ہے کہ محکمہ خوراک اور شہری رسدات نے عام لوگوں کے لیے ایک علیحدہ شکایت پورٹل بنایا ہے جس میں تمام شہریوں کے لیے کھلی رسائی ہے۔ شکایت پورٹل کے لیے محکمہ ویب سائٹ "[feastjk.gov.in/jkgrams/](http://feastjk.gov.in/jkgrams/)" ہے۔ لیکن یہ دیکھا گیا ہے کہ سال 2020 کے آخر تک مطالعہ سیمپل سے استفادہ کنندگان کی طرف سے ایک بھی شکایت اسی پورٹل پر درج نہیں کی گئی ہے۔ اس کی بنیادی وجہ یہ دیکھی گئی ہے کہ استفادہ کنندگان اس کے بارے میں آگاہ نہیں ہیں۔

ذیل کا جدول 5.6 مختلف قسم کی عوامی شکایات کے ساتھ ساتھ مطالعہ علاقے میں ہر قسم کی شکایات کی تعداد اور فیصد کو بھی دکھاتا ہے۔

### جدول 5.6

ضلع بارہمولہ میں عوامی تقسیم کے نظام کو عوامی شکایات کی نوعیت، تعداد اور فیصد

شکایات کی نوعیت	شکایات کی تعداد	شکایات کا فیصد
راشن اشیاء کی کم مقدار	08	25%
ضروری اشیاء کی تقسیم پر اضافی چارجز	07	21.875%
راشن اور کے کی بلیک مارکیٹنگ۔ تیل	17	53.125%
کل	32	100%

ذرائع: دفتر اسسٹنٹ ڈائریکٹر محکمہ آف خوراک شہری رسدات و امور صارفین، بارہمولہ

جدول 5.6 یہ ظاہر کرتا ہے کہ کل 32 شکایات میں سے 08 یعنی 25% راشن کی اشیاء کی کم مقدار

فراہم کرنے سے متعلق ہیں جو نمونے کے دیہی علاقوں میں سرکاری ملازمین کے ذریعے تقسیم کی جاتی ہیں۔ جبکہ

شہریوں کے لیے راشن اجناس اور مٹی کے تیل کی مصنوعات میں 07 یعنی 21.875% شکایات اور 17 یعنی 53.125% شکایات بالترتیب اضافی چارجز یا قیمت لینے اور بلیک مارکیٹنگ اور قلت سے متعلق ہیں۔

یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے حوالے سے کشمیر کے دیہی علاقوں میں انتہائی کم فیصد یعنی 8.5 فیصد مستحقین عوامی شکایات کے ازالے کے نظام سے واقف ہونے کے بجائے کم مقدار ثابت ہونے، اضافی چارجز لینے اور بلیک مارکیٹنگ اور اشیائے ضروریہ کی قلت جیسی شکایات کے شواہد موجود ہیں۔

مزید برآں، 58.33% اور 41.67% مستفید ہونے والے شکایت کنندگان کے مطابق، جب انہوں نے عوامی تقسیم نظام کے مسائل کے بارے میں سرکاری ملازمین کے خلاف شکایات درج کرائیں، تو رد عمل بالترتیب تسلی بخش اور غیر اطمینان بخش تھا۔ تاہم، 100% شکایت کنندگان کا دعویٰ ہے کہ گاؤں کے سیل سینٹرز پر روزانہ یا ماہانہ بنیادوں پر اعلیٰ حکام کی جانب سے مسلسل جانچ اور نگرانی کی کمی کی وجہ سے جواب اب تسلی بخش نہیں رہا۔

جدید عوامی خدمات ماڈل کا آخری جزو (Parameter) سرکاری ایگزیکٹوز یا انتظامیہ کے ذریعہ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے ذریعے لوگوں کا اعتماد حاصل کرنا ہے۔ اس پیرامیٹر نے ضروریات، مطالبات، مفادات اور انتظامیہ میں شرکت کے حوالے سے عوامی اطمینان کی مجموعی شکل کا جائزہ لے کر تجزیہ کیا ہے۔ نتیجتاً، عوامی خدمات ضمانتی قانون، بیک ٹوولج پروگرام، اور عوامی خدمات کی فراہمی کی نگرانی کے عمل میں شہریوں کی شرکت کے مثبت مجموعی نتائج کا یہاں مذکورہ بالا حصوں میں جائزہ لیا گیا ہے۔

خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے شکایات کے ازالے کے نظام کے ساتھ ساتھ اس کے چوکسی اور نگرانی کے نظام کو کشمیر کے دیہی لوگوں کے درمیان تعاون اور مشترکہ قیادت کے لیے تلاش کیا گیا

ہے۔ ان کوششوں کے نتائج کی بنیاد پر، یہ نتیجہ اخذ کرنا ممکن ہے کہ مطالعہ کے علاقے کے دیہی علاقوں میں ان اقدامات کے بارے میں آگاہی اور استعمال کی کمی ہے، جس کی وجہ سے شہریوں کے درمیان تعاون اور قیادت کی تشکیل اور اشتراک کرنا مشکل ہو رہا ہے۔

مطالعہ کے علاقے میں موثر عوامی تقسیم کا نظام (PDS) کے لیے افرادی قوت کی دستیابی۔

تحصیل سپلائی دفاتر کی فیلڈ معلومات سے یہ مشاہدہ کیا گیا ہے کہ سرکل کی سطح پر تقریباً تحصیل سپلائی آفیسرز 50% (تحصیل سپلائی آفیسرز) یا تو سٹور کیپرز یا اسٹنٹ سٹور کیپرز کے انچارج ہیں، اور 83 گورنمنٹ سیل سنٹرز اور اندرونی ایڈجسٹمنٹ (Internal Adjustments) کی تعداد کو 32 سٹور کیپرز یا اسٹنٹ سٹور کیپرز کے ذریعے سنبھالا جاتا ہے۔ نتیجتاً، ہر اسٹور کیپرز یا اسٹنٹ سٹور کیپرز کو اوسطاً 03 (تین) فروخت کے مراکز کا کام سمبھالنا پڑتا ہے۔ اس کے علاوہ، تمام سرکاری فروخت کے مراکز یا سیل سینٹرز اور اندرونی ایڈجسٹمنٹ کے ساتھ ساتھ 04 سرکل دفاتر کے لیے، صرف 09 چوکیدار، 18 مددگار، اور 02 ڈپو اسٹنٹ ہیں۔ مزید برآں، دیہی علاقوں میں فیلڈ لیول پر ایک بھی کنڈامین (Kandaman) یا آرڈرلی (Orderly) دستیاب نہیں ہے۔

### جدول 5.7

منظور شدہ، موثر اور خالی عملے کے حوالے سے افرادی قوت کی دستیابی

آسامیاں خالی		عملہ دستیاب		منظور شدہ عملہ	
فیصد	تعداد	فیصد	تعداد	فیصد	تعداد
47.61	250	52.38	275	100%	525
9%		1%			

ذرائع: دفتر اسٹنٹ ڈائریکٹر، ضلع بارہمولہ، مورخہ 7 فروری 2020۔

محکمہ خوراک اور سول سپلائی کے اسٹنٹ ڈائریکٹر بارہمولہ کے دفتر سے جمع کیے گئے اعداد و شمار کے

تجزیے کے مطابق کل (100%) 525 منظور شدہ عملے کی تعداد میں سے صرف 275 یعنی (52.381%) منظور

شدہ عملے کی آسامیاں پورے ضلع میں موثر ہیں۔ اور اسی ضلع میں 250 یعنی (47.619%) عملے کی آسامیاں خالی ہیں، جس کی وجہ سے جموں و کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی فراہمی کے عمل میں ناکامی ہے، جیسا کہ جدول 5.7 میں دکھایا گیا ہے۔

ایک بار پھر، فیلڈ میں کام کرنے والے 18 سرکل دفاتر (Circle Offices) میں سے صرف 27.778 (05%) کو تحصیل سپلائی آفیسرز کا درجہ دیا گیا ہے، 10 (55.555%) انچارج تحصیل سپلائی آفیسرز ہیں جنہیں اسٹور کیپر نامزد کیا گیا ہے، اور 03 (16.667%) انچارج تحصیل سپلائی آفیسرز جنہیں اسٹنٹ اسٹور کیپر نامزد کیا گیا ہے۔

مندرجہ ذیل باب کے جدول 5.7 میں بیان کردہ اعداد و شمار کے مطابق، زیر مطالعہ نمونے کے دیہی علاقوں میں افرادی قوت کی دستیابی کے لیے فیلڈ سروے کی بنیاد پر، صرف دو تحصیل سپلائی آفیسرز (تحصیل سپلائی آفیسرز) کی درجہ بندی کی گئی ہے، جب کہ باقی دو بالترتیب اسٹور کیپر اور اسٹنٹ اسٹور کیپر کے عہدہ کے ساتھ تحصیل سپلائی آفیسرز کو چارج کریں ہیں۔ مزید برآں، چار سرکل دفاتر میں صرف پانچ اسٹور کیپر اور 32 اسٹنٹ اسٹور کیپر ہیں۔ جبکہ سرکاری سیل سنٹرز اور اندرونی ایڈجسٹمنٹ کی تعداد راشن کی تقسیم کیلئے 83 ہیں۔ صرف سرکل-سوپور اور سرکل-ٹنگرگ، دونوں میں ایک ایک ڈپو اسٹنٹ ہے، جبکہ باقی دو میں نہیں ہے۔ فیلڈ لیول پر کوئی کنڈمین یا آڈرلی (Kandaman or Orderly) کام نہیں کرتا ہے۔ مطالعہ علاقے کی فیلڈ لیول پر، تمام 04 حلقوں کے لیے صرف 09 چوکیدار اور 18 مددگار ہیں۔

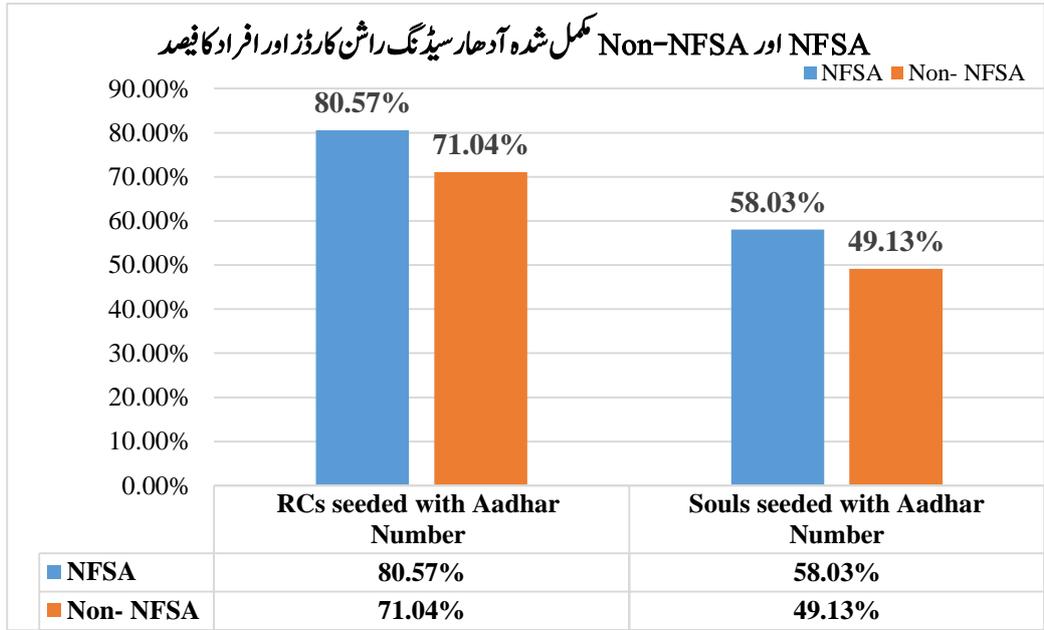
انسانی وسائل کو انتظامیہ عملہ (Personnal Administration) کا سنگ بنیاد اور دل سمجھا جاتا ہے، اس لیے اسے سب سے پہلے اور سب سے زیادہ اہمیت دی جاسکتی ہے۔ فیلڈ کی معلومات کی بنیاد پر، یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ دیہی علاقوں میں راشن ڈپو اور سرکل دفاتر میں عوامی تقسیم کا نظام کے لیے دستیاب عملے کی تعداد بہت کم

ہے۔ اس وجہ سے عوامی تقسیم کے نظام کی کارکردگی کو براہ راست نقصان پہنچتا ہے اور اس کا نقصان بالواسطہ مستفیذین کو ہوتا ہے۔

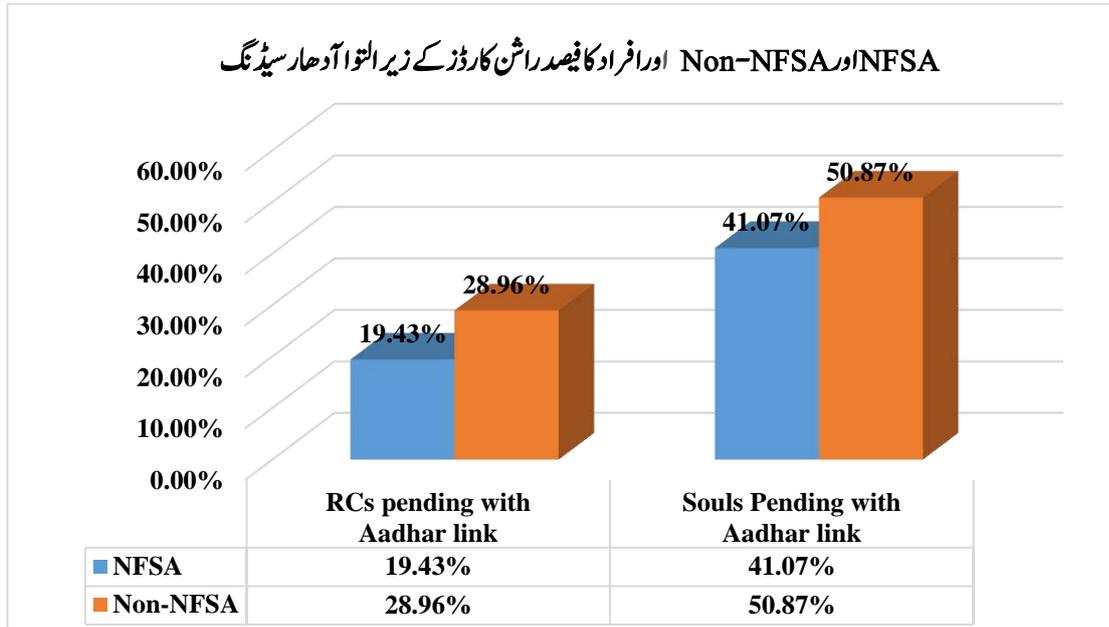
### ضلع بارہمولہ میں کمپیوٹرائزڈ عوامی خدمت کی فراہمی یا ای۔عوامی تقسیم کا نظام (e-PDS)

مقالے کے باب 4 میں پہلے ہی ذکر کیا جا چکا ہے کہ عوامی تقسیم کے نظام یا ای۔پی ڈی ایس کی الیکٹرانک پہل کے لیے، خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے نے راشن کارڈ کے ادھار لنک، مختلف خدمات کی آن لائن (Online) فراہمی، الیکٹرانک وزناور پیمائش کے استعمال اور فروخت پر ادائیگی کے آلات کی تنصیب کے لیے اقدامات کیے ہیں۔ یہاں، مطالعہ کے دیہی علاقوں میں ای۔عوامی تقسیم کا نظام کے تجزیہ کے لیے ان اقدامات پر غور کیا گیا۔

ذیل کے دو شکلوں میں، شکل 5.8.1 ادھار سیڈنگ یا لنکیج راشن کارڈز کے فیصد اور قومی غذائی تحفظ قانون (NFSA) اور غیر۔قومی غذائی تحفظ قانون (Non-NFSA) کے حوالے سے مکمل شدہ افراد کی نمائندگی کرتا ہے۔ اور شکل 5.8.2 NFSA اور Non-NFSA کے حوالے سے ادھار لنک کے زیر التواء راشن کارڈز اور افراد کی فیصد کو ظاہر کرتا ہے۔



شکل 5.8.1: NFSA اور Non-NFSA مکمل شدہ ادھار سیڈنگ راشن کارڈز اور افراد کا فیصد



### شکل 5.8.2: NFSA اور Non-NFSA کے زیر التوا آدھار سیڈنگ راشن کارڈز اور افراد کا فیصد

شکل 5.8.1 کے مطابق، بارہمولہ ضلع میں، قومی غذائی تحفظ قانون کے زیر احاطہ % 80.57 راشن کارڈز

اور غیر-قومی غذائی تحفظ قانون کے زیر احاطہ % 71.04 راشن کارڈز کے آدھار نمبر مکمل کر لیا ہے۔ محکمہ خوراک

اور شہری سپلائی کے ذریعے راشن کی تقسیم کی تفصیلات آن لائن موڈ سے منسلک ہے۔ اس کے علاوہ، قومی غذائی

تحفظ قانون اور غیر-قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت بالترتیب % 19.43 RTs اور % 28.96 RTs، اسی ضلع میں

جون 2019 کے مہینے کے آخر تک آدھار سیڈنگ باقی (pending) ہیں، جیسا کہ شکل 5.8.2 میں دکھایا گیا

ہے۔

شکل 5.8.1 ظاہر کرتی ہے کہ قومی غذائی تحفظ قانون اور غیر-قومی غذائی تحفظ قانون کے لیے بالترتیب

% 58.03 اور % 49.13 افراد راشن کی تقسیم کے ڈیجیٹلائزیشن کے لیے آدھار نمبر کے ساتھ جڑی ہوئی ہیں۔

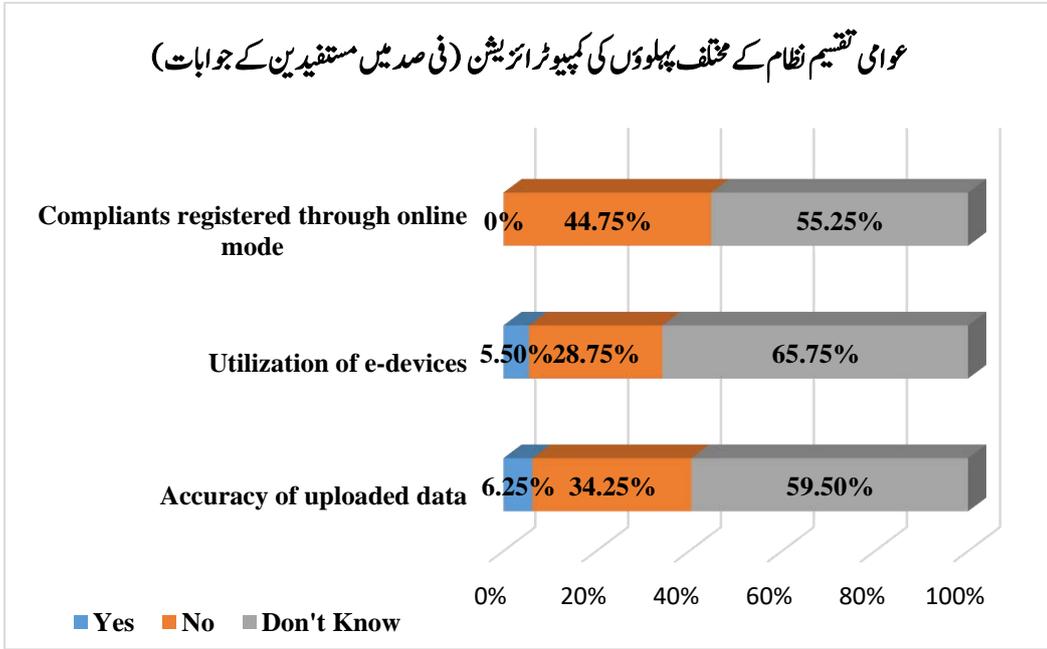
اس کے بجائے، شکل 5.8.2 کے مطابق، قومی غذائی تحفظ قانون کے تحت % 41.07 افراد اور غیر-قومی غذائی

تحفظ قانون کے تحت % 50.87 افراد زیر التوا ہیں۔

مزید، اگست 2019 سے دسمبر 2020 تک، زیر غور ضلع میں محکمہ کا آدھار سیڈنگ کا کام یا تو ناگزیر مواصلاتی مسائل یا COVID-19 بیماری کے ابھرنے کی وجہ سے، تاخیر یا خلل پڑا ہے۔

### کمپیوٹرائزڈ خدمات کی فراہمی کے لیے اقدامات

کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی تقسیم نظام کے کمپیوٹرائزیشن کے لیے تین عناصر کا شکل 5.9 میں جائزہ لیا گیا ہے، بشمول اپ لوڈ (upload) کردہ ڈیٹا کی درستگی، ای ڈیوائسز کا استعمال، اور محکمہ کی طرف سے سہولت فراہم کردہ آن لائن ذرائع سے درج کی گئی شکایات۔



### شکل 5.9: عوامی تقسیم نظام کے مختلف پہلوؤں کی کمپیوٹرائزیشن (فی صد میں مستفیدین کے جوابات)

مندرجہ بالا شکل 5.9 ظاہر کرتا ہے کہ 6.25%، 34.25%، اور 59.50% مستفیدین نے محکمہ ویب

سائٹ / پورٹل پر اپ لوڈ کردہ ڈیٹا کی درستگی پر بالترتیب ہاں، نہیں، اور نہیں جانتے جواب دیا۔

شکل میں اس بات کا ثبوت ہے کہ محکمہ خوراک کے ڈیجیٹل آلات سے استفادہ کے لیے ای-ڈیوائسز

کے استعمال کے بارے میں صرف 5.50% مستفیدین ہاں کہتے ہیں، 28.75% جواب نہیں دیتے ہیں، اور

65.75% نہیں جانتے جواب دیتے ہیں۔ تاہم، 44.75% جواب دہندگان اور 55.25% استفادہ کنندگان ہیں جنہوں نے محکمہ کی طرف سے سہولت فراہم کی گئی آن لائن ذرائع سے رجسٹر کی گئی شکایات کے بارے میں بالترتیب نہیں اور نہیں جانتے کے جوابات دیئے۔ لیکن ایک بھی شخص یعنی 0% مستفیدین نے انہی ذرائع اور طریقہ سے ایسی شکایات درج نہیں کی ہیں۔

### کمپیوٹرائزڈ عوامی تقسیم کے نظام (e-PDS) کی خامیاں / حدود

مندرجہ بالا اعداد و شمار کے علاوہ، فیلڈ مشاہدات کی بنیاد پر کچھ اہم معلومات حاصل کی گئی ہیں۔ محقق نے ڈیجیٹل عوامی تقسیم کے نظام میں کچھ اہم خامیاں دریافت کیں، جو مندرجہ ذیل ہیں۔

1. موجودہ بمقابلہ نئے جاری کردہ راشن کارڈ کے بارے میں تازہ ترین معلومات ضلع کے لحاظ سے دستیاب نہیں ہے۔
2. راشن کارڈ ہولڈرز کا سائز ان کے اصل سائز سے موازنہ نہیں کرتا ہے۔ یا تو راشن کارڈ پر خاندان کے افراد کی تعداد اصل تعداد سے زیادہ یا کم ہے۔
3. محکمہ کے لیے مختلف سرکاری اسکیموں کے ذریعے درخواست دینے کے بعد دیے گئے لائسنسوں کی تعداد اور ان کی حیثیت شائع نہیں کی گئی ہے۔
4. افراد (خاص طور پر دیہی لوگوں) کے لیے محکمہ کی ویب سائٹس اور پورٹلز پر دستیاب مختلف پروگراموں کے تحت فراہم کردہ آن لائن خدمات کو آسانی سے استعمال کرنے کے لیے کوئی بیداری کی کوششیں نہیں کی گئی ہیں۔

### عوامی تقسیم نظام کے فروخت کے مراکز (Sale Centers) پر الیکٹرانک وزنی پیمانے کا استعمال

خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے نے 2018 کے گورنمنٹ آرڈر نمبر FCS&CA-113 کے

کے تحت تمام مناسب قیمت کی دکانیں (FP Shops)، سرکاری اسٹورز اور فروخت مراکز پر الیکٹرانک وزنی پیمانوں

کی تنصیب کا حکم دیا ہے، جو 12 مارچ 2018 کو جاری کیا گیا تھا۔ رپورٹس اور ذاتی مشاہدہ، 62.50 فیصد مناسب قیمت کی دکانیں اور سرکاری فروخت مراکز الیکٹرانک وزنی پیمانہ کی پیمائش کا استعمال کرتے ہیں، جبکہ باقی 37.50 فیصد ایسا نہیں کرتے۔ فیلڈ میں سرکاری ملازمین کی طرف سے دی گئی وجوہات میں شامل ہیں: زیادہ تر وقت تکنیکی خرابی یا خرابی کی وجہ سے الیکٹرانک پیمانے کام نہیں کرتے، اور اوور ہالنگ (Overhauling) کے عمل میں زیادہ وقت لگتا ہے۔ نئی ای وزنی پیمائش کو دوبارہ انشال کرنے کا عمل طویل ہے۔ اور ان ترازو کی موثر تنصیب یا دوبارہ تنصیب کے لیے محکمہ میں تکنیکی طور پر بہت کم لوگ موجود ہیں، وغیرہ۔

### فروخت پر ادائیگی (PoS) آلات / مشینوں کی تنصیب

عوامی تقسیم کا نظام کو شفاف بنانے کے لیے، حکومت جموں و کشمیر نے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تحت کام کرنے والے ہر فروخت مرکز پر فروخت پر ادائیگی ڈیوائسز یا آلات لگانے کی پہل کی۔ اس تناظر میں جدول 5.8 بارہمولہ ضلع کے تمام حلقوں میں اسی محکمے کے تحت پی او ایس ڈیوائسز کی تنصیب کی نشاندہی کرتا ہے۔

### جدول 5.8

#### ضلع بارہمولہ میں فروخت پر ادائیگی آلات / مشینوں کی تنصیب

فروخت مرکز کا نام	فروخت مرکز کی تعداد	فروخت پر ادائیگی آلات کی تعداد	
		تحتوی	تحتوی
سرکاری سیل سینٹر	189	186	03
اندرونی ایڈجسٹمنٹ	124	86	38
FP شاپس	230	171	59
کل	543	443	100

ذرائع: اسسٹنٹ ڈائریکٹر آفس، بارہمولہ، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین

مندرجہ بالا جدول میں دکھایا گیا ہے کہ کل 543 فروخت مراکز (بشمول 189 گورنمنٹ فروخت مراکز، 124 انٹرنل ایڈجسٹمنٹ، اور 230 مناسب قیمت کی دکانیں) میں 443 فروخت مراکز نے فروخت پر ادائیگی ڈیوائسز انسٹال (نصب) کی ہیں اور 100 فروخت مراکز نے ابھی تک انسٹال نہیں کیا یا زیر التواء ہے۔ دوسری طرح سے محکمہ کے 98.413 فیصد فروخت مراکز، 69.355% اندرونی ایڈجسٹمنٹ، اور 74.348% مناسب قیمت کی دکانیں، جن میں فروخت پر ادائیگی ڈیوائسز لگائی گئی ہیں۔ اس کے بجائے، اب بھی 30.645% 1.587%، اور 26.652% سرکاری فروخت مراکز، اندرونی ایڈجسٹمنٹ، اور مناسب قیمت کی دکانیں بالترتیب فروخت پر ادائیگی مشینوں سے زیر التواء ہیں۔

مختصراً، فروخت پر ادائیگی آلات نصب کیے گئے راشن فروخت مراکز کا کل فیصد ہے:

$$\frac{242.116}{3} = 80.705\%$$

اور انہی آلات کے زیر التواء کل فیصد ہے:

$$\frac{57.884}{3} = 19.295\%$$

سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات کے مطابق، اگست 2019 سے مواصلاتی نظام یا انٹرنیٹ کی سہولت کی عدم دستیابی کی وجہ سے (ہندوستانی آئین کے آرٹیکل 370 اور A-35 کی منسوخی کے بعد) راشنیوں کو آدھار سیڈنگ اور فروخت پر ادائیگی (Payment on Sale) آلات / مشینوں کی تنصیب کا کام رک گئے ہیں۔ لہذا، فروخت پر ادائیگی مشینیں ابھی تک (مارچ 2020 تک) نمونہ علاقے کے فروخت مراکز پر فعال یا سرگرم نہیں ہیں۔

جدید عوامی خدمت ماڈل کے پیرامیٹرز میں سب سے اہم پیرامیٹر لوگوں میں اعتماد حاصل کرنا ہے۔ یہ موجودہ تحقیق کے لیے کسی تنظیم کے مجموعی افعال اور ذمہ داریوں کا جائزہ لے کر حاصل کیا جا سکتا ہے۔ تحقیقی مقالے کے اس باب کے تحت، محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے مجموعی کام اور ذمہ داریاں جیسے عوامی خدمات ضمانتی قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کا نفاذ؛ راشن کارڈ کا اجراء؛ شہریوں کے چارٹر/روسٹرز کا استعمال؛ بے کے عوامی خدمات ضمانتی قانون کا نفاذ؛ بیک ٹو ویلج پروگرام کا انعقاد؛ عوامی شکایات کے ازالے کے نظام کی کارکردگی، معانیہ اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل اور کارکردگی؛ صارفین کے حقوق کی آگاہی اور بیداری کے پروگراموں کا انعقاد؛ عوامی تقسیم کے نظام کی خدمات کو کمپیوٹرائز کرنے کی کوششیں؛ اور کشمیر کے دیہی علاقوں میں موثر عوامی تقسیم نظام کے لیے افرادی قوت یا انسانی وسائل کی دستیابی پر توجہ دی گئی۔ دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی کی مجموعی تاثیر کا تجزیہ کرنے کے لیے ان تمام اقدامات کا اس باب میں با مقصد انداز میں جائزہ لیا گیا ہے۔

## باب ششم

### اختتامیہ

عام طور پر، کسی بھی عوامی تنظیم کی ترقی اور کامیابی کو مستفیدین کے اطمینان کی سطح سے ماپا جاتا ہے۔ لوگوں کا اطمینان تنظیم کی پالیسیوں، پروگراموں اور اقدامات کی تاثیر پر مبنی ہوتا ہے، جس کا مزید انحصار تنظیموں کے اغراض و مقاصد کے حصول پر ہے جو اس کے مستفید ہونے والوں کی طرف ہے۔ لہذا کسی بھی عوامی ادارے یا محکمے کی کامیابی کا اندازہ اس کے اغراض و مقاصد کے حصول سے لگایا جاسکتا ہے۔ اس لیے، موجودہ تحقیق میں، محقق نے دیہی کشمیر کے ضلع بارہمولہ میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے تجرباتی مطالعہ کے ذریعے تحقیقی مقاصد کو جواز بنا کر عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کا تجزیہ کیا۔

اس تحقیق کا بنیادی مقصد جدید عوامی خدمت (New Public Service) کا ماڈل کی بنیاد پر دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کا تجزیہ کرنا ہے۔ جدید عوامی خدمت ماڈل کا مطالعہ میں موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے ماڈل کے پانچ عوامل یا پیرامیٹرز (05 Parameters) کا جائزہ لے کر کیا گیا ہے۔ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے شہریوں پر مبنی انتظامی اقدامات کا استعمال کرتے ہوئے ان پیرامیٹرز کی جانچ کی گئی۔

تحقیق کے نتائج اور تجزیہ کی بنیاد پر، جدید عوامی خدمت ماڈل کے پہلے پیرامیٹر کا مشاہدہ کرنے کے لیے یہ جانچا گیا ہے کہ کمیونٹی اقدار اور مفادات کے حوالے سے کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی غذائی تحفظ قانون (National Food Security Act) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (Jammu & Kashmir Food Entitlement Scheme) کے موثر نفاذ کے لیے جو ابہدہ اور انتظامیہ کی کمی ہے۔ تاہم، کمیونٹی کی طرف سے مسلسل مطالبہ کیا جا رہا ہے کہ ہر ماہ اصل قیمت اور مقدار کی بنیاد پر راشن تقسیم کر کے ان اسکیموں کو مزید موثر بنایا جائے۔

جدید عوامی خدمت کے ماڈل کے دوسرے پیرامیٹر یعنی عوامی خدمات ضمانتی قانون اور بیک ٹوولج پروگرام کے اقدامات کا مشاہدہ کرتے ہوئے عوامی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنے پر بھی، یہ اندازہ لگایا گیا ہے کہ اس کو پورا کرنے کے حوالے سے شہریوں یا استفادہ کنندگان کی اطمینان کی سطح بہت کم ہے۔ اس لیے عوامی ضروریات اور مفادات کو پورا کرنے کے لیے عوامی خدمات ضمانتی قانون اور بیک ٹوولج پروگرام کے تحت نافذ کی گئی شہری پرمركز كوششیں زیادہ ناکارہ ثابت ہو رہی ہیں۔

تیسرے پیرامیٹر یعنی مشترکہ عوامی مفادات کی تعمیر میں انتظامیہ کی شراکت کے بارے میں مطالعہ کے نتائج پر مزید یہ دیکھا گیا ہے کہ دیہی علاقوں میں نچلی سطح پر عوامی انتظامیہ غیر موثر ہے، جب صارفین/شہریوں کی حیثیت سے لوگوں کو ان کے حقوق کے بارے میں آگاہ کرنے کی بات آتی ہے۔ مستفیدین بیک ٹوولج پروگرام کے بارے میں جانتے تھے لیکن اس کے نتائج سے مطمئن نہیں تھے۔ جب کہ گاؤں کی سطح پر بیداری کے پروگرام منعقد نہیں کیے گئے اور صارفین اپنے حقوق کے بارے میں بھی بے خبر ہیں جیسا کہ مطالعہ کے نتائج میں اوپر بتایا گیا ہے۔ لہذا، یہ تجزیہ کیا جاسکتا ہے کہ انتظامیہ آگاہی پروگراموں کے ذریعے مشترکہ عوامی مفادات کی تعمیر کے لیے موثر یا کامیاب نہیں ہے۔

لوگوں کے درمیان تعاون اور مشترکہ قیادت کی تعمیر کے لیے، جدید عوامی خدمت ماڈل کے چوتھے پیرامیٹر کا جائزہ لیا گیا ہے۔ عام انتظامیہ، محکمہ خوراک شہری رسدیت و امور صارفین، قانونی میٹروولوجی ڈیپارٹمنٹ اور عام شہریوں کی شمولیت کے تعاون سے چوکسی و نگرانی کمیٹیوں اور شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو کشمیر کے دیہی علاقوں میں تجزیہ کے تحت لیا گیا۔ نیچے دیے گئے نتائج کی بنا پر، یہ خلاصہ کیا جاسکتا ہے کہ مختلف سطحوں پر چوکسی و نگرانی کمیٹیوں کی تشکیل اور رکنیت کے بارے میں آگاہی کی کمی اور عوامی شکایات کے ازالے کے نظام کے استعمال

کے متعلق معلومات کی کمی نے اشتراک اور مشترکہ قیادت کو لوگوں میں کم موثر اور دیہی علاقوں میں عوامی تقسیم کے نظام کے لیے زیادہ غیر موثر کر دیا ہے۔

آخر میں، جدید عوامی خدمت ماڈل کے 5 ویں اور آخری پیرامیٹر کا جائزہ لے کر اور مندرجہ ذیل نتائج کی بنیاد پر، یہ عمومی طور پر کہا جا سکتا ہے کہ عوامی منتظمین نے بیک ٹو ویلج پروگرام، عوامی خدمات ضمانتی قانون اور چوکسی اور نگرانی کمیٹیوں کی جانبدارانہ تشکیل کے تحت عوامی مطالبات، مفادات، ضروریات اور شمولیت پر غیر اطمینان بخش جوابات کی وجہ سے شہریوں میں اعتماد حاصل نہیں کیا ہے۔ اس لیے یہ جواز پیش کیا جا سکتا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے عوامی ایگزیکٹوز یا عوامی منتظمین لوگوں میں اپنا اعتماد حاصل نہیں کر پائے ہیں۔

جیسا کہ ہم جانتے ہیں، مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر میں عوامی خدمات کی موثر فراہمی کو یقینی بنانے کے لیے متعدد شہری پر مرکوز انتظامی اقدامات کو اپنایا گیا ہے۔ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین اور حکومت جموں و کشمیر نے کئی اقدامات اٹھائے ہیں، جن میں عوامی خدمات ضمانتی قانون کا نفاذ، صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام، عوامی شکایات کے ازالے کا نظام، بیک ٹو ویلج (Back to Village) کا پروگرام، چوکسی اور نگرانی کمیٹی کا طریقہ کار، اور عوامی تقسیم کے نظام (Public Distribution System) کی کمپیوٹرائزیشن شامل ہیں۔ عوامی تقسیم کے نظام کی کارکردگی کو یقینی بنانے کے لیے موجودہ تحقیق ان اقدامات کا ایک جائزہ فراہم کرتی ہے۔ مطالعہ کے تجزیہ کے نتائج کی بنیاد پر، عوامی ضروریات، مفادات، اور مطالبات عوامی خدمات ضمانتی قانون، اور بیک ٹو ویلج پروگرام کے تحت پورے نہیں کیے گئے؛ دیہی علاقوں کی نچلی سطح پر صارفین کے حقوق کے بارے میں آگاہی کے پروگراموں کا فقدان؛ اور مختلف سطحوں پر چوکسی اور نگرانی کمیٹیوں کی نااہلی؛ عوامی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کا معمولی استعمال؛ آدھار لنکیج کا نامکمل ہونا، پی۔ او۔ ایس (PoS)

اور ای۔ وزنی آلات موثر نہیں ہیں؛ اور لوگوں میں اعتماد حاصل کرنے میں ناکامی سے یہ نتیجہ اخذ کیا جا سکتا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے مقصد سے کیے گئے شہریوں پر مرکوز انتظامی اقدامات میں ناکامی ہے۔

موجودہ تحقیق میں قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم جیسی دو اہم اسکیموں کا تجزیہ کیا گیا۔ دیہی کشمیر میں ان اسکیموں کے نفاذ کا تجزیہ وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے کیا گیا ہے۔ موجودہ مطالعے کے نتائج کے مطابق، چاول کے علاوہ، باقی تمام تین اشیاء جیسے گندم/ آٹا، چینی اور مٹی کا تیل ماہانہ بنیادوں پر تقسیم نہیں کیا جاتا ہے۔ ان اشیاء پر -/3 - 1 روپے کی اضافی قیمت چارج کیا جاتا ہے؛ تمام اشیاء کی اصل مقدار سے کم مقدار فراہم کی جاتی ہے۔ اور قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت راشن کارڈ خاندانوں کے تمام زمروں میں اشیاء کی اوسط سے بہتر معیار فراہم کی جاتی ہے۔

اس لیے یہ نتیجہ اخذ کیا جا سکتا ہے کہ ضروری اشیاء جیسے چاول، گندم/ آٹا اور چینی کے معیار کو چھوڑ کر، کشمیر کے دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ اور مٹی کے تیل کی وقت، قیمت اور مقدار کے حوالے سے تقسیم میں تاثیر کی کمی ہے۔

اگرچہ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کی دو اہم اسکیمیں جموں اور کشمیر میں 2016 سے نافذ کی گئی ہیں، جموں اور کشمیر کے Union Territory میں عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے موثر انتظامیہ اور حکمرانی کے لیے مختلف شہری پر مرکوز انتظامی اقدامات کیے گئے ہیں۔ لیکن، تحقیق کے مجموعی نتیجے کا خلاصہ اس طرح سے کیا جا سکتا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے موثر نفاذ کا فقدان، شہری پر مرکوز انتظامی اقدامات کی غیر موثریت، اور سب سے بڑھ کر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے تاثیر کا فقدان ہے۔

نظم و نسق عامہ کی لغت میں، گنگن راج نے "عوامی خدمت" کی تعریف "ایک ایجنسی یا تنظیم کے طور پر کی ہے جو عام لوگوں کی ضروریات کو پورا کرتی ہے۔" عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کا مطلب یہ ہے کہ لوگ عوامی تنظیموں کی طرف سے فراہم کی جانے والی مختلف خدمات سے بروقت اور موثر طریقے سے فائدہ اٹھانے کے بعد مطمئن ہو جائیں۔ Denhardt اور Donhardt کی بنیادی کتاب "The New Public Service: Serving, Not Steering" نے نظم و نسق عامہ کے مطالعہ میں جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر کو سب سے حالیہ نقطہ نظر کے طور پر متعارف کرایا ہے۔

محقق کا مقصد عوامی خدمات کی فراہمی کے تصور کو نظریاتی تناظر میں تلاش کرنا ہے۔ یہاں، عوامی خدمات کی فراہمی کے پس منظر اور امکانات یا پیش منظر کی وضاحت نظم و نسق عامہ کے ڈسپلن یا مضمون کے لیے تیار کیے گئے مختلف نظریات کے ذریعے کی گئی ہے۔ ایک طرف، کچھ نقطہ نظر جو سرکاری تنظیموں یا ایجنسیوں کے ذریعے عوامی خدمات کی فراہمی کے مخالف نوعیت کے ہیں جیسے عوامی پسند کا نقطہ نظر، تنقیدی نقطہ نظر، مملکت بنام بازار نقطہ نظر اور جدید عوامی انتظامیہ کے نقطہ نظر پر تبادلہ خیال کیا گیا۔ دوسری طرف، کچھ اہم نقطہ نظر جیسے کہ نظم و نسق عامہ کا نیا نقطہ نظر، انتظامیہ کا اخلاقی نقطہ نظر، نظریہ مزا کرہ، اور جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر نے عوامی خدمات کی فراہمی میں حکومتی اداروں کے کردار کو مثبت طور پر متاثر کیا ہے۔ تاہم، جدید عوامی خدمت کا نقطہ نظر کے اثرات نے عوامی خدمات کی فراہمی کے تصور کو ایک موثر انداز میں بڑھایا جس کی تجویز Donhardt اور Donhardt نے پیش کی تھی۔ انہوں نے باب میں بیان کردہ جدید عوامی خدمت کے نقطہ نظر کے سات اصول تیار کیے، جنہیں سرکاری ایجنسیوں یا اداروں کے ذریعے عوامی خدمات کی فراہمی کے تاثیر کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ اس تحقیق میں متعلقہ لٹریچر کا جائزہ، ایک تحقیقی بیان، تحقیقی مقاصد، تحقیقی مفروضے، تحقیقی طریقہ کار، مقالہ کے ابواب اور ایک نتیجہ شامل ہے جیسا کہ پہلے باب میں بیان کیا گیا

ہے۔ کسی بھی تحقیق کا تحقیقی طریقہ کار اس کے تعاون کے لیے ضروری متعدد تحقیقی پہلوؤں کو سمجھتا ہے۔ موجودہ تحقیق کے لیے استعمال ہونے والے تحقیقی طریقہ کار میں تحقیقی مسئلہ، تحقیقی نقطہ نظر، تحقیقی طریقہ اور تحقیقی ماڈل شامل ہیں۔ نمونے حاصل شدہ قسم اور سائز (جسامت)؛ مواد اکٹھا کرنے کے آلات؛ اور تجرباتی ٹولز یا آلات اور تکنیک شامل کیے گئے۔

اس سلسلے میں محقق نے اپنے مقالے میں شہری مرکز انتظامیہ پر روشنی ڈالی ہے۔ انہوں نے شہریوں پر مبنی انتظامیہ سے متعلق ایک گلابی تصویر پیش کی ہے اور شہری مرکز انتظامیہ کو حکومت کی مختلف پالیسیوں اور پروگراموں کے ذریعے لوگوں کی خدمت کرتے ہوئے ان کے ساتھ قریبی رابطہ رکھنے والی انتظامیہ کے طور پر کہا جا سکتا ہے۔ انتظامیہ کو چاہیے کہ وہ موثر ڈھانچے اور موثر پالیسیوں کے ذریعے عام لوگوں کے تمام مطالبات، ضروریات اور عمومی مفادات کو پیش کرے۔ کسی بھی ملک میں انتظامیہ کو شہری مرکز بنانے کے لیے انتظامی ڈھانچے اور افعال میں اصلاحات کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس تناظر میں پوری دنیا میں مختلف انتظامی کوششیں شروع کی گئیں۔ کچھ اہم شہری مرکز انتظامی اقدامات جنہوں نے 1991 کی معاشی اصلاحات کے بعد ہندوستان جیسے تمام جمہوری ممالک کو متاثر کیا۔ ان اقدامات میں شہر یمنسٹور (Citizens' Charter) کا قیام؛ بہتر حکمرانیکا تصور؛ حق اطلاعات قانون؛ اور ای۔ حکمرانی پہل شامل ہیں۔ محقق نے ہندوستان میں موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لئے کچھ اہم انتظامی کے ساتھ ساتھ قانون سازی کے شہریوں کے مبنی اقدامات پر بھی تبادلہ خیال کیا۔ انتظامی اقدامات میں 1996 کی چیف سیکریٹریز کانفرنس (Chief Secretaries Conference)، ذمہ دار اور موثر انتظامیہ کے لیے عملی منصوبہ-1997، ہندوستان میں شہری منشور، سیووٹم فریم ورک/ماڈل، انتظامی قانون کمیشن کا جائزہ-1998، ہندوستان میں ای۔ حکمرانی اور شہری مرکز انتظامیہ پر دوسرا انتظامی اصلاحاتی کمیشن-2005 شامل ہے۔ مزید برآں، اس کے لیے کچھ قانون سازی کے قوانین بنائے گئے جیسے کہ

2005 کا حق اطلاعات قانون؛ عوامی خدمت ضمانتی قانون-2011؛ شہری منشور اور عوامی شکایات کے ازالے کا

قانون-2011؛ اور صارفین کے تحفظ کا قانون-1986 (2019 میں ترمیم شدہ)۔

ہندوستان کے عوامی تقسیم کے نظام نے سال بھر میں کئی اقدامات کو اپنایا ہے، خاص طور پر 1990 کے بعد، جیسے کہ 1992 میں اصلاح شدہ عوامی تقسیم کا نظام، 1997 میں ٹارگنڈ عوامی تقسیم کا نظام، 2000 میں انتودیا انا یوجنا، 2000 میں اناپورنا اسکیم، اور 2013 میں قومی غذائی تحفظ قانون۔ یہ اقدامات ملک کے ہر ضرورت مند انسان کو غذائی تحفظ فراہم کرنے کے مقصد کو حاصل کرنے کے لیے نافذ کی گئیں۔ حکومت ہند نے ان اقدامات سے غریبوں، بھوکے، پسماندہ، محروم اور سماج کے دیگر طبقات میں راشن کی اشیاء کی تقسیم میں کامیابی حاصل کرنے کی کوشش کی۔ عوامی تقسیم کے نظام کو مضبوط کرنے کے لیے مختلف ادوار میں جموں و کشمیر مرکز کے زیر انتظام علاقے میں بھی ان اقدامات کو اپنایا گیا۔ اس تناظر میں، ان اقدامات کو قومی اور مرکزی زیر انتظام علاقہ جموں و کشمیر میں تفصیل سے بیان کیا گیا۔ اس کے نتیجے میں، جموں و کشمیر میں عوامی تقسیم کے موثر اور موثر نظام پر مختلف پالیسیوں، منصوبوں اور قوانین کے اثرات کو بیان کیا گیا ہے۔

مواد یا ڈیٹا ایجا کرنے کے بعد، فیلڈ سروے سے جمع کیے گئے ڈیٹا کو مناسب طریقے سے مرتب کرنے کی ضرورت ہے تاکہ تحقیقی موضوع کے مقاصد کو درست ثابت کیا جاسکے۔ نتیجتاً، تحقیق فیلڈ سروے سے اکٹھے کیے گئے تجرباتی مطالعہ کی بنیاد پر ڈیٹا کی تالیف پر زور دینے کے ساتھ شروع ہوئی۔ اس میں مطالعہ علاقے کے پروفائل کا احاطہ کیا گیا، جس میں محدود ضلع اور زیر مطالعہ منتخب محکمہ کا مختصر پروفائل شامل ہے۔ اس تحقیق میں، تحقیقی مقاصد کو درست ثابت کرنے کے لیے مطالعہ کے علاقے کے مختلف عناصر بھی پیش کیے گئے، جن میں مطالعہ کے نمونے سے مستفیدین کے بارے میں عمومی معلومات؛ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کا نفاذ؛ شہری منشور اور روسٹرز کا استعمال؛ راشن کارڈز کا اجرا؛ نجلی سطح پر عوامی شکایات کا ازالہ؛

خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کا نگرانی اور چوکسی کا نظام؛ محکمہ میں عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے افرادی قوت کی دستیابی؛ کمپیوٹرائزڈ عوامی خدمت کی فراہمی یا ای پی ڈی ایس؛ وزن اور پیمائش کی نگرانی؛ بیک ٹو وِلج پروگرام؛ محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے لوگوں کے مطالبات؛ اور صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی پروگرام شامل ہیں۔

اس مطالعہ میں، جدید عوامی خدمت ماڈل کے سب سے اہم پیرامیٹرز میں سے ایک لوگوں میں اعتماد حاصل کرنا ہے۔ یہ موجودہ تحقیق کے لیے کسی تنظیم کے مجموعی افعال اور ذمہ داریوں کا جائزہ لے کر حاصل کیا جا سکتا ہے۔ اس تحقیقی مقالے کے تحت، خوراک شہری رسدات و امور صارفین محکمہ کے مجموعی کام اور ذمہ داریاں جیسے قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کا نفاذ؛ راشن کارڈ کا اجراء؛ شہریوں کے چارٹر/روسٹرز کا استعمال؛ عوامی خدمات ضمانتی قانون کا نفاذ؛ بیک ٹو وِلج پروگرام کا انعقاد؛ عوامی شکایات کے ازالے کے نظام کی کارکردگی، نگرانی اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل اور کارکردگی؛ صارفین کے حقوق کی تعلیم اور آگاہی پروگراموں کا انعقاد؛ عوامی تقسیم کا نظام کی کمپیوٹرائزنگ خدمات کے لیے کوششیں؛ اور کشمیر کے دیہی علاقوں میں موثر عوامی تقسیم نظام کے لیے افرادی قوت یا انسانی وسائل کی دستیابی پر توجہ دی گئی۔ دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی کی مجموعی تاثیر کا تجزیہ کرنے کے لیے ان تمام اقدامات کا اس مطالعہ میں با مقصد انداز میں جائزہ لیا گیا ہے۔

## مطالعہ کے نتائج

1. جدول 5.1 نے کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے موثر نفاذ کے لیے جو ابده پیرامیٹر کا جائزہ لیا گیا۔ انہی اسکیموں کا تجزیہ وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے کیا گیا۔ استفادہ کنندگان کے جوابات کے مطابق، ایسے پروگراموں کے موثر نفاذ کے لیے انتظامی

جوابدہی اور ذمہ داری کا فقدان ہے، جیسے کہ ماہانہ بنیادوں پر صرف چاول تقسیم کیے جا رہے ہیں اور باقی تین اشیاء گندم / آٹا، چینی اور کے تیل کی سہولت فراہم نہیں کی جا رہی ہے۔ ماہانہ بنیاد پر چاول پر تقریباً 93% مستفیدین، 94.5% آٹے پر، اور 100% چینی اور مٹی کا تیل کے لیے -/3-1 روپے کی اضافی قیمت کو قبول کرتے ہیں جیسا کہ روسٹر کے ذریعے متعین کیا جاتا ہے۔ 62.50% چاول سے مستفید ہونے والے، 79.75% آٹے سے فائدہ اٹھانے والے، 88% چینی سے سے مستفید ہونے والے، اور 70.50% مٹی کا تیل سے فائدہ اٹھانے والے جواب دیتے ہیں کہ روسٹر (Roaster) کی مطابق، ان اجناس کی اصل مقدار یا تو تقسیم نہیں کی گئی یا وہ اس مخصوص مقدار سے ناواقف ہیں۔ تقریباً تمام استفادہ کنندگان اس بات پر متفق ہیں کہ ایسی ضروری راشن اشیاء کا معیار اوسط اور بہتر ہے، سوائے 6.50 فیصد کے جو کہتے ہیں کہ مٹی کا تیل کا معیار خراب ہے۔

مزید برآں، فیلڈ میں سرکاری اگیکیٹوز کی زبانی بات چیت کے ذریعے یہ اندازہ لگایا گیا ہے کہ جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت بغیر کسی درست جواز کے اگست سے دسمبر 2019، یعنی پچھلے پانچ مہینوں کے دوران خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے محکمے کو چاول کی کمی کی گئی ہے۔ سرکاری عہدیداروں کے مطابق، اگست 2019 میں شروع ہونے والے پچھلے پانچ مہینوں کے دوران تقریباً 40 سے 50 فیصد چاول کی ناکافی مقدار کا حصہ جموں و کشمیر کے لوگوں کو فراہم نہیں کیا گیا ہے۔

نتیجے کے طور پر، یہ دیکھا گیا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء کی وقت، قیمت، اور مقدار کے لحاظ سے قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے نفاذ میں تاثیر کی کمی ہے

2. مستفیدین، سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کے جوابات کے تجزیے کی بنیاد پر، یہ نتیجہ اخذ کیا گیا ہے کہ 71.25% مستفیدین اور 7.692% سرکاری ملازمین یا تو عوامی خدمات ضمانتی قانون سے ناواقف ہیں یا ان کے پاس اس کے پہلوؤں سے متعلق کوئی معلومات نہیں ہیں۔ تحقیقی علاقے میں چار (04) سرکل یا تحصیل سپلائی دفاتر سے جمع کردہ اعداد و شمار کے مطابق، کل 1942 یعنی 100% درخواستیں میں عوامی خدمات ضمانتی قانون کے مختلف پہلوؤں پر، 43.46% خاندانوں کی تقسیم سے نئے راشن کارڈ کے اجراء سے متعلق ہیں۔ 28.89% درخواستیں غیر ترجیحی گھرانوں کو ترجیحی گھرانوں کے زمرہ میں تبدیل کرنے کے لیے، اور 27.65% راشن کارڈز میں افراد کی شمولیت سے متعلق ہے۔ یہ بھی دیکھا گیا ہے کہ 85.50% مستفیدین اور 23.08% سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز، جیسا کہ شکل 5.4 میں دکھایا گیا ہے، مقررہ وقت کے اندر عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت خدمات حاصل نہیں کریں۔ مطالعہ سے تجزیہ کیا جاسکتا ہے کہ مندرجہ بالا پہلوؤں یا مسائل کے حوالے سے عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت جمع کرائی گئی درخواستوں کا جواب درج ذیل وجوہات کی بنا پر غیر اطمینان بخش تھا:

i. محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین نے 2016 سے 2020 تک الگ یا تقسیم ہونے والے خاندانوں کے لیے نئے راشن کارڈ جاری کرنے کی اجازت نہیں دی ہے۔

ii. NPHH زمرہ کو PHH زمرہ میں تبدیل کرنے کے حوالے سے تمام درخواستیں متعلقہ دفاتر میں زیر التوا ہیں کیونکہ محکمہ خوراک کو 2011 کی مردم شماری کے بعد اعلیٰ حکام سے اضافی کوٹہ منظور نہیں کیا ہے۔ اور

iii. 2011 کی مردم شماری کے بعد کسی بھی فرد کو راشن کارڈ میں شامل نہیں کیا گیا ہے کیونکہ اسی مردم شماری کے مطابق راشن صرف سابقہ خاندان کے افراد میں تقسیم کیا جاتا ہے۔

3. مزید یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ جون 2019 میں منعقد ہونے والے بیک ٹو ویلج (Back to Village)

پروگرام کے پہلے مرحلے (Phase-I) میں 14 مطالبات اور نومبر 2019 میں منعقد ہونے والے بیک ٹو ویلج

پروگرام کے دوسرے مرحلے (Phase- II) میں 74 مطالبات مطالعہ کے علاقے میں محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کے لیے درج کیے گئے ہیں۔ یہ مطالبات ضلع بارہمولہ کے دیہاتوں کے عام شہریوں نے عوامی تقسیم کے نظام کے مختلف پہلوؤں کے حوالے سے اپنی ضروریات اور دلچسپیوں پر درج کیے تھے۔ تاہم، یہ انتہائی قابل ذکر ہے کہ محکمے نے دسمبر 2020 تک بیک ٹوولج پروگرام کے دونوں مراحل میں لوگوں کی ضروریات اور مفادات کی بنیاد پر ایک بھی مطالبہ پورا نہیں کیا اور نہ ہی عمل میں لایا۔

4. صارفین کے حقوق سے متعلق آگاہی کے پروگراموں اور بیک ٹوولج پروگراموں کی چھان بین کی گئی تاکہ محکمہ کے شہریوں یا صارفین کے درمیان مشترکہ عوامی مفادات کی تعمیر میں عوامی انتظامیہ کی شراکت کا اندازہ لگایا جاسکے۔ مطالعہ کے جواب دہندگان کے مطابق، تقریباً 77.75% مستفید کنندگان بطور صارف اپنے حقوق سے ناواقف ہیں، اور تقریباً 100% سیمپل (sample) اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ دیہی علاقوں میں گاؤں کی سطح پر اس طرح کے آگاہی پروگرام نہیں کیے جاتے۔ یہ پروگرام بلاک / تحصیل اور ضلع کی سطح پر منعقد کیے گئے۔ اس کے بجائے، 33.75% مستفیدین کے پاس ان پروگراموں سے متعلق معلومات نہیں ہیں، اور تقریباً 100% مستفیدین اور 43.75% سرکاری ملازمین اور ایگزیکٹوز کا جواب ہے کہ ان پروگراموں میں شہریوں کی شرکت بہت کم ہے۔

جیسا کہ شکل 5.5 میں واضح طور پر بتایا گیا ہے، تقریباً 95.25% مستفیدین بیک ٹوولج پروگرام سے واقف ہیں، اور 65.50% کا کہنا ہے کہ اس طرح کے پروگرام ان کی کمیونٹی میں منعقد کیے گئے ہیں۔ اسی اعداد و شمار سے یہ بات سامنے آئی کہ 70.25% مستفیدین کا خیال ہے کہ بیک ٹوولج پروگرام دیہی ترقیاتی پروگراموں کی نگرانی کے لیے ایک مؤثر ذریعہ ثابت ہو گا، اور 58.75% نے ایسے اقدامات میں حصہ لیا ہے۔ تاہم،

ان پروگراموں کے نتائج غیر اطمینان بخش تھے کیونکہ دسمبر 2020 تک عوامی درخواستوں کو پورا نہیں کیا گیا تھا۔

5. مطالعہ میں، محقق نے لوگوں کے تعاون اور مشترکہ قیادت کو بڑھانے کے لیے تجزیہ پر مبنی نگرانی اور چوکسی کمیٹیوں (Monitoring and Vigilance Committees) اور PDS کے عوامی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی کارکردگی کا جائزہ لیا۔ ان اقدامات کے بارے میں کچھ اہم حقائق دریافت کیے گئے ہیں:

❖ 94.75% استفادہ کنندگان حلقہ پنچایت / گاؤں کی سطح پر نگرانی اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل اور رکنیت کے بارے میں نہ تو واقف ہیں اور نہ ہی کوئی معلومات فراہم کی گئی۔

❖ یہ دیکھا گیا ہے کہ یوٹیلزیشن سرٹیفکیٹ (Utilization Certificate) پر گاؤں کی سطح کی چوکسی اور مانیٹرنگ کمیٹیوں کے دستخط ہوتے ہیں اور دیہی علاقوں میں محکمہ کے حکام کی طرف سے ضروری اشیاء کی مناسب تقسیم کے لیے مناسب جانچ پڑتال اور عام شہریوں کو مطلع کیے بغیر جاری کیے جاتے ہیں۔

❖ قانونی میٹروولوجی کا محکمہ (Department of Legal Metrology) وزن اور پیمائشوں کی نگرانی اور تصدیق کرنے کے لیے FCS&CA کے محکمے کے ساتھ مشترکہ کام کرتا ہے۔ یہ اندازہ لگایا گیا ہے کہ قانونی میٹروولوجی کا محکمہ اوسطاً ہر سال جرمانے کے نفاذ کے صرف گیارہ (11) کیسز رجسٹر کرتا ہے (دونوں سنگل اور کیمپ انفورسمنٹ کیسز) کی برعکس اس کے کہ بارہولہ ضلع میں گاؤں (villages) کی کل تعداد 524 ہیں۔

❖ ستمبر 2016 کے 100% استفادہ کنندگان نے جواب دیا کہ 2016 کے بعد سے عوامی تقسیم کے نظام کی نگرانی اور چوکسی اور وزن اور پیمائش کی جانچ پڑتال کے لیے FCS&CA اور لیگل میٹروولوجی کے محکموں نے ان کے رہائشی مقامات (دیہاتی سطح) میں ایک بھی دورہ نہیں کیا ہے۔

❖ اسسٹنٹ ڈائریکٹر خوراک ڈپارٹمنٹ کے دفتر سے 2016 سے 2020 تک جمع کیے گئے ڈیٹا کا تجزیہ کرنے پر، عوامی شکایات کی نوعیت بلیک مارکیٹنگ (black-marketing)، راشن اور مٹی کا تیل کی اشیاء

کی اضافی قیمت اور کم مقدار کے متعلق تھیں۔ نیز یہ بھی پتہ چلا ہے کہ عوامی شکایات کے اندراج کے چار (04) ذرائع حکومت کے ذریعہ حاصل کیے گئے ہیں، جن میں جموں و کشمیر سرکار کی طرف سے دستیاب گرامس پورٹل، آوازی عوام، حق اطلاعات قانون اور عدالتی مقدمات شامل ہیں۔ مزید تجزیے کے مطابق، 79.411% عوامی شکایات کا ازالہ کیا جا چکا ہے، جب کہ 20.589% ابھی بھی محکمہ میں ازالے کے لیے زیر التوا ہیں۔

❖ مزید برآں، نمونے کے مستفیدین میں سے صرف 8.5% عوامی شکایات کے اندراج کے طریقہ کار سے واقف ہیں اور باقی 91.50% اس کے بارے میں آگاہ نہیں ہیں۔

6. جیسا کہ پہلے ہی باب - 5 میں ذکر کیا گیا ہے، بیک ٹوولوجی پروگرام کے دونوں مراحل میں ضلع بارہمولہ کے دیہی لوگوں کی طرف سے 2019 میں کل 88 مطالبات ہیں۔ لیکن دسمبر 2020 تک شہریوں کی ضروریات اور مفادات پر مبنی ایک بھی مطالبہ پورا نہیں ہوا۔ اسی طرح، جموں و کشمیر کے عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت، مطالعہ کے نمونے کے علاقے میں، لوگوں کی طرف سے مجموعی طور پر 1942 درخواستیں محکمہ خوراک اور سول سپلائی کے ذمہ دار حکام کو جمع کروائی گئیں۔ اس سے یہ معلوم ہوتا ہے کہ پچھلے باب کے جدول 5.2 میں بیان کردہ مختلف وجوہات کی بنا پر کسی بھی درخواست پر غور نہیں کیا گیا ہے۔

7. اس کے علاوہ ہر گاؤں کے کچھ نامور افراد موثر عوامی تقسیم کے نظام کو یقینی بنانے کے لیے گاؤں یا دیہی علاقوں کی سطح پر نگرانی اور چوکسی کمیٹیوں کی تشکیل میں بطور ممبر شامل ہیں۔ تاہم، یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ 94.75% مستفید ہونے والوں کو اس طرح کی کمیٹیوں کی تشکیل کے بارے میں علم نہیں ہے اور عوامی تقسیم کے نظام کی مناسب تصدیق اور لوگوں سے رابطہ کیے بغیر سرکاری ملازمین کو یوٹیلائزیشن سرٹیفکیٹ پر دستخط کر کے جاری کیے جاتے ہیں۔

8. فیڈ اسٹری میں اس بات کا ثبوت ملتا ہے کہ 34.25% مستفیدین جواب دیتے ہیں کہ محکمہ کی ویب سائٹ پر اپ لوڈ (upload) کردہ ڈیٹا غلط ہے۔ صرف 5.50% جواب دہندگان محکمہ کی ڈیجیٹل خدمات حاصل کرنے کے لیے ای ڈیوائسز (e-devices) کا استعمال کرتے ہیں اور 100% مستفیدین کا جواب ہے کہ انھوں نے آن لائن (online) ذرائع اور موڈ کے ذریعے کوئی شکایت درج نہیں کرائی ہے۔ اب تک، دیہی علاقوں میں ای-پی ڈی ایس (e-PDS) خدمات کو زیادہ قابل رسائی اور استعمال میں لانے کے لیے کوئی محکمہ بیداری مہم یا پروگرام منعقد نہیں کیا گیا ہے۔

9. شکل 5.8.2 سے اخذ کردہ اعداد و شمار کے مطابق، فروری 2016 سے جون 2019 تک، قومی غذائی تحفظ قانون کے لیے 19.43% راشن کارڈز اور 41.07% افراد اور غیر-قومی غذائی تحفظ قانون کے لیے 28.96% راشن کارڈز اور 50.87% افراد آدھار لنکیج کے لیے ابھی تک زیر التواء ہے۔ مزید برآں، اگست 2019 سے دسمبر 2020 تک، تحقیق کے تحت ضلع میں محکمہ کے آدھار سیڈنگ کا کام یا تو ناگزیر مواصلاتی مسائل یا COVID-19 بیماری کے ابھرنے کی وجہ سے، تاخیر یا خلل پڑا ہے۔

10. مطالعہ سے یہ بھی پتہ چلا ہے کہ کل فروخت کے مراکز یا سیل آؤٹ لیٹس میں سے 80.705% نے فروخت پر ادائیگی (PoS) ڈیوائسز نصب کر دی ہیں اور باقی 19.295% ابھی زیر التواء ہیں۔ لیکن آرٹیکل 370 اور 35-A کی منسوخی اور جموں و کشمیر میں COVID-19 بیماریوں کی آمد کے بعد ناگزیر مواصلاتی حالات کی وجہ سے، آدھار کو لنک کرنے اور پی او ایس ڈیوائسز کو انسٹال کرنے کے کام غیر فعال یا بند ہو گئے۔

11. اس کے علاوہ، یہ دیکھا گیا ہے کہ مطالعہ کے علاقے میں 62.50% سرکاری ملازمین صارفین کو صحیح مقدار فراہم کرنے کے لیے الیکٹرونک وزنی آلات/پیمانے استعمال کرتے ہیں، جب کہ 37.50% ایسا نہیں

کرتے۔ تکنیکی خرابیاں / خرابیاں، ان آلات کو استعمال کرنے کے لیے حوصلہ افزائی کی کمی، یا خود غرضی کی اہمیت وہ اہم وجوہات ہیں جن کی وجہ سے سرکاری ملازمین ان ای وزنی آلات یا مشینوں کو استعمال نہیں کرتے ہیں۔

### مفروضوں کی جانچ

اوپر بیان کردہ موثر عوامی خدمت کی فراہمی کے تجزیہ کے لیے جدید عوامی خدمت (جدید عوامی خدمت) ماڈل کے پانچوں پیرامیٹرز کی جانچ کی بنیاد پر، یہ نتیجہ اخذ کیا گیا ہے کہ کشمیر کے دیہی علاقوں میں عوامی خدمات کی فراہمی میں تاثیر کی کمی ہے۔ اس طرح، پہلا مفروضہ جو کہ ماڈل کے مشاہدے کی بنیاد پر، دیہی کشمیر میں عوامی خدمات کی فراہمی میں تاثیر کا فقدان ہے، توثیق کر دی گئی ہے، اس لیے اس کا مطلب کا لعدم مفروضہ ( $H_0$ ) ہے۔

موجودہ تحقیق میں مطالعہ کیے گئے شہریوں پر مرکوز انتظامی اقدامات کے عمومی جائزے کے مطابق، یہ پایا گیا ہے کہ عوامی خدمات کی موثر فراہمی کو یقینی بنانے کے لیے شہریوں پر مرکوز اقدامات کو فعال کرنا غیر موثر ہے۔ نتیجتاً، تحقیق کا دوسرا مفروضہ یعنی شہریوں پر مرکوز انتظامی اقدامات موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے موثر طریقے سے کام کر رہے ہیں، غلط ثابت ہوئے، اس طرح متبادل مفروضے ( $H_1$ ) کا مطلب ہے۔

اگرچہ قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کو مرکز کے زیر انتظام جموں و کشمیر میں 2016 سے ہموار طریقے سے لاگو کیا گیا تھا۔ لیکن کشمیر کے دیہی علاقوں میں فیلڈ سروے کے نتائج کی بنیاد پر، یہ تجزیہ کیا گیا ہے کہ روسٹرز کے مطابق، صرف چاول ماہانہ بنیاد پر فراہم کیا جاتا ہے اور سبھی ضروری اشیاء کے معیار اوسط اور بہتر ہیں۔ لیکن قومی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کے تحت عوامی تقسیم کے نظام

میں قیمت، وقت، اور مقدار کے حوالے سے تاثیر کا فقدان ہے۔ لہذا، تیسرا مفروضہ کہ، کشمیر کے دیہی علاقوں میں وقت، قیمت، معیار اور مقدار کے لحاظ سے قومی غذائی تحفظ قانون (NFSA) اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم (JKFES) اسکیموں کے نفاذ میں تاثیر کی کمی ہے، جزوی طور پر درست پایا گیا اور یہ کا عدم ( $H_0$ ) یا متبادل ( $H_1$ ) مفروضے کی نمائندگی کر سکتا ہے۔

### تحقیق کی حدود

1. ڈیٹا کی عدم دستیابی: محقق نے دیہی علاقوں میں FCS&CA کے محکمے کے ذریعے کام کرنے والے عوامی تقسیم کے نظام کے تمام پہلوؤں کے بارے میں زیادہ سے زیادہ معلومات حاصل کرنے کی کوشش کی۔ کچھ معمولی عناصر جیسے زمرہ وار نئے راشن کارڈ جاری کرنا، صارفین کو درپیش عوامی تقسیم کا نظام کے مسائل کے بارے میں ضلعی صارف فورم (Consumer Forum) سے ڈیٹا حاصل کرنا، جاری کردہ لائسنسوں (Licences) کی تفصیلات اور درخواستیں زیر التواء ہیں، محکمہ کے ذمہ دار حکام کے ڈیٹا کی عدم دستیابی کی وجہ سے جانچ نہیں کی جاسکی۔ لہذا، دیہی کشمیر میں عوامی تقسیم کے نظام کے ہر پہلو کو تلاش کرنا محقق کے لیے مشکل تھا۔

2. فیلڈ سروے کے دوران ناگزیر حالات: کچھ غیر متوقع واقعات جیسے آرٹیکل 370 اور 35-A کی منسوخی اور COVID-19 بیماری کے ظہور کی وجہ سے، تحقیقی مدت کے فیلڈ سروے کے دوران محقق کو بروقت ڈیٹا حاصل کرنے میں دشواری کا سامنا کرنا پڑا۔

3. ڈیٹا کی تالیف اور تجزیہ کا نقطہ نظر: محقق نے ڈیٹا کی تالیف اور تجزیہ کے لیے مجموعی نقطہ نظر کا استعمال کیا اور جنس، زمرہ، عمر، تعلیم اور دیگر متغیرات کی بنیاد پر تفصیلی نقطہ نظر کا اطلاق نہیں کیا۔

## مطالعہ کے مضمرات

21 ویں صدی کے آغاز سے، دنیا بھر میں معیشت اور معاشرے میں عوامی خدمات میں تیزی سے تبدیلی آئی ہے۔ عوامی خدمات کی فراہمی میں متحرک اور تیز رفتار تبدیلی کا ہندوستان کے جمہوری انتظامی ڈھانچے پر اثر پڑتا ہے۔ USA میں نظم و نسق عامہ کے "جدید عوامی خدمت" کے نقطہ نظر کی آمد کے ساتھ، تمام ترقی یافتہ اور ترقی پذیر ممالک کے انتظامی نظاموں نے عوامی خدمات اور سماجی و اقتصادی ترقی میں بہتری اور فوری تبدیلی کے لیے اپنی کوششوں کو تیز کر دیا۔ ہندوستان نے خدمت کی فراہمی میں موثر کوششوں، بد عنوانی سے پاک، اور شہریوں پر مبنی انتظامی تبدیلیوں کی ضرورت پر بھی زور دیا، تاکہ ملک خود کو اپنے شہریوں کے مطالبات کو پورا کرنے والا سمجھے۔ عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے عوامی انتظامیہ میں تبدیلی اور بہتر حکمرانی کی بحالی ہندوستان جیسے ترقی پذیر ملک کے معاشروں میں زیادہ اہم ہوتی جا رہی ہے۔

محقق موجودہ تحقیق کے جواز کو دو بڑے مطالعہ کے مضمرات کے لحاظ سے بیان کرتا ہے:

### مطالعہ کا مضمرات 1: مطالعہ سے مجموعی طور پر معاشرے کو فائدہ ہوگا۔

تحقیق کا بنیادی مقصد حکومتی اداروں اور ریاست کے دائرہ اختیار میں دیگر اداروں کی طرف سے فراہم کی جانے والی عوامی خدمات کا تجزیہ کرنا ہے جو مجموعی طور پر معاشرے کے فائدے کے لیے ہیں۔ یہ مطالعہ کسی بھی ملک میں بڑے پیمانے پر لوگوں کی فلاح و بہبود اور معاشرے کی فلاح و بہبود پر اہم اثر ڈالتا ہے۔

اس تحقیق نے عوامی خدمت کے نقطہ نظر کے اطلاق اور جموں و کشمیر ریاست کے معاشرے کو بڑے پیمانے پر فوائد دینے کے معاملے میں انتظامیہ کی افادیت پر اس کے اثرات کی واضح تصویر فراہم کی ہے۔ عوامی خدمات کی فراہمی کی پالیسیوں اور پروگراموں کے نفاذ کے دوران پیدا ہونے والے مسائل اور مواقع کو سامنے لا کر یہ مطالعہ معاشرے کے لیے انتہائی قیمتی ہو گا۔ جہاں ناکافی یا پابندیاں موجود ہوں وہاں بہتری لانا اور بہتر عوامی خدمات کے عمل کی کامیاب فراہمی کی ضرورت کے بارے میں علم حاصل کرنا معاشرے اور انتظامیہ دونوں کے لیے فائدہ مند ہو سکتا ہے۔ یہ تحقیق شہریوں پر مرکوز انتظامیہ کو موثر، اقتصادی اور موثر عوامی خدمات کے لیے دوسرے ممالک میں استعمال کیے جانے والے بہترین

اقدامات اور حکمت عملیوں کے بارے میں سفارشات پیش کر سکتی ہے۔ اس کے علاوہ، ریاست / ملک کے اندر نافذ کیے گئے بہترین اقدامات اور طرز عمل سے معاشرے کو فائدہ ہو سکتا ہے۔

مطالعہ کا مضمون 2: مطالعہ پالیسی سازی کے لیے اہم ہے۔

پالیسی سائنس کا تعلق حکومت یا کاروبار میں اعلیٰ سطحی پالیسی کی تشکیل کے ساتھ ساتھ مسائل کو سمجھنے اور حل کرنے

کے نقطہ نظر سے ہے۔ معاشرے کے مشترکہ مفادات کے تحفظ کے لیے مقامی، علاقائی، قومی، بین الاقوامی اور غیر ملکی

سطحوں پر پالیسیاں مرتب کی جاتی ہیں۔ ریاست یا ملک کی زیادہ تر پالیسیاں کسی نہ کسی شکل میں ترقیاتی نوعیت کی ہوتی ہیں۔ جیسا

کہ ہم سب جانتے ہیں، ریاست اپنے کردار، نوعیت اور ترقیاتی اہداف میں متحرک ہے۔ جدید جمہوریتوں میں انتظامیہ کا

بنیادی مقصد شہریوں کو موثر اور موثر عوامی خدمات فراہم کرنا ہے۔

موجودہ مطالعہ روزمرہ کی سیاست اور انتظامیہ پر ایک اہم اثر رکھتا ہے، اور جدید جمہوریتوں میں پالیسی سازی کے

پہلوؤں کے لیے زیادہ اہم ہے۔ یہ مطالعہ کسی ریاست یا ملک کی حکومت کی جانب سے عوامی اشیا اور خدمات کی موثر ترسیل کے

ساتھ ساتھ شہریوں پر مرکوز انتظامیہ کے تعلق سے اقدامات کرنے کے حوالے سے پالیسی سازی کے لیے اہم ہے۔ حالیہ دور

میں، خاص طور پر 1990 کی دہائی کی اقتصادی اصلاحات کے بعد، ہر ملک کی حکومت نے موثر پالیسی سازی اور نتیجہ پر مبنی

فیصلہ سازی کے ذریعے اپنے شہریوں کی ضروریات کی تکمیل کو تیز کرنے پر توجہ مرکوز کی ہے۔ عالمی سطح پر مختلف ممالک میں

کئی پالیسیاں اور اقدامات نافذ کی گئی ہیں۔ موجودہ مطالعہ جموں اور کشمیر کے دیہی لوگوں کو بنیادی خدمات فراہم کرنے کے

لیے محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کی طرف سے تیار کردہ پالیسیوں، قانون سازی، اور اقدامات کے اثر اور

مطابقت کا جائزہ لینے کی کوشش کرتا ہے۔ اس مطالعہ کا اثر نہ صرف پالیسی سازی کے مرحلے پر ہوگا، بلکہ پالیسی سازی، عمل

درآمد، نگرانی، تجزیہ، اور پالیسی کی تشخیص پر بھی پوری پالیسی سائنس کے نقطہ نظر پر اثر پڑے گا۔ مختصراً، یہ مطالعہ عوامی

خدمات کی موثر فراہمی کے لیے جدید جمہوریتوں کی پالیسی سازی کے لیے اہم ہے۔

## تجاویز:

1. دیہی کشمیر میں عوامی غذائی تحفظ قانون اور جموں و کشمیر غذائی استحقاق اسکیم کو موثر بنانے کے لیے جس طرح روسٹرز میں وضاحت کی گئی ہے، جموں و کشمیر کی حکومت کو تمام ضروری اشیاء کی ماہانہ بنیادوں پر اصل قیمت، معیار اور صحیح مقدار پر قریب سے مشاہدہ کرنا چاہیے۔
2. محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین کو ہر سطح پر نگرانی اور چوکسی کمیٹیاں قائم کرنی چاہئیں اور عوام کو ان کی تشکیل کے بارے میں آگاہ کر کے انہیں موثر اور موثر بنانا چاہیے۔ یہ ان کمیٹیوں کی رکنیت میں زیادہ سے زیادہ عام شہریوں کو شامل کر کے کیا جاسکتا ہے۔
3. جموں و کشمیر عوامی خدمات ضمانتی قانون اور بیک ٹولج پروگرام کے تحت دیہی علاقوں میں عام شہریوں کے تمام مطالبات، ضروریات اور مفادات کو ترجیحی طور پر پورا کیا جانا چاہیے۔
4. محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین عوامی خدمات ضمانتی قانون کے تحت بیان کردہ مقررہ وقت کے اندر عوامی تقسیم کے نظام کے مختلف پہلوؤں پر استفادہ کنندگان کی درخواستوں یا جمع کرائی گئی درخواستوں کا تسلی بخش جواب فراہم کرنا چاہیے۔
5. محکمہ خوراک شہری رسدات و امور صارفین دیہی علاقوں میں بنیادی سطح پر کام کرنے والے دیگر محکموں کے ساتھ مل کر، شہریوں کو صارفین کے حقوق، عوامی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے استعمال، چوکسی اور نگرانی کمیٹیوں کی تشکیل اور کردار کے بارے میں آگاہ کرے۔
6. جموں و کشمیر کی حکومت کو موثر عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے ای-پہل یا اقدامات (e-initiatives) کو سمجھنے اور ان پر عمل درآمد کرنے میں لوگوں کو آگاہ اور مدد کرنی چاہیے، جیسے کہ

آدھار سیڈنگ کی تکمیل، فروخت پر ادائیگی (PoS) ڈیوائسز کی تنصیب اور عمل آوری، اور مخصوص محکموں کی ویب سائٹس اور پورٹلز کا استعمال۔

7. دیہی علاقوں میں ضروری عوامی خدمات کی فراہمی میں مصروف تمام محکموں میں تمام خالی آسامیوں کو بھر کر افرادی قوت یا انسانی وسائل کی دستیابی کو ترجیح دی جانی چاہئے۔

8. نیچے سے لے کر اوپر تک تمام پبلک ایڈمنسٹریٹرز کو شہریوں پر مرکوز انتظامی اقدامات کے موثر نفاذ کے لیے جوابدہ اور ذمہ دار ٹھہرایا جانا چاہیے۔

9. آخر میں، دیہی علاقوں میں کام کرنے والے عوامی عہدیداروں کو چاہیے کہ وہ مقاصد کو حاصل کر کے عوام کا اعتماد حاصل کریں اور مختلف قوانین، پالیسیوں، پروگراموں اور عوامی خدمات کی فراہمی کے لیے بنائے گئے اسکیموں میں کیے گئے وعدوں پر اطمینان بخش نتائج فراہم کریں۔ اس طرح کے پروگراموں کے نفاذ میں عام شہریوں کو بھی شامل کیا جائے، انہیں سرکاری دفاتر تک رسائی اور عوامی مطالبات، ضروریات اور مفادات سے متعلق آزادانہ بنایا جائے۔

### تحقیق کا مزید دائرہ کار

جیسا کہ یہ سمجھا جاتا ہے کہ اس دنیا میں کوئی بھی چیز مکمل نہیں ہے اور ہر عمل میں بہتری کی مزید گنجائش ہمیشہ موجود رہتی ہے۔ اسی طرح تحقیقی میدان میں مستقبل کے مطالعے کا امکان ہمیشہ موجود رہتا ہے۔ اس تناظر میں، محقق نے موجودہ تحقیق کو دیہی کشمیر کے تحقیقی علاقے میں عوامی خدمات کی فراہمی اور شہری پر مرکوز انتظامیہ کے وسیع تر تصور میں اپنے مطالعاتی مقاصد کی بنیاد پر کیا۔ یہاں، محقق نے اسی تحقیقی شعبے کے مزید دائرہ کار کا تعین کرنے کی کوشش کی جہاں تحقیق کی اصلاح کی ضرورت ہے جیسا کہ:

1. جموں و کشمیر یونین ٹیریٹری (Union Territory) کے تمام دیہی علاقوں میں تحقیق کو بہتر بنانے کی گنجائش ہے۔
2. دیہی اور شہری علاقوں کا تقابلی مطالعہ ممکن ہے۔
3. جدید عوامی خدمت ماڈل کو سماجی علوم کے مختلف شعبوں میں لاگو کرنا ممکن ہے کیونکہ اس کا کثیر الشعبہ نقطہ نظر ہے۔
4. موجودہ تحقیق میں ہندوستان کی مختلف ریاستوں یا مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے ساتھ ساتھ دنیا بھر کے مختلف جمہوری ممالک کے دیہی علاقوں کا موازنہ کر کے قومی اور بین الاقوامی تقابلی گنجائش ہے۔
5. موجودہ تحقیق کے اُن تمام ترقیاتی محکموں پر اثرات ہیں جو دیہی علاقوں میں شہریوں کی فلاح و بہبود کے لیے کام کرتے ہیں، بشمول تعلیم، صحت، عوامی کام، کوآپریٹو سوسائٹیز، اور دیگر ریاستی یا قومی محکمے۔
6. تحقیق میں دیہی علاقوں کے لیے مختلف ریاستی اور قومی سطح کے قوانین، پالیسیوں، اسکیموں اور پروگراموں کے تجزیہ کی بھی گنجائش ہے۔
7. آخر میں، جموں و کشمیر اور ہندوستان کی حکومت کی مختلف اسکیموں کے تحت عوامی خدمات کی موثر فراہمی کے لیے شہریوں پر مرکوز پروگراموں کے نتائج کا جائزہ لے کر شہریوں کے اطمینان اور انتظامی رویے کے لحاظ سے بہتری کی گنجائش موجود ہے۔