

# یوجنا



## خریدار ہی بادشاہ ہے

جب بھی کوئی شخص کوئی چیز خریدتا ہے تو سب سے پہلے وہ اس کی قیمت پوچھتا ہے۔ وہ خود سے پوچھتا ہے کہ آیا وہ اس کا متحمل ہے یعنی کیا وہ چیز اس کے بجٹ میں ہے؟ ایسا بہت کم ہوتا ہے کہ ہم دیگر چیزوں پر توجہ دیں مثلاً اس کی پائیداری اور تاریخ حد استعمال وغیرہ اور یہی وہ چیزیں ہیں جن کے لئے صارفین کو بیدار کرنے کی ضرورت ہے۔ تا جرم تعدد طریقوں سے صارفین کا استحصال کر سکتے ہیں یعنی ان کو نامکمل یا غلط معلومات فراہم کر کے، وزن کم کر کے، زیادہ قیمت وصول کر کے یا غیر معیاری کوالٹی کی اشیاء دے کر۔ ان فریبی حرکتوں سے نہ صارفین کو صرف مالی نقصانات اٹھانا پڑ سکتا ہے بلکہ ان کی صحت اور ذہنی سکون بھی متاثر ہوتا ہے۔

مقابلہ جاتی اور عالمگیری کے اس دور میں ہر مینوفیکچرر زیادہ سے زیادہ منافع کمانا چاہتا ہے اور اسی کے پیش نظر وہ غلط اور گمراہ کن اشتہارات اور فروخت کے نئے مینٹریے اپناتا ہے، اسے صارفین کے مفادات کی ذرہ برابر پروا نہیں ہوتی۔ اس لئے ضروری ہے کہ صارفین کو ان اشیاء یا خدمات کے بارے میں جو وہ خرید رہے ہیں، معلومات ہونی چاہئے تاکہ وہ اپنے مفادات کا تحفظ کر سکیں۔ اپنے حقوق کے بارے میں جو بیداری اور زیادہ سے زیادہ قیمت (ایم آر پی) کی جانچ کرنا، کسی بھی دستاویز پر دستخط کرنے سے پہلے تمام قانونی نکات اور چھوٹی سی چھوٹی تحریر کو بغور پڑھنا اور بڑی خریداری یعنی جائیداد وغیرہ کی خریداری سے پہلے تمام احتیاطی اقدام کرنا نہایت اہم ہے۔ خوردنی اشیاء یا دیگر کھانے پینے کا سامان خریدتے وقت مینوفیکچرنگ کی تاریخ (ایکسپائری تاریخ، لوازمات کی فہرست) کی جانچ کرنا ضروری ہے ورنہ آپ کو فوڈ پوائزنگ ہو سکتی ہے۔

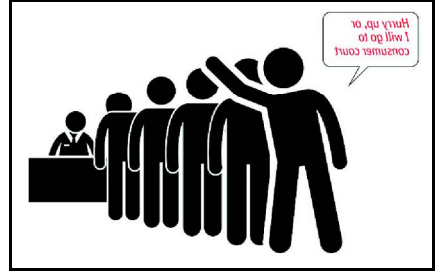
خدمات کے بارے میں صارفین کی بیداری زیادہ پیچیدہ ہے۔ صارفین کے حقوق سے بیشتر لوگ واقف نہیں ہوتے۔ کیا آپ کو معلوم ہے کہ اسپتال مریضوں یا ان کے رشتہ داروں سے سارے فارموں پر دستخط کرا لیتے ہیں یا ایسے فارم پر دستخط کراتے ہیں جس کی زبان عام آدمی کی سمجھ سے باہر ہوتی ہے۔ مریض یا اس کے رشتہ دار کی ذہنی حالت ایسی ہوتی ہے کہ جہاں اس سے کہا جاتا ہے، وہ بانسو پے سمجھ دستخط کر دیتے ہیں۔ وہ اس کے نتیجے سے بے خبر ہوتے ہیں۔ اور جب بعد میں گراہک قانونی کارروائی کی دھمکی دیتا ہے تو وہ یہ فارم پیش کر دیتے ہیں جن پر ان کا راضی نامہ ثبت ہوتا ہے۔ یہی سب کچھ بلڈر اور قرض فراہم کرنے والی مالی کمپنیاں کرتی ہیں۔ اس کے دستاویز میں اس طرح کی زبان استعمال کی جاتی ہے کہ قرض لینے والے یا جائیداد خریدنے والے کو یہ پتہ نہیں ہوتا کہ وہ کس پر دستخط کر رہا ہے اور اس طرح وہ دوسرے فریق کے ہاتھوں بیوقوف بن جاتا ہے۔

اسی وجہ سے صارفین کے حقوق اور صارفین کے تحفظ کے تئیں بیداری بہت ضروری ہے۔ صارفین کا تحفظ کوئی نئی چیز نہیں ہے۔ اس کا ذکر قدیم دستاویزات میں ملتا ہے۔ یہ بات ہمارے وزیر اعظم نے حال ہی میں نئی دہلی میں منعقد صارفین کے تحفظ سے متعلق بین الاقوامی کانفرنس میں بتائی۔ انہوں نے بتایا کہ 500 برس پہلے کوٹلیہ کی دور میں صارفین کے مفادات کو محفوظ کرنے اور تجارت کے طور طریقوں کے بارے میں سرکاری ہدایات جاری کی جاتی تھیں۔ جدید ہندوستان میں صارفین کے تحفظ کی مہم صارفین کے تحفظ قانون 1986 کے بعد سے شروع ہوئی۔ اس قانون میں اشیاء اور خدمات کی خریداریوں کے مفادات کے تحفظ کے لئے متعدد دفعات شامل تھی۔ اس قانون میں حکومت صارفین کے تحفظ کے بارے میں بل کے ذریعہ ترمیم کرنے کی خواہش مند ہے جو پارلیمنٹ کے سرکاری اجلاس میں پیش کیا جائے گا۔ حکومت نے اشیاء اور خدمات کی چیکنگ کے لئے متعدد معیار اور پیمانے متعارف کرائے ہیں جن میں آئی ایس آئی مارک، زبورات کے لئے ہال مارک، ریشم کے کپڑوں کے لئے سلک مارک اور حال ہی میں آری آری آری شروع کیا ہے جو حکومت کی طرف سے شروع کیا گیا ریگولیٹری ادارہ ہے جو صارفین کو راضی کے شعبے میں جعل سازی سے محفوظ رکھتا ہے۔ حکومت کی طرف سے اٹھائے گئے دیگر اقدامات مثلاً ڈی بی ٹی، اجلا وغیرہ بھی عام آدمی کو سرکاری اسکیموں سے مستفید ہونے کی فریب دہی کا شکار ہونے سے محفوظ رکھتی ہیں۔

اشیاء اور خدمات کے صارفین کو یہ بھی معلوم ہونا چاہئے کہ ان کی شکایات کے ازالے کے لئے کیا طریقے دستیاب ہیں۔ صارفین کی شکایات کا ازالہ کرنے کے لئے صارف تحفظ قانون میں بھی گنجائش موجود ہے۔ صارفین مختلف اداروں میں اپنی شکایات کے ازالے کے لئے رجوع کر سکتے ہیں۔ ان اداروں میں لوک عدالتیں، ضلع صارفین فورم، ریاستی صارفین فورم اور صارفین کے تنازعات کو حل کرنے کے لئے قومی اتھارٹی وغیرہ شامل ہیں۔ اگرچہ حکومت نے صارفین کے تحفظ کی غرض سے مختلف اقدامات اور اسکیمیں وضع کی ہیں لیکن یہ بھی ضروری ہے کہ صارفین خود اپنے حقوق کو پہنچائیں اور اپنے مفادات کا تحفظ کریں۔ اس کے لئے وہ ان سرکاری اسکیموں اور اہداف کا فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔ صارفین اپنے حقوق کے لئے جدوجہد کریں گے تو ہی وہ خود کو محفوظ اور مطمئن سمجھ سکتے ہیں۔ خیرات کی طرح صارفین کا تحفظ بھی گھر سے ہی شروع ہوتا ہے۔

# صارفین کے حقوق اور بیداری: تناظر

صارفین کے معاملات کے محکمے کے تحت بھارت سرکار کی پالیسیاں، منصوبے اور پروگرام بلاشبہ کارگر ہیں لیکن ان کی تاثیر بلاخر اداروں اور عوام کی بڑی تعداد پر منحصر ہے۔ آج کی ضرورت صارفین کی ضروریات کے لیے سماجی ذمہ داری کو پورا کرنے کی ہے۔ اسے بہت اچھے اور باہمی ہم آہنگی کے ذریعے کیا جانا چاہیے تاکہ ہمارا سماج ایک ایسا سماج بنے جہاں رہنے میں ہمیں فخر ہو سکے۔



آئین نے ملکی پالیسی کے مخصوص ہدایات اور اصولوں کو بیان کیا ہے، جو کہ مستحکم نہیں ہے، لیکن وہ ملک کی حکمرانی میں بنیادی حیثیت رکھتے ہیں اور یہ ریاست کی ذمہ داری ہے کہ وہ مؤثر طریقے سے سماجی آرڈر کے مطابق مؤثر اور محفوظ ڈھنگ سے لوگوں کی فلاح و بہبود کی ذمہ داری نبھائے جس کے تحت سماجی، اقتصادی اور سیاسی انصاف، قومی زندگی کے تمام اداروں میں بنیاد ہو۔

بھارتی آئین میں کسی فرد کے حقوق کی حفاظت اور فروغ دینے اور شہریوں کے وقار اور فلاح و بہبود کے بارے میں تشویش بطور ایک صارف، ایک گراہک فرد کے فلاح و بہبود کے لئے مواقع فراہم کرنے کو سمجھا گیا ہے۔ صارفین کے تحفظ کے بارے میں تشویش اسی لیے ہے تاکہ منصفانہ تجارتی طریقوں کو یقینی بنایا جائے؛ سامان کی معیار اور مؤثر خدمات کو یقینی بنایا جائے اور ساتھ ہی ساتھ اس عمل کو یقینی بنایا جائے کہ خریدنے والے کو اپنی پسند کے معیار، مقدار، طاقت، ساخت اور قیمت

مضمون نگار وزارت امور صارفین میں سکرٹری ہیں۔

secy-ca[at]nic[dot]in

1) سیفٹی کا حق: صارفین ان سروس اور سامان کی مارکیٹنگ کے خلاف، جو جان و مال کے لیے خطرناک ہیں اپنے آپ کو تحفظ فراہم کرنے کے مجاز ہیں۔ اگر مخصوص سروس یا مال زندگی اور جائیداد کے لئے خطرناک ہے تو، صارفین کو سروس اور سامان کے استعمال کے لئے واضح طور پر مطلع اور وضاحت کرنے کی ہدایت کی جائے گی۔

2) معلومات کا حق: گراہکوں کو غیر منصفانہ تجارت کے طریقوں کے خلاف صارفین کے تحفظ کے تحت سروس یا سامان کے معیار، مقدار، طاقت، خالص پن، سروس یا سامان کی قیمت کے بارے میں مطلع کیے جانے کا حق ہے۔ صارفین کو مناسب معلومات فراہم کی

کے بارے میں معلومات ہوں۔

بھارت میں صارف کی حفاظت / صارفین کی تحریک کے شعبے میں سب سے اہم سنگ میلوں میں سے ایک صارفین کا تحفظ ایکٹ، 1986 ہے جسے نافذ کیا گیا ہے۔ یہ ایک جامع اور ترقی پسند قانون ہے جو سامان اور خدمات کے تمام پہلوؤں کو محیط ہے۔ دیگر قوانین کے برعکس، جو بنیادی طور پر سزایا بچاؤ کے حامل ہیں، اضافی ایکٹ کا درجہ رکھتے ہیں۔

صارفین کے تحفظ کے ایکٹ کے سیکشن 6 کے تحت، صارفین کو چھ بنیادی حقوق دے کر بااختیار بنانے کی کوشش کی گئی ہے۔ کہا جاتا ہے کہ صارفین کے حقوق مندرجہ ذیل ہیں:

بھارت 1.25 بلین آبادی کا ایک بڑا ملک ہے، ساتھ ہی ساتھ دیہی علاقوں میں رہنے والوں کی اکثریت ہے، حکومت ملک بھر میں کئی ذرائع سے بیداری مہم چلا رہی ہے جس میں صارفین کے حقوق اور ذمہ داریوں سے متعلق متعدد مضامین اور مختلف موضوعات پر تعلیم دی جا رہی ہے۔ ”جاگو گراہک جاگو“ کا نعرہ آج گھر گھر تک پہنچ چکا ہے۔

حال ہی میں، ایک بڑے پیمانے پر صارفین گراہکوں کے ساتھ خدمت کرنے والے متعلقہ سرکاری محکموں/ اداروں کے ساتھ شراکت میں مشترکہ پبلک مہم شروع کی گئی ہے۔

مثال کے طور پر، خوراک کے سلسلے میں، بھارت میں فوڈ سیفٹی اور معیارات کی اتھارٹی (FSSAI) کے ساتھ؛ مالیاتی خدمات سے متعلق ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے ساتھ اور قومی دواسازی کی قیمتوں کے تعین کی اتھارٹی (این پی پی پی) کے ساتھ ادویات سے متعلق مختلف الیکٹرانک اور پرنٹ میڈیا جیسے ٹیلی ویژن، ریڈیو، اخبارات اور خارجی اشتہارات کے ذریعہ مشترکہ مہم شروع کی گئی ہے۔ صارفین کی بیداری مہم ڈائریکٹوریٹ آف ایڈیو ایٹڈ ویٹول پبلسٹی (DAVP) کے ذریعے لاگو کیا گیا ہے۔ دیہی اور پسماندہ علاقوں میں رہنے والے لوگوں کے درمیان بیداری پیدا کرنے کے لئے، حکومت نے مختلف ریاستوں/ مرکز کے زیر انتظام خطوں کے اہم میلوں/ تہواروں میں حصہ لینے کا فیصلہ کیا ہے، اس حقیقت کو مد نظر رکھتے ہوئے کہ اس طرح کے میلوں/ تہواروں میں ایک بڑی تعداد میں لوگ دیہی اور پسماندہ علاقوں سے آتے ہیں۔ ہم سب صارف ہیں۔ آج صارفین بہت تیزی سے تبدیل ہو رہے ہیں۔ آج مختلف بزنس، سماجی، معاشی، اقتصادی اور تکنیکی اثرات اور عوامل کے باعث بیسویں صدی کے وسط کے صارفین اپنے طرز زندگی اور عادات میں بڑی تبدیلیوں کا سامنا کر رہے ہیں۔ آبادی کی بڑھتی ہوئی نقل و حرکت، نئی اشیاء اور خدمات کی پیداوار، خریداری اور معلومات کے نئے طریقوں کی دستیابی بھی ہے۔

لیکن مصنوعات اور خدمات کے معیار کے

تعلیم کو فروغ دینے کے لیے، میڈیا، یا اسکولی نصاب اور ثقافتی سرگرمیوں کو ذرائع کے طور پر استعمال کیا جاسکتا ہے۔

یہ ایکٹ سول کورٹ اور ملک میں دستیاب دیگر قانونی طریقوں کے متبادل کے طور پر تین درجے کے خصوصی نظام ازالہ کی فراہمی کرتا ہے، جس میں ایک صارف خریداری میں سامان یا خدمات کی کمی کی وجہ سے کسی بھی عیب کے خلاف ازالے کا مطالبہ کر سکتا ہے۔ ایکٹ کا مقصد گراہکوں کی شکایتوں کے لئے سادہ، تیز اور آسانی سے معاوضہ فراہم کرنا ہے۔ یہ صارفین کو خاص نوعیت کی راحت فراہم کرتا ہے اور معاوضہ دلاتا ہے۔

ایک آزاد مارکیٹ معیشت صرف تعلیم یافتہ صارفین کی مدد سے موثر طریقے سے کام کر سکتی ہے۔ صارفین کی تعلیم پروڈیوسرز اور صارفین کے درمیان طاقت کو متوازن رکھنے کا ایک طریقہ ہے۔ تعلیم ایک صارف کو مناسب انتخاب کرنے میں مدد دیتی ہے اور اسے تجارت اور کاروبار سے متعلق بدعنوانیوں سے محفوظ رکھتی ہے۔ صارف کے حقوق کے تعلق سے بڑے پیمانے پر بیداری لانے کے لیے، صارفین کو مخصوص تشہیر اور مہم کے ذریعے ان کے حقوق اور ذمہ داریوں سے آگاہ کرنے کی ضرورت ہے، جس میں خواتین اور بچوں، طالب علموں، کسانوں اور دیہی خاندانوں اور مزدور طبقے پر توجہ مرکوز کرنا ضروری ہے۔

جانی چاہئے تاکہ وہ اپنے بجٹ، طرز زندگی اور فیشن کے اعتبار سے بالکل مناسب انتخاب کر سکیں۔

(3) **انتخاب کرنے کا حق:** صارفین کو مسابقتی قیمتوں پر خدمات اور سامان کے اقسام تک رسائی حاصل کرنے کا اختیار ہے۔ اس کے علاوہ، منصفانہ مسابقت کو ترقی دی جاسکتی ہے تاکہ گراہکوں کو سب سے کم اور مسابقتی قیمت پر خدمات یا سامان کی وسیع پیمانے پر فراہمی کی جاسکے۔

(4) **سننے کا حق:** یہ حق صارفین کے تحفظ کے ایکٹ کے زمرے میں شامل ہے، کیونکہ صارفین کو یقین فراہم کرنا ہوگا کہ اگر ان کے ساتھ کچھ غلط ہو جاتا ہے تو، ان کے مناسب صارفین کے فورم پر ان کی شکایتیں سنی جائیں گی۔

(5) **ازالے کا حق:** اگر صارف کو غیر منصفانہ تجارتی عمل یا محدود کاروباری مشق کی وجہ سے نقصان پہنچایا گیا ہے اور شکایت میں کئے گئے الزامات ثابت ہوئے ہیں، تو مناسب فورم، جہاں شکایت کی گئی ہے، صارفین کو معاوضہ دیں گے۔

(6) **تعلیم کا حق:** یہ حق صارفین کو مارکیٹ میں روایتی طریقوں کے بارے میں مطلع کرتا ہے اور ان کے لیے کیا طریقے ممکن ہو سکتے ہیں۔ اس



کے تحفظ کی مرکزی اتھارٹی (سی سی پی اے) کے طور پر جانا جائے گا جو صارفین کے حقوق کو فروغ، تحفظ اور نفاذ کے لیے ہے۔ سی سی پی اے ایگزیکٹو ایجنسی ہوگی جو اس وقت مداخلت کرے گی جب صارفین کو غیر قانونی تجارتی طریقوں سے نقصان ہوگا اور وہ اس طرح کے واقعات کی روک تھام کے لیے کارروائی کی پہل کرے گی۔

(ب) ”مصنوعات کی افادیت“ کے سلسلے میں کسی فرد کو گلے والی چوٹ، موت یا کسی جائیداد کو نقصان جو کسی پروڈکٹ کی وجہ سے ہوئی ہو تو اس کے لیے مصنوعات کی ذمہ داری یا افادیت کے لیے مینوفیکچرر پر دعویٰ کرنے کی کارروائی۔

(ج) تنازعہ کے حل کے لیے متبادل (adr) کے طور پر ”تلاشی“ کی فراہمی جس کا مقصد قانون کو بنیاد بنا کر مباحثے کے ذریعہ صارف کے تنازعات کا حل پیش کرنا ہے۔ اس طرح اس عمل کو کم وقت، آسان اور تیز طریقے سے حل کیا جاسکتا ہے۔

(د) کئی ضابطے جن کا مقصد صارفین کے تنازعات کے تصفیے کے عمل کو آسان بنانا ہے، ان پر غور کرنا ہے۔ ان میں، صارفین کے تنازعے سے متعلق ریگولیشنری ایجنسیوں کے دائرہ کار کو بڑھانا، صارفین کی شکایات کے فوری ازالے کی سہولیات کے لئے ممبرن اراکین کی تعداد میں اضافہ کرنا، شکایات کے ازالے کے لیے ضلعی بینچ کا قیام، شکایات کے تیز رفتار حل کیلئے، ضلعی سطح پر صدر اور ممبران کی تقرری، صارفین کو الیکٹرانک ذریعے سے شکایت کرنے کے لئے سہولیات فراہم کرنا وغیرہ شامل ہیں۔

آج، تمام صنعتی ممالک میں ایک سرکاری تنظیم ہے جو کی پیمائش کی درستگی کی نگرانی، ملک کی اقتصادی صحت اور خوشحالی کی پیمائش کی سہولت پر اہم معاشرے کی صورت کا مظاہرہ کرنے کی ذمہ دار ہے۔ بھارت کوئی الگ نہیں ہے۔ قدیم زمانے سے بھارت کی حکومت نے مارکیٹ میں منصفانہ پیمائش کو یقینی بنایا ہے۔ اس سلسلے میں پہلا ایکٹ اسٹینڈرڈز آف ویٹ اینڈ میزوریٹ ایکٹ 1956 نافذ کیا گیا تھا جس کی بنیاد میٹرک سسٹم اور یونٹ کا بین الاقوامی نظام تھا جسے قانونی میٹروولوجی کی بین الاقوامی تنظیم نے تسلیم کیا تھا۔

کے لئے لازمی معیار کی کمی کی وجہ سے ابھی بہت کمی ہے۔ بہت سے کاروباری اداروں میں عام طور پر معیار سازی کی سمت تفریق ہے، اور ان کے پاس معیار، مسابقت، اور معیار پر اسٹینڈرڈس کے اثرات اور منافع بخش معیار کے بارے میں بیداری کی کمی۔ معیاری سامان اور خدمات کے لئے صارفین کا مطالبہ نہ کرنا دراصل ان میں بیداری اور شعور کی کمی کی وجہ سے ہے۔ مختصراً، ملک میں معیار کی ثقافت موجود نہیں ہے۔ اگر بھارتی مصنوعات کی معیار اور بین الاقوامی معیار کے درمیان تقابل بھارتی پروسیجرز کی طرف سے پوری ہو گی، تو اس کے فائدے ملک میں ضروری طور پر نظر آئیں گے۔

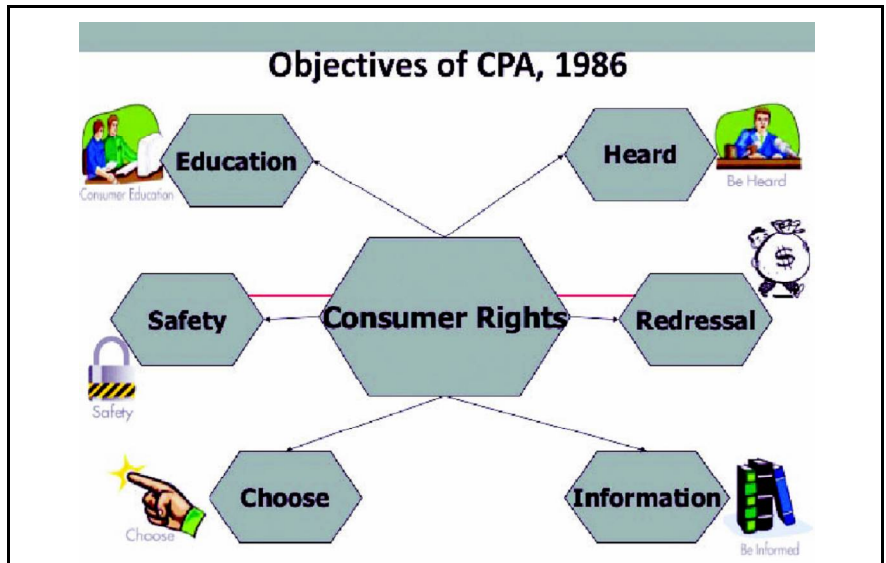
اس سلسلے میں ہم نے بی آئی ایس ایکٹ میں حال ہی میں اور موجودہ صارف تحفظ ایکٹ، 1986 میں ایک نئی ترمیم کی ہے اور ایک نیا ایکٹ متعارف کرایا ہے، جو کہ فی الحال زیر غور ہے تاکہ اسے مزید موثر اور با مقصد بنایا جائے۔ صارفین تحفظ ایکٹ 30 سال تک نافذ العمل رہا ہے۔ صارفین کے تحفظ کا بل، 2015 اور بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈز ایکٹ، 2016 جو ابھی نافذ کیا گیا ہے اسے اپ گریڈ کرنے کے لئے بنیاد فراہم کرنے کی کوششیں ہیں۔

صارفین کے تحفظ کے بل کی اہم خصوصیات میں شامل ہے:

(1) ایک ایگزیکٹو ایجنسی کا قیام جسے صارفین

مطابق دستیاب مصنوعات اور خدمات کی بہت زیادہ مقدار کی وجہ سے، صارفین ہمیشہ موثر انتخاب نہیں کر سکیں گے جو ان کی ذاتی ضروریات کو پورا کر سکے۔ اس کے علاوہ، تجارتی ترقی نئی مصنوعی ضروریات کو فروغ دیتی ہے۔ سبھی صارفین صنعت اور اشتہاری شعبے کے پیغامات کو ناقدر انداز سے فلٹر نہیں کر سکتے ہیں۔ صارفین کو حقیقی اور لازمی ضروریات کے درمیان فرق کے بارے میں آگاہی حاصل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے اور انہیں ان کی ضروریات کو پورا کرنے والے مصنوعات اور خدمات کے صحیح انتخاب کی صلاحیتوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ، استعمال میں تیز رفتار تبدیلیوں اور ممکنہ خطرات کے سبب صارفین کو اپنی کھپت کے نتائج پر غور کرنا بھی ضروری ہوتا ہے۔

کاروباری طور پر تعلیم یافتہ صارفین کو خطرے کے طور پر نہیں بلکہ تجارتی فائدہ کے ذرائع کے طور پر دیکھنا چاہئے۔ صارفین بہتر انتخاب کرتے ہیں اور ان کی اعلیٰ توقعات کی وجہ سے، کمپنیوں کو اپنی مصنوعات اور خدمات کو بہتر بنانے کے ضمن میں مسابقت پر مثبت اثر پڑتا ہے۔ اگرچہ صارفین کے تحفظ کے ایکٹ کے نفاذ کو کامیابی کے طور پر دیکھا جاسکتا ہے، تاہم صارفین کے فلاح و بہبود کی مطلوبہ سطح کو حاصل کرنے میں مختلف عوامل جیسے معیار کے بنیادی ڈھانچے میں کمی، بہت سی مصنوعات اور خدمات میں ریگولیشنری کمی جو صحت، تحفظ اور ماحول کے لیے نقصان دہ ہیں اور بہت سی مصنوعات



ریاستی سطح پر حل کرنے کا متبادل نظام ہو۔ جو ان کے تنازعوں کو ثالثی کے ذریعے حل کرنے میں مدد فراہم کرے۔

اسمارٹ کنزیومر ایپلی کیشن: حکومت نے ایک موبائل ایپلی کیشن ”اسمارٹ کنزیومر“ شروع کیا ہے تاکہ صارفین مصنوعات کے بار کوڈ کو اسکین کر سکیں اور مصنوعات کی تمام تفصیلات، مصنوعات کے نام، مینوفیکچررز کی تفصیلات، مینوفیکچرنگ کے سال اور مہینے کی تمام تفصیلات حاصل کر سکیں تاکہ کسی بھی خرابی کی صورت میں شکایت کرنے کے لئے اصل مواد اور کنزیومر کیئر کی تفصیلات جان سکیں۔

GAMA: گمراہ کن اشتہارات کے مسئلے کو حل کرنے کے لیے آن لائن شکایات درج کرنے کے لیجکومت نے ایک پورٹل لانچ کیا جس کا نام ”گر پوینسیز اگینٹ مس لیڈنگ ایڈورٹائزمنٹ“ (GAMA) ہے۔ صارفین اس ویب پورٹل کے ذریعے اس طرح کے اشتہار کی نقل / ویڈیو / آڈیو کے ساتھ شکایت درج کر سکتے ہیں۔

**تنازعات کا آن لائن حل: ایک آن**

کمپنیوں کے ساتھ شراکت ہے جن تک شکایات آن لائن منتقل کی جاتی ہیں اور ان سے رائے حاصل کی جاتی ہے۔

**انگرام: انگریڈیڈ گریوینس ریڈریسل**  
میکانزم (INGRAM) ایک پورٹل ہے جسے صارفین، مرکزی اور ریاستی سرکاری اداروں، نجی کمپنیوں، ریگولیٹرز، اور کال سینٹرز جیسے تمام اسٹیک ہولڈرز کو مربوط پلیٹ فارم پر لانے کے لیے شروع کیا گیا تھا۔ پورٹل صارفین کو ان کے حقوق کے تحفظ اور ان کی ذمہ داریوں سے آگاہ کرنے میں مدد کرتا ہے۔ صارفین اس پورٹل کے ذریعے اپنی شکایتیں آن لائن رجسٹر کر سکتے ہیں۔

اب اس پورٹل کے ذریعے نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن تک رسائی کی جا سکتی ہے۔ نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن تک ملک بھر میں رسائی کے لیے ایک پانچ عدد والا نمبر جسے یاد کرنا آسان ہے، 14404 اور موبائل ایپلی کیشن بھی شروع کیا گیا ہے۔

ریاستی صارفین ہیلپ لائن: اسٹیٹ کنزیومر ہیلپ لائن، ریاستی (صوبائی) حکومتوں کے ذریعے اس مقصد کے ساتھ شروع کیا گیا کہ صارفین کے تنازعات کو

سائنس اور ٹیکنالوجی کی تیز رفتار ترقی اور معیشتوں کی عالم کاری کے پس منظر میں یہاں وزن اور ماپنے کے طریقوں میں بہتری ہوئی ہے اور اس نے وزن اور پیمانوں کے دائرہ کار میں اضافہ کیا ہے۔ اور اسی سلسلے میں وزن اور پیمائش پر مبنی تجارت کو منصفانہ بنانے اور مستحکم کرنے کے لیے 01-04-2011 کو قانونی میٹرولوجی ایکٹ 2009 نافذ کیا گیا۔ قانونی میٹرولوجی ایکٹ، 2009 (ایکٹ 1 آف 2010) نے وزن کے معیار اور پیمائش ایکٹ، 1976 اور وزن اور پیمائش (انفورسمنٹ) ایکٹ، 1985 کو تبدیل کر دیا ہے۔

قانونی میٹرولوجی کے سلسلے میں ذمہ داری مرکز اور ریاستوں کے درمیان مشترکہ ہے۔ قومی پالیسی اور دیگر متعلقہ کام کاج کے معاملات جیسے وزن اور پیمائش پر یونیفارم قوانین، ٹیکنیکی قواعد، تربیت، صحت سے متعلق لیبارٹری کی سہولیات اور بین الاقوامی سفارشات مرکزی حکومت کی تشویش ہے۔ ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کی انتظامیہ کا کام قانون کو وقت پر وقت پر نافذ کرنا ہے۔

ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے وزن اور پیمائش کے قانونی معیارات کو سات علاقائی ریفرنس اسٹینڈرڈ لیبارٹریز (آر آر ایس ایل) میں شمار کیا جاتا ہے جو احمد آباد، بھونشور، بنگلور، فریدہ آباد، گواہٹی، ناگپور اور وارانسی میں واقع ہیں۔ یہ لیبارٹریز ان کے متعلقہ علاقوں میں صنعتوں کی درجہ بندی خدمات بھی فراہم کرتی ہیں۔ یہ وزن اور ماپنے والے آلات پر ماڈل کی منظوری کے کٹ کے لئے تسلیم شدہ لیبارٹریز میں سے ہیں۔

صارفین کو اپنی شکایات کو حل کرنے کے لئے متبادل چینل فراہم کرنے کے لئے بھارت کی سرکار نے ایک نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن (NCH) تشکیل دیا جس کا ٹول فری نمبر 1800-11-4000 ہے، جو صارفین کو باختیار بنانے کے لئے مشورہ، معلومات اور رہنمائی فراہم کرتا ہے۔ این سی ایچ کی 325 سے زائد بڑی

## Attention! Consumers

**Fight for your right**

## Consumer Courts

**will lend you the might**




As a consumer, your rights are well protected under the laws of India. Stay alert and keep abreast of your rights. But if you still find yourself being cheated, report the matter to a Consumer Court. Justice will be served.

National Consumer Helpline No. 1800-11-4000 (Toll Free)

SMS your name & city to 813009809 from your mobile

You can also log in your complaints at [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in) and [www.core.nic.in](http://www.core.nic.in) (Toll Free No. 1800-180-4566)

Instituted in Public Interest by  
**Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution**  
Department of Consumer Affairs, Government of India  
Kirti Bhawan, New Delhi-110031 Website: [www.fcamin.nic.in](http://www.fcamin.nic.in)

لائسنس کنزیومر میڈیٹیشن سینٹر، نیشنل لاسکول آف انڈیا یونیورسٹی بنگلور میں قائم کیا گیا ہے۔ یہ صارفین کے امور کی وزارت، حکومت ہند کے ماتحت ہے جس کا مقصد صارفین کے تنازعات کو حل کرنے کے لئے ایک الگ طرح کا پلیٹ فارم عطا کرنا ہے جہاں جسمانی اور آن لائن ثالثی دونوں ذرائع سے ان کی شکایات دور کی جائیں۔ یہ ایک ایسا نظام ہے جہاں سے صارفین کی شکایت جلد حل کی جاسکتی ہے اور یہاں انصاف جلد مل سکتا ہے اور ساتھ ہی ساتھ یہ گراہکوں کے ساتھ بہتر رشتے رکھنے کا بھی موقع فراہم کرتا ہے۔

### آن لائن کنزیومر کمیونٹی: مقامی

حلقوں کے ساتھ مل کر، حکومت نے شہریوں کے لئے حکمرانی اور روزانہ کی زندگی کے معاملات کے بارے میں بحث کرنے اور ان پر تبادلہ خیال کرنے کے لئے 'آن لائن صارفین کمیونٹی' کا ایک پلیٹ فارم شروع کیا ہے۔ اس کے ذریعہ، ایک شہری اپنی حکومت، شہر، اسباب، پڑوسیوں، دلچسپی، ضروریات اور دیگر برادر یوں کے ساتھ جن کا وہ حصہ ہے، منسلک ہو سکتا ہے۔

### انٹرنیٹ سیفٹی کے بارے میں

مہم: فی الحال بھارت میں انٹرنیٹ صارفین کی سب سے بڑی آبادی ہے۔ تمام شعبوں میں ڈیجیٹلائزیشن میں تیز رفتار اضافہ کے ساتھ ساتھ، انٹرنیٹ سیفٹی کا پیغام بھی ہر روز کے کاموں میں شامل ہونا ضروری ہے۔ ایک پارٹنر کمپنی کے تعاون سے حکومت نے انٹرنیٹ سیفٹی اور سلامتی کے چیلنجوں کے بارے میں صارفین کو تعلیم دینے کے لئے تقریباً ایک سالہ طویل مہم ڈیجیٹل سوسائٹی، سیفٹی اینڈ سیکورٹی کے تحت ورکشاپس کر رہی ہے۔

بھارت میں مختلف طرح کی کارروائیوں اور استحصال کے مختلف اقسام کے خلاف صارفین کو تحفظ دینے کے لئے متعدد اقدامات کیے گئے ہیں، جیسے، انڈین پینل کوڈ، 1860؛ بھارتی معاہدہ ایکٹ، 1872؛ منشیات کنٹرول ایکٹ، 1950؛ صنعت (ترقی اور ضابطے) ایکٹ، 1951؛ انڈین اسٹینڈرز انسٹی ٹیوشن

(سرٹیفیکیشن مارکس) ایکٹ، 1952؛ منشیات اور جادوئی علاج (قابل اعتراض اشتہار) ایکٹ، 1954؛ نوڈ اسٹینڈرس اور سیفٹی ایکٹ، لازمی اشیاء ایکٹ، 1955؛ ٹریڈ اینڈ مرکنڈائز مارکس ایکٹ، 1958؛ کرایہ خریداری ایکٹ، 1972؛ سگریٹ (پروڈکشن، سپلائی اور ڈسٹری بیوشن کا ضابطہ) ایکٹ، 1975؛ کالا بازاری کی روک تھام اور لازمی اشیاء کی سپلائی کا انتظام و انصرام ایکٹ، 1980؛ لازمی اشیاء (خصوصی سفارشات) ایکٹ، 1981؛ قانونی میٹروولوجی ایکٹ، 2009؛ اور نشہ آور ادویات اور نفسیاتی جوہر ایکٹ، 1985۔ کچھ اہم ایکٹ ہے جو آزادی سے پہلے نافذ کیے گئے جن میں صارفین کو تحفظ فراہم کرنے کو یقینی بنایا گیا ہے جیسے اشیاء کی فروخت ایکٹ، 1930؛ زراعتی پیداوار (گریڈنگ اور مارکیٹنگ) ایکٹ، 1837 اور منشیات اور کاسمیٹکس ایکٹ، 1940۔

کوالٹی کے لیے، اسٹینڈرڈس لازمی عنصر ہیں، جو صارفین کے تحفظ میں اہم کردار ادا کرتی ہے۔ اس کے لئے، حکومت نے معیاری ترقی کو فروغ دینے، معیاری ترقی، معیاری معلومات، میٹروولوجی، کوالٹی اشورنس / مطابقت کی تشخیص، پروڈکٹ سرٹیفیکیشن، ریگولیٹری اور نفاذ اور درجہ بندی کے مکمل معیار کے بنیادی ڈھانچے کو قائم کیا ہے۔

صارفین کے تحفظ کے ایکٹ کا موثر اور منصفانہ نفاذ اچھے حکمرانی کی ثقافت کو فروغ دینے کے لئے اور اسی طرح صارفین کے حقوق کے تحفظ اور فروغ کو یقینی بنانا ہے۔ اگر سامان اور خدمات کے معیار کے بارے میں صارفین کے حقوق کو یقینی بنایا جائے اور ان کی دیکھ بھال کی جائے تو شکایات کی کوئی وجہ باقی نہیں ہوگی۔ یہ صورت حال یقینی طور پر ایسا ماحول بنائے گی جہاں گراہک ان چیزوں سے مطمئن ہوگا جو اس کے لئے زیادہ ضروری ہے۔

صارفین کا تحفظ بھی مسابقت کی پالیسی سے منسلک ہے کیونکہ بالآخر دونوں کا مقصد صارف کی فلاح و

بہبود کو فروغ دینا ہے۔ صارف کا تحفظ اور مسابقت کی پالیسی دونوں کی بنیاد صارفین اور پروڈیوسر کے مساوی تعلقات پر ہے۔ صارفین کا تحفظ ایسے ممکن ہے کہ اشیاء اور خدمات دونوں کے لئے کم از کم معیار بنایا جائے اور ان معیاروں کو پورا کیا جائے اور ان کی شکایتوں کو دور کرنے کے لئے ساز و سامان فراہم کیا جائے جبکہ مسابقت کی پالیسی اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ پروڈیوسرز کافی تعداد ہو تاکہ کسی پروڈیوسر کو اقتدار کی حیثیت حاصل نہ ہو۔

اچھی حکمرانی کا سوال براہ راست صارفین کے تحفظ کے قوانین اور اداروں سے منسلک ہے۔ اچھی حکمرانی کی توجہ تاثیر، اخلاقیات، مساوات، معیشت، شفافیت، احتساب، باختیار بنانے، استدلال، غیر جانبداری اور شرکت پر ہوتی ہے۔ اچھے حکومتی ادارے کی یہ ضروریات صارفین کے تحفظ کے قوانین اور پالیسیوں سے متعلق ہیں۔ لہذا، قوانین کا مناسب اور موثر نفاذ، صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لئے اچھی حکمرانی کو فروغ دینے میں مدد ملے گی۔

صارفین کے تحفظ کی تحریک کو موثر اور با معنی بنانے کے لئے حکومت، کاروباری اداروں، سول سوسائٹی کی تنظیموں، تعلیمی اداروں، اسکولوں، کالجوں، یونیورسٹیوں اور ریسرچ انسٹی ٹیوٹ کی فعال حمایت کی ضرورت ہے۔ ہر شخص کی حمایت سے صارفین کے تحفظ کی اس تحریک کو با مقصد بنایا جاسکتا ہے۔ صارفین کے معاملات کے محکمے کے تحت بھارت سرکار کی پالیسیاں، منصوبے اور پروگرام بلاشبہ کارگر ہیں لیکن ان کی تاثیر بالآخر اداروں اور عوام کی بڑی تعداد پر منحصر ہے۔ آج کی ضرورت صارفین کی ضروریات کے لیے سماجی ذمہ داری کو پورا کرنے کی ہے۔ اسے بہت اچھے اور باہمی ہم آہنگی کے ذریعے کیا جانا چاہیے تاکہ ہمارا سماج ایک ایسا سماج بنے جہاں رہنے میں ہمیں فخر ہو سکے۔

☆☆☆

# مالی خدمات میں صارف کی شمولیت:

## مسائل اور ان کے حل

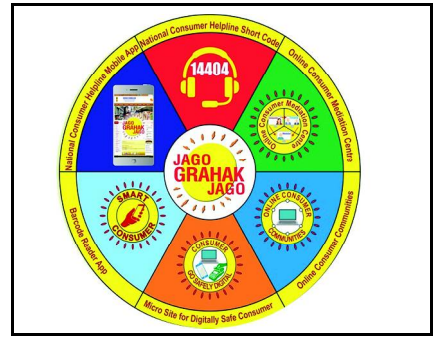
”مالی خدمات کا شعبہ غریبوں کے لئے مفلسی سے نجات دلانے اور بہتر زندگی گزارنے کی راہ ہموار کرتا ہے۔ جب کہ امیر لوگ مالی خدمات کے توسط سے اپنی دولت کو فروغ دے سکتے ہیں۔ لیکن میرے خیال میں یہ سب سے اچھے نظم و نسق، صارفین کے بہتر تحفظ اور شکایتوں کے سرعتی ازالے پر انحصار کرتا ہے۔“

صارفین اس وقت ہی مستحکم ہو سکتے ہیں جب انہیں اپنے حقوق اور فرائض کے بارے میں علم ہو اور وہ ان کا دفاع کر سکیں۔ صارفین کے تحفظ سے منسلک بیشتر اداروں کی اولین ترجیح صارفین کو باخبر بنانا اور بازاروں میں کاروباریوں اور صارفین کے مابین معلومات کی عدم مساوات کا سدباب کرنا ہوتا ہے۔

یہ کہنا آسان ہے کرنا مشکل۔ صارفین کو باخبر بنانے کے عمل میں متعدد متعلقین شامل ہیں مثلاً صارفین کے تحفظ اور ان کو باخبر بنانے والے ادارے، کاروبار اور صارفین سے متعلق تنظیمیں، ماہرین تعلیم اور ذرائع ابلاغ۔ اس کے ہمیں جدید ای کامرس اور ڈیجیٹل سہولیات سے بھی استفادہ کرنا چاہئے۔

اس معاملے میں مالی خدمات کا شعبہ زیادہ پیچیدہ ہے۔ صارفین کو بہت سی پیچیدگیوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ اس کو ای میل کے ذریعہ روزانہ بے شمار آفر موصول

دسترس کے لئے صارفین کے تحفظ سے متعلق پالیسیوں کو مربوط اور مستحکم کرنے کے اقدامات کی سفارش بھی کی گئی ہے۔ عالمی مالی بحران اور صارفین پر اس کے اثرات کی وجہ سے OECD اور G-20 نے صارفین کے مالی تحفظ 2011 کے لئے اعلیٰ سطحی ضوابط وضع کئے گئے ہیں۔ جنرل اسمبلی نے بھی یہ بات تسلیم کی ہے کہ مالی خدمات کے بازار کے فروغ اور صحت کے لئے صارفین کا اعتماد اور بھروسہ ضروری ہے جس سے استحکام، نمو کارکردگی میں بہتری اور طویل مدت میں اختراع کو فروغ حاصل ہوتا ہے اور (حالیہ) مالی بحران نے صارفین کے تحفظ پر دوبارہ توجہ مرکوز کر دی ہے۔ بحران ہو یا نہ ہو، حکومت اور غیر سرکاری اداروں کی ہمیشہ کوشش ہونی چاہئے کہ صارفین کو تحفظ فراہم کیا جائے۔ اس سلسلے میں صارفین کی شمولیت اور ان کے اختیارات کو مستحکم کرنا اہمیت کا حامل ہے۔



صارفین کے تحفظ سے متعلق مؤثر قوانین، نفاذی ادارے اور شکایتوں کے ازالے کے لئے صارفین کے تحفظ سے متعلق اقوام متحدہ کے رہنما خطوط نہایت کارگر ہیں۔ یہ رہنما خطوط پہلی مرتبہ اپریل 1985 میں قرارداد 39/248 کے ذریعہ جنرل اسمبلی میں منظور کئے گئے تھے۔ بعد میں جولائی 1999 میں ان میں Ecosoc قرارداد 1999/7 کے ذریعہ توسیع کی گئی اور دسمبر 2015 کو جنرل اسمبلی نے قرارداد 70/186 کے توسط سے اس کی تجدید کی اور منظور کیا۔

اقوام متحدہ کے 2015 کے رہنما خطوط میں پہلی مرتبہ ایک حصہ مالی خدمات کے لئے مختص کیا گیا تھا جس میں مناسب برتاؤ اور مناسب انکشافات، ذمہ دار اندین داری، خامیوں اور خرد برد کے خلاف مناسب کارروائی اور شفافیت کا نظم ہے۔ ان میں مالی شمولیت سے متعلق صارفین کی مالی تعلیم اور مالی خدمات کے استعمال تک

سابق سکریٹری حکومت ہند، وزارت برائے صارفین

امور اور چیئر مین وائس سوسائٹی

drgsundaram@yahoo.com

ہوتے ہیں جو اس کو مشکل سے سمجھ میں آتے ہیں۔ ہندوستان میں 1986 سے ہی صارفین کے تحفظ سے متعلق قانون دستیاب ہے۔ اب سوال یہ اٹھتا ہے کہ آیا مالی خدمات کے لئے صارفین کو علاحدہ قانون کی ضرورت ہے جب کہ شعبہ جاتی قوانین بھی دستیاب ہیں۔ لیکن عام صارف کے لئے وہ کتنے موثر ہیں، یہ کہنا مشکل ہے۔ صارفین کے تحفظ سے متعلق موجودہ قانون میں ترمیم کر کے اس کو زیادہ مربوط بنایا جا رہا ہے تاکہ صارفین کے تحفظ کو مزید مستحکم کیا جاسکے۔ مالی خدمات کا شعبہ زیادہ پیچیدہ ہے کیوں کہ متعدد متعلقین اس سے منسلک ہیں۔ محض بینک ہی کل اثاثوں کے 64 فی صد حصے پر کنٹرول کرتے ہیں۔ اس کے علاوہ اس شعبے میں متعدد دیگر رسمی اور غیر رسمی متعلقین شامل ہیں جن میں چارٹرڈ اکاؤنٹنٹس، ایجنٹس، شیئر ڈلال اور بچولے وغیرہ شامل ہیں۔ جمع رقوم سمیت صارفین کے اثاثوں کے تحفظ کے لئے مناسب کنٹرول اور بیمہ نظام ہونا چاہئے۔ ایسے میں مالی خدمات سے متعلق معلومات کی اہمیت بڑھ جاتی ہے۔ یہاں اقوام متحدہ کے رہنما خطوط جن کا ذکر پہلے کیا گیا ہے، کی افادیت کو تقویت ملتی ہے۔

ملک کا مرکزی بینک یعنی ریزرو بینک آف انڈیا سوسے متعلق پالیسی وضع کرنے میں اہم رول ادا کرتا ہے۔ کرسٹل بینکوں کے ذریعہ صارفین کے ساتھ برتاؤ اور ان پر چارجز لگانا، غیر فعال اثاثوں اور بارسوخ گراہوں سے قرض کی وصول سے متعلق کارروائی وغیرہ کے لئے رہنما خطوط بھی مرکزی بینک ہی وضع کرتا ہے۔ ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ مقرر کردہ محتسب ہر ریاست میں دستیاب ہے جو گراہوں کی شکایات کا ازالہ کرتا ہے۔

مالی خدمات مالی صنعت کی طرف سے فراہم کردہ اقتصادی خدمات ہیں جو بڑے کاروباریوں پر مشتمل ہوتی ہیں جو مالی نظم و نسق سنبھالتی ہیں۔ ان میں بینک، آر بی آئی کریڈٹ کارڈ کمپنیاں، بیمہ کمپنیاں، صارفین کو مالیہ فراہم کرنے والی کمپنیاں، اسٹاک پروگرام، سرمایہ کاری فنڈ اور میوچول فنڈ وغیرہ شامل ہیں۔ وائس سوسائٹی نے کریڈٹ کارڈ سمیت 150 مالی سہولیات کا تقابلی مطالعہ کیا ہے۔ یہ ایک وسیع مطالعہ ہے جس میں بیمہ ریگولیٹری

اتھارٹی، تمسکات سے متعلق ہندوستانی بورڈ (SEBI) فارورڈ مارکیٹ کمیشن اور میوچول فنڈ جس پر صارفین کی بڑی تعداد انحصار کرتی ہے، صارفین کو رقوم فراہم کرنے والی کمپنیاں، سرمایہ کاری فنڈ وغیرہ شامل ہیں۔ یہ ایک ایسی بھول بھلیا ہے جن میں صارف کھو کر رہ جاتا ہے۔

ہندوستان جیسے وسیع ملک میں جہاں خواندگی کی شرحیں متفرق ہیں، خاص طور پر دیہی علاقوں میں شمولیت ایک اہم مسئلہ ہے۔ کیرالہ جیسی ریاستوں میں جہاں خواندگی کی شرح اونچی ہے، خصوصاً خواتین میں یہ سہل ہے جب کہ ملک کے دوسرے حصوں میں لوگ بینک کھاتے کے بارے میں جانتے تک نہیں۔ حال ہی میں پردھان منتری جن دھن یوجنا سے مالی شمولیت میں مدد ملی ہے جس کے تحت 35 کروڑ لوگوں کو اپنے کھاتوں میں رقوم موصول ہوئی ہیں۔ یہ پہلی مرتبہ ہوا ہے۔ ایک دفعہ کھاتے کھلنے کے بعد وہ حکومت کی طرف سے فراہم کردہ متعدد مالی رعایتیں براہ راست اس کے کھاتوں میں بنا چکیوں کے حاصل کر سکتے ہیں۔ بنا کسی بچولے کے رقوم کی سہل ترسیل سے لوگوں کو ترقی میں شمولیت کا احساس ہوا ہے۔

اب تک نوجوان آئی ٹی کو اولین ترجیح دیتے تھے، اب ان کا رجحان مالی خدمات کے شعبے کی طرف ہو رہا ہے۔ موجودہ مالی خدمات صنعت جس میں متعدد مالی خدمات شامل ہیں، انفرادی سطح پر اور کارپوریٹوں کے مالی نظم و نسق پر محیط ہے۔

”مالی خدمات کا شعبہ غریبوں کے لئے مفلسی سے نجات دلانے اور بہتر زندگی گزارنے کی راہ ہموار کرتا ہے۔ جب کہ امیر لوگ مالی خدمات کے توسط سے اپنی دولت کو فروغ دے سکتے ہیں۔ لیکن میرے خیال میں یہ سب سے اچھے نظم و نسق، صارفین کے بہتر تحفظ اور شکایتوں کے بسرعت ازالے پر انحصار کرتا ہے۔“

**صارفین کے تحفظ کے لئے اقوام متحدہ کے رہنما خطوط 2016 مالی خدمات**

66- رکن ممالک کو قائم کرنا چاہئے یا ان کی حوصلہ افزائی کرنی چاہئے جو بھی مناسب ہو۔  
(اے) صارفین کے تحفظ کے لئے ریگولیٹری او

رئفاذی پالیسیاں۔ (بی) مطلوبہ اختیارات اور وسائل کے ساتھ نگرانی کرنے والے ادارے تاکہ وہ اپنا مشن مکمل کر سکیں۔  
(سی) جمع کی گئی رقوم سمیت صارفین کے اثاثوں کے تحفظ کے لئے مناسب کنٹرول اور بیمہ کا نظم۔  
(ڈی) مالی امور سے متعلق خواندگی کے فروغ کے لئے مالی تعلیم سے متعلق بہتر حکمت عملی۔

(ای) مالی اداروں کو ان کے تصدیق شدہ ایجنٹوں کے اعمال کے لئے بھی جوابدہ بنانے کی غرض سے بہتر اور شفاف کارکردگی اور انکشافات کا مناسب نظم۔ مالی خدمات فراہم کرنے والے اداروں کو مفادات کے تضاد کا پتہ لگانے کے لئے مفادات کے تضاد کے بارے میں تحریری پالیسی وضع کرنی ہوگی۔ تیسرے فریق اور فراہم کنندہ کے مابین تضاد کا امکان ہو تو اس کی جانکاری صارف کو دینی ہوگی تاکہ مفادات کے تضاد کی صورت میں صارف کے مفاد کا تحفظ کیا جاسکے۔

(ایف) مالی خدمات فراہم کرنے والوں اور مصدقہ ایجنٹوں کا رویہ ذمہ دارانہ ہونا چاہئے جس میں صارفین کے ضروریات اور طلب کے لئے موزوں مصنوعات کی فروخت اور ذمہ دارانہ بنداری شامل ہے۔

(جی) صارفین کے مالیہ سے متعلق ڈاٹا کے تحفظ کی یقین دہانی کیلئے معقول کنٹرول ہونا چاہئے جس میں دھوکہ دہی اور غلط استعمال کے خلاف تحفظ بھی شامل ہے۔

(ایچ) قیمتوں کی افادیت اور رقوم کی بنداری میں شفافیت کے لئے ریگولیٹری نظام ہونا چاہئے جیسے کہ صارفین کو قیمتوں اور منتقل کی جانے والی رقوم شرح تبادلہ، تمام سامان کی فیس اور رقوم کی منتقلی پر آنے والے خرچ اور منتقلی نہ ہو پائے تو اس کا سدباب کے بارے میں واضح معلومات۔

67- رکن ممالک کو صارفین سے متعلق پالیسیوں کو جو مالی داخلیت، مالی تعلیم اور مالی خدمات کے تجربے میں صارفین کا تحفظ کرتی ہوں۔ مربوط اور مستحکم کرنا چاہئے۔

68- رکن ممالک کو مالی خدمات اور ان کی نظر ثانی کے لئے بین الاقوامی رہنما اور معیارات کو زیر غور لانا چاہئے اور اگر مناسب ہو تو ان کو اپنے اقتصادی، سماجی اور ماحولیاتی صورت حال کے حساب سے اپنالینا چاہئے تاکہ وہ خود اس پر عمل کر سکیں اور ان کے نفاذ کے لئے بین



کے مطابق ہونی چاہئے اور اس ضمن میں تعلیم اور تحقیق کو مستحکم کرنا چاہئے۔ موجودہ دستاویز میں مذکورہ اقدامات کے ضمن میں رکن ممالک کو مخصوص شعبوں میں رہنما خطوط وضع کرنے چاہئیں۔

70۔ خوراک سے متعلق قومی پالیسیاں اور منصوبے مرتب کرتے وقت رکن ممالک کو عام صارفین کی ضروریات کو مد نظر رکھنا چاہئے۔

☆☆☆

فروغینے کی ہدایت سے رکن ممالک خصوصاً ترقی پذیر ممالک کو صارفین کی صحت سے متعلق شعبوں کو جہاں بھی موزوں ہو، ترجیح دینی چاہئے۔ ان شعبوں میں خوراک، پانی، ادویہ، توانائی، عوامی سہولیات شامل ہیں۔ اس کے علاوہ سیاست سے متعلق مسائل کو بھی حل کرنا چاہئے۔

مصنوعات کی کوالٹی پر کنٹرول سے متعلق پالیسیوں کو اپنانا اور برقرار رکھنا چاہئے۔ تقسیم سے متعلق پالیسیاں مناسب اور محفوظ، لیبلائنگ اور اطلاعات کی فراہمی بین الاقوامی معیار

سرحدی رکن ممالک کے ساتھ تعاون کر سکیں۔ ایسا کرنے کے لئے رکن ممالک کو اقتصادی تعاون تنظیم اور گروپ 20 صارفین کے تحفظ سے متعلق اعلیٰ سطحی اصولوں کا مطالعہ کرنا ہوگا اور گروپ کے مالی داخلیت کے اختراعی اقدامات اور عالمی بینک کے صارفین کے تحفظ سے متعلق اصولوں کا بھی مطالعہ کرنا ہوگا۔

کے۔ مخصوص شعبوں سے

متعلق اقدامات: 69۔ صارفین کے مفادات کو

## ہندوستان، دنیا کے قدیم ترین آرگینک زراعتی ملکوں میں شامل ہے: رادھاموہن سنگھ

☆ زراعت اور کسانوں کی فلاح و بہبود کے مرکزی وزیر جناب رادھاموہن سنگھ نے کہا ہے کہ ہندوستان آرگینک کھیتی کرنے والے دنیا کے قدیم ترین ملکوں میں شامل ہے اور ہمارے ملک میں آج بھی بڑے پیمانے پر آرگینک کاشت کاری کی جا رہی ہے۔ جناب رادھاموہن سنگھ نے آرگینک عالمی کانگریس 2017 کی افتتاحی تقریب میں اپنے ان تاثرات کا اظہار کیا۔ اس تقریب کا انعقاد گریٹونٹیزڈ میں واقع انڈیا ایکسپو سینٹر میں کیا گیا تھا۔ انٹرنیشنل فیڈریشن آف آگینک فارمنگ موومنٹس (آئی ایف او اے ایم) اور او اے ایف آئی کے ذریعہ مشترکہ طور پر کیا گیا تھا۔ اس تقریب میں 110 ملکوں کے 1400 مندوبین اور ہندوستان کے 2000 نمائندوں نے شرکت کی۔ اس موقع پر اپنی تقریر میں جناب رادھاموہن سنگھ نے بتایا کہ ہندوستان میں سردست 22.5 لاکھ ہیکٹر رقبہ زمین پر آرگینک کھیتی کی جا رہی ہے اور پرم پراگت کرشی وکاس یوجنا سے 3 لاکھ 60 ہزار 400 کسانوں کو فائدہ پہنچا ہے اور اب ہم نے شمال مشرقی خطے میں 50 ہزار ہیکٹر رقبہ زمین پر آرگینک کھیتی کرنے کا فیصلہ کیا ہے جس میں سے 45 ہزار 863 ہیکٹر رقبہ زمین پر آرگینک کھیتی کی جا رہی ہے۔ اسکے لئے 2406 فارمرز انٹریٹ گروپ (ایف آئی جی) تشکیل دئے گئے ہیں اور 44 ہزار 64 کاشت کاروں کو اس اسکیم سے جوڑا گیا ہے جبکہ مقررہ نشانہ 2500 ایف آئی جی کا تھا۔ جناب سنگھ نے کہا کہ اتر پردیش میں پرم پراگت کرشی وکاس یوجنا کا آغاز سال 16-2015 میں کیا گیا تھا اور اب تک 128750 ہیکٹر رقبہ زمین سے 28750 کسانوں کو فائدہ پہنچایا جا چکا ہے۔ آرگینک مصنوعات کی فروخت کے لئے سرکار بکری کی دوکانیں کھولنے کے لئے ہر ضلع میں 5 لاکھ روپے کی رقم مختص کرنے جا رہی ہے۔ جناب رادھاموہن سنگھ نے کہا کہ بعض بین الاقوامی سائنس دان آرگینک کھیتی کو ناقص آرگینک کا نام دیتے ہیں۔ تاہم یہ بات اپنے آپ میں انتہائی اہمیت کی حامل ہے کہ ہمیں سمجھنا چاہئے کہ اس طریقے سے کھیتی کرنے والے کسان اپنی پسند کے مطابق آرگینک کھیتی کر رہے ہیں۔ یہ کسان اپنی عقل استعمال کر کے صدیوں سے یہ طریقہ کاشتکاری اپنائے ہوئے ہیں۔ وہ کیمیکل اور پیسٹیسائڈس کا استعمال کھیتی میں بہتر نہیں سمجھتے۔ اس لئے ان کے طریقہ کاشتکاری کو ناقص کاشتکاری کا نام نہیں دیا جا سکتا۔ جناب رادھاموہن سنگھ نے اپنی تقریر میں آگے کہا کہ خود سرکار کو اس بات کا اعتراف ہے کہ گزشتہ دہائیوں کے دوران کاشتکاری میں کیمیائی مرکبات کے استعمال نے یہ سنگین سوال پیدا کر دیا ہے کہ کب تک اس طرح کی کھیتی کی جاتی رہے گی۔ کیمیائی مرکبات پر مبنی کھیتی سے متعدد سماجی معاشی اور ماحولیاتی مسائل جڑے ہوئے ہیں اور ہمیں ان پر فوری طور سے توجہ دینی چاہئے۔ آج ملک میں غذائی سلامتی کوئی بڑا مسئلہ نہیں رہ گیا ہے لیکن ہمیں اپنے ملک کی بڑھتی ہوئی آبادی کو صحت مند اور غذائیت سے بھرپور کھانا فراہم کرانے کا سنگین چیلنج درپیش ہے۔ ہم کھیتی میں کیمیائی مرکبات، فزٹیلائزر پیسٹیسائڈس نیز دیگر کیمیائی مرکبات کے استعمال پر انحصار کرنے لگے ہیں جس کے ذریعہ کھیتی کی پیداوار میں اضافہ کیا جا سکے لیکن کھیتی میں کیمیائی مرکبات کے زیادہ استعمال کا نتیجہ غیر صحت مند پیداواری فصلوں کی شکل میں سامنے آیا ہے۔ جناب رادھاموہن سنگھ نے مزید کہا کہ اگر ہم ان کیمیائی مرکبات کے بے جا استعمال کا تجربہ کریں تو ہمیں محسوس ہوگا کہ اس سے نہ صرف ہماری ماحولیات پر منفی اثرات مرتب ہوتے ہیں بلکہ ان کیمیائی مرکبات کا بیشتر حصہ مٹی، ہوا اور پودوں میں جذب ہو جاتا ہے۔ کھیتوں پر کیمیائی مرکبات کے چھڑکاؤ سے ان کھیتوں سے دو واقع کھیتوں کی فصلوں پر بھی منفی اثرات مرتب ہوتے ہیں۔ اس کے ساتھ ہی یہ کیمیائی مادے زمین میں جذب ہو کر زیر زمین پانی کے وسائل کو آلودہ بنا دیتے ہیں۔ وزیر موصوف نے مزید کہا کہ کیمیائی مرکبات کے استعمال سے نہ صرف تبدیلی ماحولیات پر منفی اثرات مرتب ہوئے ہیں بلکہ اس سے فضائی عدم توازن پیدا ہوا ہے، جس سے انسانوں کو بھی نقصان پہنچا ہے۔ آ زمین کی صحت، پائیدار پیداوار اور عوام کے لئے صحت مند غذائی اجناس کی پیداوار کے لئے آرگینک کھیتی نہ صرف قومی بلکہ بین الاقوامی ضرورت بن گئی ہے۔

## ہندوستان میں

# صارفین کے مفادات کا تحفظ

میں خود صارفین نے اپنی شکایات کا ازالہ حاصل کرنے کے حق سے استفادہ نہیں کیا تھا۔

صارفین کے مفادات کے تحفظ کا قانون

1986

ہندوستان میں صارفین کی تحریک کی تاریخ میں سب سے زیادہ اہم سنگ میل 24 دسمبر 1986 کو صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون (سی پی اے) کی منظوری تھی۔ تب سے اس میں تین بار یعنی 1991، 1993 اور 2002 میں ترمیم کی جا چکی ہے۔ اس قانون کا مقصد ضلعی، ریاستی اور قومی سطح پر قائم تین سطحی عدالتی مشینری کے توسط سے شکایات کے بلا تاخیر اور کم اخراجاتی ازالے کے ذریعے صارفین کے مفادات کا بہتر تحفظ فراہم کرنا ہے۔

## صارفین کے حقوق

صارفین کے حقوق میں مندرجہ ذیل حقوق شامل ہیں۔  
 صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون کے ذریعے ان حقوق کا تحفظ کیا جاتا ہے اور انہیں فروغ دیا جاتا ہے:

(1) پرخطر سامان اور خدمات کی مارکیٹنگ سے تحفظ کئے جانے کا حق۔

(2) سامان اور خدمات کے معیار، مقدار یا تعداد، اثر وغیرہ کا خالص ہونا۔

معیار اور قیمت کے بارے میں بتلائے جانے کا حق تاکہ نا واجب تجارتی طریقوں (یوٹی پی) سے ان کا تحفظ کیا جائے۔

کرنے پر آمادہ کریں تاکہ صارفین کے مفادات کے تحفظ کو فروغ دیا جائے۔

تب سے صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قوانین دنیا کے تقریباً تمام ملکوں میں ہی موجود ہیں۔ بہت سے ملکوں میں خاص طور پر امریکہ، برطانیہ، فرانس، جرمنی، سوئیڈن اور ناروے میں صارفین کی ایک مستحکم تحریک ہے جسے موزوں قانون سازانہ اقدامات کی تائید حاصل ہے۔

ہندوستان میں نا واجب کاروباری طریقوں کی روک تھام کرنے اور ان پر کنٹرول کرنے کے لئے نیز صارفین کے مفادات کو فروغ دینے اور ان کا تحفظ کرنے کے لئے قانونی اہتمام کافی عرصے سے موجود رہے ہیں۔ اس طرح کے ایک درجن سے زیادہ قوانین کے باوجود بھی جو نافذ تھے (مثیل ایک ملاحظہ کریں) صارفین کے مفادات کا مناسب طور سے تحفظ نہیں کیا گیا تھا۔ ان وضع کردہ قوانین کا مقصد جزواً صارفین کے مفادات کا تحفظ کرنا تھا۔ ان قوانین کے ناموں سے مختصر طور سے ان کی نوعیت اور اصل نیت کا پتہ چلتا ہے۔ مثال کے طور پر ادویہ اور کوسمیٹکس سے متعلق قانون کا مقصد ہندوستان میں تیار کردہ درآمد کردہ، تقسیم کردہ اور فروخت کردہ ادویہ اور کوسمیٹکس کے معیار کو یقینی بنانا ہے۔ ناقص سامان کی سپلائی، خراب خدمات کے اہتمام، بندش اور نا واجب تجارتی طریقوں، زیادہ قیمتیں لینے نیز پرخطر سامان اور خدمات پیش کرنے کے سلسلے میں صارفین کی گونا گوں شکایات کا ازالہ کرنے کے لئے کوئی نمونہ جاتی متحدہ ایجنسی نہیں تھی۔ مزید برآں قانون سازانہ اہتمام موثر طور سے نافذ نہیں کئے گئے تھے۔ اس کے علاوہ پیشتر قوانین کے معاملے



## صارفین کے مفادات کے تحفظ کے سلسلے کی ابتدا

امریکہ میں ہوئی تھی۔ 1960 کے دہے کے شروع میں جب صارفین فرموں کے نا واجب کاروباری طریقوں کی وجہ سے ان سے ناخوش تھے، ایک نوجوان وکیل رالف ناڈیر نے اشیاء سازوں اور تاجروں کے خلاف صارفین کے کارکن کی حمایت کی تھی۔ صدر جون ایف کینیڈی نے 15 مارچ 1962 کو امریکی کانگریس کے لئے ایک پیغام میں اعلان کیا تھا کہ صارف کے چار بنیادی حقوق ہیں (1) تحفظ کا حق (2) بتلائے جانے کا حق (3) انتخاب کرنے کا حق اور (4) بات سنے جانے کا حق۔

صارفین کے حقوق سے متعلق صدر کینیڈی کے بل کی یادمانے کے لئے ہر سال 15 مارچ کو صارفین کے حقوق کے عالمی دن کے طور پر منایا جاتا ہے۔ 9 اپریل 1985 کو اقوام متحدہ کی جنرل اسمبلی نے صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لئے رہنما خطوط کا ایک مجموعہ اختیار کیا تھا اور اقوام متحدہ کے سکریٹری جنرل سے درخواست کی تھی کہ وہ رکن ممالک کو پالیسی تہذیبوں یا قانون کے ذریعے ان رہنما خطوط کو اختیار مضمون نگار دہلی اسکول آف کونومکس، دہلی یونیورسٹی کے شعبہ کامرس کے سابق پروفیسر ہیں۔

dpsverma@hotmail.com

## ٹیبل 1۔ ہندوستان میں صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لئے اہم قوانین

- 1- صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون 1986
- 2- خوراک کے تحفظ اور معیار سے متعلق قانون 2006
- 3- بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈس قانون 1986
- 4- ادویہ اور کوسمیٹکس سے متعلق قانون 1940
- 5- ادویہ کے کنٹرول سے متعلق قانون 1950
- 6- ادویہ اور جادوئی علاج کے قابل اعتراض اشتہارات سے متعلق قانون 1954
- 7- لازمی اشیاء سے متعلق قانون 1955
- 8- کالا بازاری کی روک تھام اور لازمی اشیاء کی سپلائی کی برقراری سے متعلق قانون 1980-
- 9- زرعی پیداوار کی درجہ بندی اور نشان زد کرنے سے متعلق قانون 1937-
- 10- وزن اور پیمانوں کے معیارات سے متعلق قانون 1976-
- 11- وزن اور پیمانوں کے معیارات (ڈبہ بند اشیاء) سے متعلق حکم 1977-
- 12- مقابلے سے متعلق قانون 2002
- 13- تجارتی نشان سے متعلق قانون 1999 (ستمبر 2003 سے)
- 14- سگریٹ اور تمباکو کی دیگر مصنوعات (اشتہار کی ممانعت نیز تجارت اور کامرس، پیداوار، سپلائی اور تقسیم کی ضابطہ بندی) سے متعلق قانون 2003-

(1) اگر دعویٰ (چیز یا خدمت کی قیمت اور مطالبہ کردہ

معاوضہ) 20 لاکھ روپے تک ہے تو متعلقہ ضلعی فورم:

(2) اگر دعویٰ 20 لاکھ روپے سے متجاوز ہے لیکن ایک

کروڑ روپے سے متجاوز نہیں ہے تو متعلقہ ریاستی کمیشن۔

(3) اگر دعویٰ ایک کروڑ روپے سے متجاوز ہے تو قومی

کمیشن۔

یہ فورم نیم عدالتی ادارے ہیں جو عدالتی اور غیر عدالتی

اراکین پر مشتمل ہوتے ہیں اور ان کی سربراہی عدلیہ کا ایک

شخص کرتا ہے۔ ان فورموں کو اکثر صارفین کی عدالتیں کہا

جاتا ہے۔ یہ فورم ٹریبونوں کے طور پر کام کرتے ہیں۔

انہیں معاملات سننے اور اپنے احکامات نافذ کرنے کے مقصد

سے ایک دیوانی عدالت کے اختیارات دیئے گئے ہیں۔ وہ

معاملہ سننے ہوئے قدرتی انصاف کے اصولوں پر عمل کرتے

ہیں نیز دونوں فریقوں کو ان کی بات سننے جانے کا موقع فراہم

کرتے ہیں۔ ان فورموں کو یک طرفہ حکم دینے نیز جہاں

ضروری سمجھا گیا ہے، ایک عبوری انجکشن (اسٹے آرڈر) جاری

کرنے کا اختیار دیا گیا ہے۔

### شکایت داخل کرنے کا طریقہ

شکایت داخل کرنے کا طریقہ بالکل آسان ہے۔

شکایت کنندہ یا اس کے ذریعے مختار بنائے گئے کسی بھی شخص کے

ذریعے ایک تحریری شکایت تائیدی دستاویزات (کیش میمو،

وارنٹی کارڈ وغیرہ) کے ساتھ اگر کوئی ہیں، داخل کی جاسکتی ہے۔

کسی بھی وکیل کی خدمات حاصل کرنے کی کوئی ضرورت نہیں

ہے۔ غیر سنجیدہ اور پریشان کرنے والی شکایات کی روک تھام

کرنے کی غرض سے دعویٰ کردہ معاوضے کے متناسب ایک

چھوٹی سی فیس شکایت کے ساتھ ادا کی جانی ہوتی ہے۔ شکایت

کنندہ کے ذریعے طلب کردہ راحت کی صراحت شکایت میں کی

جانی ہوتی ہے۔

### متاثرہ کے لئے دستیاب راحت

سعادت پوری ہونے کے بعد صارفین کا فورم مندرجہ

ذیل ہدایات میں سے ایک یا اس سے زیادہ ہدایت جاری

(3) مقابلہ جاتی قیمتوں پر مختلف سامان اور خدمات

کی دستیابی۔

(4) ناواجب تجارتی طریقوں یا بندشی تجارتی

طریقوں (آرٹ پی) یا کسی دوسرے طریقے سے استحصال کے

خلاف ازالہ حاصل کرنے کا حق۔

(5) شکایات کے ازالے کے مناسب فورموں میں

بات سننے جانے کا حق۔

(6) صارفین کی تعلیم کا حق

### شکایات داخل کرنا

کسی صارف کی شکایت کے ازالے کا عمل صارفین

کے مناسب فورم کے سامنے شکایت پیش کرنے سے شروع

ہوتا ہے جو قدرتی انصاف کے اصولوں پر عمل کرتے ہوئے

متعلقہ فریقوں کی بات سنتا ہے اور ستائے گئے شخص کو ضروری

راحت دیتے ہوئے مناسب حکم دیتا ہے۔ اگر دونوں فریقوں

(شکایت کنندہ اور مخالف فریق) میں سے کوئی بھی فریق اس حکم

سے تکلیف محسوس کرتا ہے تو وہ مناسب اتھارٹی کے سامنے

اپیل داخل کر سکتا ہے، جس کا حکم قطعی ہوگا۔

### کون شکایت داخل کر سکتا ہے؟

1- کوئی بھی صارف۔

2- صارفین کی کوئی بھی ایسوسی ایشن (جو اندراج شدہ

ہونی چاہئے)۔

3- مرکزی حکومت یا کوئی بھی ریاستی حکومت۔

4- مشترک مفاد کے حامل متعدد صارفین کی جانب

سے ایک یا اس سے زیادہ صارفین۔

5- کوئی بھی پرخطر سامان یا خدمت پیش کرنا۔

سامان، خدمت، سامان میں نقص، خدمت میں کمی،

ناواجب تجارتی طریقہ، بندشی تجارتی طریقہ جیسی اصطلاحوں کو

ایک بہت وسیع معنی دیئے جاتے ہیں۔ چنانچہ پی پی اے کی

اسکیم کے تحت صارفین کی تقریباً تمام اقسام کی شکایات پر

غور و خوض کیا جاتا ہے۔

### شکایت کہاں داخل کرنی ہے؟

جن فورموں میں شکایت داخل کی جاسکتی ہے، وہ

حسب ذیل ہیں:

کر سکتا ہے:

1- فروخت کردہ سامان کا نقص اور فراہم کردہ خدمت کی کمی دور کرنا۔

2- ناقص سامان بدلنا۔

3- ادا کردہ قیمت واپس کرنا۔

4- صارف کے ذریعے اٹھائے گئے نقصان یا ضرر کے لئے معاوضے کی ادائیگی۔

5- تعزیری نقصانات کی ادائیگی جہاں کہیں مناسب ہے۔

6- تاجر کے ذریعے اختیار کردہ پوٹی پی یا آر ٹی پی کے خلاف ”تڑک کرنے اور باز نہنے“ کا حکم۔

7- فروخت سے پرخطر سامان ہٹا دینا۔

8- پرخطر سامان/خدمت کی تیاری/پیش کش کے خلاف ”تڑک کرنے اور باز نہنے“ کا حکم۔

9- ناقابل شناخت افراد کے لئے معاوضے کی ادائیگی۔

10- گمراہ کن اشتہار کے اثر کو زائل کرنے کے لئے اصلاح کن اشتہار جاری کرنا اور

11- کسی بھی فریق کے لئے اخراجات کی ادائیگی۔

ضلعی فورم کے کسی بھی حکم سے پریشان ہوا کوئی بھی شخص اس حکم کے تیس دنوں کے اندر ریاستی کمیشن کے سامنے اپیل داخل کرنے کو ترجیح دے سکتا ہے۔ ریاستی کمیشن کے حکم کے خلاف اپیل قومی کمیشن کے سامنے داخل کی جاسکتی ہے۔ قومی کمیشن کے سامنے براہ راست طور سے داخل کردہ شکایت کے معاملے میں صرف کچھ مخصوص وجوہات کی بنا پر سپریم کورٹ کے سامنے اپیل داخل کی جاسکتی ہے۔

## دیگر ترقیات

حالہ برسوں کے دوران بڑی ترقیات ٹیبل 2 میں دی گئی ہیں جنہیں ہندوستان میں صارفین کے مفادات کے تحفظ کی تحریک کی تاریخ میں سنگ ہائے میل کہا جاسکتا ہے۔

## نیا قانون جلد

صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق موجودہ قانون 1986 کی جگہ مجوزہ وضع کردہ قانون خصوصی ذکر کا مستوجب ہے۔

## ٹیبل 2- ہندوستان میں صارفین کے مفادات کے تحفظ کے سلسلے میں سنگ میل

1- صارفین کے مفادات کے موثر تحفظ اور فروغ کے لئے قانونی اقدامات (صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون 1986 کی منظوری)

2- اشیاء کی معیار بندی اور معیار پر کنٹرول کے لئے قانونی اقدامات کو مستحکم بنانا (بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈس قانون 1986 کی منظوری جس کے نتیجے میں انڈین اسٹینڈرڈس انسٹی ٹیوشن سے متعلق قانون 1951 کا عدم ہو گیا تھا اور 1986 کے قانون نے 1951 کے قانون کی جگہ لے لی تھی)

3- کچھ متعلقہ قوانین کے تحت سنوئی کا قانونی حق صارفین کو دینا (دسمبر 1986)

4- مرکزی حکومت میں صارفین کے امور کے محکمے کا قیام (جون 1991)۔

5- صارفین کی بہبود سے متعلق مختلف اسکیموں کی مدد کرنے کے لئے صارفین کی بہبود سے متعلق فنڈ

1992 کا قیام۔ 6- صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون کے دائرے میں اضافہ کر کے نیز صارفین کی عدالتوں کے اختیارات میں اضافہ کر کے صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون کو مستحکم

بنانا (جون 1993)۔ 7- طبی خدمات کے سلسلے میں کسی بھی لاپرواہی یا کمی کے لئے صارفین کی عدالتوں کے سامنے تلافی حاصل کرنے کے سلسلے میں صارفین کے حق کو برقرار رکھتے ہوئے قومی کمیشن کا

اعلان (اپریل 1992) بعد میں سپریم کورٹ کے ذریعے سی پی اے کے دائرے کے تحت طبی خدمات کو لاتے ہوئے اس کی توثیق (13 نومبر 1995)۔ 8- وسیع سلسلے والی ترمیمات کے ذریعے سی پی اے کو مزید مستحکم بنانا

(دسمبر 2002، 15 مارچ 2003 سے)

9- مقابلہ آرائی کو فروغ دینے اور صارفین کے مفادات کا تحفظ کرنے کے لئے واجب کاروباری

طریقوں کی روک تھام کرنے کی غرض سے کمپینیشن کمیشن آف انڈیا کا قیام (مقابلہ آرائی سے متعلق

قانون 2002 کی منظوری، 31 مارچ 2003 سے)۔ 10- سگریٹ اور تمباکو کی دیگر مصنوعات کی تشہیر کرنے کی ممانعت نیز بانگوں کو تمباکو کی مصنوعات فروخت کرنے پر پابندی۔ (سگریٹ اور تمباکو کی دیگر مصنوعات

(مستہر کرنے کی مخالفت نیز پیداوار، سپلائی اور تقسیم کی ضابطہ بندی) سے متعلق قانون 2003 کی منظوری)۔ 11- خوراک کی اشیاء کے سائنس پر مبنی معیارات وضع کرنے کے لئے نوڈ سیفٹی اینڈ اسٹینڈرڈس

اتھارٹی آف انڈیا کا قیام (خوراک کے تحفظ اور معیارات سے متعلق قانون 2006 کی منظوری جو 5 اگست 2011 سے نافذ العمل ہو)۔ 12- صارفین کے حقوق کو فروغ دینے، ان کا تحفظ کرنے اور انہیں نافذ کرنے

نیز مصنوعات کی ذمہ داری عائد کرنے اور مصالحت کرانے کے لئے صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق مرکزی اتھارٹی قائم کرنے کی تجویز (30 جولائی 2015 کو لوک سبھا میں، صارفین کے مفادات کے تحفظ

سے متعلق بل 2015 پیش کیا گیا۔ لوک سبھا کے ذریعے اس کی منظوری کے بعد یہ بل 6 نومبر 2017 کے مطابق راجیہ سبھا کی منظوری کا منتظر ہے۔ امید ہے کہ اس بل کو نومبر/دسمبر 2017 میں راجیہ سبھا کے موسم سرما

کے اجلاس میں راجیہ سبھا کے ذریعے منظوری مل جائے گی۔ 13- کچھ دیگر ترقیات (1) سی ای آر کے ذریعے احمد آباد میں مصنوعات کی جانچ اور درجہ بندی کرنے سے متعلق تجربہ گاہ کا قیام (2) صارفین کی متعدد

رضا کارانہ تنظیموں کا قیام (3) صنعت اور تجارت میں صارفین کی شکایات کے ازالے سے متعلق شعبوں کا قیام۔ (4) صارفین کے امور میں ذرائع ابلاغ کی دلچسپی میں اضافہ کرنا۔ (5) صارفین میں بیداری پیدا

کرنے کے لئے زیادہ سرکاری کوششیں (سب گزشتہ تین دہوں کے دوران) اور (6) اس موضوع پر پیش قیمت اور مال مال قوانین کو اکٹھا کرنا۔

1986 کے قانون میں رکاوٹوں اور کیسوں کو دور کرنے کے لئے نیز اس کے دائرے اور گنجائش میں اضافہ کے لئے صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق 2015 کے نام سے ایک نیا بل 10 اگست 2015 کو لوک سبھا میں پیش کیا گیا تھا۔ اس کا مقصد پرانے قانون کو منسوخ کرنا اور اس کی جگہ ایک نیا قانون لانا ہے۔

### صارفین کے مفادات کے تحفظ

سے متعلق اس بل 2015 کی اہم نمایاں خصوصیات مندرجہ ذیل ہیں:-

1- صارفین کے مفادات کے تحفظ کی مرکزی ایجنسی کے نام سے ایک ایگزیکٹو ایجنسی قائم کرنا تاکہ صارفین کے حقوق کو فروغ دیا جائے، ان کا تحفظ کیا جائے اور ان پر عمل کیا جائے۔ ناوابج تجارتی طریقوں (یوٹی پی) سے ہونے والے نقصان سے صارفین کو بچانے کے لئے جب ضروری سمجھا جائے، مداخلتیں کی جائیں اور اشیاء جاری کرنے،

واپس لینے، ان کی قیمت واپس کرنے یا ان کے منافع سمیت کلاس کارروائی شروع کی جائے۔ اس وقت یوٹی پی کی روک تھام کرنے یا اس کے خلاف کارروائی کرنے کا کام کسی بھی اتھارٹی کے پاس نہیں ہے۔ 2- جھوٹے اور گمراہ کن اشتہارات کے لئے مشہور تصدیقات کو تعزیری قرار دینا۔ 3- ایک ٹھیکے یا معاہدے کی ناوابج شرائط کا عدم قرار دینا۔ 4- تنازع کے حل کے ایک متبادل نظام کے طور پر صارفین کی عدالتوں میں مرکز قائم کرنا اور 5- میٹرو فیکچر کے خلاف شے کی ذمہ داری نافذ کرنا۔

### اختتام

1986 سے جب ناوابج اور اختصاصی کاروباری طریقوں کو منضبط کرنے کے لئے صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون (سی پی اے) منظور کیا گیا تھا، صارفین کے مفادات کے تحفظ کے شعبے میں بہت اہم ترقیات ہو چکی ہیں۔ سی پی اے نے اس وسیع ملک کے طول و عرض میں ایک

موثر تنظیمی ڈھانچہ فراہم کیا ہے۔ صارفین کے مفادات کے تحفظ کے قانون کو یکے بعد دیگرے اصلاحات نیز صارفین کی فورموں اور سپریم کورٹ آف انڈیا کے ذریعے دیئے گئے بڑی تعداد میں فیصلوں کے نتیجے میں کافی فروغ حاصل ہوا ہے۔ صارفین کی رضا کار تنظیمیں بھی بڑی تعداد میں وجود میں آئی ہیں۔ تاجروں اور خدمات فراہم کنندگان نے صارفین کے حقوق پر توجہ دینی شروع کر دی ہے۔ لیکن صارفین کے لئے موثر انصاف کو یقینی بنانے کے لئے ابھی ایک طویل سفر کرنا باقی ہے۔ امید کی جاتی ہے کہ صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق 2015 کے بل سے جس کے پارلیمنٹ کے ذریعہ منظور کئے جانے کا کافی امکان ہے، جلد ہی موجودہ قانون کی کمیاں اور خامیاں دور ہو جائیں گی نیز صارفین کے فورم ان کے سامنے زیر التوا بڑی تعداد میں مقدمات کا تصفیہ کرنے کے سلسلے میں تیزی سے کام کریں گے تاکہ ہندوستان میں صارفین کی تحریک کو فروغ دیا جائے۔

☆☆☆

## ٹیکنالوجی کا استعمال انسانیت کی بھلائی کے لئے کیا جانا چاہئے: نائب صدر

☆ نائب صدر جمہوریہ ہند ایم وینکیا نائیڈو نے کہا ہے کہ ٹیکنالوجی کا استعمال انسانیت کی بھلائی کے لئے کیا جانا چاہئے۔ ہمارے ملک کا مستقبل ڈیجیٹل انڈیا ہے اور ہمیں خود کو اس صلاحیت سے لیس کرنا چاہئے، تاکہ ہم عوامی توقعات کی تکمیل کر سکیں۔ انھوں نے مزید کہا کہ ٹیکنالوجی کی ترقی کا نتیجہ آئن لائن خدمات کی شکل میں برآمد ہونا چاہئے، جو تاخیر اور غلط استعمال سے پاک ہیں۔ انھوں نے مزید کہا کہ وقت آ گیا ہے کہ ہم آئن لائن نہیں ورنہ ہم آئن لائن میں لگے رہیں گے۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ حکومت اس ملک کے بیروزگاروں کو جوانوں کے لئے اسٹینڈ اپ انڈیا، اشارٹ اپ انڈیا، ڈیجیٹل انڈیا، ایکویٹیشن، اینوویشن جیسے متعدد اقدامات کر رہی ہے۔ ہمیں حکومت کے ذریعے شروع کئے گئے ان پروگراموں سے استفادہ کرنا چاہئے اور یہ بات ثابت کرنی چاہئے کہ ہم ملازمت کے متلاشی نہیں بلکہ ملازمت دینے والے ہیں۔ انھوں نے مزید کہا کہ دنیا اسمارٹ بن گئی ہے اور ہر شخص ایل پی جی یعنی لبرلائزیشن (نرم کاری)، پرائیویٹائزیشن (نجکاری) اور گلوبلائزیشن (عالم کاری) کے ماحول میں زندگی گزار رہا ہے۔ نائب صدر جمہوریہ نے زیر تربیت افسروں سے کہا کہ وہ نئے تصورات کے ساتھ سامنے آئیں۔ انھوں نے وزیراعظم جناب نریندر مودی کا حوالہ دیا جنھوں نے یورپا کے غلط استعمال کو روکنے کے لئے نیم کی پورٹ والے یورپا کا تصور پیش کیا۔ انھوں نے حکومت کے اقدامات ڈائریکٹ بینیفٹ ٹرانسپارنٹ (ڈی بی ٹی) یعنی فوائد کی راست منتقلی اور جن آدھار منی (جے اے ایم) جیسے اقدامات کا ذکر کیا، جن سے اسکا لرشپ، پنشن، معاوضے کی رقم وغیرہ کی راست منتقلی میں مدد مل رہی ہے اور اس میں کوئی تاخیر یا چوری کا امکان نہیں رہتا۔ انھوں نے مزید کہا کہ چاہے ہم ٹیکنالوجی کے معاملے میں کوئی بھی ترقی کریں آخر کار اس کا مقصد انسانیت کی مدد ہونی چاہئے۔ نائب صدر جمہوریہ نے تمام زیر تربیت افسروں کو مستقبل کے لئے نیک خواہشات پیش کیں۔ وہ انڈین ٹیلی کام سروس کے 2015 بچ کے زیر تربیت افسروں کے ساتھ یہاں تبادلہ خیال کر رہے تھے۔ یہ افسران فی الحال غازی آباد میں واقع نیشنل ٹیلی کمیونیکیشن انسٹی ٹیوٹ فار پالیسی ریسرچ، اینوویشن اینڈ ٹریننگ (این ٹی آئی پی آئی ٹی) میں انڈکشن ٹریننگ حاصل کر رہے ہیں۔ الیکٹرانکس و اطلاعی ٹیکنالوجی اور قانون و انصاف کے مرکزی وزیر وری شکر پرساد اور دیگر معزز شخصیات اس موقع پر موجود تھیں۔

☆☆☆

# ڈیجیٹل انڈیا کی کامیابی

یقینی کرنے میں صارفین کی سہولت، سلامتی، دیکھ بھال و فلاح کی اہمیت

ٹکنالوجی کی مانند صارفین سے متعلق قوانین اور ضوابط کو ٹکنالوجی کی حرکت پذیری کے ساتھ ہم آہنگ ہونا چاہئے۔ آج کے وقت میں ہر شخص ڈیجیٹل ورلڈ کا ایک حصہ ہے اور اب یہ ہم سب کی ذمہ داری ہے کہ اسے زیادہ قابل اعتماد بنائیں۔ اس کے علاوہ یہ بھی ضروری ہے کہ اس تعلق سے تمام تصفیہ طلب امور کو ترجیحی بنیاد پر حل کریں۔ بصورت دیگر ہماری ٹکنالوجی کی دنیا میں غلط اور نامناسب نظام اپنی جگہ بنالے گا جو ٹکنالوجی کے مروج نظام کو نقصان پہنچائے گا۔



ہندوستان میں نوٹوں کی منسوخی سے قبل اور بعد کی ای پیمنٹ

اس وقت کو پورا ایک سال مکمل ہو گیا جب وزیر اعظم نے 500 روپے اور 1000 روپے کی بڑی قدر والے کرنسی نوٹوں کی منسوخی کا اعلان کیا تھا، حقیقت میں اس دوران ایک نقدی مہری اور کم نقدی والے ملک کا نظارہ دیکھنے کو ملا۔ حکومت کے نوٹ منسوخی سے متعلق فیصلے سے بلاشبہ صارفین کو آن لائن مالی ادائیگیوں کے بارے میں بھرپور جانکاریاں ملیں تاہم نقدی کی وافر دستیابی کے بعد ڈیجیٹل لین دین اختیار کرنے کی شرح سابقہ سطح سے کم ہوتی چلی گئی۔

گرچہ یہ حقیقت ہے کہ لوگوں نے دوبارہ نقدی کی شکل میں لین دین شروع کر دیا جب کہ نوٹوں کی منسوخی کا مقصد اس بات کو یقینی بنانا تھا کہ صارفین ڈیجیٹل ادائیگی

چیرمین کنزیومر گائیڈنس سوسائٹی آف انڈیا (سی جی ایس ٹی)۔  
sitaram.dixit@gmail.com

حکومت نے لین دین کے چارج پر راضی ترغیبات ختم کر دیں جو کہ تین وقفے کے لئے نافذ العمل رہیں۔ ڈیجیٹل سیکورٹی اور سیفٹی میں صارفین کے ذریعے کی گئی ادائیگیوں کی تفصیل، مالی اثاثوں اور اس کی شناخت کو غلط استعمال سے روکنے، دھوکہ دہی سے ذاتی انفرادی سلامتی اور ٹیکس وصول کرنے والے حکام/نظام سے ذاتی خیر و عافیت بھی شامل ہیں۔ ان تمام سے یہ بات بھی سامنے آئی ہے کہ ڈیجیٹل ٹکنالوجی اکثر غیر فعال ثابت ہوتی ہے یا پھر صارفین کی ضرورت، انتخاب، تسلی اور اعتماد کے عین مطابق نہیں ہوتی ہے۔ یہ سچ ہو سکتا ہے کہ صارفین کو توقع ہوتی ہے کہ ٹکنالوجی بھرپور سہ مند، فائدہ مند اور معیاری خدمات فراہم کرے گی لیکن اس کے ملنے سے ہرگز یہ نہیں کہا جاسکتا ہے کہ یہ ٹکنالوجی کلی طور پر ان

کے نظام مثلاً پی ایچ آئی ایم (بھارت انٹرنیس فارمی) پی آئی آئی (یونائیٹڈ پی منٹ انٹرنیس) آئی ایم پی ایس (امیڈیٹیٹ پیمنٹ سروس)، دیگر بینک کاری طریقہ کار وغیرہ پر بھی سنجیدگی کے ساتھ غور و خوض کریں جو کہ ضرورت کے وقت اختیار کرنے کے لئے آسانی کے ساتھ دستیاب تھے۔

صارفین اور چھوٹے تاجروں سے ملک میں نقدی کی دستیابی میں سدھار کے ساتھ آن لائن لین دین کا سلسلہ روک دیا۔ ایسا کرنے میں ان کا مقصد ٹیکس نمبر لینے/ٹیکس ادا کرنے سے بچنے، ٹیکس وصول کرنے والے متعلقہ حکام/اعتماد اور سلامتی کے فقدان والے نظام اور اسکیڈنل (جو روزمرہ اخبارات کی سرخیوں میں رہتے ہیں) سے کیا تھا۔ اس کے علاوہ یہ بھی حقیقت ہے کہ

کے مفاد میں ہوگی اور انہیں ہر طرح کے منفی اثرات سے محفوظ رکھے گی۔

## صارفین اور تحفظ صارفین

تمام لوگوں کو معیاری اشیاء/خدمات کی دستیابی کی توقع کا پورا پورا حق ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ معاملات درست نہ ہونے کی صورت میں تصفیہ طلب امور کے حل کے لئے مناسب برتاؤ کی توقع بھی ان کی آزادی ہے۔ ہم سب اس حقیقت سے بخوبی واقف ہیں کہ یہ صرف ایسی صورت میں ممکن ہے جب تاجر مستقل بنیاد پر معیاری اشیاء و خدمات کی فراہمی جاری رکھیں اور صارفین کے اہم اقدامات کریں۔ اس ضمن میں ہر ملک میں صارفین کے تحفظ کے لئے پالیسیاں ہوتی ہیں جن کی رو سے نہ صرف اخلاقی تجارت کی حوصلہ افزائی کے ذریعے مناسب تحفظ فراہم کیا جاتا ہے بلکہ نامناسب تجارتی چلن کی روک تھام کی جاتی ہے تاکہ دستیاب اشیاء اور خدمات صارفین کی ضرورت کے مطابق ہوں۔

### صادف: اپنے ذاتی، اہل خانہ یا گھریلو مقصد

کے لئے انفرادی خرید یا اشیاء و خدمات کو استعمال کرنے والا۔ تحفظ صارفین پالیسی، یہ قومی قوانین و ضوابط، طریقہ کار، میکنزم اور پروگرام پر مشتمل ہے جس میں صنعتی زمرہ کے معیارات اور کوڈ آف پریکٹس بھی شامل ہیں۔

صارفین کو توقع رہتی ہے کہ پالیسی خطوط رہنما ملک کی منفرد ثقافتی، اقتصادی، سماجی صورت حال اور ماحولیاتی صورت کے عین مطابق ہو، وہیں یہ پالیسی خطوط رہنما تحفظ صارفین کی متعلقہ سطح کے مطابق بھی ہو۔ ایسا صرف ایسی صورت میں ہی ممکن ہے اگر حکومت تحفظ صارفین کے ایسے پالیسی اقدامات کو نافذ کرے، نگرانی کرے اور یقینی بنائے جس سے نادار افراد اور دیہی علاقوں میں رہنے والوں یا غریبوں سمیت آبادی کے ہر طبقے کو فائدہ ہو اور حکومت مناسب ڈھانچہ بندی تیار کرے، فراہم کرے اور اسے برقرار رکھے۔ علاوہ ازیں حکومت کو قابل برداشت صرف کو فروغ دینا چاہئے،

مارکیٹ کی ایسی صورت حال سازگار کرنی چاہئے جہاں صارفین کو انتخاب کی سہولت ملے۔ علاوہ ازیں صارفین کو کم دام کی سہولت کو یقینی بنایا جائے۔ اس سے آزاد صارفین گروپ کے قیام کو فروغ ملے گا جس سے تحفظ صارفین کی راہ ہموار ہوگی۔

### ڈیجیٹل ورلڈ

ہماری دنیا عالم کاری کے عمل سے گزر رہی ہے جہاں مطلوبہ جانکاری، تبادلہ، مواصلات، سماجیت، بینک کاری، خریداری وغیرہ کے تعین میں تیز رفتار تغیر پذیری کا نظارہ ہے۔ ان سب کی وجہ سے صارفین کے لئے انتخاب، مواقع، سہولت اور کم دام کی راہ ہموار ہو رہی ہے۔ ڈیجیٹل طریقہ کار اور موبائل ٹرانزیکشن نے بلاشبہ صارفین کی زندگی کو بدل دیا ہے۔ تاہم ڈیجیٹل طریقوں کو برقرار رکھنے کے لئے ضروری ہے کہ اس پر بھروسہ کیا جائے کہ یہاں تک کہ یہ صارفین کی زندگی کا حصہ بن جائے اور اسے دستیاب متبادل کے طور پر استعمال نہ کیا جائے۔ ایک قابل برداشت، معقول، اعلیٰ معیاری براڈ بینڈ انٹرنیٹ ڈھانچہ بندی ڈیجیٹل صارفین کے حق کا ایک اہم پہلو بھی ہے۔ حکومت، ریگولیٹری، تاجر برادری اور متعلقین کی مربوط کوششوں سے اسے ملک کے دور دراز علاقوں تک پہنچایا جا سکتا ہے۔

آج کے وقت میں دنیا کی کل آبادی کے چالیس فی صد سے زائد لوگ انٹرنیٹ استعمال کرتے ہیں اور موجودہ وقت میں انٹرنیٹ کے تئیں دلچسپی کو دیکھتے ہوئے اس تعداد میں اضافہ کا امکان ہے۔ اب تک کے عمل میں مصنوعات اور خدمات کے بڑے پیمانے پر تعین کے لئے ڈیجیٹل معیشت میں صارفین کا بھروسہ لازمی ہے جو کہ بد قسمتی سے چند معاملات میں یا تو بہت کم ہے یا بمشکل حوصلہ افزا ہے۔ اعتماد سازی کا عمل سست روی کا یا درگزر کا شکار نہیں ہونا چاہئے۔ ایسی صورت میں لوگوں کے روزمرہ کے عمل میں ٹکنالوجی کے رابطے اور فروغ کا پہلو مزید متاثر ہو سکتا ہے۔

جہاں تک معیشت کی مانگ کے پہلو کا تعلق ہے تو

صارفین کی نیٹ ورک اور ڈیجیٹل پلیٹ فارم میں انٹرنیٹ ڈیجیٹل سودہ بازی، خریداری کے لئے فیصلے، جانکاری کے تبادلے، اجرا کا قیام، تبصرے، درجہ بندی، جائزے، استعمال اور خدمات کی فراہمی کے لئے روایتی پہل سے ہی فروغ حاصل ہوگا۔ تاہم ڈیجیٹل معیشت کی وضع کے ان مواقع کے باوجود ٹکنالوجی میں تیز رفتار تبدیلیوں سے صارفین میں ان کے انتخاب کے معاملے میں صرف ابہام پیدا ہوگا اور ان کے اختیارات متاثر ہوں گے۔ پالیسی سازوں کے لئے ڈیجیٹل طریقہ کار سے متعلق صارفین کی تشویشات اور توقعات کو سمجھنا اور اعتماد سازی کے راستے تلاش کرنا اپنے آپ میں ایک بڑا چیلنج ہے۔ یہاں یہ بات قابل ذکر ہے کہ ایک صارف کی رضا کارانہ شمولیت ڈیجیٹل ٹکنالوجی دور کرنے کو فروغ دے گی۔ پس اس کے بعد ڈیجیٹل کے فروغ کے کام کا اگلا مرحلہ پہلے سے بہتر ہوگا۔

### شعور صارفین اور حقیقت

ہندوستان میں گزشتہ دو دہائیوں کے دوران صارفین کی احساس امید پروری کی جگہ احساس ناامیدی نے لی ہے جس کے سبب لاچارگی اور تجارت، میڈیا، حکومت اور یہاں تک چند غیر سرکاری تنظیموں پر اعتماد نہ کرنے کا احساس بڑھا ہے۔ لوگوں میں ایک عام احساس یہ ہے کہ عالم کاری اور ٹکنالوجی میں تبدیلی کی صورت میں یہ ادارے ان پر مرتب ہونے والے مضراثرات سے بچانے کے اہل نہیں ہیں۔ صارفین کو معیاریت، شفافیت اور صارفین کی تفصیلات کے تعلق سے ٹکنالوجی پر شک و شبہات ہیں۔ زیادہ تر صارفین کا اس امر پر اتفاق ہے کہ تجارتی کمپنیوں کے ذریعے ان کی نجی تفصیلات کا استعمال غیر اخلاقی ہے جب کہ متعدد کو اس بات کا علم ہی نہیں ہے کہ کمپنیوں کے پاس ان کی کتنی جانکاریاں ہیں۔ صارفین کی نجی جانکاریوں کی نوعیت کے ساتھ حملہ آور مارکیٹنگ، امتیازی چلن، خلوت سے محرومی اور انفرادی سلامتی خطرات پر مستقل بنیاد پر تجزیہ کی سخت ضرورت ہے۔ صارفین کو تجارتی کمپنیوں کے ذریعے جمع کی گئی ان کی نجی

جانکاریوں کے بارے میں مکمل جانکاری ہونی چاہئے۔ علاوہ ازیں اس کا مقصد، ڈیجیٹل معیشت میں اس کے استعمال کی پیچیدگیوں کے بارے میں مکمل طور پر آگاہ ہونا چاہئے۔ اس کے ساتھ ساتھ ان خطرات سے نمٹنے کے فعال طریقوں کی بھی جانکاری ہونی چاہئے۔ کمپنیوں کو چاہئے کہ وہ صارفین کو اپنی نجی جانکاریوں پر کنٹرول اور رسائی کے لئے آسان محفوظ تکنیک فراہم کریں۔

ایک ڈیجیٹل معیشت میں تفصیلات کی ترسیل سے گریز کرنے کے اہل نہیں ہو سکتے تاہم یہ اہم ہے کہ صارفین نجی جانکاریوں اور خلوت کی ترجیحات پر کنٹرول رکھیں۔ یہ ریگولیٹرز کی ذمہ داری ہے کہ مختلف تنظیموں کے ذریعے نجی جانکاریاں جمع کرنے کے منفی اثرات اور شہریوں کے آئینی حقوق پر ان کے اثرات پر نظر رکھیں۔ ریگولیٹرز کو مناسب فریم ورک بنانے چاہئیں جو فیصلوں سے تضاد کے سبب پیدا ہونے والے مسائل کا ازالہ کر سکیں اور ایسے عمل کو یقینی بناسکیں جو قانونی اور حساس جانکاریوں کے مطابق ہوں اور نسل، صنف، یا مذہب کی بنیاد پر امتیازی نہ ہوں۔ اس کے علاوہ ریگولیٹرز کو یہ بھی یقینی کرنا چاہئے کہ شہریوں کی وہ تمام نجی جانکاریاں جو اکٹھا کی گئی ہیں، یا ترسیل کی گئی ہیں، ان کے ساتھ سلامتی کے اعلیٰ معیار اختیار کئے جائیں۔ علاوہ ازیں نگرانی کا عمل سخت ہونا چاہئے تاکہ کمپنیاں نجی جانکاریوں کو محفوظ طریقے اختیار کریں۔ کمپنیوں کے لئے پالیسی ضابطوں میں آزاد ڈیٹا سیکورٹی اسٹیمنٹ کو شامل کرنا چاہئے۔ اس کے تحت متاثرہ صارفین کو فوری معاوضہ کی منظوری شامل ہے۔

## تلافی صاف

سلامتی کے تعلق سے ضابطہ شکنی کی صورت میں صارفین کو تلافی کے لئے آسان رسائی ملنی چاہئے۔ اس کے علاوہ ان کے حقوق ڈیجیٹل طریقہ کار میں دیگر تجارتی اشکال کے دستیاب حقوق کے مساوی ہونے چاہئیں۔ آن لائن لین دین میں مصروف فرمیں زیادہ جواب دہ ہونی چاہئیں اور کم لاگت پر غیر ضروری تاخیر کے بغیر باہمی تنازعوں کے تصفیہ کے لئے ایک مناسب میکانزم ہونا

چاہئے۔ تصفیہ طلب تنازعات کے حل کے لئے ایک آزاد نظام تلافی کی دستیابی لازمی ہے۔ ڈیجیٹل دنیا زمرہ جاتی و سرحدی لین دین پر محیط ہے اور ریگولیٹرز کو تنازعات حل کرنے کے لئے اپنی استطاعت سے زیادہ کوشش کرنی چاہئے تاکہ صارفین کو خدمات کے درمیان پرووائیڈرز میں موازنہ کرنے اور انتخاب کرنے میں آسانی ہو سکے۔ ایک ملک سے دوسرے ملک نجی جانکاری منتقلی کے معاملے میں انٹرنیشنل پالیسی باہمی طور پر مربوط ہونی چاہئے تاکہ لین دین میں شامل ممالک نجی جانکاری کے معاملے میں سلامتی کے تعلق سے مکمل احتیاط رکھیں۔

## صارفین کو بااختیار بنانا اور اعتماد سازی

حکومت ہند اور متعلقین اقتصادی ترقی کو رفتار اور سمت دینے کے لئے ای کامرس میں سرمایہ کاری کر رہے ہیں۔ صارفین کے لئے ایک قابل اعتماد ادائیگی کا آن لائن نظام بنانا اولین ترجیح ہے۔ اخبارات میں صارفین کی نجی جانکاریوں سے متعلق ضابطوں کی خلاف ورزی کی اطلاعات روزمرہ کا معمول ہو گیا ہے جس میں ذاتی ڈیجیٹل ریکارڈ کی چوری، بینک اکاؤنٹ کی تفصیلات، ای میل ایڈریس، آن لائن اکاؤنٹ آئیڈنٹیٹی، میڈیکل انفارمیشن وغیرہ کی چوری شامل ہیں۔ ان تمام ذاتی جانکاریوں کا افشا ہونا مالی خسارے کا سبب ہو سکتا ہے۔ علاوہ ازیں شناخت کی چوری اور نجی جانکاریوں کا عوامی سطح پر منظر عام پر آنا سخت تشویش کا سبب ہو سکتا ہے۔ طاقت ور ڈیجیٹل ٹکنالوجی کی مدد سے کمپنیاں اپنی مصنوعات کی فعالیت میں اضافے کے لئے صارفین کی وسیع نجی جانکاریاں حاصل، جمع اور شیئر کرتی ہیں لیکن حقیقت میں ان میں سے متعدد جانکاریوں کی نہ تو ضرورت ہوتی ہے اور نہ ہی لازمی ہوتی ہیں۔ ڈیجیٹل ورلڈ میں ذاتی سیکورٹی اور سبقتی ضروری ہونی چاہئے بالخصوص بچوں کے معاملے میں جو اس طرح کے خطرات کا آسانی سے شکار ہو سکتے ہیں۔ موجودہ وقت میں نئی اور غیر معروف ڈیجیٹل مصنوعات سے وابستہ خطرات کی نشاندہی کے تمام پہلوؤں کو سمجھنا لازمی ہے۔ ریگولیٹرز کے لئے آن لائن سیکورٹی کے بارے میں عام بیداری کے علاوہ کمپنیوں کے

ساتھ مل کر ایک محفوظ نظام بنانے کی ضرورت ہے جسے صارفین آسانی کے ساتھ اختیار کر سکیں۔ نجی جانکاریوں کیلئے ایک جامع سلامتی اور جانکاریوں کے پوشیدہ استعمال سے نظام میں کچھ بھروسہ قائم ہو سکتا ہے۔

ڈیجیٹل ٹکنالوجی کے تیزی کے ساتھ استعمال، روایتی پابندیاں اور ممالک کے درمیان متضاد زمرہ جاتی قوانین و ضوابط نے اس مسئلے کے حل کی تلاش کو مشکل بنا دیا ہے۔ اس ضمن میں صارفین کے اعتماد میں اضافہ کے لئے یہ ضروری ہے کہ صارفین کی مانگ کو ان کے نکتہ نظر سے سمجھا جائے اور ان کی توقعات کے مطابق اس پر کارروائی کی جائے۔ صارفین کی نجی جانکاریوں کے جامع تحفظ اور صارفین کے ساتھ متصفانہ برتاؤ سے ہی تجارتی ثقافت برقرار رہے گی۔ اس ضمن میں ڈیجیٹل پرووائیڈرز کے انصرام میں بنیادی مقاصد ریگولیٹری پالیسی ایسی ہونی چاہئے جس سے کمزور صارفین متاثر نہ ہوں اور کمپنیاں صارفین کو نقصان پہنچانے والے طریقہ کار اختیار نہ کریں۔ ایسی صورت میں سخت کارروائی کی گنجائش ہونی چاہئے۔ یہ حقیقت ہے کہ ضابطے اس کا واحد حل نہیں ہیں۔ تاہم، ان کا ڈیجیٹل معیشت میں صارفین کے اعتماد کے ساتھ شمولیت کے لئے تحفظ کی ضمانت کی ایک یقینی اور مضبوط بنیاد فراہم کرینے میں اس کا اہم کردار ہے۔

کنزرویٹو مارکیٹ میں سینسر ڈیوائس سے آراستہ مصنوعات جو کہ اسمارٹ بن کر مارکیٹ میں ابھر رہی ہیں، دور مرکزیت والے اطلاعاتی نظام کے ساتھ مربوط اسمارٹ فون یا دیگر آلات کے علاوہ اسمارٹ اہلیت والے سامان بھی مارکیٹ میں بڑی مانگ میں ہیں۔ صارفین کو صحیح اور لازمی فیصلہ کرنے کے لئے اپنی ذاتی جانکاری کے استعمال سے متعلق تمام پیچیدگیوں کے بارے میں مکمل جانکاری ہونی چاہئے اور مصنوعات کے استعمال یا خدمات کے تعلق سے متاثر کرنے والی قیمت اور معیارات کے بارے میں بھی مکمل معلومات ہونی چاہئے۔ انٹرنیٹ رسائی اور وائبر لیس ربط سے اس طرح کی مصنوعات کے لئے ایک بندرتج مانگ میں اضافہ ہوگا جس کے نتیجے میں سافٹ ویئر اور ڈیٹا ہینڈلنگ





کیوں کہ یہ صارفین کی تسلی پر اثر انداز ہوتے ہیں۔ صارفین کو دھوکہ دہی اور غلط طریقوں میں پھنسنے سے بچانے کے لئے عالمی معیشت کے معیارات کے ساتھ ساتھ ایک طاقت ور میکانزم کی ضرورت ہے۔ اس سے صارفین میں اعتماد اور بھروسہ قائم ہوگا۔ اس کے ساتھ ساتھ ایک ریگولیٹری میکانزم کی بھی ضرورت ہے جو تکنالوجی میں تبدیلی کی صورت میں صارفین کے مفادات کا تحفظ کر سکے۔

### ڈیجیٹل تعلیم اور بیداری

آج کے دور میں ہم جس طریقے سے اشیاء خرید اور فروخت کر رہے ہیں، اس میں انٹرنیٹ نے ایک انقلاب برپا کر دیا ہے۔ اس سے ہم میں سے کئی آن لائن شاپنگ کا لطف اٹھا رہے ہیں۔ تجارت میں مسائل ناگزیر ہیں۔ ہم سب خراب سامان، ناقص خدمات، نقلی یا جعلی اشیاء، غیر معیاری یا خطرناک اشیاء، ڈیلیوری کی ناقص سروس یا تشہیری اشتہارات کے برعکس سامان وغیرہ کی شکایت سے بخوبی واقف ہیں۔ ای کامرس میں متعدد کمپنیاں مصنوعات سازی میں مصروف ہیں۔ ایسے میں اس بات کی نشاندہی کرنا بہت مشکل ہے کہ تعین کے لئے کون ذمہ دار ہے۔ اس لئے آج کے دور میں ڈیجیٹل لین دین کو لازمی بنانے میں یہ ناقص ضابطے حائل ہو رہے ہیں۔ صارفین کے تجربات کے مطابق ڈیجیٹل

میں صارفین کے حقوق، معاہدے سے وابستہ امور، پرووائیڈر کی تبدیلی کے مرحلے میں آنے والی دشواریاں پرائیویسی بالاتر ہے اور سلامتی کے تعلق سے سوالات نے صارفین میں اور ابہام پیدا کر دیئے کہ صارفین کو خریدے گئے پروڈکٹ کے ساتھ کیا کرنا چاہئے اور کیا نہیں کرنا چاہئے۔ اس طرح کی مصنوعات کا مالکانہ حق رکھنے والے یا استعمال کرنے والے صارفین جن کا اس طرح کی مصنوعات سے افادہ میں بہت کم یا بالکل اختیار نہیں ہوتا ہے اور زیادہ انھار سافٹ ویئر پر ہوتا ہے۔ ان کے لئے کسی طرح کے ناخوشگوار واقعہ کی صورت میں یہ طے کرنا بہت مشکل ہو جاتا ہے اس کے لئے کون ذمہ دار ہے۔ مختلف مصنوعات سازوں کے ایک پیچیدہ نیٹ ورک، ایپ اور آئی ایس پی کے درمیان بے شمار رابطوں کے معمہ نے اسے اور زیادہ مسائل والا بنا دیا ہے۔

صارفین کے با اختیار بنانے اور تحفظ سے متعلق ضابطہ ڈیجیٹل میڈیم یوزرز کے لئے سلامتی، ذمہ داری، مسابقت اور برداشت کی اہلیت کی آن لائن پیچیدگیوں کے لئے ضروری ہے۔ آن لائن یا آف لائن خریداری میں ڈیجیٹل سروسز اور پروڈکٹ کی خصوصیات، اقسام اور نوعے کے مساوی تحفظ کی سطح یکساں رہنی چاہئے۔ یہاں یہ امر قابل ذکر ہے کہ ایسے معاملات میں شواہد کی بنیاد پر مظاہرہ اور نتائج کی سب سے زیادہ اہمیت ہے

کاسٹ میں کمی ہوگی۔ اس کے ساتھ ساتھ روزمرہ کی زندگی میں استعمال ہونے والے آپٹیم جیسے پوٹیلٹی میٹرز، گھریلو سامان، کنزیومرس الیکٹرانکس فٹنس ٹریکرز، کار اور گھر کی حفاظت کے نظام ان سب میں انٹرنیٹ اور ایک دوسرے کے ساتھ ربط کی اہمیت ہے۔

ہر نئی آنے والی تبدیلی صارفین کے لئے مواقع اور خطرات دونوں کا سبب بنتی ہے۔ ڈیجیٹل تکنالوجی سے آراستہ صارفین کی مصنوعات میں جہاں قانونی طور پر انٹرنیٹ کی سہولت حاصل ہے، وہیں اس کے استعمال میں چند تشویشات بھی ہیں۔ اس ضمن میں استعمال کے تعلق سے زیادہ کنٹرول، شیئر کرنے یا موڈیفیکیشن، مصنوعات کے لائف ٹائم اور مناسب استعمال کے تعلق سے پرووائیڈر کی تشریح پر منحصر جو کہ کسی تنازعہ کی صورت میں سامنے آئے، باعث تشویش ہیں۔ اس لئے یہ اہم ہے کہ ڈیجیٹل مصنوعات والی کمپنیاں مصنوعات سازی کے عالمی معیار پر عمل کریں، فروخت کرنے کے بعد ایک مناسب مخصوص وقفے کے لئے سلامتی سے متعلق لازمی جانکاری فراہم کریں، ذمہ داری سے متعلق ضابطوں پر عمل کریں اور اس امر کو یقینی بنائیں کہ سلامتی اور حفاظت کے تعلق سے صارفین کو پہنچنے والے نقصان کے معاملے میں صارفین کو مکمل معاوضہ ادا کریں۔

جواب دہی اور ذمہ داری کی پیچیدہ صورت حال

کے جو کھم اور مفادات کو سمجھنے کی اضافی ذمہ داری ہوتی ہے۔

انٹرفیس

تکنالوجی اور اختراع ہمیشہ نوعیت کے اعتبار سے متحرک ہوتی ہیں جو صارفین کے لئے مواقع اور مشکلات دونوں ہی لاتی ہیں۔ اس لئے اس ضمن میں درپیش خطرات اور جو کھم کو ایک واضح متوازن طریقے سے سمجھنا اور تدارکی اقدامات کے ذریعے ان کا تصفیہ ضروری ہے بصورت دیگر ایک اختراعی تکنالوجی کے مکمل فوائد ضائع ہو جائیں گے۔ صارفین اور شہریوں کو سماجی و معاشی فوائد پہنچانے کے لئے ڈیجیٹل نظام میں صارفین کا اعتماد اور بھروسہ بہت ضروری ہے۔ تاہم صارفین کے اعتماد اور بھروسہ کو ایسی صورت میں ہی برقرار رکھا جاسکتا ہے اگر لوگوں کی روزمرہ کی زندگی سے قابل اعتماد لین دین کو مربوط کیا جائے۔ صارفین کے آن لائن حقوق کے تحفظ کو یقینی بنانے خود مختاری و برقرار رکھنے اور نجی آزادی کو یقینی بنانے کی ذمہ داری حکومتوں، عالمی اداروں اور عالمی تاجروں پر ہے۔

ہم نے مشاہدہ کیا ہے کہ تکنالوجی کی مانند صارفین سے متعلق قوانین اور ضوابط کو تکنالوجی کی حرکت پذیری کے ساتھ ہم آہنگ ہونا چاہئے۔ آج کے وقت میں ہر شخص ڈیجیٹل ورلڈ کا ایک حصہ ہے اور اب یہ ہم سب کی ذمہ داری ہے کہ اسے زیادہ قابل اعتماد بنائیں۔ اس کے علاوہ یہ بھی ضروری ہے کہ اس تعلق سے تمام تصفیہ طلب امور کو ترجیحی بنیاد پر حل کریں۔ بصورت دیگر ہماری تکنالوجی کی دنیا میں غلط اور نامناسب نظام اپنی جگہ بنا لے گا جو تکنالوجی کے مروج نظام کو نقصان پہنچائے گا۔ بعد میں اصلاحات کا عمل دشوار ہو جائے گا کیوں کہ غلط نظام کی جڑیں مضبوط ہو جائیں گی۔ یہ ضروری ہے کہ حکومتیں، عالمی صنعتیں، مقامی تاجر برادری، عالمی گروپ، سول سوسائٹی اور لوگ بشمول صارفین و شہری اس ضمن میں ساتھ مل کر کام کرنے کا عزم کریں تاکہ ایک اچھا نظام برقرار رکھا جائے اور ایک قابل اعتماد تکنالوجی ورلڈ بنایا جاسکے۔ جہاں صارفین کے حقوق کو مقدم رکھا جائے۔

☆☆☆

## تبدیلی کی جانب پہلا

قدم بیداری ہے۔ دوسرا قدم یقین ہے۔

ننھاگل برینڈن

اگر آپ صارف کو

زندگی بھر اپنا بنانا

چاہتے ہیں تو ان کے

ساتھ صلہ رحمی اور

بہتر خدمات فراہم

کریں۔ میلوئی ڈوراڈو

زیادہ ورائٹی، بہتر

سوسائٹی۔

زمرہ جاتی اصلاحات میں بھی مدد ملتی ہے۔ حکومت کی ڈیجیٹل لین دین کا ایک ایسا ماحول سازگار کرنے کی ذمہ داری ہوتی ہے جس پر صارفین آسانی کے ساتھ بھروسہ کر سکیں۔ اس لئے ساتھ مسابقت کو برقرار رکھنے کی بھی حکومت کی ذمہ داری ہے۔ اس ضمن میں انتقال پذیری، پرائیویسی کے اعلیٰ معیارات پر عمل پیرا اور ڈیٹا شیئر کرنے کے ترجیحات سے متعلق سے حقوق طے کرنے کی بھی اشد ضرورت ہے۔ ڈیجیٹل معیشت میں برتری برقراری رکھنے کی برائی کے علاوہ ہر زمرے میں نئے چیلنج موجود ہیں۔ ان چیلنجوں کو صارفین کے مفاد اور مجموعی اقتصادی ترقی کے پیش نظر ختم کرنا بہت ضروری ہے۔

ڈیجیٹل مواقع کے لئے صارفین کے اعتماد میں صرف اس صورت میں اضافہ کیا جاسکتا ہے جب وہ اس بات سے مطمئن ہوں کہ ڈیجیٹل برنس پرووائیڈر کسی طرح کی غلطی کی صورت میں طے معیارات اختیار کرتے ہیں۔ ایک کمپنی اس وقت ہی قابل بھروسہ ہوتی ہے جب کہ اپنے کام کو ذمہ داری سے ادا کرتی ہے۔ اپنی غلطی کو تسلیم کرتی ہے اور جواب دہ ہوتی ہے، لوگوں کے ساتھ ایمانداری اور دیانت داری سے معاملات کرتی ہے، صاف بات کرتی ہے، سپلائی چین کے لئے تیار اور اپنے ملازمین کے ساتھ اچھا برتاؤ کرتی ہے۔ ڈیجیٹل تکنالوجی کے تحت کام کرنے والی کمپنی پر اپنے اختراعات اور عزت

معیشت کی رفتار برقرار رکھنے میں اس سے متعلق قوانین، ضابطے اور تصفیہ کے معیارات غیر فعال ثابت ہو رہے ہیں۔ اس کے سبب روزمرہ کی زندگی میں ڈیجیٹل لین دین کو اختیار کرنے میں مضابطوں کا ناقص میکنزم، صارفین کے تحفظ سے متعلق غیر مبہم معاملات اور دیگر مسائل نے اس پریشانی میں مزید اضافہ کیا ہے۔

صارفین کے لئے مصنوعات سے متعلق عملی، واضح، درست اور قابل بھروسہ جانکاری پرووائیڈر اس کی جانب سے دستیاب ہونی چاہئے۔ علاوہ ازیں طریقہ کار اور صارفین کے حقوق کی بھی جانکاری آسانی سے دستیاب ہونی چاہئے تاکہ صارفین کو اس ضمن میں اگر کسی طرح کی پیچیدگی غیر مبہم معاملات اور دیگر مسائل نے نوعیت کی ہونی چاہئے کہ صارفین اس کو آسانی سے سمجھ جائیں اور اس سے بالخصوص صارفین کے امور اور ابہام سے نمٹ سکیں اور ان کی ڈیجیٹل ورلڈ میں ان کی شمولیت کے بارے میں کسی طرح کا ابہام نہ رہے۔ صارفین کی ڈیجیٹل تعلیم صرف آف لائن حقوق کی جانکاری تک محدود نہیں ہیں بلکہ صارفین کو ایک مروج ڈیجیٹل سوسائٹی میں سرگرم تعاون اور شمولیت کے لئے متعلقہ جانکاری سے بھی آگاہ ہونا چاہئے تاکہ ڈیجیٹل آلات جیسے کمپیوٹر ڈیسک ٹاپ، لیپ ٹاپ، ٹیبلیٹ، اسمارٹ فون وغیرہ کے موثر استعمال کی صلاحیت حاصل ہو سکے۔ مزید برآں یہ بھی لازمی ہے کہ لوگ دانستہ انتخاب کے اختیار کرنے میں مواقع اور خطرات دونوں سے نمٹنے میں اپنے اندر صلاحیت پیدا کر سکیں اور انہیں معلوم ہونا چاہئے کہ مدد کے لئے انہیں کہاں جانا ہے اور اپنی آن لائن شناخت کے تحفظ یا سدھار کے لئے کیا موثر اقدامات کرنے ہیں۔ یہاں یہ بات یاد رکھنی چاہئے کہ مواقع اور خطرات سے نمٹنے کے لئے صلاحیت پیدا کرنے اور اعتماد قائم کرنے کے لئے صارفین کی تعلیم اور شعور موثر ضابطوں کیلئے لازمی ہے۔

## انتخاب کا حق

اعلیٰ معیاری مصنوعات اور صارفین یا صارفین کی مانگ کے مطابق مناسب دام پر مصنوعات کی فراہمی میں مسابقت اور انتخاب کا اہم دخل ہوتا ہے۔ اس سے بین

## صارف تحفظ قانون: قدیم کی جگہ جدید

اس مجوزہ قانون کے مقاصد میں صارفین عدالتوں کی کارکردگی کو بہتر بنانا اور عدالتوں سے منسلک ثالثی سیل قائم کرنے کا بھی انتظام ہوگا تاکہ ریاستی اور ضلعی سطح پر قائم ان سیلوں میں تنازعات کا حل جلد از جلد تلاش کیا جاسکے۔ اس قانون میں ناقص یا خراب اشیاء کے استعمال کی وجہ سے پہنچا جانی یا مالی نقصان یا زخمی ہونے کی صورت میں مینوفیکچرنگ کی ذمہ داری طے کرنے کا بھی نظم ہے۔ اگر اس قانون کو اچھی طرح نافذ کیا گیا تو اس سے ہندوستان میں صارفین کے تحفظ میں انقلاب آجائے گا۔



ہم 1986 میں وضع کئے گئے صارف تحفظ قانون کی دہم میں ساگرہ منانے کی تیاری تو کر رہے ہیں لیکن ساتھ ہی ہمیں اس ضمن میں نئے قانون کا بے چینی سے انتظار ہے جو اس پرانے قانون کی جگہ لے گا۔ قوانین کو بدلتے کی زمانے دھارا کے مطابق ہونا چاہئے، یہ ایک مسلم حقیقت ہے۔ صارف تحفظ قوانین بجا طور پر ایک انقلابی قدم قرار دیا جاسکتا ہے جو صارفین کے حقوق کے تحفظ اور ملک میں ان کو انصاف دلانے کی سمت میں اہم قدم ہے لیکن بازار میں آئی تبدیلیوں، ڈیجیٹل ٹکنالوجی کی ترقی اور خود قانون میں دریافت ہوئی۔ خامیوں کی وجہ سے ایک نئے قانون کی ضرورت ہے جو پرانے قانون کی جگہ لے سکے۔

کیوں اور خامیوں پر نظر ڈالنی ہوگی۔

صارف تحفظ قانون 1986

اس میں کوئی شک نہیں کہ صارف تحفظ قانون 1086 انقلابی قدم ہے جس کی وجہ سے صارفین کے حقوق کی اہمیت اجاگر ہوئی۔ اس قانون میں پہلی مرتبہ صارفین کے چھ حقوق کو تسلیم کیا گیا۔ یہ حقوق میں محفوظ اشیاء اور خدمات کے تصرف کا حق، معلومات کا حق، انتخابات کا حق، سماعت کا حق صارف سے متعلق معلومات کا حق اور شکایات کے ازالے کا حق خاص طور پر نامناسب اور اجا دارانہ تجارتی معمولات اور بے جا استحصال کے

اسی مقصد کے تحت 10 اگست 2015 کو لوک

سبھا میں بل پیش کیا گیا جسے اسپیکر نے جائزے کے لئے خوراک، صارفین کے امور اور عوامی تقسیم کی قائمہ کمیٹی کے حوالے کر دیا۔ قائمہ کمیٹی نے 26 اپریل 2016 کو اپنی رپورٹ پیش کر دی جس میں اضافے کے لئے اہم تجاویز کی سفارش کی گئی تھی۔ حکومت نے ان سفارشات کے مد نظر اس بل پر نظر ثانی کی ہے اور توقع ہے کہ سرمانی اجلاس میں یہ پارلیمنٹ میں دوبارہ پیش کیا جائے گا۔

اس مجوزہ قانون کی اہمیت کو سمجھنے کے لئے ہمیں پہلے 1986 کے صارفین تحفظ قانون، اس کے اثرات،

مصنف کو صارفین کے قانون اور تحفظ میں مہارت حاصل ہے۔ وہ 2015 میں صارف تحفظ بل وضع کرنے کے لئے صارفین کے محکمے کی طرف سے تشکیل دی گئی کمیٹی کے رکن ہیں۔

pgirimaji@gmail.com

سے لے کر ٹریول ایجنٹوں اور اسٹاک دلالوں، ڈائی کلیزوں اور درزیوں سے لے کر میرٹج بیورو اور میرج پلانزوں تک ہر شعبے کو ناقص خدمات اور نامناسب تجارتی معاملات کے سلسلے میں صارفین کی عدالتوں میں کھیچا گیا اس سہل، سمرتی اور سستے نظام کا مذاق بنا کر رکھ دیا ہے جو کارروائی ٹھپ ہو جاتی ہے۔ اس کے علاوہ معاملات میں فیصلہ سازوں کے ذریعہ اٹھائے گئے غیر ضروری تکنیکی نکات اور وکیلوں کی ایما پر دیئے گئے سماعت کے اتوانے اس سہل، سمرتی اور سستے نظام کا مذاق بنا کر رکھ دیا ہے جو



شکایتوں کے ازالے کے لئے وضع کیا گیا ہے۔ عدالتوں کے ذریعے دیئے گئے قلیل معاوضے کی وجہ سے صارفین کی پریشانیوں میں قابل قدر کمی واقع نہیں ہوتی ہے اور اسی وجہ سے صارفین عدالت کو رجوع کرنے سے کتراتے ہیں۔

(تفصیل کے لئے پشپا گریمما کی

تصنیف کردہ مقالہ ملک میں صارفین

عدالتیں فروری 2009 ملاحظہ کریں)

جنوری 2013 میں انڈین انسٹی ٹیوٹ آف

پبلک ایڈمنسٹریشن (آئی آئی پی ای) نے ملک میں

صارفین تحفظ قانون کی افادیت اور اس کے اثرات کے

بارے میں جائزہ رپورٹ جاری کی تھی۔ آئی آئی پی ای

ہے۔ عدالت عالیہ کے متعدد معرکتہ آرا فیصلوں نے قانون میں ضمانت دیئے گئے صارفین کے حقوق کو مستحکم کیا ہے اور ملک میں صارفین کی متزلزل تحریک کو استحکام بخشتا ہے۔

صارفین عدالتیں ان سے وابستہ توقعات

کو پورا کرنے میں ناکام ثابت

اگرچہ صارفین اپنی ان فتوحات پر جشن مناسکتے

ہیں لیکن ان اداروں کی کارکردگی پر تشویش کے بادل

چھاتے ہیں خاص طور پر انصاف کی اہترست رفتار پر۔

ریاستی حکومتوں کی طرف سے ان عدالتی اداروں میں

اراکین کی تقرری میں تاخیر کی وجہ سے ان عدالتوں کی

خلاف اس قانون میں مرکزی ریاستی اور ضلعی سطح پر صارفین کے تحفظ سے متعلق کونسلوں کے قیام کا انتظام ہے تاکہ ان حقوق کا فروغ اور ان کا تحفظ ہو سکے۔

اس قانون کی کلید اس تین سطحی قانونی نظام پر مبنی ہے جو خراب، غیر معیاری نامناسب، اجارہ دارانہ تجارتی معلومات کے خلاف شکایات کے ازالے اور کچھ حد تک، اشیاء اور خدمات کی متعین حیثیت سے زیادہ وصول کرنے پر محیط ہے۔ ان ٹریبونلوں کے روبرو بنا وکیل کے پیش ہونے اور شکایات کے ازالہ کرنے کی سہولت مہیا کرانے کے علاوہ یہ قانون عدلیہ سے منسلک اور غیر منسلک اراکین کے ذریعہ قضیوں کو حل کرانے کی بھی اجازت دیتا ہے۔ ان تنازعات کو نیچرل جسٹس کے اصولوں پر حل کیا جاتا ہے۔

شکایات کا ازالہ کرنے والے اداروں کو متعدد اختیارات تفویض کئے گئے ہیں جن کے توسط سے وہ اشیاء اور خدمات میں پائی گئی خامیوں یا خرابیوں کو دور کر سکتے ہیں، خراب اور غیر محفوظ اشیاء کو تبدیل کر سکتے ہیں یا قیمت واپس دلا سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ مضر صحت اشیاء، نامناسب اور اجارہ دارانہ تجارتی معاملات کو روک سکتے ہیں اور گمراہ کن اشتہارات پر قدغن لگا کر صحیح اشتہار شائع کروا سکتے ہیں، صارفین عدالتیں مناسب معاوضہ، جرمانہ بھی عائد کر سکتی ہیں اور قیمت بھی واپس دلا سکتی ہیں۔

پہلی مرتبہ تشکیل کے بعد ملک بھر میں صارفین کی طرف سے عدالتی چارہ جوئی کے سلسلے میں عرضداشت کا سیلاب سا آگیا تھا۔ گزشتہ 30 برسوں میں اس سے کوئی بھی شعبہ ان عرضداشتوں سے نہیں چوکا ہے۔ خردہ بیوپاریوں اور مینوفیکچروں پر خراب اور ناقص اشیاء، فروخت کے بعد دی جانے والی ناقص خدمات، متعین قیمت سے زیادہ وصولی اور گمراہ کن اشتہارات سمیت نامناسب تجارتی پابندیوں کے خلاف کارروائی ہوئی ہے۔ خدمات کے شعبے کو بھی صارفین کے غصے کا شکار ہونا پڑا ہے۔ ڈاک خانوں، محکمہ مواصلات سے لے کر ریلوے اور فضائی کمپنیوں، اسپتالوں اور شہری خدمات سے لے کر اسکولوں اور لالچوں، وکیلوں اور ماہرین تعمیر

کی اس سے پہلے 1994 کی رپورٹ اور صارف تحفظ قانون 1986 کا جائزہ اور اثرات دسمبر 1994 میں اوسری اے جی کی 2004 کی رپورٹ (پروگرام آڈٹ رپورٹ نمبر 05-142004) کی طرح اس رپورٹ میں بھی ملک میں صارفین کے لئے انصاف کی دھندلی تصویر پیش کی ہے۔

رپورٹ میں جہاں اس کی تاثیر اور افادیت کو سرسری بتایا گیا ہے، وہیں صارفین کی عدالتوں پر الزام عائد کیا ہے کہ وہ سرعتی اور مستانصاف دلانے میں ناکام ثابت ہوئی ہیں۔ صارفین کی عدالتوں کی طرف سے دیئے گئے قلیل معروضوں نے بھی منہنی کردار ادا کیا۔ رپورٹ میں بتایا گیا ہے کہ ان وجوہات کی بنا پر صارفین کا اس نظام پر سے اعتماد اٹھ گیا۔

اس رپورٹ میں پانچ ریاستوں کی 10 اضلاع میں قائم صارفین عدالتوں کا سروے کر کے صارف تحفظ قانون کی افادیت کے بارے میں معلومات اکٹھا کی ہیں۔ ان پانچ ریاستوں میں کرناٹک، گجرات، اتر پردیش، اڈیشہ اور تری پورہ شامل ہیں۔ اس سروے کے دوران مختلف متعلقین سے انٹرویو بھی لئے گئے اور ان کی شکایتیں بھی سنی گئیں۔ رپورٹ میں کہا گیا ہے کہ پیچیدہ نظام کی وجہ سے صارفین کو کیلوں کا سہارا لینا پڑتا تھا جس کی وجہ سے اس پر کافی خرچ آجاتا تھا۔

صارفین کے امور کی مرکز وزارت نے ان خامیوں کو دور کرنے اور صارفین کے لئے انصاف کے معیار کو بہتر بنانے کی غرض سے متعدد اقدامات کئے جن میں 1991، 1993 اور 2002 میں صارف تحفظ

قانون 1986 میں ترامیم بھی کی گئی تھیں۔ ان سب کے باوجود مطلوبہ نتائج برآمد نہیں ہو سکے۔

عدالت کا اصل مقصد سرعتی انصاف ہے۔ اس خصوصیت کو مدنظر رکھتے ہوئے قانون کو 1986 میں بھی شکایتوں کے ازالے کے لئے ایک مدت (اشیاء کی جانچ کی ضرورت ہو تو پانچ ماہ) مقرر کی گئی تھی۔ اس وقت تک صارف عدالتوں نے ملک میں قائم دیوانی عدالتوں کی بدعنوانیوں کی نقل کرنی شروع کر دی تھی۔ آئی ای پی اے کی رپورٹ کے مطابق تین ماہ کے اندر اندر محض 10.2 فی صد شکایتیں ہی حل ہو پاتی ہیں جب کہ 178 فی صد شکایتوں کا فیصلہ ہونے میں پانچ ماہ لگ جاتے تھے اور یہ صورت حال اس وقت ہے جب کہ صارفین کی بڑی تعداد ان عدالتوں سے رجوع کرنے میں گریز کرتی تھی۔ آئی آئی پی اے کے سروے کے مطابق 40 فی صد ضلع صارفین عدالتوں میں دائرہ کئے جانے والے مقدموں کی ماہانہ تعداد 15 سے کم تھی۔

### قانون میں خامیاں

سہل سرعتی اور مستانصاف دلانے میں صارفین عدالتوں کی ناکامی میں وہ واحد پہلو نہیں ہے جس نے ہندوستان میں صارفین عدالتوں کی ناکامی ہی وہ واحد پہلو نہیں ہے جس نے ہندوستان میں صارف تحفظ قانون کی تجدید کی ضرورت کو اجاگر کیا۔ 1986 کے صارف تحفظ قانون میں کچھ بنیادی نقائص تھے جن کا سدباب ضروری تھا۔ (تفصیل کے لئے ہندوستان میں صارف قانون میں اختیارات اور سیاسی ارادے کا فقدان ہے جو پشپا

گریماجی نے لکھا اور ہندوستان ٹائمز میں 15 ستمبر 2013 میں شائع ہوا ہے، ملاحظہ فرمائیں)

1986 کے قانون میں سب سے بڑی خرابی یہ ہے کہ اس قانون کے تحت عطا کئے گئے حقوق کو رو بہ نفاذ لانے اور ان کی خلاف ورزی کو روکنے کے لئے کوئی ریگولیٹری نظام موجود نہیں ہے۔ بہ الفاظ دیگر صارف تحفظ قانون کا اصل کام صارفین کے قصیوں کو نمٹانا ہے، ان کو روکنا یا صارفین کا تحفظ نہیں ہے۔

صارف تحفظ قانون 1986 میں شامل مقاصد اور ضوابط پر نظر ڈالیں تو معلوم ہوگا کہ اس کا اصل مقصد صارفین کا بہتر تحفظ ہے۔ البتہ صارفین کے حقوق کے فروغ اور تحفظ کی ذمہ داری مرکزی، ریاستی اور ضلعی سطح پر قائم صارف تحفظ کونسلوں پر عائد کی گئی ہے (متعدد جگہ یہ موجود نہیں ہیں) جو اختیارات سے عاری ہیں۔ ان کونسلوں کی طرف سے منظور شدہ قرارداد میں نوعیت کے اعتبار سے محض سفارشی ہیں (صارف تحفظ ضوابط ضابطہ 7)

اگرچہ قانون میں صارفین کے چھ حقوق کا ذکر ہے لیکن اس میں صرف ایک حق یعنی شکایت کے ازالہ سے متعلق حق کے لئے انصاف دلانے کے لئے نفاذ کا اہتمام ہے۔ اس میں دیگر حقوق کے نفاذ کے لئے کسی طرح کے ریگولیٹری کا اہتمام نہیں ہے۔ اس کی وجہ سے بے ضابطگیوں کے معاملے میں صارفین بے یار و مددگار رہ جاتے ہیں۔

10 دسمبر 1986 کو راجیہ سبھا میں صارف تحفظ بل پر بحث کا جواب دیتے ہوئے وزیر خوراک و رسد ایچ کے ایل بھگت نے پرزور الفاظ میں یہ بات کہی تھی کہ بل

نمبر شمار	ایجنسی کا نام	آغاز سے دائر	آغاز سے فیصل کئے گئے مقدموں کی تعداد	التوا میں مقدمات	فیصل مقدموں کا	ریمارکس
1	نیشنل کمیشن	113117	97571	15546	86.26%	
2	ریاستی کمیشن	760786	651797	108989	85.67%	
3	ضلعی فورم	3995088	3692798	302290	92.43%	
	کل	4868991	4442166	426825	91.23%	

ذریعہ: صارفین کے امور کی ویب سائٹ، حکومت ہند

نوعیت کے اعتبار سے معاوضہ کے لئے ہے قانونی کارروائی کے لئے نہیں ہے۔ انہوں نے کہا تھا کہ نوعیت کے اعتبار سے اس بل سے صارفین کے تنازعات کے حل کے لئے درکار مدت میں کمی واقع ہونی چاہئے اور ساتھ ہی ساتھ مینوفیکچررز میں صارفین کے تین احترام ہونا چاہئے۔

یہ الفاظ دیگر توقع یہ تھی قانونی ادارہ احتیاطی تدابیر کے نظم کو بھی مستحکم کرے گا۔ لیکن صارفین عدالتیں توقع پر پورا نہیں اتر پائیں۔ ناگواری کی حد تک قانونی چارہ جوئی کی سست رفتار اور عدالتوں کی طرف سے منظور کردہ نہایت قلیل معاوضوں کی وجہ سے یہ عدالتیں قانون کی خلاف ورزی کرنے والوں کے دلوں میں کسی بھی قسم کا ڈر یا خوف پیدا کرنے میں ناکام رہیں۔ اگر یہ مان بھی لیا جائے کہ انہوں نے وہ کام کر دیا جو ان کو کرنے کو دیا گیا تھا پھر بھی وہ ریگولیشنز کا متبادل ثابت نہیں ہو سکتیں۔

یہ بات ذہن نشین رکھنی چاہئے کہ صارف تحفظ بل 1986 میں پارلیمنٹ میں وضع اور منظور کیا گیا تھا یعنی حکومت کے نرم روی اختیار کرنے سے پانچ برس پہلے، ایک آزاد معیشت میں مقابلے کی وجہ سے اشیاء اور خدمات کے معیار میں بہتری آتی ہے اور قیمتوں میں بھی

کمی واقع ہوتی ہے۔ ٹیلی مواصلات اور شہری ہوا بازی کی زیادتی کی وجہ سے بازار میں بے ایمانی اور دھوکہ دھڑی راہ پاتی ہے۔ اگر ان کو وقت رہتے نہیں روکا گیا تو یہ صارفین کے لئے نقصان دہ ثابت ہوتی ہیں۔

اسی طرح ڈیجیٹل ٹیکنالوجی میں تیز رفتاری کی وجہ سے علم اور معلومات کے لئے باب روٹن ہو رہے ہیں اور دنیا سمٹ کر ایک عالمی گاؤں جیسی رہ گئی ہے جس سے صارفین کو بے شمار مواقع فراہم ہوتے ہیں اور وہ ان سے مستفید ہوتے ہیں۔ ان خوش آئند تبدیلیوں کے ساتھ کچھ مسائل بھی پیدا ہوئے ہیں مثلاً آن لائن گھپلے، شناخت کی چوری، اے ٹی ایم کارڈ کی فریب دہی، کریڈٹ کارڈ کی نقل وغیرہ۔ ان سب مسائل کے پیش نظر اس ڈیجیٹل دور میں صارفین کو تحفظ کی زیادہ ضرورت ہے۔ آج کے جدید دور میں شناخت کی چوری کا سدباب بھی ضروری ہے اور ان سب مسائل اور ضروریات کے پیش نظر قدیم قانون کی وجہ جدید قانون وضع کرنے کی ضرورت ہے۔

نیا سویرا

مجوزہ جدید قانون کی سب سے اہم خصوصیت ریگولیشنری ادارے کا قیام ہے یعنی مرکزی صارف تحفظ اتھارٹی جس کو صارفین کے حقوق کے فروغ اور تحفظ کے

لئے اختیارات حاصل ہوں۔

اتھارٹی کا سربراہ ایک کمشنر ہوگا اور اس کے ماتحت پانچ ڈپٹی کمشنر ہوں گے جو پانچ بیورو کی سربراہی کریں گے۔ یہ پانچ بیوروں ہوں گے (اے) اشیاء اور خدمات میں حفاظت کا نظم (بی) کوالٹی کی ضمانت اور معیار (سی) صارفین کے تحفظ سے متعلق قوانین کا نفاذ (ڈی) نامناسب تجارتی سرگرمیوں پر روک جس میں گمراہ کن اشتہارات بھی شامل ہیں۔ (ای) صارفین معاہدوں میں صارفین کے لئے نقصان دہ اور غیر مناسب شرائط سے احتیاط۔

اس مجوزہ قانون کے مقاصد میں صارفین عدالتوں کی کارکردگی کو بہتر بنانا اور عدالتوں سے منسلک ثالثی میل قائم کرنے کا بھی انتظام ہوگا تاکہ ریاستی اور ضلعی سطح پر قائم ان سیلوں میں تنازعات کا حل جلد از جلد تلاش کیا جاسکے۔ اس قانون میں ناقص یا خراب اشیاء کے استعمال کی وجہ سے پہنچا جانی یا مالی نقصان یا زخمی ہونے کی صورت میں مینوفیکچرنگ کی ذمہ داری طے کرنے کا بھی نظم ہے۔ اگر اس قانون کو اچھی طرح نافذ کیا گیا تو اس سے ہندوستان میں صارفین کے تحفظ میں انقلاب آجائے گا۔

☆☆☆

### ہندوستان کی جدید کاری اور اتحاد میں سردار پٹیل کا گراں قدر تعاون: نائب صدر جمہوریہ

☆ نائب صدر جمہوریہ ہندوستان کی جدید کاری اور اتحاد میں سردار پٹیل کے گراں تعاون کو ہر ہندوستانی کے ذریعہ یاد رکھنے کی ضرورت ہے کیونکہ آج ملک دنیا کی بڑی معیشتوں میں سے ایک بننے کی جانب گامزن ہے۔ نائب صدر جمہوریہ ہند آج یہاں، ایک گاندھائی قوم پرست۔ سردار پٹیل کی حیات اور عہد سے متعلق ایک مطالعہ کے موضوع پر منعقدہ دوروزہ کانفرنس سے خطاب کر رہے تھے۔ اس موقع پر تہذیب و ثقافت کے وزیر مملکت (آزادانہ چارج) اور ماحولیات، جنگلات اور آب و ہوا کی تبدیلی کے وزیر مملکت ڈاکٹر مہیش شرما اور دیگر اہم شخصیات بھی موجود تھیں۔ مسٹر ایم وینکیا نائیڈو نے کہا کہ سردار پٹیل ایک بے لوث رہنما تھے انہوں نے ملک کے مفاد کو ہر چیز سے بالاتر رکھا اور پوری تندہی کے ساتھ ہندوستان کے قسمت سنواری تھی۔ انہوں نے مزید کہا کہ انہوں نے صحیح معنوں میں اپنی قائدانہ صلاحیتوں کو بروئے کار لا کر سردار پٹیل نے ملک کے حالات کو سماجی، بدامنی میں بدلنے کی اجازت نہ دیتے ہوئے پریشانی پیدا کرنے والی ریاستوں کی وفاق ہندوستان میں آسانی سے شمولیت کو یقینی بنایا تھا۔ اس سلسلے نہ کسی قسم کا خون خرابہ ہوا اور نہ ہی بغاوت ہوئی کیونکہ انہوں نے ہندوستان کو مستحکم بنانے کے عزم مصمم کے ساتھ یہ کام کیا تھا۔ نائب صدر جمہوریہ نے مزید کہا کہ ملک کی تعمیر میں سردار پٹیل کے بے مثال تعاون کا اعتراف کرتے ہوئے پنڈت جواہر لعل نہرو نے کہا تھا، ”کہ تاریخ انہیں نئے ہندوستان کے معمار اور وفاق ہندوستان کو متحد کرنے والے رہنما کے طور پر یاد کرے گی۔ انہوں نے مہاتما گاندھی کے اس قول کا بھی حوالہ دیا تھا کہ ”کئی لوگ میری اقتدا کے لئے تیار تھے لیکن میں یہ فیصلہ نہیں کر سکا کہ کسے میرا ڈپٹی کمانڈر ہونا چاہئے۔ اس کے بعد ولہ بھائی کے بارے میں سوچا ”سردار پٹیل صرف اعلیٰ پیمانے کے منتظم ہی نہیں تھے بلکہ وہ عوام کے ہر عنصر کا مدد بھی تھے۔

☆☆☆

# صارفین کے تنازعات کا ازالہ

طریقے اور آگے کا راستہ

**بڑے پرانے ڈی آر / او ڈی آر کا نظام فائم کرنے کے لئے فوری اقدامات کئے جائیں تاکہ اقوام متحدہ کے رہنما خطوط میں غور کردہ مقاصد کو ایک عملی شکل دی جائے نیز اس عمل میں سماج کے تمام طبقوں نیز دور دراز اور ناقابل رسائی علاقوں سمیت ملک کے تمام حصوں میں رہنے والے صارفین کی مدد کی جائے۔**



**صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لئے اقوام متحدہ کے رہنما خطوط (یو این جی سی پی) پر حال ہی میں جنرل اسمبلی نے نظر ثانی کی ہے۔ ان رہنما خطوط میں رکن ممالک پر اس بات کے لئے زور دیا گیا ہے کہ وہ صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لئے ایسی پالیسیاں وضع کریں جن کا مقصد صارفین کے تنازعات کا منصفانہ، قابل استطاعت اور جلد ازالہ ہو۔ ان رہنما خطوط کے اختیار کئے جانے سے محاسبہ کا ایک ایسا عمل شروع ہوا ہے، جس میں موجودہ طریقے کا جائزہ لیا جائے گا اور ایک متبادل نظام فراہم کرنے کے لئے طور طریقے وضع کئے جائیں گے تاکہ ان صارفین کو انصاف کی فراہمی کے نظام تک رسائی فراہم کی جائے، جن کی مالی حیثیت بہت کم ہے نیز جو ملک کے دور دراز علاقوں میں رہتے ہیں۔**

جنرل اسمبلی نے سب سے پہلے 16 اپریل 1985 کو قرارداد کے ذریعے، صارفین کے مفادات

مضمون نگار سابق مرکزی خوراک سکرٹری ہیں اور اس وقت صارفین کے تنازعات کے حل سے متعلق قومی کمیشن (این سی ڈی آر سی) میں رکن کے طور پر کام کر رہے ہیں۔

bcgupta2000@yahoo.com

توسط سے جنرل اسمبلی کے ذریعے حال ہی میں اختیار کردہ تازہ رہنما خطوط میں مندرجہ ذیل باتوں کا اہتمام کیا گیا ہے:

**صارفین کی شکایات اور تنازعات**

کاروباری اداروں کو شکایات سے نمٹنے کے ایسے نظام دستیاب کرانے چاہئیں جن سے صارفین کو غیر ضروری اخراجات یا بوجھ کے بغیر تنازعات کا تیزی سے، منصفانہ، شفاف، کم اخراجات، جلد اور موثر حل فراہم ہو۔ کاروباری اداروں کو اندرونی شکایات سے نمٹنے سے متعلق ملکی اور بین الاقوامی معیارات، تنازعات کے حل کے لئے متبادل خدمات نیز گراہک کے اطمینان کے لئے ضابطے اختیار کرنے پر غور کرنا چاہئے۔

”رکن ملکوں کو صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق ایسی پالیسیاں اختیار کرنی چاہئیں جن سے تنازعات کا منصفانہ، قابل استطاعت اور جلد حل اور ازالہ ہو۔“

کے تحفظ کے لئے اقوام متحدہ کے رہنما خطوط اختیار کرنے تھے، جن کی توسیع بعد میں اقتصادی اور سماجی کونسل نے 26 جولائی 1999 کی قرارداد کے ذریعے کی تھی۔ مذکورہ رہنما خطوط میں من جملہ دیگر باتوں کے مندرجہ ذیل اہتمام بھی کیا گیا تھا:

حکومتوں کو ایسے قانونی اور صارفین کو ازالہ حاصل کرنے کے قابل بنانے والے عملی یا انتظامی اقدامات کرنے چاہئیں اور انہیں برقرار رکھنا چاہئے جن سے صارفین یا جیسا کہ مناسب ہو، متعلقہ تنظیمیں ایسے رسمی یا غیر رسمی طریقوں کے ذریعے ازالہ حاصل کر سکیں جو تیز رفتار، منصفانہ، کم اخراجات اور قابل رسائی ہوں۔ اس طرح کے طریقوں میں کم آمدنی والے صارفین کی ضروریات کا خاص طور سے خیال رکھا جانا چاہئے۔

22 دسمبر 2015 کی قرارداد 70/186 کے

## تنازعات کا حل اور ازالہ

رکن ممالک کو منصفانہ، موثر، شفاف اور غیر جانب دار نظاموں کو فروغ دینے کی حوصلہ افزائی کرنی چاہئے تاکہ سرحد پار معاملات سمیت تنازعات کے انتظامی، عدالتی اور متبادل حل کے ذریعے صارفین کی شکایات کا ازالہ ہو سکے۔ رکن ممالک کو قانونی انتظامی اقدامات کرنے چاہئیں تاکہ صارفین یا جیسا کہ مناسب ہو، متعلقہ تنظیمیں ایسے رسمی یا غیر رسمی طریقوں کے ذریعے ازالہ کر سکیں، جو منصفانہ، تیز، شفاف، کم اخراجات اور قابل رسائی ہوں۔ اس طرح کے طریقوں میں جراثحت پذیر اور محروم صارفین کی ضروریات کا خاص طور سے خیال رکھا جانا چاہئے۔ ”صارف“ کی اصطلاح کی توضیح حسب ذیل طور سے کی گئی ہے:

ان رہنما خطوط کے مقصد سے صارف کی اصطلاح کا تعلق عام طور سے قومیت کے لحاظ سے بغیر ایک قدرتی فرد سے ہوتا ہے جو ابتدائی طور سے نجی کنبہ جاتی یا گھریلو مقاصد سے کام کرنے نیز اس بات کو تسلیم کرے کہ رکن ممالک مخصوص گھریلو ضروریات پوری کرنے کے لئے مختلف توضیحات اختیار کر سکتے ہیں۔

صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون 1986 (1986 کا قانون نمبر 68) جنرل اسمبلی کے ذریعے 1985 میں یو این جی سی پی اختیار کئے جانے کے بعد 15 اپریل 1987 سے ہندوستان میں مشہور کیا گیا تھا۔ اس میں ضلعی، ریاستی اور قومی سطحوں پر صارفین کے فورموں/کمیشنوں کی شکل میں صارفین کے تنازعات کے ازالے کے لئے ایک تین سطحی ڈھانچہ فراہم کیا گیا ہے۔ ایک ضلعی سطح کے رتبے کا ایک عدالتی افسر صارفین کے تنازعات کے ازالے کی ضلعی فورم کی صدارت کرتا ہے جب کہ ہائی کورٹ کا سبکدوش جج ملک کی ہر ایک ریاست اور مرکز کے زیر انتظام علاقے میں قائم کردہ ریاستی کمیشن کی سربراہی کرتا ہے۔ اس قومی کمیشن کا صدر عزت مآب سپریم کورٹ آف انڈیا کا ایک سبکدوش جج ہے۔ صارفین کے ان فورموں/کمیشنوں نے وقتاً فوقتاً ان کی دی گئی شکایتوں میں سے 90 فی صد شکایتوں کا تصفیہ کرنے کے سلسلے میں خاصا کام انجام دیا

ہے لیکن ان کی پاس زیر التوا معاملات کی نوعیت اور تعداد میں ایک سرسری نظر ڈالنے سے پتہ چلتا ہے کہ طویل چلنے والے روایتی طریقوں، ناکافی بنیادی ڈھانچے وغیرہ جیسے مختلف عناصر کی وجہ سے بہت سے معاملات کے قطعی تصفیے میں کافی عرصہ لگتا ہے۔ بیشتر معاملات میں صارفین کی شکایات دیوانی مقدمے بازی سے تعلق رکھنے والے وکیلوں کے ذریعے قائم کی جاتی ہیں۔ بڑے اخراجات اور درکار وقت پر مشتمل ضخیم ثبوت/دستاویزات طلب کی جاتی ہیں۔ سرکاری اور نجی دونوں شعبوں میں اشیاء سازوں/اشیاء کے فراہم کنندگان اور خدمات فراہم کنندگان کے پاس اس بات کو یقینی بنانے کے لئے وسائل اور کافی ذرائع ہیں کہ مقدمے بازی کافی عرصے تک چلتی رہے جس سے غریب، بد نصیب صارفین انصاف سے محروم ہو جاتے ہیں۔ اس عمل میں صارفین تنازعات کا ازالہ حاصل کرنے کے سلسلے میں لگنے والے وقت، پیسے اور کوششوں کے پیش نظر صارفین کے ان فورموں تک رسائی حاصل کرنے سے قاصر رہتے ہیں۔ صارف کی شکایت ایک وکیل کے بغیر بھی داخل کی جاسکتی ہے لیکن صارفین اپنے آپ کو اس وقت قطعی طور سے ناکام محسوس کرتے ہیں جب ان کو بااثر کاروباری طبقے کی نمائندگی کرنے والے قانونی پیشہ و افراد سے سابقہ پڑتا ہے۔ حقیقت یہ رہتی ہے کہ پورے روایتی نظام سے گزر کر قطعی فیصلہ دیئے جانے کے بعد بھی مناسب فورم میں اس طرح کے فیصلوں کے نفاذ/عمل درآمد کے لئے کارروائیاں از سر نو شروع کی جانی ہوتی ہیں۔ مجموعی منظر میں یہ بات عیاں ہے کہ بیشتر صارفین قانونی نظام کے مطابق قائم صارفین کے فورموں کا دروازہ نہیں کھٹکھٹاتے ہیں۔ ملک کے بڑے شہری اجتماعات سے دور واقع ضلعی فورموں میں معاملات کے التوا کے اعداد و شمار سے یہ بات پتہ چلے گی کہ بہت کم معاملات (100 یا 200 تک) ان فورموں میں فیصلوں کے لئے زیر سماعت ہیں، حالانکہ صرف ان کے قیام کے اخراجات پورے کرنے کے سلسلے میں کافی سرکاری اخراجات کئے جاتے ہیں۔

تنازع کے متبادل حل (اے ڈی آر) کی اصطلاح جیسا کہ اقوام متحدہ کے رہنما خطوط میں ذکر کیا

گیا ہے، بنیادی طور سے ثالثی، مصالحت، وساطت، عدالتی تصفیے وغیرہ جیسے ذرائع اختیار کر کے عدالت سے باہر تنازعات کے تصفیے پر مشتمل ہوتی ہے۔ اے ڈی آر کا بنیادی مقصد تنازعات کے جلد، منصفانہ، شفاف تصفیے کو یقینی بنانا ہے۔ ہندوستان میں ایک بخوبی توضیح کردہ قانونی نظام دیوانی کارروائی کے ضابطے کی دفعہ 89 نیز قانونی خدمات کی اتھارٹیوں سے متعلق قانون 1987 کی شکل میں اے ڈی آر کے لئے پہلے ہی وضع کی جا چکا ہے۔

دیوانی کارروائی کے ضابطے 1908 کی دفعہ 89

دیوانی کارروائی کے ضابطے 1908 (1908 کا قانون 5) میں مالی متھ کمیٹی کی سفارشات کے بعد 1999 کے قانون 46 میں ترمیم کر کے دفعہ 89 شامل کی گئی تھی۔ یہ دفعہ یکم جولائی 2002 سے عملی بنائی گئی تھی جس میں حسب ذیل باتیں کہی گئی ہیں:

عدالت سے باہر تنازعات کا تصفیہ

(1) جہاں عدالت کو یہ لگتا ہے کہ ایک تصفیے کے ایسے عناصر موجود ہیں، جو فریقین کو قابل قبول ہو سکتے ہیں، تو عدالتی تصفیے کی شرائط وضع کرے گی نیز فریقین کو ان کی آراء کے لئے یہ شرائط دے گی نیز فریقین کی آراء موصول کرنے کے بعد عدالت ایک ممکنہ تصفیے کے لئے ان شرائط کو از سر نو وضع کر سکتی ہے اور مندرجہ ذیل امور کے لئے یہ شرائط بھیج سکتی ہے:

(الف) ثالثی

(ب) مصالحت

(ج) لوک عدالت کے ذریعے تصفیے سمیت

عدالتی تصفیہ یا

(د) وساطت

(2) جہاں ایک تنازع مندرجہ ذیل امور کے لئے بھیجا گیا ہے۔

(الف) مصالحت کی ثالثی کے لئے اور مصالحت

سے متعلق قانون 1996 کا اطلاق اس وقت ہوگا، جب ثالثی یا مصالحت سے متعلق کی کارروائیاں اس قانون کی



دفعات کے تحت تصفیہ کے لئے بھیجی گئی ہیں۔

(ب) لوک عدالت کے لئے عدالت قانونی خدمات کی اتھارٹی سے متعلق قانون 1987 کی دفعہ 20 کی ضمنی دفعہ (1) کی گنجائشوں کے مطابق لوک عدالت کو وہ معاملے بھیجے گئے ہیں جو لوک عدالت کو اس طرح سے بھیجے گئے تنازع کے معاملے میں اس قانون کو دیگر تمام دفعات کا اطلاق ہوگا۔

(ج) عدالتی تصفیہ کے لئے عدالت ایک موزوں ادارے یا فرد کو وہ معاملہ بھیجے گی نیز اس طرح کے ادارے یا فرد کو ایک لوک عدالت سمجھا جائے گا اور قانونی خدمات کی اتھارٹی سے متعلق 1987 کی تمام دفعات کا اطلاق اسی طرح سے ہوگا، گویا کہ یہ تنازع اس قانون کی دفعات کے تحت ایک لوک عدالت کو بھیجا گیا ہے۔

(د) وساطت کے لئے عدالت فریقوں کے درمیان سمجھوتہ کرائے گی نیز اس طریقے پر عمل کرے گی، جو مقرر کیا جاسکتا ہے۔

### قانونی خدمات کی اتھارٹیوں

سے متعلق قانون 1987 (1987 کا قانون نمبر 39): قانونی خدمات کی اتھارٹیوں سے متعلق قانون 1987 نوٹی فیکیشن کے ذریعہ 1995 میں عملی بنا گیا تھا۔ اس قانون کے مطابق وقتاً فوقتاً لوک عدالتوں (عوام کی عدالتیں) کا اہتمام کیا جائے گا، جو ملازم یا سبکدوش عدالتی افسروں نیز خواتین کے نمائندوں اور سماجی کارکنوں سمیت دیگر افراد پر مشتمل ہوں گی۔ عدالتوں میں زیر سماعت مقدمات یا ایک عدالت کے سامنے لائے جانے کے امکان والے معاملات عدالت کے ذریعے لوک عدالتوں کو بھیجے جاسکتے ہیں جو انصاف، مساوات، منصفانہ اقدام کے اصولوں پر عمل کرتے ہوئے فریقین کے درمیان سمجھوتے یا تصفیہ کی کوشش کر کے ان مقدمات اور معاملات کا تصفیہ کرنے کی کارروائی کرے گی۔ اس قانون میں اشارہ کردہ عوامی افادیت کی مختلف خدمات کا خیال رکھنے کے لئے مستقل لوک عدالتیں قائم کرنے کا بھی اہتمام کیا گیا ہے۔ اس قانون کی دفعہ 21 کے مطابق ان عدالتوں کے فیصلے کو دیوانی عدالت کا فیصلہ سمجھا جاتا ہے نیز یہ فیصلہ ناقابل اپیل ہوتا ہے اور تنازع کے

سلسلے میں فریقین پر لازم ہوگا۔ ان لوک عدالتوں کی کارروائیوں کو عدالتی کارروائیاں سمجھا جاتا ہے نیز ان عدالتوں کو ثبوت حاصل کرنے، دستاویزات تلاش کرانے یا تیار کرانے اور حتیٰ کہ کوئی بھی سرکاری ریکارڈ یا دستاویز طلب کرنے کے لئے ضروری اختیارات دیئے گئے ہیں۔ مذکورہ بالا باتوں سے یہ بات واضح ہے کہ لوک

عدالت کے ذریعے فریقین کے درمیان ایک بار تصفیہ کرائے جانے پر فیصلہ یا حکم قطعی ہوتا ہے۔ فیصلے پر عمل درآمد کرانے یا اپیل، جائزے، نظر ثانی وغیرہ کے لئے رجوع کرنے کے لئے کوئی بھی تعمیلی کارروائی داخل کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ فوری تیزی سے کم اخراجاتی انصاف کا مطلوبہ مقصد کافی طور سے حاصل کر لیا جاتا ہے۔ یہ بات بھی وضع کی گئی ہے کہ اگر لوک عدالت کسی تنازع کا تصفیہ کرنے کے سلسلے میں ناکام رہتی ہے تو وہ معاملہ روایتی نظام کے ذریعے تصفیہ کے لئے مجاز اختیار سماعت والی عدالت میں واپس چلا جاتا ہے۔

اس قانون میں اس بات کا اہتمام کیا گیا ہے کہ ان لوک عدالتوں کا اہتمام قومی، ریاستی اور ضلعی سطحوں پر قائم قانونی خدمات کی قانونی اتھارٹیوں کی سرپرستی میں قائم کی جائیں گی۔ قانونی خدمات کی قومی اتھارٹی کے نام سے ایک مرکزی اتھارٹی ہے جس میں ایگزیکٹو چیئرمین کے طور پر سپریم کورٹ آف انڈیا کا ایک ملازم یا سبکدوش جج نیز نامزد افراد کے طور پر دیگر اراکین ہوتے ہیں۔ قانونی خدمات کی ریاستی اتھارٹی کا سربراہ ہائی کورٹ کا ایک ملازم یا سبکدوش جج نیز اس کا سربراہ اس ہائی کورٹ کا چیف جسٹس ہوتا ہے۔ ضلعی اتھارٹی میں اس کے چیئرمین کے طور پر ضلع اور سیشن جج ہوتا ہے نیز کچھ دیگر اراکین بھی ہوتے ہیں۔ سپریم کورٹ، ہائی کورٹ اور تعلقہ کی سطح پر قانونی خدمات سے متعلق کمیٹیاں قائم کرنے کا اہتمام بھی ہے۔

دیوانی طریقے کے ضابطے کی دفعہ 89 کے تحت فراہم کردہ نظام کی قانونی حیثیت اور درستی عدالتی حکم کی بہت سی درخواستوں میں ہندوستان کی سپریم کورٹ کے سامنے چیلنج کا موضوع رہی ہے۔ دو مختلف موقعوں پر اعلیٰ عدالت کی تین رکن بنچ کے ذریعے دیئے گئے ان کے

فیصلوں میں دفعہ 89 کا استعمال لازمی قرار دیا گیا ہے۔ اس طرح کے فیصلے ”سیلم ایڈووکیٹس بار ایسوسی ایشن بمقابلہ یونین آف انڈیا (2003) (ایس سی سی 49) اور پھر دوبارہ ”سیلم ایڈووکیٹس بار ایسوسی ایشن بمقابلہ یونین آف انڈیا (2005) (ایس سی سی 344) میں دیئے گئے تھے۔ ایٹکولنس انفراسٹرکچر لمیٹڈ اور بمقابلہ چیئرمین وار کے کنسٹرکشن کمپنی (پی) لمیٹڈ اور دیگر (2010) (8 ایس سی سی 24) میں دیئے گئے اپنے سنگ میل فیصلے میں، عزت مآب سپریم کورٹ نے کہا تھا کہ معاملات کی مندرجہ ذیل اقسام کے سلسلے میں ”اے ڈی آر کے عمل کے لئے تدبیر پر غور کرنا لازمی ہے“۔

### اے ڈی آر عمل کے لئے عام طور

سے موزوں معاملات: ان تنازعات سمیت صارفین کے تمام تنازعات، جہاں ایک تاجر، سپلائی کنندہ/اشیاء ساز/خدمات فراہم کنندہ اپنی کاروباری/پیشہ ورانہ ساکھ نے معتبریت یا شے کی مقبولیت کو برقرار رکھنے کا خواہاں ہے۔

عزت مآب سپریم کورٹ نے حال ہی میں بجوئے سنہاروئے (ڈی) بذریعہ ایل آر بمقابلہ بسوانا داس اور دیگر میں 30 اگست 2017 کو ایک فیصلہ دیا ہے (30 اگست 2018 کو فیصلہ کردہ سول اپیل نمبر 63/2009-4761)، جو کہ 23 سال کی مقدمے بازی کے بعد طبی لاپروائی کا ایک معاملہ تھا۔ عزت مآب سپریم کورٹ نے کہا تھا:

”یہ حکم دینے سے پہلے یہ بات ضروری ہے کہ صارفین کے فورموں کے ذریعے انصاف فراہم کرنے سے متعلق ایک اور اہم پہلو کا ذکر کیا جائے۔ خدمات میں کمی کی شکایت کے ساتھ صارفین کی ایک عدالت سے رجوع کرنے والے شخص کو فوری راحت کی ضرورت ہوتی ہے۔ صارفین کے فورموں کے قیام کا خاص مقصد صارف کو جلد تدارک فراہم کرنا تھا۔ صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون 1986 صارفین کے مفادات کے تحفظ کے لئے عالم گیر تحریک کے پس منظر میں لایا گیا تھا۔ اس قانون کا ڈھانچا اقوام متحدہ کی جنرل اسمبلی کی اس قرارداد مورخہ 9 اپریل 1985 پر مبنی ہے جس پر

ہندوستان نے بھی دستخط کئے ہیں۔ اس قانون میں شکایات کے فوری اور جلد از لے کی شکل میں صارفین کے مفادات کو تحفظ فراہم کیا گیا ہے۔ اس قانون کے اہتمام کسی بھی دوسرے قانون کے علاوہ ہیں، نہ کہ اس کی بے قدری کے لئے۔ چنانچہ یہ قانون اضافی تدارک فراہم کرتا ہے۔ اس قانون کے تحت اتھارٹیاں نیم عدالتی اختیارات کی حامل ہیں۔ نقصان کی تلافی کرنے کا مقصد خدمت فراہم کنندہ کے رویے میں خوبی کے لحاظ سے تبدیلی لانا ہے۔

مذکورہ بالا اسکیم اور اس قانون کی روشنی میں صارفین کے فورموں کے کام کاج کے بارے میں سماعت کے دوران مندرجہ ذیل امور سامنے آئے ہیں:

(i) تنازعات کے جلد اور تیز حل کی نگرانی کرنے کی ضرورت

(ii) اے ڈی آر کے نظام سے استفادہ کرنے کی ضرورت، جسے اب انصاف تک رسائی کا ایک حصہ سمجھا جاتا ہے۔

ایک صارف کو جلد تدارک فراہم کرنے کا مقصد حاصل کرنے کے لئے اس قانون کی دفعہ 24 کے تحت اقدامات کئے جاسکتے ہیں۔ قومی کمیشن کے پاس تمام ریاستی کمیشنوں کا انتظامی کنٹرول ہے۔ لہذا قومی کمیشن جلد اور تصفیہ کے لئے نگرانی کا نظام شروع کرنے کا مجاز ہے۔ یہ بات سبھی بخوبی جانتے ہیں کہ کافی عرصے سے مختلف سطحوں پر معاملات زیر سماعت ہیں جس کی وجہ سے اس قانون کا اصل مقصد فوت ہو جاتا ہے۔ ہم قومی کمیشن سے درخواست کرتے ہیں کہ وہ اس پہلو پر غور کرے اور ایک مناسب منصوبہ عمل وضع کرے۔ اس سلسلے میں ہم حسین بمقابله ریاست اتر پردیش (2017) 15 ایس سی سی 702، پیر (22) کے سلسلے میں ایک حالیہ فیصلہ کا ذکر کر سکتے ہیں جس کے ذریعے عملی منصوبوں کے لئے ہدایات جاری کی گئی ہیں۔ قومی کمیشن جہاں کہیں ضروری ہے، ماہرین کی گواہوں کا جائزہ لینے کے لئے ویڈیو کانفرنسنگ کے استعمال پر بھی غور کر سکتا ہے۔

دوسرے پہلو کا تعلق اے ڈی آر کے استعمال سے ہے۔ 1999 کے قانون 46 کے ذریعے سی پی سی میں

دفعہ 89 کا اضافہ کیا گیا ہے جس میں عدالت سے باہر تنازعات کے تصفیے کے لئے نظام وضع کیا گیا ہے۔ حالانکہ مذکورہ اہتمام صرف دیوانی عدالتوں کے لئے قابل اطلاق ہے، مذکورہ اہتمام کے مقصد نیز صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون کے مقصد کے سلسلے میں صارفین کے فورموں کے لئے اس کے اطلاق کو خارج کر دینے کی کوئی ذمہ داری نہیں ہے۔ چنانچہ ہماری یہ رائے ہے کہ مذکورہ اہتمام کو صارفین کے فورموں

**تنازعات کے متبادل حل (ایے ڈی آر) کے لئے ہندوستان میں مناسب قانونی اہتمام موجود ہیں جیسا کہ صارفین کے تنازعات کے منصفانہ، جلد کم اخراجات کی تدارک کا مقصد پورا کرنے کے لئے اقوام متحدہ نظر ثانی شدہ رہنما خطوط میں غور کیا گیا ہے۔ اس نظام کے ذریعے صارفین تنازعات سے نمٹنے کے سلسلے میں ایک عملدرآمدی منصوبہ وضع کرنے کی شدید ضرورت ہے۔ یہ بات خوش کن ہے کہ ایک ضلعی فورم کی ساخت جیسا کہ صارفین کے مفادات کے تحفظ سے متعلق قانون 1986 میں وضع کی گئی ہے، قانونی خدمات کی اتھارٹیوں میں متعلق قانون کے تحت ایک لوک عدالت کی ساخت کے تقریباً مماثل ہے۔ صارفین کے ایک ضلعی فورم کی سربراہی ایک عدالتی افسر کے ذریعے کی جاتی ہے اور وہ دو مزید اراکین پر مشتمل ہوتا ہے جن میں سے ایک رکن ایک خاتون ہوتی ہے۔ اس حیثیت سے صارفین کے فورم کو قانونی خدمات کی ریاستی/ضلعی اتھارٹیوں کے ذریعے ایک لوک عدالت قرار دیا جاسکتا ہے تاکہ ایک لوک عدالت کے طور پر کام کرنے کے لئے اس فورم کو مناسب اختیار دیا جائے۔**

ان کے سامنے لوک عدالتوں کے نظام کے بارے میں تیار کی گئی پریزنٹیشنز کے بعد قومی کمیشن نے اگست 2005 میں ہدایات جاری کی تھیں، جن میں ضلعی فورم/ریاستی کمیشنوں کے ذریعے ہر ہفتے کام کاج کے آخری دن لوک عدالتیں منعقد کرنے کی ہدایت دی گئی ہے۔ یہ بھی کہا گیا تھا کہ عوام میں سے ایک یا دو ممتاز افراد کو کارروائیوں میں شرکت کرنے کے لئے مدعو کیا جاسکتا ہے نیز ان کی موجودگی میں معاملات کا تصفیہ کرنے کی کوشش کی جاسکتی ہے۔ ان ہدایات کے جاری ہونے کے بعد ضلعی فورم/ریاستی کمیشن کے ذریعے کی گئی کوششوں پر عمل کرنے اور مستقل طور سے ان کی نگرانی کرنے کی ضرورت ہے۔

اسی طرح کی پریزنٹیشن جولائی 2007 میں ٹیورن، اٹلی میں بین الاقوامی محنت تنظیم (آئی ایل او) کے بین الاقوامی تربیتی مرکزی لوگ عدالتوں کے ذریعے لیبر تنازعات کے تصفیے کے لئے ای ڈی آر کے نظام کے

کے ذریعے ٹھیک طور سے استعمال کیا جانا چاہئے۔ ہم قومی کمیشن سے درخواست کرتے ہیں کہ وہ اس سلسلے میں مناسب ہدایات جاری کرے۔

یہ بات قومی کمیشن اور ریاستی کمیشن کے لئے کھلی ہوگی کہ وہ قانونی خدمات کی اتھارٹی سے متعلق 1987 کے تحت قانونی خدمات کی قومی اتھارٹی اور قانونی خدمات کی ریاستی اتھارٹیوں کے ساتھ تال میل کریں۔

آگے کا راستہ

مذکورہ بالا باتوں سے یہ بات سامنے آئی ہے کہ

شامل ہے۔ چنانچہ یہی وقت ہے کہ تنازعات کے آن لائن حل (او ڈی آر) کے طریقے اپنائے جانے چاہئیں تاکہ تنازعات اور خاص سے سرحد پار تنازعات کا جلد اور تیز حل ہو سکے۔ بنگلور میں واقع نیشنل لاسکول آف انڈیا یونیورسٹی میں آن لائن وساطت کا مرکز قائم کر کے ایک شروعات پہلے ہی کر دی گئی ہے۔

لہذا یہ بات لازمی ہے کہ بڑے پرانے ڈی آر/او ڈی آر کا نظام قائم کرنے کے لئے فوری اقدامات کئے جائیں تاکہ اقوام متحدہ کے رہنما خطوط میں غور کردہ مقاصد کو ایک عملی شکل دی جائے نیز اس عمل میں سماج کے تمام طبقوں نیز دور دراز اور ناقابل رسائی علاقوں سمیت ملک کے تمام حصوں میں رہنے والے صارفین کی مدد کی جائے۔

☆☆☆

شامل کرنا چاہئے۔ جیسا کہ وضع کردہ قانونی اہتمام میں پہلے ہی غور کیا گیا ہے۔

ای کامرس اور ڈیجیٹل دنیا کے اس زمانے میں اے ڈی آر کے طریقے استعمال کرنے کی اہمیت اور ضرورت پر مشکل سے ہی زیادہ زور دیا جاسکتا ہے۔ اقوام متحدہ سے وابستہ صارفین کے تقریباً 250 گروپوں کی ایک عالمی فیڈریشن کنزیومرس انٹرنیشنل (سی آئی) نے سال 2018 میں کوای کامرس کا سال قرار دیا ہے۔ سال 2017 کے لئے موضوع ”بہتر ڈیجیٹل دنیا“ تھا۔

برطانیہ میں صارفین کے حقوق سے متعلق 2015 کے نام سے ایک نیا قانون یکم اکتوبر 2015 سے مشتمل کیا گیا ہے۔ اس میں اشیاء اور خدمات کے علاوہ تیسرے بڑے زمرے کے طور پر ڈیجیٹل جزو

بارے میں کی گئی تھیں۔ نظر ثانی شدہ رہنما خطوط پر عمل درآمد کا جائزہ لینے کے لئے یو این سی ٹی اے ڈی کے ذریعے 26 اور 27 اکتوبر 2017 کو نئی دہلی میں منعقدہ نئی منڈیوں میں صارفین کو بااختیار بنانے کے عزم سے ان کے تحفظ کے بارے میں حال ہی میں اختتام پذیر علاقائی کانفرنس میں اے ڈی آر کے طریقوں کے استعمال کے بارے میں اسی طرح کا پریزینٹیشن کیا گیا تھا۔ چنانچہ یہی وقت ہے کہ صارفین کے تنازعات کا تدارک کرنے کا کام سپرد کئے گئے انتظامی اور عدالتی اداروں کے اتھارٹیٹیوں کو صورت حال کا جائزہ لینا چاہئے نیز صارفین کے تنازعات کے جلد اور کم اخراجاتی حل کے مقاصد حاصل کرنے کے لئے اے ڈی آر کے نظام کے سلسلے میں مل کر کام کرنا چاہئے اور اسے عمل میں لانا چاہئے۔ اس مقصد کے لئے انہیں ممتاز عوامی لوگوں کو بھی

## گرام صنعت کاری دیہی بھارت کی کایاپلٹ کر سکتی ہے: نائب صدر جمہوریہ

☆ نائب صدر جمہوریہ ہند جناب ایم ونکیا ناٹھو نے کہا کہ گرام صنعت کاری کو فروغ دینے سے دیہی بھارت کی امنگوں میں یکسر تبدیلی پیدا ہو سکتی ہے۔ وہ یہاں بھارتیہ یووا شکتی ٹرسٹ کی سلور جوبلی کے موقع پر جامع ترقی کے لئے نوجوان گرام صنعت کاروں کی سرپرستی کے موضوع پر انٹرنیشنل مینٹرننگ سمٹ سے خطاب کر رہے تھے۔ اس موقع پر عالی جناب پرنس چارلس اور دیگر اہم شخصیات بھی موجود تھیں۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ دیہی بھارت تیزی سے بدل رہا ہے اور دیہی نوجوان بھی اچھی معلومات رکھنے والے اور سیکھنے کے خواہشمند ہیں، ان میں صنعت کاری جذبہ بھی موجود ہے اور اکثر عالمی سطح کے امنگوں کے حامل ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ موجودہ حکومت بھارت کو دنیا میں سب سے تیز تر ترقی کرنے والی معیشتوں میں سے ایک بنانے کے لئے جامع ترقی کو فروغ دینے کے لئے انتھک کوششیں کر رہی ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ اسٹار اپ انڈیا اور اٹل انوویشن مشن، نئی صنعتیں قائم کرنے کے لئے تعاون کے لئے شروع کی گئی ہیں۔

نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ قومی شہری روزگار مشن (این یو ایل ایم) کا مقصد شہری غریب کنبوں کو خود روزگار تک رسائی فراہم کرنے اور خصوصی صلاحیت والے روزگار کے مواقع فراہم کر کے غریبی کو کم کرنا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ بنیادی طور پر یہ یقین کیا جاتا ہے کہ غریبوں میں صنعت کاری کی صلاحیت موجود ہے اور ان میں غریبی سے باہر نکلنے کی شدید خواہش ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ ان لوگوں کی صلاحیتوں کو بروئے کار لانا ہی ایک چیلنج ہے تاکہ وہ بامعنی اور پائیدار روزگار پیدا کر سکے۔

نائب صدر نے کہا کہ قرض تک رسائی، ٹیکنالوجی کے فوائد اور مارکیٹنگ میں تعاون جیسے مسائل کو حل کرنے کی ضرورت ہے، جس میں بی وائی ایس ٹی کے ماڈل والی سرپرستی، صنعت کاری کے کلچر کو فروغ دینے میں اہم رول ادا کر سکتی ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ اصل چیلنج نوجوانوں کو روزگار مانگنے والوں کے بجائے صنعت کار بننے کا متبادل اختیار کرنے کی حوصلہ افزائی کرنا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ دیہی علاقوں میں روزگار کے بہت سے بہتر مواقع تیزی سے پیدا کرنے کی ضرورت ہے۔

☆☆☆

# بی آئی ایس سرگرمیاں اور صارف کا تحفظ

**بی آئی ایس کی کوشش ہے کہ صارفین کو معیاری مصنوعات دستیاب ہوں۔ اس نے ایسے طریقہ کار ایجاد کئے ہیں جن سے ایک عام صارف خود بی آئی ایس کی تصدیق شدہ مصنوعات یا خدمات کی ویب سائٹ، موبائل کی اپلی کیشن کے ذریعہ کر سکتا ہے اور مطمئن ہو سکتا ہے۔**



**ہمارے** یہاں آنے والا سب سے معزز شخص

گراہک ہے۔ یہ مہاتما گاندھی گراہک ہماری تنظیم کی کامیابی کی بنیاد ہے۔ کسی بھی تنظیم کا بنیادی مقصد گراہک کی ضروریات کی نشاندہی اور ان کا پورا کرنا ہونا چاہئے۔ تنظیم کے تمام مراحل پر گراہک کی اہمیت کو زیر غور رکھنے سے گراہک کے لئے باعث اطمینان اور طویل مدتی مقاصد کے حصول میں معاون ثابت ہوتا ہے۔

ہندوستان ایک وسیع آبادی والا ملک ہے اور اسی لئے یہاں ہر مینوفیکچر اور بازار سے متعلق تنظیم کے لئے وافر مواقع موجود ہیں۔ ملک کی ترقی پذیر معیشت اور کثیر معاشی دلچسپی پر مشتمل آبادی کی وجہ سے ہندوستان ہر نوعیت اور ہر طرز کی تنظیموں کے لئے ایک بہترین مقام ہے۔

مندرجہ بالا حقائق کے پیش نظر صارفین کو خود اپنا تحفظ کرنے اور حکومت کی طرف سے تحفظ اقدامات کرنے کی ضرورت ہے۔

اس مقصد کے حصول کے لئے 70 برس سے بھی پہلے ملک کے دانشوروں نے آزادی حاصل کرنے سے پہلے ہی انڈین اسٹینڈرڈ انسٹی ٹیوشن (آئی ایس آئی) قائم کیا تھا جو ہندوستان کے معیارات سے متعلق قومی

ادارے کے طور پر سوسائٹیز رجسٹریشن قانون 1860 کے تحت رجسٹرڈ ہے۔ آئی ایس آئی کی ذمہ داریوں میں

ہندوستانی صنعت کے لئے معیارات کی تیاری اور ان کا فروغ شامل ہے۔ بعد میں ان ذمہ داریوں میں انڈین اسٹینڈرڈ انسٹی ٹیوشن قانون (سرٹیفیکیشن مارک) 1952 کے تحت مصنوعات کا سرٹیفیکیشن بھی شامل کر لیا گیا۔

معیشت اور صنعت کی ترقی میں بے پناہ اضافے کے بعد بی آئی ایس قانون 1980 کے ذریعہ

1987 میں انڈین اسٹینڈرڈ انسٹی ٹیوٹ کا نام بدل کر

بیورو آف انڈین اسٹینڈرڈ (بی آئی ایس) کر دیا گیا۔

تنظیم کی کامیابی، مقبولیت اور ترقی نیز مارکیٹ کے بدلنے ماحول نے بی آئی ایس قانون 2016 کے نفاذ کو

ناگزیر بنا دیا۔

بی آئی ایس نہ صرف معیارات دستیاب کر رہا تھا بلکہ

قومی معیشت کو مختلف مفید فائدے پہنچا رہا تھا۔ اشیاء کی

بہتر اور پائیدار کوالٹی، صارفین کی صحت کو درپیش خطرات

میں کمی، برآمدات اور درآمدات کے متبادل کی شناخت

اور مختلف اقسام یا ورائٹی کے پھیلاؤ پر قدغن وغیرہ۔ یہ تمام

کام معیارات کے تعین، سرٹیفیکیشن اور جانچ و پرکھ کے ذریعے کئے جا رہے تھے۔

مذکورہ بالا ذمہ داریوں کے علاوہ بی آئی ایس نے

صارفین کو معتدل زمرے کی تشکیل کے لئے ایک طریقہ اختیار کیا تھا جو مذکورہ ذیل ہے۔

اے۔ معیار کا فارمولہ

بی۔ مصنوعات کے سرٹیفیکیشن کی اسکیم۔

سی۔ لازمی رجسٹریشن اسکیم

ڈی۔ بیرونی مینوفیکچر کی رجسٹریشن اسکیم

ای۔ ہال مارکنگ اسکیم

ایف۔ تجربہ گاہ خدمات

جی۔ تجربہ گاہ کی توثیق اسکیم

انچ۔ ہندوستان معیارات کی فروخت

آئی۔ صارفین کے امور سے متعلق سرگرمیاں

جے۔ قومی اور بین الاقوامی سطح پر تربیتی خدمات

کے۔ معلومات کی فراہمی کی خدمات

یہ تمام ذمہ داریاں نئی دہلی میں مقیم صدر دفتر اور

کولکاتا (مشرقی)، چنئی (جنوبی ممبئی (مغربی)، چنئی

نمبر شمار	مطلوبہ معلومات کی نوعیت	لنک	تفصیل
1	برائے شناخت معیار	اپنے معیار کو تلاش کریں اور معیار کو معلوم کریں	بی آئی ایس ویب سائٹ پر مینو بار بائیں طرف آر ٹی آئی کے نتیجے میں 'Locate Your Standards' پر کلک کریں۔ اس سے 'Search for Standards' کا صفحہ کھل جائے گا جو آپ کو موجودہ معیارات کے بارے میں تفصیلات فراہم کرے گا جس کے تحت خرید کے لئے لائسنس منظور اور جاری کئے جاتے ہیں۔
2	مخصوص اشیاء کے لئے لائسنس یا لائسنس پانے کے لئے کی گئی تفصیلات	اپنا معیار طے کریں پھر معیارات تلاش کریں پھر لائسنس نمبر کے تحت دینے گئے نمبر پر کلک کریں	مذکورہ بالا صفحہ پر لائسنس اور لائسنس حاصل کرنے والے کے بارے میں تفصیلات حاصل کرنی ہوں گی۔ اگر آپ لائسنس نمبر پر کلک کریں گے۔
3	لائسنس / لائسنس حاصل کنندہ اور درخواست گزار کی تفصیلات اور مخصوص شعبے کے بارے میں تفصیلات حاصل کرنے کے لئے	معلومات > درخواست / لائسنس سے مصنوعات کا سرٹیفیکیشن > آن لائن متعلق معلومات	بی آئی ایس کی ویب سائٹ کی بالائی مینو بار پر پروڈکٹ سرٹیفیکیشن کا ٹیب ہے۔ اس کو کلک کریں۔ ایک ذیلی مینو ظاہر ہوگا۔ اس پر آن لائن معلومات پر کلک کریں۔ اس کے بعد درخواست / لائسنس سے متعلق ٹیب پر کلک کریں۔ اس سے ذیلی مینو برآمد ہوگا جس پر لائسنس کی فہرست مہیا ہوگی (خریدار کے لئے ہدایات) لائسنس کا اسٹیٹس معلوم کریں اور اپنی اشیاء / بی آئی ایس نمبر معلوم کریں۔ یہ صارفین کیلئے کارآمد ہے۔
4	بی آئی ایس کے اسٹینڈرڈ مارکہ مصنوعات اور خدمات کے بارے میں شکایات کے بارے میں	برائے صارفین > آن لائن شکایتیں رجسٹریشن	بی آئی ایس ویب سائٹ کی بالائی مینو بار پر ایک ٹیب برائے صارفین ہے۔ اس ٹیب کے نیچے ایک ذیلی مینو اور ویڈیو دیا گیا ہے جس میں شکایات درج کرنے کا خاطر خواہ طریقہ دیا گیا ہے۔ آن لائن شکایات کے رجسٹریشن کے تحت صارف اپنے آپ کو بی آئی ایس ویب سائٹ پر رجسٹر کر سکتے ہیں۔ صارف اپنے رابطے کی تفصیل دے کر آن لائن شکایت درج کر سکتے ہیں۔

گڑھ (شمالی) اور دہلی (وسطی) علاقائی مراکز اور مختلف ریاستوں میں قائم شناختی دفاتر کے توسط سے پوری کی جاتی ہے۔ پانچ علاقائی دفاتر صنعت کو سرٹیفیکیشن کی سہولیات مہیا کراتے ہیں اور ریاستی حکومتوں صنعتوں،

تکنیکی اداروں اور صارفین کی تنظیموں کے مابین موثر رابطے کا کام کرتے ہیں۔ مصنوعات کی جانچ / پرکھ کی تصدیق مندرجہ ذیل طریقوں سے کی جاتی ہے:

بی آئی ایس مصنوعات کے سرٹیفیکیشن اسکیم کا مقصد گراہک کو مصنوعات کی کوالٹی، ان کے محفوظ اور پائیدار ہونے کی تیسرا فریق ضمانت دیتا ہے۔ کسی شے پر آئی ایس آئی جو معیار کا مارکہ کہلاتا ہے، کا وجود ان طے شدہ معیارات پر پورا اترنے کی اس شے کی ضمانت ہے۔ لائسنس جاری کرنے والے ادارے معیار کی جانچ معقول نگرانی کی ذریعہ

کرتے رہتے ہیں جن میں نمونوں کی جانچ بھی شامل ہے جو فیکٹری اور بازار دونوں سے حاصل کئے جاتے ہیں۔ مینوفیکچرر معیارات کی تصدیق کرنے کے بعد خود لائسنس شدہ اشیاء کے معیار کی تصدیق کر سکتا ہے۔ اپنی سخت نگرانی کے ذریعے بیورو تصدیق شدہ اشیاء کی کوالٹی پر کڑی نظر رکھتا ہے۔

اگرچہ اس اسکیم کی نوعیت رضا کارانہ ہے لیکن حکومت ہند صحت عامہ، تحفظ، سلامتی، بنیادی ڈھانچے کی ضروریات اور بڑے پیمانے پر ان کے تصرف کے پیش نظر مختلف قوانین کے تحت وقتاً فوقتاً حکم نامے جاری کر کے مختلف اشیاء کے لئے سرٹیفیکیشن کو لازمی قرار دیتی رہتی ہے۔ بی آئی ایس درخواست وصول کرنے کے بعد بھی لائسنس جاری کرتا ہے لیکن لازمی سرٹیفیکیشن کے لئے





کی وزارت نے الیکٹرانک اور اطلاعاتی تکنالوجی اشیاء (لازمی رجسٹریشن کے لئے درکار حکم نامے کے ذریعہ 30) سے زائد الیکٹرانک مصنوعات کی نشاندہی کی ہے تاکہ ان کا استعمال محفوظ طریقے سے کیا جاسکے۔ بی آئی ایس مذکورہ بالا الیکٹرانک اور آئی ٹی مصنوعات کے لئے لازم رجسٹریشن اسکیم (سی آر ایس) چلا رہی ہے۔

صارفین کو محفوظ رکھنے اور دیگر متعلقین کی معلومات میں

خدمات کی ویب سائٹ، موبائل ایپلی کیشن کے ذریعہ کر سکتا ہے اور مطمئن ہو سکتا ہے۔

☆☆☆

ریلوے کنونینشن کمیٹی (2014) کی سفارشات کو اپنانے کی قرارداد کو منظوری ☆ وزیر اعظم جناب نریندر مودی کی صدارت میں مرکزی کابینہ نے ریلوے کنونینشن کمیٹی کی سفارشات کو منظور کرتے ہوئے پارلیمنٹ کے دونوں ایوانوں میں ایک قرارداد پیش کرنے کے لیے ریلوے کی وزارت کی تجویز کو منظوری دے دی ہے۔ یہ سفارشات 2016-17 کے لیے ہے اور یہ ایک خالص وقتی اقدام کے طور پر ہے۔ منافع کی شرح جو ریلوے کی طرف سے جنرل ریوینیو کو ادا کی جائے گی اسے معاف کر دیا گیا ہے۔

☆☆☆

اضافے کے لئے متعین معیار کے فارمولے کے لئے اور اپنے تاثرات یا شکایات کا اظہار کرنے کے لئے بی آئی ایس نے اپنی ویب سائٹ پر خود کار طریقے وضع کئے ہیں جن کے ذریعے متعلقین مختلف لنک کے ذریعہ ان کا استعمال کر سکتے ہیں۔ اس کے لنک بس میں ملاحظہ کریں۔ بی آئی ایس نے صارف دوست موبائل ایپلی کیشن

بھی تیار کی ہے جس کو سی آر ای کہا جاتا ہے۔ یہ بی آئی ایس کی ویب سائٹ / گوگل پلے اسٹور پر دستیاب ہے۔ اس کو اسٹارٹ فون میں

ڈاؤن لوڈ کیا جاسکتا ہے بشرطیکہ اس میں این رائڈ یا او ایس پلیٹ فارم دستیاب ہو۔ اس ایپلی کیشن سے جانکاری بھی حاصل کی جاسکتی ہے اور شکایت درج کی جاسکتی ہے۔

بی آئی ایس کی کوشش ہے کہ صارفین کو معیاری مصنوعات دستیاب ہوں۔ اس نے ایسے طریقہ کار ایجاد کئے ہیں جن سے ایک عام صارف خود بی آئی ایس کی تصدیق شدہ مصنوعات یا

متعین ادارے احکامات جاری کرتے ہیں۔ ایل پی جی گیس سلنڈر، ریگولیٹر اور والوکا سرٹیفیکیشن ان ہی لازمی اسکیموں کے ذریعہ کیا جاتا ہے۔ جن مصنوعات کے لئے سرٹیفیکیشن لازمی ہے، ان کی فہرست بی آئی ایس کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

ہال مارک قیمتی دھاتوں کی مصنوعات میں قیمتی دھات کی اصل مقدار اور ملاؤ میں اس کا رائج تناسب کرتا ہے۔ ہال مارکنگ اسکیم کا اصل مقصد صارفین کو ملاوٹ کرنے والے مینوفیکچرنگ سے محفوظ رکھنا اور مصنوعات کی جائز کوالٹی اور معیار کو برقرار رکھنا ہے۔ ہندوستان میں دو قیمتیں دھاتوں یعنی سونے اور چاندی کو ہال مارکنگ اسکیم میں رکھا گیا ہے۔ بی آئی ایس کی ہال مارکنگ اسکیم ہال مارکنگ کی بین الاقوامی معیارات کے مطابق بنائی گئی ہے۔ اس اسکیم کے تحت بی آئی ایس سناروں کو لائسنس جاری کرتا ہے۔ بی آئی ایس سے تصدیق شدہ اپنے زیورات کی کسی بھی بی آئی ایس منظور شدہ ہال مارکنگ مرکز سے تصدیق کر سکتا ہے۔ ہال مارکنگ کی جانچ اور تصدیق کرنے والے مراکز کی منظوری I S 15820:2009 کے تحت کی جاتی ہے۔

الیکٹرانک اور اطلاعات کی تکنالوجی (MeitY)

**Do you know... Purity on Hallmark Gold Jewellery is marked in carat also?**

**Look for purity in carat along with fineness**

22K916 for 22 carat	18K750 for 18 carat	14K585 for 14 carat
---------------------	---------------------	---------------------

**Bureau of Indian Standards**  
9 Bahadur Shah Zafar Marg, New Delhi 110002  
www.bis.gov.in

## بھارت مالا پروجیکٹ

بھارت مالا پروگرام اور موجودہ زیر عمل اسکیموں کے لئے 2017-18 سے 2021-22 کے دوران مرکزی روڈ فنڈ (آر ایف) کے تحت 237024 روپے مختص کئے گئے ہیں۔ 59973 کروڑ روپے بجٹ میں 34000 کروڑ روپے چنگی اور محصولات، دیکھ ریکھ پر آنے والا خرچ اور این اے اے آئی کے جمع کئے گئے ٹول پرماننت برج فی فنڈ (پی بی ایف ایف) کے توسط سے حاصل ہوں گے۔ بھارت مالا کے تحت مجموعی طور پر 600 پروجیکٹوں کی نشاندہی کی گئی ہے۔



حال ہی میں بھارت مالا منصوبے کے اعلان کا مقصد سڑکوں کی ترقی میں راہداری نظریے کو شامل کیا گیا ہے۔ اگر ہم قومی شاہراہ ترقی پروجیکٹ (این ایچ ڈی پی) بھی راہداریوں (سنہری مربع (جی کیو) نیپال۔ جنوب۔ مشرق۔ مغرب (این ایس بی ڈبلیو) اور دیگر بندرگاہوں کو جوڑنے سے متعلق کام) کے طور پر شروع کیا گیا تھا لیکن بعد میں اس کا اختتام ایک پیکیج نظریے کی شکل میں ہوا۔

اگرچہ چھ لاکھ 92 ہزار کروڑ کی لاگت والے 83677 کلومیٹر سڑکوں کی تعمیر کے بڑے پروجیکٹ کا اعلان کیا گیا ہے لیکن اہم توجہ 35800 کلومیٹر کا تخمینہ لگایا گیا ہے۔ دلچسپ حقیقت یہ ہے کہ پہلے مرحلہ میں تعمیر کی جانے والی 34815 کلومیٹر طویل شاہراہوں میں سے 10,000 کلومیٹر این ایچ ڈی پی کا بنایا جا رہا ہے۔ نئی 24800 کلومیٹر کا تخمینہ 1500 سے زیادہ مقامات پر ٹریفک کے جائزے اور اورینٹیشن ڈسٹریکشن (اوائے) کے سروے کی بنیاد پر لگایا گیا ہے۔ اگرچہ یہ بہتر اور قابل

قبول طریقہ ہے لیکن یہ سی ڈی سروے ہندوستان کے محکمہ ریل کے ماتحت ادارے، آر آئی ٹی ای ایس جو ٹرانسپورٹ کے بارے میں مشاورتی ادارہ ہے، کے ذریعہ 2007 میں کرایا تھا، ٹریفک کے تجزیہ میں انسانی اور مکاتیبی دونوں طریقے زیر استعمال لائے گئے ہیں

1. پروجیکٹ کا انتخاب: اورینٹیشن ڈسٹریکشن یعنی شروعاتی مقام پر ٹریفک کی صورت حال مخصوص مقامات پر ٹریفک کے بہاؤ کے مطالعے کے سائنسی طریقے سے پروجیکٹ کا انتخاب کیا جاتا ہے۔ مثال کے طور پر ممبئی سے کولکاتا تک مشرق۔ مغرب کوریڈور کو مکمل طور پر چار لین کا بنانے کے لئے ایک اہم پروجیکٹ ہے۔ اس کی ضرورت ممبئی سے تھی لیکن سیاسی وجوہات (جس کی وجہ سے سوراشر سے سلپور تک مشرق۔ مغرب کوریڈور شامل کیا گیا) اور پہلے سے قومی شاہراہ روٹ (ممبئی کولکاتا

رہے ہیں۔ ایکسپریس وے صرف 800 کلومیٹر تک محدود ہے۔ ہمیں اپنے آپ تک کے تجزیات سے سبق حاصل کرنا ہوگا۔

این ایچ ڈی پی نے جی کیو یعنی شہری مربع کو چھ لین کا بنانے کا فیصلہ کیا تھا جو جزوی طور پر مکمل ہو گیا ہے لیکن اس کام میں کئی مقامات پر محکمہ ماحولیات کی طرف سے ہری جھنڈی اور حصول آراضی میں مشکلیں آ رہی ہیں جس کی وجہ سے مراعات دہندہ معاہدے سے ہاتھ کھینچ

ڈائریکٹر آئی آئی ایم بنگلور

graghu@iimb.ac.in

گی۔ شاہراہوں کے لئے بھارت مالا پروگرام شروع کیا گیا جس کا مقصد ضروری بنیادی ڈھانچے کی سہولیات فراہم کر کے ملک بھر میں سڑک ٹریفک کے دباؤ میں بہتری لانا ہے۔

بھارت مالا سے ملک کی معیشت کو فروغ حاصل ہوگا اور نئے بھارت کا وزیر اعظم کا خواب پورا ہوگا۔ یہ پروگرام اس طرح سے وضع کیا گیا ہے کہ یہ موجودہ شاہراہوں کے بنیادی ڈھانچے کی کمی کو پورا کرے گا اور افراد اور اشیاء کی نقل و حمل کو بہتر بنائے گا۔ پسماندہ اور قبائلی علاقوں میں رابطوں کی ضروریات، معاشی سرگرمیوں والے علاقوں، مذہبی اور سیاحتی مقامات، سرحدی علاقوں، ساحلی علاقوں اور ہمسایہ ممالک کے ساتھ تجارتی راستوں کو جوڑنے کا کام اس پروگرام کے تحت کیا جائے گا۔

بھارت مالا پروجیکٹ کے تحت موجودہ کوریڈور کی جگہ 50 قومی کوریڈور بنائے جائیں گے۔ اس سے 70 سے 80 فی صد مال قومی شاہراہوں پر نقل و حمل کر سکے گا جو کہ فی الحال 40 فی صد ہے۔ اس پروگرام کے تحت ملک کے 550 اضلاع کو قومی شاہراہوں سے جوڑ دیا جائے گا۔ فی الحال صرف 300 اضلاع ہی شاہراہوں کے نیٹ ورک سے جڑے ہیں۔ بھارت مالا سے ملک کی لاجسٹک کارکردگی (ایل پی آئی) میں بھی تیزی آئے گی۔ وزیر موصوف نے بتایا کہ اس کے علاوہ اس پروگرام سے براہ راست اور بلاواسطہ روزگار کے وسیع مواقع پیدا ہوں گے۔ یہ روزگار تعمیرات، شاہراہوں پر دستیاب سہولتوں اور ملک کے مختلف حصوں میں اقتصادی سرگرمیوں میں اضافہ سے پیدا ہوگی جو بہتر سڑک رابطوں کی مرہون منت ہے۔

بھارت مالا کے پہلے مرحلے میں تقریباً 24800 کلومیٹر سڑکیں تعمیر کی جائیں گی۔ اس کے علاوہ پہلے مرحلے میں 10,000 کلومیٹر این ایچ ڈی پی کے تحت باقی سڑکوں کی تعمیر کے تحت پورے کئے جائیں گے جس سے کل طوالت 34800 کلومیٹر ہو جائے گی اور

والے رفقاء کے لئے مشکل پیدا ہوگی کیوں کہ انہوں نے پہلے سے معاہدے کر رکھے تھے اور بل کے لئے ضوابط آنے والے وقت میں وضع ہوئے تھے۔ توقع کی جاسکتی ہے کہ اس ضمن میں مزید ضوابط درکار نہیں ہوں گے۔ البتہ کام پورا کر دینے کی تجویز ابھی بھی قابل قبول نہیں ہے۔ اس کی وجہ سے اکثر تاخیر ہو جاتی ہے اور کوریڈور کی

شاہراہ نمبر 3 اور 6 کا اشتراک تھا) کے فقدان کی وجہ سے اس پر توجہ نہیں دی گئی تھی۔

## 2. نفاذ کا طریقہ کار اور مالیہ کمی

**فراہمی:** جی کیوں یعنی سنہرے مربع ای پی سی کے ساتھ شروع کیا گیا (پہلے پہل شروعات کی وجہ سے پی پی پی شروع نہیں کیا جا سکا تھا) جس کے بعد دیگر کوریڈور کے

### BharatMala: Connecting India Like Never Before



**34,800 km of roads  
to be constructed**



**Rs. 5,35,000  
crores to be invested**



- Economic Corridors (9000 km):  
To unlock full economic potential
- Inter Corridor and Feeder Route (6000 km):  
Ensuring holistic connectivity
- National Corridors Efficiency Improvement (5000 km):  
Enhancing efficiency
- Border Roads and International Connectivity (2000 km):  
Boosting Border Connectivity
- Coastal Roads and Port Connectivity (2000 km):  
Leveraging Ports for Progress
- Green field Expressways (800 km):  
Express speeds for Express gains
- Balance NHDP works (10,000 km):  
Boosting all round connectivity

افادیت ختم ہو جاتی ہے۔ اس کی جگہ بیکنج نفاذ لے لیتا ہے۔

**4. حوصلہ مند نظریہ:** اگرچہ جی کیو اور این ایس ای ڈبلیو حوصلہ مند اقدامات ہیں قومی شاہراہ این ایچ کے (جی کیو) اور قومی بیکنجی پر توجہ مرکوز کرنے والے (این ایس ای ڈبلیو) پروجیکٹوں کے بعد این ایچ ڈی پی کے باقی پروجیکٹ شروع کئے گئے۔ ان میں تعمیل خامیوں کے سبب متعدد پروجیکٹ قانونی چارہ جوئی میں پھنس کر رہ گئے۔ موجودہ موقف سڑکوں کی ترقی میں دوبارہ اعتماد بحال کرنا ہے جس کے لئے پروجیکٹ کی ترجیحات میں بھی ترمیم کی جاسکتی ہے۔ البتہ اگر ایکسپریس وے پر زیادہ توجہ دی جائے تو یہ زیادہ حوصلہ مند اقدام ہو۔ اس سے اہم کوریڈور میں ترقی کو فروغ اور رفتار ملے گی۔

وزیر برائے سڑک ٹرانسپورٹ وہائی ویز، جہاز رانی، آبی وسائل، ندیوں کی ترقی اور گنگا بحال اور بازیابی کے حالیہ بیان کے مطابق 2018 کے اختتام سے پہلے 8 لاکھ کروڑ روپے مالیت کی سڑک تعمیر شروع ہو جائے

لئے پی پی پی پر زور دیا گیا (خصوصاً مرکزی سڑک فنڈ کے ساتھ منافع بخش رقوم کی فراہمی کا معاملہ سامنے آیا)۔ البتہ مالیہ کی حصولیابی میں خطرے کے پیش نظر ہا ہیرڈ اینویٹی ماڈل اپنایا گیا جس میں صرف تعمیر اور دیکھ رکھ سے متعلق خطرہ بھی رعایت یافتہ فریق کو ہو سکتا ہے جب کہ مالیہ سے متعلق خطرات اتھارٹی کو منتقل رقوم کی فراہمی مرکزی حکومت اور چنگی سے حاصل رقم کی وجہ سے حکومت مالیہ کی وصولی کے تئیں زیادہ مطمئن ہو جاتی ہے۔

## 3. اراضی کا حصول اور

**ماحولیاتی کلیئرنس:** یہ پریشانیوں نظر آتی ہیں جن کے سدباب کی ضرورت ہوتی ہے۔ بہتر یہ ہے کہ رعایت یافتہ فریقوں کو سرکار کی طرف سے تمام کلیئرنس حاصل کرنے کے بعد پروجیکٹ میں شراکت داری کے لئے بلایا جائے۔ اچھی بات یہ ہے کہ 2009 تا 2014 کے درمیان حصول اراضی بل پاس ہو گیا اور ساتھ ہی سخت ماحولیاتی کلیئرنس بھی جن میں جنگلات کے تحفظ سے متعلق معاملے بھی شامل ہیں۔ اس سے بیشتر رعایت یافتہ فریقوں یعنی اراضی وغیرہ حاصل کرنے



روپے کی لاگت کا اندازہ لگایا گیا ہے۔

مذکورہ بالا کے علاوہ بھارت مالا پروجیکٹ میں 21000 کلومیٹر سرحدی سڑکیں اور 2000 کلومیٹر بندرگاہوں کو جوڑنے کے لئے سڑکیں تعمیر کرنے کا منصوبہ ہے جس میں سے 2000 کلومیٹر کی تعمیر پہلے مرحلے میں کی جائے گی جس پر 20,000 کروڑ روپے لاگت آئے گی۔ گرین فیلڈ ایکسپریس ویز کے لئے 1900 کلومیٹر کی نشاندہی کی گئی ہے جس میں سے 800 کلومیٹر پہلے مرحلے میں مکمل کرنے کا منصوبہ ہے۔ اس پر 40,000 کروڑ روپے لاگت کا اندازہ لگایا گیا ہے۔ بقایا 10,000 کلومیٹر سڑکوں کی تعمیر کا کام این ایچ ڈی پی کے تحت کیا جائے گا جس پر 1,50,000 روپے لاگت آئے گی۔



بھارت مالا کے پہلے مرحلے کے لئے درکار 5,35,000 کروڑ روپے کے علاوہ ہائی وے میں دیگر زیر عمل اسکیموں مثلاً، NH(O), SARDP-NE, EAP and LWE اسکیموں کے لئے 1,57,324 کروڑ روپے کی ضرورت ہے۔ اس طرح بھارت مالا اور دیگر موجودہ اسکیموں کے لئے مجموعی طور پر پانچ برس میں 6,92,324 کروڑ روپے کا خرچ آئے گا۔ بھارت مالا پروگرام اور موجودہ زیر عمل اسکیموں کے لئے 2017-18 سے 2021-22 کے دوران مرکزی روڈ فنڈ (آر ایف) کے تحت 237024 روپے مختص کئے گئے ہیں۔ 59973 کروڑ روپے بجٹ میں 34000 کروڑ روپے چنگی اور محصولات، دیکھ رکھ پر آنے والا خرچ اور این اے اے آئی کے جمع کئے گئے ٹول پر مائنٹ برج فی فنڈ (پی بی ایف ایف) کے توسط سے حاصل ہوں گے۔ بھارت مالا کے تحت مجموعی طور پر 600 پروجیکٹوں کی نشاندہی کی گئی ہے۔

کے معیار میں توازن پیدا کیا جاسکے۔ اس کے علاوہ بھارت مالا پروجیکٹ کے تحت 8000 کلومیٹر بین کوریڈور اور تقریباً 7500 کلومیٹر رابطہ سڑکوں کی نشاندہی کی گئی ہے جس میں سے تقریباً 6000 کلومیٹر کی تعمیر پہلے مرحلے میں کی جائے گی اور اس پر 80,000 کروڑ روپے لاگت کا تخمینہ لگایا گیا ہے۔ دو سے زیادہ کوریڈور کو جوڑنے والی رابطہ سڑکوں کی بنا کوریڈور ستون کے طور پر شناخت کی گئی ہے جب کہ ایک اور دو کوریڈور کو جوڑنے والی سڑکوں کو رابطہ یا فیڈر سڑکیں کہا گیا ہے۔ ان کوریڈور کی ترقی مختلف مقامات پر پائی جانے والی بنیادی ڈھانچوں میں توازن پیدا کرنے کی کوشش کے لئے کی جارہی ہے۔

بھارت مالا کے تحت بین اقوامی سرحدی متصل فوجی اہمیت کی سرحدی سڑکیں اور نیپال، بھوٹان، بنگلہ دیش اور میانمار کے ساتھ تجارت کو فروغ دینے کی غرض سے 2000 کلومیٹر بین اقوامی رابطہ سڑکوں سمیت 3300 کلومیٹر طویل سرحدی سڑکیں تعمیر کرنے کا منصوبہ ہے۔ اس سے پہلے 2000 کلومیٹر سڑکوں کی تعمیر پہلے مرحلے میں کی جائے گی جس پر 25000 کروڑ

جس پر اندازاً 5,35,000 کروڑ روپے خرچ آئے گی۔ بھارت مالا کا پہلا مرحلہ پانچ برس میں یعنی 2017-18 سے 2021-22 کے درمیان نافذ العمل ہوگا۔ پہلے مرحلے پر آنے والی لاگت کا تخمینہ درج ذیل ہے۔

بھارت مالا سے قومی کوریڈور (سنہری مربع اور شمال، جنوب، مشرقی، مغرب کوریڈور) کی کارکردگی میں بہتری آئے گی۔ اس کے تحت لین کو وسیع کرنے، رنگ سڑکوں کی تعمیر بائی پاس/اپلی ویڈیڈ کوریڈور اور منتخب مقامات پر لاجسٹک تعمیر کر کے ٹریفک کے بہاؤ کو بہتر بنانے کی تجویز ہے۔ بھارت مالا کے پہلے مرحلے میں 100,000 کروڑ روپے کی لاگت سے تقریباً 5000 کلومیٹر قومی کوریڈور تعمیر کئے جائیں گے۔

اس پروگرام کے تحت ایسی سڑکوں جن پر مال کی نقل و حمل زیادہ ہے یا اقتصادی کوریڈور ہیں، کے 26700 کلومیٹر نشاندہی کی گئی ہے۔ اس میں سے 9000 کلومیٹر کی ترقی پہلے مرحلے میں کی جائے گی اور اس پر 120000 کروڑ روپے کا تخمینہ لگایا گیا ہے۔ ان کوریڈور کو ایک سرے سے دوسرے سرے تک ترقی دینے کا منصوبہ ہے تاکہ سفر بلار کا وٹ تیز رفتار ہو سکے اور اس

☆☆☆

بینک کاری کی خدمات :

## صارف کے طور پر گراہک کے حقوق

گراہک خدمات کی کسی بھی صنعت میں بادشاہ ہوتا ہے۔ شکایات سے موثر طور سے نمٹنا ایک اعلیٰ ترجیح ہے اور اسے ضابطہ کاروں کے ذریعہ شکایات سے نمٹنے کے ایک ٹھوس پروگرام کے ایک کلیدی عنصر کے طور پر دیکھا جاتا ہے۔ گراہک کے حقوق اور متعلقہ شکایات سے تنظیم کے ملازمین نیز پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے لئے کاروباری فائدے کا موقع پیدا ہوتا ہے۔ گراہک کی توجہ اور اعتماد حاصل کرنا بینک کے انتظام و انصرام کا منتر ہے۔



بینکوں کے گراہکوں کے بنیادی حقوق کو ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ منضبط کیا جاتا ہے یہ گراہک کے حقوق نیز بینک کی ذمہ داریوں کی توضیح کرتا ہے۔ ان قواعد و ضوابط کا اطلاق بینک کے ذریعے پیش کردہ تمام مصنوعات اور خدمات پر ہوتا ہے۔ اگر گراہک یہ محسوس کرتا ہے کہ ایک ناموزوں مصنوعات میں سرمایہ کاری کر کے بینک اس کے لئے دھاندلی کرنے والا رہا ہے تو اس کی تلافی حاصل کرنے کا حق موجود ہے۔ آر بی آئی نے گراہک کے حقوق کا ایک منشور تشکیل دیا ہے جس میں ان پانچ بنیادی حقوق کی صراحت کی گئی ہے جو بینک کے گراہکوں کو ملے ہوئے ہیں۔ آر بی آئی نے ہندوستانی بینکوں کی ایسوسی ایشن (آئی بی اے) نیز ہندوستان کے بینک کاری کے ضابطوں اور معیارات سے متعلق بورڈ (بی سی ایس بی آئی) کو بھی مشورہ دیا ہے کہ وہ گراہک کے

حقوق سے متعلق ایک ماڈل پالیسی وضع کریں جو اس منشور کے اصولوں پر مبنی ہو۔ ان اقدامات سے بالآخر گراہک کی خدمت کا ڈھانچہ مستحکم ہوگا۔ اگر ایک بینک آر بی آئی کے وضع کردہ کسی بھی حق کی خلاف ورزی کرتا ہے تو گراہک اس اعلیٰ بینک کے گراہک خدمات ڈویژن سے رابطہ قائم کر سکتا ہے۔ گراہک کے پاس مختلف فورموں کا وسیع انتخاب ہے جہاں وہ مناسب تدارک کے لئے اپنی شکایات پیش کر سکتا ہے۔ یہ انتخاب بینک کے خود اپنے کنسروٹنگ دفتر سے لے کر آر بی آئی میں بینک کاری کے افسر تک پر مشتمل ہے۔

### گراہک کے مختلف حقوق

(1) صحیح سلوک کا حق: گراہک اور مالی خدمات فراہم کنندہ دونوں خوش خلقی کے ساتھ سلوک کئے جانے

کے حق کے حامل ہیں۔ یہ حق بینکوں کو مصنوعات اور خدمات کی پیش کش کرتے ہوئے صنف، عمر، مذہب، ذات اور جسمانی صلاحیت کی بنیاد پر گراہکوں کے ساتھ امتیاز کرنے سے منع کرتا ہے۔ لیکن بینک گراہکوں کو سود یا مصنوعات کی امتیازی شرحوں کی پیش کش کر سکتے ہیں۔ مالی خدمات فراہم کنندہ ایسی کچھ مخصوص مصنوعات کا حامل ہو سکتا ہے جو ایک نشانہ شدہ مارکیٹ گروپ کے اراکین کے مخصوص طور سے وضع کی گئی ہیں یا وہ اپنے گراہکوں کے درمیان فرق کرنے کے لئے جواز پذیر، تجارتی طور سے قابل قبول اقتصادی استدلال کا استعمال کر سکتا ہے۔ بینک کے پاس ایک اثباتی اقدام کے ایک حصے کے طور پر مثلاً خواتین یا پسماندہ طبقوں کے لئے اسکیمیں یا مصنوعات بھی ہو سکتی ہیں۔ اس طرح کی اسکیمیں نا واجب امتیاز کے مترادف نہیں ہوں گی۔ اس طرح کی

مضمون نگار بھونیشور میں واقع یونین بینک آف انڈیا کے عملے کی تربیت کے مرکز کے سربراہ ہیں۔

dibakarlenka1960@gmail.com

مخصوص اسکیموں یا شرائط کے لئے استدلال کی توضیح، جہاں کہیں ضرورت ہے، بینک کے ذریعے کی جائے گی۔

مذکورہ بالا حق کی تعمیر میں بینک مندرجہ ذیل اقدامات کرے گا:

☆ بینک اور گراہک کے درمیان صحیح اور منصفانہ تعلق کو فروغ دے گا۔

☆ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ عملے کے اراکین گراہکوں اور اپنے کاروبار پر فوراً اور شائستگی سے توجہ دیں گے۔

☆ تمام گراہکوں کے ساتھ بغیر کسی امتیاز کے صحیح طور سے سلوک کرے گا۔

☆ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ پیش کردہ مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین اور ضوابط کے مطابق ہوں۔

شفاف، صحیح اور دیانت دارانہ لین دین کرنے کا حق یہ توقع کی جاتی ہے کہ بینک کے دستاویزات کی زبان کو آسان اور شفاف بنایا جائے گا۔ مالی خدمات کے فراہم کنندہ کو اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ہر ممکن کوشش کرنی چاہئے کہ وہ جو معاہدے تشکیل دیتا ہے، شفاف ہوں، عام آدمی انہیں آسانی سے سمجھ لے نیز اسے معاہدے کے بارے میں بخوبی سمجھا جاسکے۔ مصنوعات کی قیمت، وابستہ خطرے، ان شرائط اور ضوابط کے بارے میں واضح طور سے بتایا جانا چاہئے جن سے مصنوعات کی زندگی کے سلسلے کے استعمال نیز گراہک اور مالی خدمات فراہم کنندہ کی ذمہ داریوں کا نظم و ضبط ہوتا ہے۔ گراہک کو کاروبار یا مارکیٹنگ کے غلط طریقوں، جابرانہ ٹھیکہ جاتی شرائط یا گمراہ کن بیانات سے مغلوب نہیں کیا جانا چاہئے۔ اپنے تعلق کے دوران مالی خدمات فراہم کنندہ گراہک کو جسمانی ایذا کی دھمکی نہیں دے سکتا ہے، نامناسب اثر نہیں ڈال سکتا ہے، یا بہت زیادہ دق نہیں کر سکتا ہے۔

مذکورہ جن کی تعمیل کے سلسلے میں بینک مندرجہ ذیل اقدامات کرے گا:

☆ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ گراہک کے ساتھ بینک کے لین دین مساوات، یکجہتی اور شفافیت کے اخلاقی

اصولوں پر مبنی رہیں۔

☆ گراہکوں کو اپنی مصنوعات اور خدمات، شرائط اور ضوابط، سود کی شرح، اخراجات کے بارے میں سادہ اور آسانی سے سمجھ میں آنے والی زبان میں واضح معلومات فراہم کرے گا۔

☆ مصنوعات سے وابستہ خطرات نیز ان باتوں کے بارے میں بخوبی بنائے گا جو گراہک کے لئے خاص طور سے نقصان دہ ہو سکتے ہیں۔

☆ اپنی ویب سائٹ پر شرحوں کا گوشوارہ دکھائے گا نیز اس کی ایک نقل گراہک کے ملاحظے کے لئے ہر ایک شاخ میں دستیاب کرے گا۔

☆ نظر ثانی کردہ شرائط اور ضوابط لاگو ہونے سے کم سے کم ایک مہینے پہلے، خط یا کھاتے کے گوشوارے، ایس ایم ایس یا ای میل جس پر بھی گراہک نے اتفاق کیا ہو، کے ذریعے شرائط اور ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں گراہک کو مطلع کرے گا۔

☆ گراہک کے ذریعے انتخاب کردہ مصنوعات اور خدمات کا نظم و ضبط کرنے والی کسی بھی شرط اور ضابطے کی عدم تعمیل کی صورت میں قابل حصول جرمانوں کے بارے میں معلومات فراہم کرے گا۔

☆ جمع رقمات، چیک وصول کرنے، شکایات کے ازالے، معاوضے اور واجبات کی وصولی نیز ہنڈی از سر نو رکھنے کے بارے میں بینک کی پالیسیوں کو عوامی حلقے میں دکھائے گا۔

☆ مخصوص مصنوعات کی موقوفی، دفتروں کی نئی جگہ، ٹیلی فونوں کے نمبروں میں تبدیلی اور کسی بھی دفتر، شاخ کو بند کرنے کے بارے میں صریحی طور سے اطلاعات دے گا۔

☆ گراہک کو معقول یا ٹھیکہ جاتی پیشگی نوٹس دینے بغیر گراہک سے تعلق ختم نہیں کرے گا۔

☆ گراہکوں کے کھاتوں کا انتظام کرنے کے لئے تمام دستیاب طریقوں سے گراہک کی مدد کرے گا۔

☆ گراہک کو جسمانی ایذا کی دھمکی نہیں دے گا، بہت زیادہ زور نہیں ڈالے گا یا ایسا سلوک نہیں کرے گا جسے معقول طور سے ناجائز ایذا ہی سے تعبیر کیا جائے۔

## موزونیت کا حق

بعض اوقات زیادہ کمیشن ملنے کے لالچ کی وجہ سے فروخت سے متعلق عہدیداران گراہک کے لئے موزونیت کی تحقیق کے بغیر مصنوعات کو فروغ دیتے ہیں۔ مثال کے طور پر ان سینئر شہریوں کے لئے بیسے کی مارکیٹ سے وابستہ مصنوعات جو مستحکم آمدنی کی امید کر رہے ہیں، اس منشور کے نافذ ہونے سے اس طرح کے عہدیداروں کو فروخت کو فروغ دینا مشکل معلوم ہو سکتا ہے۔ اس منشور کے مطابق پیش کردہ مصنوعات گراہک کی ضرورت کے لئے موزوں نیز گراہک کے مالی حالات اور ادراک کے تعین پر مبنی ہونی چاہئیں۔

مذکورہ بالا حق کی تعمیل کے سلسلے میں بینک کو مندرجہ ذیل اقدامات کرنے چاہئیں۔

☆ اس بات کو یقینی بنانا چاہئے کہ یہ فروخت سے پہلے گراہکوں کے لئے مصنوعات کی موزونیت کا تعین کرنے کے سلسلے میں بورڈ کی منظور کردہ پالیسی ہے۔

☆ اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کوشش کرنی چاہئے کہ فروخت کردہ یا پیش کردہ مصنوعات یا خدمت گراہک کی ضرورت کے لئے موزوں نیز گراہک کی مالی حیثیت کے مناسب ہو۔

☆ صرف اسی صورت میں تیسرے فریق کی مصنوعات فروخت کرنی چاہئیں اگر اسے ایسا کرنے کا اختیار دیا گیا ہے۔

☆ گراہک کو تیسرے فریق کی کسی بھی مصنوعات خریدنے پر مجبور نہیں کرنا چاہئے۔

☆ گراہک کو وہ تمام متعلقہ معلومات فوری طور سے اور دیانت داری سے فراہم کرنے کے سلسلے میں اس کی ذمہ داری کے بارے میں بتایا جانا چاہئے جو بینک کے ذریعے مطلوب ہے تاکہ وہ گراہک کے لئے مصنوعات کی موزونیت کا تعین کر سکے۔

## پردہ داری کا حق

گراہک کی نجی معلومات کو اس وقت تک راز میں رکھا جانا چاہئے جب تک کہ اس نے مالی خدمات کے فراہم کنندہ کو مخصوص اجازت نہ دی ہو یا اس طرح کی

معلومات قانون کے تحت فراہم کئے جانے کے لئے مطلوب ہوں یا یہ لازمی کردہ کاروباری مقصد کے لئے فراہم کی جاتی ہے (مثال کے طور پر قرض کی معلومات رکھنے والی کمپنیوں کے لئے)۔ گراہک کو ممکنہ لازمی کردہ کاروباری مقاصد کے بارے میں بتایا جانا چاہئے۔ گراہک کو تمام اقسام کی مواصلات، الیکٹرانک یا بصورت دیگر سے تحفظ کا حق حاصل ہے جن سے ان کی پردہ داری ختم ہوتی ہو۔

☆ بینک کو گراہک کی نجی معلومات کو ذاتی اور راز میں سمجھنا چاہئے۔ ایک عام قاعدے کے طور پر بینک کو اس طرح کی معلومات کو افشا نہیں کرنا چاہئے۔ خواہ گراہک اب بینک کے ساتھ بینک کاری نہیں کر رہا ہو۔ لیکن بینک اس صورت میں وہ معلومات افشا کر سکتا ہے، اگر گراہک نے تحریری طور سے بینک کو اختیار دیا ہے، بینک کے مفاد کا تحفظ کرنے کے لئے مفاد عامہ نیز ضابطہ جاتی لازمی کردہ کاروباری مقصد کے لئے قانون/ضابطے کے ذریعے افشا کرنے پر مجبور کیا جاتا ہے۔

☆ بینک کو مارکیٹنگ کے مقصد سے گراہک کی نجی معلومات کا استعمال اس کی ساجھے داری نہیں کرنی چاہئے۔

### شکایت کے ازالے اور معاوضے کا حق

گراہک کو پیش کردہ مصنوعات کے لئے مالی خدمات کے فراہم کنندہ کو ذمہ دار اور جواب دہ ٹھہرانے کا حق حاصل ہے۔ اسے کسی بھی صحیح شکایت کا ازالہ حاصل کرنے کے لئے ایک واضح اور آسان طریقے کے حامل ہونے کا حق ہے۔ فراہم کنندہ کو تیسرے فریق کو مصنوعات کی فروخت سے پیدا ہونے والی شکایات کے ازالے کے سلسلے میں سہولت بھی بہم پہنچانی چاہئے۔ مالی خدمات کے فراہم کنندہ کو غلطیوں، برتاؤ میں لغزشوں نیز عدم کارکردگی میں تاخیر کی تلافی کرنے کے لئے خواہ وہ فراہم کنندہ کی وجہ سے یا بصورت دیگر ہوں ہوں، اپنی پالیسی کے بارے میں بتانا چاہئے۔ پالیسی میں اس طرح کے واقعے ہونے پر گراہک کے حقوق اور فرائض بتائے جانے چاہئیں۔ بینک اب ایک بار مصنوعات فروخت

کرنے پر اپنی ذمہ داری سے بری نہیں ہو سکیں گے۔ رہے گی۔

☆ شکایات کے ازالے سے متعلق اتھارٹی کے نام، پتے اور رابطہ کرنے کے بارے میں تفصیلات نیز اس طرح کی شکایت کے حل کے لئے مدت کی حد کا اظہار کرے گا۔

☆ تمام غلط باتوں کے سلسلے میں ہمدردی سے اور تیزی سے معاملہ کرنا چاہئے۔

☆ شکایت کنندہ کو اس صورت میں اپنی شکایت



☆ غلطیوں کی فوری طور سے اصلاح کرنی چاہئے۔ بینک کاری کے افسر کو بھیجئے کے انتخاب کے بارے میں بتائے گا، اگر پہلے سے مقررہ مدت کے اندر اس شکایت کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے۔

☆ کسی بھی اس خرچ کو منسوخ کرنا چاہئے جو غلط طور سے غلطی سے لگایا گیا ہے۔

☆ اس کسی بھی براہ راست مالی نقصان کے لئے گراہک کو معاوضہ دینا چاہئے جو اس کی لغزشوں کی وجہ سے گراہک کو ہوا ہو۔

ان کے علاوہ بینک مندرجہ ذیل اقدامات بھی کرے گا:

☆ صارفین کے لئے دستیاب شکایات کے ازالے کا طریقہ نیز کسی بھی غلطی کے لئے گراہک کو معاوضہ دینے سے متعلق قواعد و ضوابط عوامی حلقے میں ڈالے گا۔

☆ شکایات کے ازالے کے نظام کو گراہکوں کے لئے آسانی سے قابل رسائی بنائے گا۔

☆ گراہک کو اس بارے میں مشورہ دے گا کہ شکایات کس طرح سے کی جانی ہے، اس طرح کی شکایت کس سے کی جانی چاہئے نیز جواب کی متوقع مدت کیا

☆ کام کرنے کے تین دنوں کے اندر الیکٹرانک ذرائع سے داخل کی گئی شکایتوں سمیت تمام رسمی شکایات کی وصولیابی کی اطلاع دے گا نیز ایک معقول مدت کے اندر جو تین دن سے زیادہ نہیں ہوگی، اس شکایت کے ازالے کے سلسلے میں کام کرے گا۔ یہ تین دن گراہک سے طلب کردہ تمام ضروری معلومات کے موصول ہونے کے بعد شمار کئے جائیں گے۔

### بینک کا شکایت کا ازالہ کرنے کا عمل

☆ گراہک کی شکایات کسی بھی کارپوریٹ ادارے کی کاروباری زندگی کا ایک حصہ ہیں۔ یہ بات بینکوں کے لئے اور بھی زیادہ ضروری ہے کیوں کہ بینک خدماتی تنظیمیں ہیں۔ خدماتی تنظیموں کے لئے گراہک کی خدمت اور گراہک کا اطمینان اولین تشویش اور فکر ہیں۔ بینک اس

بات میں یقین رکھتے ہیں کہ فوری اور موثر خدمت فراہم کرنا نہ صرف نئے گراہکوں کو اپنی طرف راغب کرنے بلکہ موجودہ گراہکوں کو برقرار رکھنے کے لئے بھی لازمی ہے۔

## ایک شکایت سے کیا مراد ہے؟

یہ گراہک کی توقعات نیز مصنوعات یا خدمات کے ذریعہ فراہم کردہ حقیقی قدر یا بدلے کے درمیان فرق ہے۔ عمومی طور سے ایک شکایت ناخوشی اور ناپسندیدگی کا ایک اظہار ہے۔

## شکایت ایک موقع ہے

ناگفتہ بے اطمینانی اور ناراضگی کسی بھی کاروبار کے لئے سب سے زیادہ نقصان دہ ہے۔ ایک شکایت سے صورت حال کی اصلاح کرنے نیز گراہک کی خیرگالی و رغبت دوبارہ حاصل کرنے اور متعدد مواقع پیدا کرنے کا موقع پیدا ہوتا ہے۔

## شکایت کا ازالہ کرنے کے طریقے

- ☆ گراہکوں کے مسائل سنئے۔
- ☆ اہم نکات کی نشاندہی کیجئے۔
- ☆ ہمدردی کا اظہار کیجئے۔
- ☆ دوسروں کے احساسات کو سمجھئے اور ان کی ساجھے داری کیجئے۔
- ☆ گراہک کا شکریہ ادا کیجئے۔
- ☆ اس بات کی وضاحت کیجئے کہ کیا کیا جاسکتا ہے۔
- ☆ تیزی سے کارروائی اور عمل کیجئے۔

## شکایات سے نمٹنے کا عمل

شکایات سے نمٹنے کے عمل سے افادہ کرنے کے سلسلے میں چار کلیدی شعبے ایسے ہیں جن پر غور کیا جانا چاہئے۔ الف۔ گراہکوں کی شکایات کی درجہ بندی کرنا: جب انفرادی شکایت درج کی جاتی ہے تو جس مصنوعات یا خدمت کے بارے میں شکایت ہے، اس کے ساتھ شکایت کی نوعیت کی درجہ بندی کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ ☆ وہ شکایتیں جن میں ضابطہ جاتی قوانین کی خلاف ورزی کی گئی ہے۔

☆ بینک کی اندرونی پالیسیوں اور طریقوں کے بارے میں شکایات۔

☆ گراہک کی خدمت کے امور سے متعلق شکایات۔

ب۔ رجحانات کا تجزیہ کرنا: شکایات کی درجہ بندی کئے جانے کے بعد ایک باقاعدہ بنیاد پر معلومات کا تجزیہ کیا جانا چاہئے اور ان کے بارے میں مطلع کیا جانا چاہئے۔ تجزیے کا مقصد ان رجحانات کی نشاندہی کرنا ہے جو صف اول کی خدمت کی فراہمی کے سلسلے میں واقع ہوتے ہیں۔ یہ کام ضابطہ جاتی امور نیز ان امور پر نظر رکھنے کے لئے کیا جاتا ہے جن سے گراہک کے تجربے کو بہتر بنانے میں مدد ملتی ہے۔ اندرونی افسر کے توسط سے اس کے بارے میں نیم سالانہ بنیاد پر ڈائریکٹروں کے بورڈ کو مطلع کیا جانا ہوتا ہے۔ اس سے شکایات سے نمٹنے کی سرگرمیوں کو سینئر ایگزیکٹو کی توجہ اور ذمہ داری ملتی یقینی ہوتی ہے۔

ج۔ شکایت سے نمٹنے کی کارروائی کرنا: امور کی نشاندہی کئے جانے کے بعد صف اول کی خدمت کی فراہمی کو بہتر بنانے کے لئے کارروائی کی جانی چاہئے۔ اس میں گراہک کی خدمت کے معیارات کو تازہ ترین کرنا، مواصلات کو بہتر بنانا یا مصنوعات اور خدمات کے بارے میں عملے کو اضافی تربیت دینا شامل ہو سکتا ہے۔ تبدیلیوں کا عمل شروع کیجئے اور اثر پذیریری کی نگرانی کیجئے۔

د۔ شکایت کے عمل کو بہتر بنانا: اگرچہ شکایات سے نمٹنے کا عمل موجود ہو سکتا ہے، تاہم یہ بات جاننا اہم ہے کہ یہ کیسا کام کر رہا ہے۔ جو گراہک اس نظام کا استعمال کرتے ہیں، ان سے کلیدی سوالات کیجئے۔ اس سے بہتری کے لئے شعبوں کی نشاندہی ہوگی۔ اس سے نہ صرف کاروبار برقرار رکھنے میں مدد ملے گی بلکہ اس نقصان کو کم کرنے میں بھی مدد ملے گی جو موجودہ یا امکانی گراہکوں کے ضمنی الفاظ سے ہوتا ہے۔

گزشتہ برسوں میں گراہک کار عمل کہیں زیادہ اہم اشاریہ بن گیا ہے۔ اس طرح جس طرح سے بعد میں گراہکوں کی تشویشات اور توقعات سے نمٹا جاتا ہے، اس سے گراہکوں کو راغب کرنے اور انہیں برقرار رکھنے کے سلسلے میں بینک کی صلاحیت کے بارے میں پتہ

چلتا ہے۔ اپنے گراہکوں کی آواز سننے کے لئے شکایات سے نمٹنے کے اپنے نظام یا سماجی ذرائع ابلاغ میں لاگ کیجئے اور فی الواقع معلوم کیجئے کہ ممانعت کا کتنا اثر ہو رہا ہے۔

## بینک کے گراہکوں کی شکایات کی ضمانت

بینک کاری کے افسر کی اسکیم (بی او ایس) کے تحت موصولہ شکایات کی تعداد سال 1991/2000 میں 4994 سے بڑھ کر 2015/16 میں 102894 ہو گئی ہے۔ گزشتہ سال کے مقابلہ میں 2015-16 کے دوران بینک کاری کے افسر کے دفتر (او بی او) میں موصولہ شکایات میں 21 فی صد کا اضافہ ہوا تھا۔ یہ اس اسکیم کی شروعات سے لے کر اب تک موصولہ شکایات کی سب سے زیادہ تعداد ہے۔ تاہم اس نے 30 جون 2016 تک 101148 (95 فی صد) کو نمٹا دیا تھا (ٹیبل ایک ملاحظہ کریں)

آر بی آئی نے افسر کی اسکیم کے تحت بینک کاری کی الیکٹرانک خدمات کے خلاف شکایات شامل کیں: ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے گراہکوں کو اس بات کی اجازت دی ہے کہ وہ ان خدمات سمیت جو تنازع کے حل کے اس کے نظام، بینک کاری کے افسر کاری کی اسکیم کے تحت، موبائل فونوں پر فراہم کی گئی ہیں، بینک کاری کی الیکٹرانک خدمات سے متعلق معیارات سے عدم وابستگی کے لئے بینکوں کے خلاف شکایات دے سکتے ہیں۔ سینٹرل بینک نے گراہکوں کو اس بات کی بھی اجازت دی ہے کہ وہ بینکوں کے ذریعے فروخت کردہ بیمہ پالیسیوں اور میچول فنڈ کی اسکیموں جیسی تیسرے فریق کی مصنوعات کی فروخت سے پیدا ہونے والی کمیوں کے لئے بینکوں کے خلاف شکایات دے سکتے ہیں۔ بینک کاری کے افسر کو اب دس لاکھ روپے کی پہلے کی حد کے برخلاف بیس لاکھ روپے کا جرمانہ عائد کرنے کا اختیار دے دیا گیا ہے۔ مذکورہ افسر مقدمہ لڑنے کے دوران وقت ضائع ہونے، کئے گئے اخراجات اور اٹھائی گئی ذہنی تکلیف کے لئے معاوضہ کے طور پر گراہک کو ایک لاکھ روپے تک بھی دے سکتا ہے۔

## ٹیبل 1 او بی او کے ذریعے نمٹائی گئی شکایات کا خاکہ

تفصیلات	2013-14	2014-15	2015-16
گزشتہ سال سے آگے لائی گئی شکایات	5479	3307	3778
موصولہ شکایات	76573	85131	102894
نمٹائی گئی شکایات کی کل تعداد	82052	88438	106672
تصفیہ کردہ شکایات	78745	84660	101148
سال کے اختتام پر زیر غور شکایات	3307(4%)	3778(4%)	5524(5%)

### بینک میں شکایت سے نمٹنے کا نظام

گراہکوں کے تین بینک کے پابند عہد کے ضابطے پر عمل آوری کے سلسلے میں بینک نے شکایات کے ازالے کی پالیسی اپنائی ہے۔ یہ پالیسی ہندوستانی بینکوں کی ایسوسی ایشن کے ذریعے وضع کردہ ماڈل پالیسی نیز بی سی ایس بی آئی (ہندوستان کے بینک کاری کے ضابطوں اور معیارات سے متعلق بورڈ) کے ذریعے شامل کردہ تجاویز پر مبنی ہے۔ شکایت سے نمٹنے کے نظام کے کلیدی شعبے حسب ذیل ہیں:-

1- گراہکوں کی شکایات سے نمٹنے کے لئے اندرونی مشینری۔ الف۔ گراہکوں کی خدمت سے متعلق بورڈ کی کمیٹی۔ ب۔ گراہکوں کی خدمت کے بارے میں اسٹیڈنگ کمیٹی۔ ج۔ شکایات سے نمٹنے کے لئے نوڈل افسر اور دیگر نامزد کردہ افسران۔ د۔ اندرونی افسر۔ 2- شکایات کے ازالے کی اپنی مشینری کو مزید مستحکم کرنے کے لئے گراہک کی دیکھ بھال کا پونٹ۔ 3- لازمی اظہار کی ضرورت۔

4- شکایات میں اضافہ کے مواقع۔

5- شکایات کے ازالے کے لئے وقت کی مدت۔

6- گراہکوں کے ساتھ تفاعل۔ 7- شکایات سے نمٹنے کے سلسلے میں عملے کو حساس بنانا۔

### گراہکوں کی شکایات کی وجوہات

☆ گراہکوں سے نمٹنے والے عملے کے رویہ جاتی

☆ پہلو۔ ☆ گراہکوں کو دستیاب کرائے گئے انتظامات کی کمی

☆ توقع کردہ خدمات اور فراہم کردہ واقعی

خدمات کے معیار میں فرق۔

کے ازالہ کا ایک علاحدہ نظام شروع کرنا ہوتا ہے۔ غلط آ آر ٹی جی ایس/ این ای ایف ڈی کریڈٹ

جب کسی بھی وجہ سے مثلاً کھاتہ موجودہ نہیں ہے،

کھاتہ منجمد کر دیا گیا ہے وغیرہ، استفادہ کنندہ کے کھاتے

میں فنڈ جمع کرنا ممکن نہیں ہے تو وہ فنڈ اسی دن فنڈز

بھیجنے والے بینک کو واپس کئے جائیں گے اگر ادائیگی کے

پیغام میں کھاتہ نمبر دیتے وقت بینک کے عملے سے غلطی

ہوئی ہے تو وہ رقم اس برانچ کے علم میں لاکر فوری طور سے

واپس کی جائے گی۔ برانچ کا منیجر اس برانچ میں خدمت

کردہ گراہکوں کے سلسلے میں اس طرح کے تمام معاملات

میں شکایات کے ازالے کے لئے ذمہ دار ہوگا۔ وہ

شکایات کے ازالہ کرنے کے بعد آ آر ٹی جی ایس/ این ای ایف

ایف ٹی شعبے کے ساتھ صلاح مشورے سے اس برانچ

میں موصولہ تمام شکایات بند کرنے کے لئے ذمہ دار ہوگا۔

### اختتام

گراہک خدمات کی کسی بھی صنعت میں بادشاہ

ہوتا ہے۔ شکایات سے موثر طور سے نمٹنا ایک اعلیٰ ترین

ہے اور اسے ضابطہ کاروں کے ذریعے شکایات سے نمٹنے کے

ایک ٹھوس پروگرام کے ایک کلیدی عنصر کے طور پر دیکھا جاتا

ہے۔ گراہک کے حقوق اور متعلقہ شکایات سے تنظیم کے

ملازمین نیز پیش کردہ مصنوعات اور خدمات کے لئے

کاروباری فائدے کا موقع پیدا ہوتا ہے۔ گراہک کی توجہ اور

اعتماد حاصل کرنا بینک کے انتظام و انصرام کا منتر ہے۔

☆☆☆

گراہک کو اس صورت میں اپنی شکایات درج

کرانے کا حق حاصل ہے، اگر وہ بینک کے ذریعے فراہم

کردہ خدمات سے مطمئن نہیں ہیں۔ وہ اپنی شکایت بینک

کی ویب سائٹ پر شکایات کے آن لائن رابطے کے

ذریعے کال سنٹرل کے ذریعے، ای میل کے ذریعے،

تحریری، زبانی یا ٹیلی فون پر یا کسی بھی ان دیگر ذرائع سے

دے سکتا ہے جو بینک کے ذریعے قائم کئے جاسکتے ہیں۔

اگر گراہک کی شکایت کا ازالہ دیئے گئے وقت کے اندر نہیں

کیا جاتا ہے یا اگر وہ بینک کے ذریعے فراہم کردہ حل سے

مطمئن نہیں ہے تو اپنی شکایت کے ساتھ بینک کاری کے

افسر سے رابطہ قائم کر سکتا ہے یا شکایت کے ازالے کے

لئے دستیاب دیگر قانونی مواقع کا استعمال کر سکتا ہے۔

### پی ایم جے ڈی وائی کے تحت شکایات کا ازالہ

پی ایم جے ڈی وائی شکایات مندرجہ

ذیل شعبوں میں موصول کی جاتی ہیں:

الف۔ خاص طور سے بی ایس بی ڈی ایس

زمرے کے تحت جہاں کے وائی سی دستاویزات کی

ضرورت نہیں ہوتی ہے، بی ایس بی ڈی ایس/ بی ایس بی

ڈی ایس زمرے کے تحت برانچ کے ذریعے کھاتہ کھولنے

سے انکار کرنا۔

ب۔ روپے کارڈ کی عدم موصولی۔ ج۔ اے ٹی ایم

پر روپے کارڈوں کا کام نہ کرنا۔ د۔ حادثہ جاتی نیسے کے

دعوے کے تصفیہ۔

پی ایم جے ڈی وائی کے تحت کھاتوں سے متعلق

شکایات کے فوری ازالے کے پیش نظر بینک کو شکایات

# صارف کے لئے جی ایس ٹی

شرح لگائی گئی ہے جب کہ اس سے پہلے یہ شرح 14.41 فی صد تھی لیکن 500 روپے سے کم قیمت کے جوتوں پر شرح کم کر کے 5 فی صد کر دی گئی ہے۔ چنانچہ 500 روپے سے زیادہ کی قیمت کے جوتے خریدنے پر زیادہ خرچ کرنا پڑے گا۔

ملبوسات کے معاملے میں شرحیں موجودہ 18.16 فی صد سے کم کر کے 12 فی صد کر دی گئی ہیں جس سے وہ سستے ہو جائیں گے۔ یہ نیا رجحان رکھنے والے نوجوانوں اور فیشن والے بڑے لوگوں کے لئے ایک بڑی راحت ہے۔

**کیب اور ٹیکسی سواریاں:** اولایا اوپیر کی خدمات حاصل کرنا سستا ہو گیا ہے کیوں کہ ٹیکس کی شرح آن لائن بک کی گئی کیب کے لئے چھ فی صد سے کم کر کے پانچ فی صد ہو گئی ہے۔

**ایئر لائن کے ٹکٹ:** جی ایس ٹی کے تحت جہاز کے ٹکٹوں کے سلسلے میں اکنومی کلاس کے لئے ٹیکس کی شرح پانچ فی صد مقرر کی گئی ہے لیکن کاروباری کلاس کے ٹکٹوں کے لئے بارہ فی صد ٹیکس کی زیادہ شرح رہے گی۔ چنانچہ کاروباری کلاس کے مسافروں کو اپنے ٹکٹوں کے لئے زیادہ ادائیگی کرنی ہوگی۔ یہ بات ابھی واضح نہیں ہے کہ آیا عام مسافروں کے لئے کم ٹیکس کا فائدہ ایئر لائنوں کے ذریعے مسافروں کو پہنچایا جا رہا ہے یا نہیں۔

**ریل گاڑی کا کرایہ:** یہاں کوئی قابل تعریف اثر نظر نہیں آتا ہے۔ ٹیکس کی موثر شرح جی ایس ٹی میں 4.5 فی صد سے بڑھا کر 5 فی صد کر دی گئی ہے۔

سے پہلے تو یہ کہ جی ایس ٹی کے سلسلے میں کچھ غلط نہیں ہے۔ یہ ایک عالمی معیاری طریقہ ہے جس پر وزیر اعظم جے ایس ٹی کونسل کے ذریعے منظور کردہ کچھ مزید ترمیمات کے ساتھ عمل کیا ہے۔ دوسری بات جو غلط نظر آتی ہے، وہ شاید ٹیکس لگانے کے چار سطحی نظام میں اشیاء اور خدمات کی درجہ بندی کے سلسلے میں ہے جو صفر فی صد، پانچ فی صد، بارہ فی صد، 18 فی صد، 28 فی صد ہے۔ آئیے دیکھیں کہ اس سے صارفین اور کاروباری پر کیسے اثر پڑا ہے۔

کافی غور و خوض کے بعد جی ایس ٹی کونسل نے ٹیکس کے مختلف سلیبوں کے تحت تمام اشیاء اور بڑی خدمات کے زمروں کے لئے شرحوں کی شکل دی تھی نیز اس بات کی کافی توقع کی گئی تھی کہ موجودہ نظام کی کمیاں اور خامیاں دور ہو جائیں گی اور ہندوستانی معیشت کو فروغ حاصل ہوگا۔ مقصد یہ تھا کہ ہندوستان بھر کی تمام ریاستوں کے لئے غیر براہ راست ٹیکسوں کو ایک کر دیا جائے۔ جی ایس ٹی مختلف اشیاء اور خدمات کے لئے صفر فی صد، 5 فی صد، 12 فی صد اور 28 فی صد مقرر کیا گیا تھا نیز تقریباً 50 فی صد اشیاء اور خدمات 18 فی صد شرح ٹیکس کے تحت آتی ہیں۔ یہی وہ معاملہ ہے جس کی وجہ سے حتی صارف کی جیب پر بے اثر کے ساتھ روزمرہ کی کچھ اشیاء اور خدمات پر جی ایس ٹی کے بعد زندگی بدلی ہوئی نظر آتی ہے۔ ذیل میں تفصیل وار تجزیہ دیا گیا ہے۔

**جوتے اور ملبوسات:** پانچ سو روپے سے زیادہ کی قیمت کے جوتوں پر 18 فی صد کی جی ایس ٹی



**اشیاء اور خدمات ٹیکس (جی ایس ٹی) ایک** مشترکہ اجلاس میں ہندوستان کے پورٹل سے ہونے والے اعلان کے ساتھ بہت زیادہ جوش و خروش سے یکم جولائی 2017 کو شروع کیا گیا تھا۔ اس ٹیکس کا لازمی طور سے مقصد کاروبار کرنے میں آسانی کے سلسلے میں ہندوستان کو عالمی معیارات کے مطابق بنانا نیز ملک بھر میں اشیاء کی نقل و حمل کے لئے واحد ٹیکس لگا کر کرنا ہے۔ لیکن چار مہینے گزر جانے کے بعد بھی کاروباری ادارے اور صارفین اس ٹیکس سے بہت مطمئن نظر نہیں آتے ہیں۔ درمیانہ طبقہ اور چھوٹے کاروباری ادارے سب سے زیادہ متاثر نظر آتے ہیں کیوں کہ کھانا کھانے، سفر کرنے پر خرچ کرنے کے سلسلے میں اس کا اثر محسوس کیا گیا ہے۔ نئے اور چھوٹے تاجروں کے لئے طویل بوجھل پریشان کن طریقوں کی وجہ سے بھی اس کا اثر محسوس کیا گیا ہے۔ جی ایس ٹی کونسل نے شکایات پر توجہ دی ہے نیز ایک مقررہ مدتی انداز میں ان کا ازالہ کرنے کا وعدہ کیا ہے۔ جی ایس ٹی کے سلسلے میں کیا غلط ہوا ہے؟ سب

مصنف پی ٹی آئی میں امور معاشیات کے ایڈیٹر ہیں۔  
feedback@ashoktne@gmail.com

لیکن جو مسافر کاروبار کے سلسلے میں سفر کرتے ہیں، وہ اپنے ریل ٹکٹ پر ان پٹ ٹیکس کریڈٹ کا مطالبہ کر سکتے ہیں جس سے انہیں اخراجات میں کمی لانے میں مدد مل سکتی ہے۔ لوکل ریل گاڑیوں سے یا سلیپر کلاس میں سفر کرنے والے لوگ اثر انداز نہیں ہوں گے لیکن فرسٹ کلاس اور اے سی میں سفر کرنے والے لوگوں کو زیادہ ادائیگی کرنی ہوگی۔

**سینما کے ٹکٹ:** ایک سو روپے سے کم کی قیمت کے سینما کے ٹکٹوں پر 18 فی صد کی جی ایس ٹی شرح لگائی جائے گی لیکن 100 روپے سے زیادہ کی قیمت کے ٹکٹوں پر 28 فی صد کی زیادہ شرح ٹیکس لگائی جائے گی۔ چنانچہ خاص طور سے مغربی اور شمالی ہندوستان میں سینما جانے والے لوگ سب سے زیادہ اثر انداز ہوئے ہیں۔ جہاں 175 روپے سے 30 روپے کے درمیان ٹکٹوں کی اوسط قیمتیں ہیں۔ جنوب میں خاص طور سے تامل ناڈو میں جے لٹا حکومت نے ٹکٹ کی قیمت فی ٹکٹ 125 روپے سے زیادہ نہ کرنے کی ممانعت کر دی تھی۔ ریاستی حکومت نے جی ایس ٹی کے ساتھ مقامی ٹیکس بھی لگایا تھا جس کی وجہ سے سینما جانے والے لوگوں کے لئے ٹیکس کی شرحیں بہت زیادہ ہو گئی تھیں۔ صارفین کی مزاحمت کے ڈر سے تامل اور تینگو فلم صنعت نے جو زیادہ سے زیادہ تعداد میں دولسانی فلمیں تیار کرتی ہے، مقامی حکومتوں سے مقامی ٹیکس ختم کرنے کے سلسلے میں رابطہ قائم کیا تھا۔ یہ معاملہ اب بھی زیر غور ہے۔

**زندگی بیمے کا پرمیم:** پالیسیوں پر پرمیم کی رقم میں اضافہ ہونا ہے نیز ایک فوری اثر ایک شخص کی مدت اور اینڈومنٹ پرمیمیوں پر دیکھا جاسکتا ہے کیوں کہ زندگی، صحت اور عام بیمے کے سلسلے میں جی ایس ٹی کے تحت شرحوں میں اضافہ کیا گیا ہے۔

**میوچول فنڈس سے منافع:** میوچول فنڈس کی سرمایہ کاریوں سے آپ کے منافع پر جی ایس ٹی کا اثر زیادہ تر برائے نام رہے گا کیوں کہ جی ایس ٹی ای آر یعنی ایک میوچول فنڈ کے کل اخراجاتی تناسب پر لگایا جائیگا۔ ٹی ای آر کو عام طور سے ایک میوچول فنڈ کمپنی کا ایک اخراجاتی تناسب کہا جاتا ہے اور اس میں تین فی صد کا اضافہ ہوگا۔ ایک سرمایہ کار کے طور پر آپ کو جو منافع

ملتا ہے، وہ اس حد تک کم کر لیا جائے گا جب تک کہ متعلقہ میوچول فنڈ کمپنی یعنی اے ایم سی اس کو جذب نہیں کرتی ہے لیکن وہ بہر حال ایک برائے نام فرق ہے جیسا کہ مالی ماہرین کہتے ہیں۔

**جڑاؤ ذبورات:** سونے میں سرمایہ کاری کسی قدر مہنگی ہوگی ہے کیوں کہ سونے پر جی ایس ٹی 3 فی صد اور ذبورات بنانے کے اخراجات پر 5 فی صد ہے۔ سونے پر اس سے پہلے ٹیکس کی شرح بیشتر ریاستوں میں تقریباً 2 فی صد تھی نیز جی ایس ٹی تقریباً 2 فی صد کی موجودہ شرح سے بڑھ کر 3 فی صد ہو گیا ہے۔

**املاک خریدنا:** زیر تعمیر املاک بالکل ملک کے مقابلے میں سستی ہوگی۔ ایک زیر تعمیر املاک کے لئے جی ایس ٹی کی شرح 18 فی صد ہے کیوں کہ اس قسم کی املاک پر موثر شرح بلڈر کو فائدہ پہنچانے والے ان پٹ ٹیکس کریڈٹس کی وجہ سے تقریباً 12 فی صد رہے گی جیسا کہ مالی ماہرین دعویٰ کرتے ہیں۔

**تعلیمی اور طبی سہولیات:** تعلیمی اور طبی شعبوں کو جی ایس ٹی کے دائرے سے باہر رکھا گیا ہے نیز ابتدائی تعلیم اور صحتی دیکھ بھال دونوں ہی جی ایس ٹی سے مستثنیٰ ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ ایک صارف کو ان خدمات پر خرچ کئے گئے پیسے کے لئے کوئی ٹیکس نہیں دینا ہوگا۔ لیکن ان تنظیموں کے ذریعے حاصل کردہ کچھ اشیاء اور خدمات کے لئے ٹیکسوں کی شرح میں اضافہ ہونے کی وجہ سے وہ ٹیکس کا یہ اضافہ بوجھ صارفین پر ڈال سکتی ہیں۔

**ہوٹل میں قیام:** ہوٹلوں میں قیام کرنا زیادہ مہنگا نظر آ رہا ہے کیوں کہ عام طور سے ایک اچھے تین ستارہ ہوٹل سے لے کر پانچ ستارہ ہوٹل میں کمرہ کا کرایہ بھی یومیہ 2500 روپے سے کم نہیں ہوتا ہے اور یومیہ 10000 روپے تک بھی ہوتی ہے۔

اگر کمرے کا کرایہ ایک ہزار روپے سے کم ہے تو کوئی جی ایس ٹی نہیں ہے لیکن 5000 روپے سے زیادہ کی کسی بھی چیز کے لئے 28 فی صد ٹیکس رہے گا۔ ہنی مومن ماننے والے جوڑوں اور دیگر جوڑوں کا تو ذکر ہی مت کیجئے، جو چھٹیوں میں شہروں سے باہر جانا چاہتے ہیں۔

**کار خریدنا:** مختلف العناصر کاروں کو چھوڑ کر ہندوستانی بازار میں بیشتر کاریں خاص طور سے چھوٹی کاریں کسی قدر سستی ہونی چاہئے کیوں کہ ان کی ساخت، انجن کی صلاحیت یا ماڈل کے لحاظ کے بغیر تمام گاڑیوں پر جی ایس ٹی کی شرح 28 فی صد رہے گی۔ لیکن اس 28 فی صد کے علاوہ ایک اضافی محصول لیا جائے گا جو یا تو ایک فی صد، 3 فی صد یا 15 فی صد ہو سکتا ہے جس کا انحصار کار کے مخصوص درجے پر ہے لہذا اپنے آپ کو مضبوط کر لیجئے۔ ایس یو وی، سیڈان سب کی سب مہنگی ہونے والی ہیں۔ یہ بات اب بھی واضح نہیں ہے کہ موٹر گاڑیاں بنانے والے کتنے درجن لوگوں نے فی الواقع چھوٹی کاروں پر کم ٹیکس کا فائدہ صارفین کو منتقل کیا ہے۔ ایک ایسے وقت میں جب موٹر گاڑیوں کی صنعت کساد بازاری سے گزر رہی تھی قیمت میں کسی بھی کمی سے صنعت کو بحال ہونے میں مدد ملنی چاہئے۔

**موبائل کے بل:** لوگوں کو موبائل فون کے بلوں پر زیادہ ادائیگی کرنی ہوگی کیوں کہ ٹیلی مواصلاتی خدمات پر جی ایس ٹی 15 فی صد کی شرح ٹیکس کے مقابلے میں اب 18 فی صد ہے۔ لیکن ٹیلی مواصلاتی کمپنیاں پر جوش مقابلے کی وجہ سے 3 فی صد اضافے کو جذب کر سکتی ہیں جیسا کہ ٹیلی مواصلاتی ماہرین کا کہنا ہے کیوں کہ ایئر ٹیل، ٹائٹا، ووڈافون، آئیڈیا سیلولر اور ریلینس جیو جیسی بڑی کمپنیاں تک بھی قیمت کے سلسلے میں پر جوش لڑائی لڑ رہی ہیں۔ خاص طور سے ریلینس جیو کی آمد کی وجہ سے موبائل ٹیلی فون خدمات کے سلسلے میں انقلاب آ رہا ہے۔

**ریستوران کے بل/باہر کا کھانا:** کھانا ایک مہنگا معاملہ بن گیا ہے۔ لیکن ریستوراں کے بل کا انحصار فی الواقع اس بات پر ہوگا کہ آیا آپ اے سی یا غیر اے سی ہوٹل میں کھانا کھاتے ہیں، شراب نہیں پیش کرتے ہیں۔ اب پانچ ستارہ ہوٹلوں میں کھانے پر 18 فی صد جی ایس ٹی شرح لی جا رہی ہے اور غیر اے سی ریستوراں 12 فی صد ٹیکس لیں گے نیز 5 فی صد جی ایس ٹی ان چھوٹے ہوٹلوں، ڈھابوں اور ریستورانوں سے لیا





جائے گا۔ جن کا سالانہ کاروبار 50 لاکھ روپے سے تجاوز نہیں کرتا ہے۔

### آئی پی ایل اور دیگر متعلقہ

**پروگرام:** آئی پی ایل جیسے کھیل کود کے مقبول عام پروگراموں پر 28 فی صد جی ایس ٹی شرح لگائی جاتی ہے جو پہلے کی 20 فی صد شرح سے زیادہ ہے۔ تھیٹر، سرکس یا ہندوستانی کلاسیکی موسیقی کے شوز یا لوک قص کا مظاہرہ یا ڈرامے کا شو جیسے دیگر پروگراموں کے لئے جی ایس ٹی کی شرح 18 فی صد رہے گی، جو پہلے کی شرح ٹیکس سے کم ہے۔

### ڈی ٹی ایچ اور کیبل خدمات: ڈی ٹی

ایچ (گھر کے لئے براہ راست) کنکشن یا کیبل آپریٹر کے لئے ادا کی جانے والی رقم کسی قدر کم ہونی چاہئے کیوں کہ شرح 18 فی صد مقرر کی گئی ہے جو پہلے کے ٹیکس کے مقابلے میں کم ہے جو 15 فی صد سروس ٹیکس کے علاوہ 10 فی صد سے لے کر 30 فی صد کی رینج میں تفریح پر مشتمل تھی۔

### تفریحی پارک: تفریحی پارکوں اور

موضوعاتی پارکوں کیلئے ٹکٹ کی قیمت بڑھ جائے گی کیوں کہ 15 فی صد کا پہلے والا سروس ٹیکس جی ایس ٹی کے تحت 28 فی صد ہو جائے گا۔ اس سے تفریح کے متلاشی کنبے کے لئے چھوٹی سی تفریح مہنگی ہو جائے گی۔

آئیے جی ایس ٹی سے مکمل طور سے مستثنیٰ اشیاء کی فہرست پر نظر ڈالیں۔ غیر پروسیس کردہ اناج، چاول اور گیہوں وغیرہ غیر پروسیس کردہ دودھ، سبزیاں (تازہ)، مچھلی، گوشت وغیرہ، غیر برانڈ والا آنا، بیسن یا میدہ، بچوں کی رنگ بھرنے کی کتاب / ڈرائنگ کی کتابیں، سندور/ بندیا، چوڑیاں وغیرہ۔ یہ محض کچھ ایسے طریقے ہیں جس میں جی ایس ٹی روزمرہ زندگی پر اثر ڈالے گا۔

جب کہ صارفین مختلف طریقوں سے قیمت کا سامنا کرتے ہیں کیوں کہ جی ایس ٹی سے مختلف طریقوں سے ان کی زندگی پر اثر پڑتا ہے، کچھ چیزیں سستی ہو گئی ہیں، تو کچھ چیزیں مہنگی۔ لیکن لوگوں کی آرزوؤں میں اضافہ ہوتا ہے۔ وہ چیزیں مہنگی ہو گئی ہیں، جن کا خواب لوگ دیکھتے ہیں جیسے اچھی جگہوں پر باہر کھانا کھانا، بدبسی مقامات کا سفر کرنا اور اچھے ہوٹلوں میں قیام کرنا۔

**پرائر:** غیر منقولہ املاک ایک کلیدی شعبہ ہے جو روزگار کے مواقع پیدا کرنے کے سلسلے میں ایک بڑا کردار ادا کر رہا ہے۔ اشیاء اور خدمات ٹیکس کے نظام کے تحت، تمام زیر تعمیر مکانات یا املاک پر املاک کی مالیت کے حساب سے 12 فی صد ٹیکس لگایا جاتا ہے (اسٹپ ڈیوٹی اور رجسٹریشن کے اخراجات کو چھوڑ کر)۔ یہ بات ذہن میں رکھئے کہ بالکل تیار مکانات اور مکمل کردہ پروجیکٹوں کے سلسلے میں 12 فی صد کی شرح ٹیکس لاگو نہیں ہوگی۔ اس حیثیت زیر تعمیر املاک کی فروخت کے سلسلے میں غیر براہ راست ٹیکسوں کا اطلاق نہیں ہوتا ہے۔ غیر مکمل کردہ پروجیکٹوں یا زیر تعمیر پروجیکٹوں کے معاملے میں خریدار کو اسٹپ ڈیوٹی اور رجسٹریشن کے اخراجات برداشت کرنے ہوں گے۔

زیر تعمیر مکانات یا پروجیکٹوں پر جی ایس ٹی کی شرح گزشتہ نظام میں 6.5 فی صد سے بڑھ کر نئے نظام میں 12 فی صد ہو گئی ہے۔ غیر منقولہ املاک کے شعبے پر جی ایس ٹی کی واقعی شرح 18 فی صد ہے۔ ڈیولپر کے ذریعے لی گئی عمارت کی کل قیمت میں سے ایک تہائی ٹیکس زمین کی مالیت سے منہا کیا جائے گا۔ جی ایس ٹی ان پٹ ٹیکس کریڈٹ کا مطالبہ کرنے کا انتخاب فراہم کرتا ہے جو بالکل تیار پروجیکٹوں کے سلسلے میں دستیاب نہیں ہوگا۔ جی ایس ٹی کے تحت یا تو ڈیولپر کو زیادہ ٹیکس کا بوجھ برداشت کرنا ہوگا یا وہ اس بوجھ کو حتمی صارفین پر منتقل کر دے گا نیز نئے ٹیکس کے بوجھ کی ضروریات پوری کرنے کے لئے مکانات یا پروجیکٹوں کی مجموعی قیمتوں میں اضافہ کر دے گا۔

**کاروباری شعبوں پرائر:** جی ایس ٹی پر عمل درآمد کرنے کا خاص مقصد ایک ملک، ایک ٹیکس اور ایک بازار تھا، جسے ملکی سرمایہ کاروں کے ایک طبقے نیز غیر سرمایہ کاروں کے وسیع سلسلے نے خوش آمدید کیا ہے۔ جی ایس ٹی نے ایکسائز، ویٹ اور سروس ٹیکس جیسے ایک درجن مرکزی اور ریاستی محصولات کی جگہ لی ہے۔ متعدد صنعتوں پر جی ایس ٹی کا اثر حسب ذیل ہے:

چھوٹے اور درمیانہ کاروبار: مرکزی (سی جی ایس ٹی) اور ریاستی (ایس جی ایس ٹی) ٹیکسوں کو ٹیکس کے نئے نظام میں ملانے کا مطلب 20 لاکھ روپے یا اس سے زیادہ (کچھ مخصوص ریاستوں میں 10 لاکھ روپے) کے سالانہ کاروبار والے ادارے ہیں۔ انہیں جی ایس ٹی کے تمام اہتمام پر عمل کرنا ہوگا۔ جی ایس ٹی کے نئے قاعدے سے ایس ایم ای کے چالوسر مایے پر مضبوط سے اثر پڑے گا۔ ٹیکس کے گزشتہ نظام کے تحت ایس ایم ای کے لئے اسٹنٹی کی حد پانچ لاکھ روپے تھی جب کہ ٹیکس کے نئے نظام میں اسٹنٹی کی حد بڑھا کر بیس لاکھ روپے (کچھ مخصوص ریاستوں میں دس لاکھ روپے) کر دی گئی ہے۔

کاروبار کرنے کی آسانی سے دوہرے ٹیکس کا معاملہ ختم ہو جاتا ہے، نئے کاروباروں پر ٹیکس کا بوجھ کم ہوتا ہے، بندوبست میں بہتری آتی ہے نیز خدمات کی تیزی سے فراہمی ہوتی ہے۔ یہ نئے عمل درآمد کردہ اشیاء اور خدمات ٹیکس (جی ایس ٹی) کے کچھ مثبت نکات ہیں۔

**غیر منقولہ املاک کی صنعت**

ممبئی کے ایک سرکردہ بلڈر، ہیراندانی کے چیرمین اور بیجنگ ڈائریکٹر سریندر ہراندانی کا کہنا ہے کہ ”جب کہ ڈیولپروں کو ان پروجیکٹوں کے لئے اب بھی کچھ فوائد مل سکتے ہیں جو ابتدائی مرحلوں میں ہیں، انہیں بالکل تیار پروجیکٹوں کے لئے ٹیکس کا بوجھ برداشت کرنا ہوگا کیوں کہ انہیں جی ایس ٹی کے دائرے سے باہر رکھا گیا ہے۔“

### موٹر گاڑیوں کے شعبے پر اثر:

موٹر گاڑیوں کا شعبہ جی ایس ٹی کے بڑے مستفیدین میں سے ایک ہے کیوں کہ روڈ ٹیکس ایکسائز، فروخت ٹیکس، ویٹ، موٹر گاڑی ٹیکس اور رجسٹریشن محصول جیسے متعدد مرکزی اور ریاستی محصولات کو ختم کر دیا گیا ہے نیز ان سب کو جی ایس ٹی نے ایک واحد یکساں ٹیکس میں شامل کر دیا ہے۔

لیکن اب بھی کچھ الجھن اور پریشانی نظر آ رہی ہے کیوں کہ متعدد ریاستیں بسیس/یا ٹیکسی/ کاریں تیار کرنے کے لئے تیار کنندگان/ڈیلروں کو ابھی بھی ٹیکس کی مختلف شرحیں اور استناد دے رہی ہیں۔ حال ہی میں جی ایس ٹی کونسل نے درمیانہ سائز سے لے کر مختلف العناصر اور

لکڑی کاروں پر محصول 15 فی صد سے بڑھا کر 25 فی صد کر دیا ہے۔

موٹر گاڑیوں سے متعلق قانون میں عمل درآمد کردہ ایک نئے قاعدے کے تحت 13 لوگوں تک کو لانے لے جانے کی صلاحیت والی گاڑیوں پر 25 فی صد محصول لگے گا۔ غیر براہ راست ٹیکس کے نئے نظام کے تحت جس میں آزادی کے بعد سے سب سے بڑی ٹیکس اصلاح میں متعدد مرکزی اور ریاستی محصولات کو شامل کر دیا گیا ہے، کاروں پر سب سے زیادہ جی ایس ٹی شرح ہے، جو 28 فی صد ہے۔ اس پر نظر ثانی کی جاسکتی ہے، جیسا کہ موٹر گاڑیوں کی صنعت کے ذرائع نے بتایا ہے۔

### اختتام:

جی ایس ٹی ترمیمات کے ساتھ برقرار رہے گا۔ اگرچہ جی ایس ٹی سے کچھ اشیاء ہنگی اور کچھ دیگر اشیاء سستی ہوگئی ہیں نیز عالمی بینک نے کاروبار میں آسانی کرنے کے سلسلے میں ہندوستان کا درجہ 30 پوائنٹ اوپر کر دیا ہے اور اب وہ 100 ویں درجے سے اوپر اس نے ٹیکس نظام میں دور رس تبدیلیوں اور 178 سے زیادہ اشیاء کے لئے ٹیکس سلیب میں کمی کی

منظوری دی ہے۔

وزرا کے اس گروپ کے سربراہ جس نے نظر ثانی کرنے کی سفارش کی تھی، ہیمانتا بسواسرما جو آسام کے وزیر خزانہ بھی ہیں، نے کہا ہے کہ ”28 فی صد کے ٹیکس کی سب سے زیادہ شرح کے سلیب کو ختم کرانے کے سلسلے میں مستقل کوشش کی جائے گی“۔ حکومت کے ذریعے جی ایس ٹی کی شروعات کرنے کا مقصد ٹیکس کے ہندوستانی نظام کو عالمی معیارات کے برابر لانا نیز ہندوستان کے ساتھ کاروبار کرنے کو پہلے سے کہیں زیادہ آسان بنانا تھا۔ ملکی سطح پر جی ایس ٹی کے پیچھے کا فرما مقصد فروخت ٹیکس، ایکسائز، چنگی اور دیگر محصولات کی نقصان دہ کثرت کو ملک بھر میں ایک واحد یکساں ٹیکس سے بدلنا نیز پورے ہندوستان میں اشیاء کی نقل و حمل کو آسان تر بنانا تھا۔ ملک اور تجارت کیلئے جی ایس ٹی کے غیر معمولی طور سے طویل مدتی بڑے فوائد برآمد ہوں گے۔

☆☆☆

## ایک سال میں 10 لاکھ مکانات تعمیر ہوئے ، جو کہ ایک ریکارڈ ہے

☆ وزیراعظم جناب نریندر مودی نے 20 نومبر، 2016 کو آگرہ سے پردھان منتری آداس یوجنا (گرامین) کا آغاز کیا تھا۔ 31 مارچ 2019 تک ایک کروڑ نئے مکانات کی تعمیر مکمل کرنے کا نشانہ رکھا گیا تھا، جن میں سے 51 لاکھ مکانات کی تعمیر کا کام 31 مارچ 2018 تک مکمل کیا جانا ہے۔ پردھان منتری آداس یوجنا (گرامین) کے 51 لاکھ فیض یافتگان کی مارچ، 2018 تک مکان تعمیر کرنے میں مدد کرنے کے چیلنج کو پورا کرنے کے لئے دیہی ترقیات کی وزارت نے ریاستی حکومتوں کی شراکت داری کے ساتھ کئی اقدامات کئے ہیں، جن میں مکانات کی تعمیر مکمل کئے جانے کے لئے ماہ بہ ماہ نشانے طے کرنا بھی شامل ہے۔ نومبر 2017 تک 10 لاکھ مکانات کی تعمیر کا ہدف تعمیر مکمل کئے جانے کی مقررہ تاریخ سے قبل 29 نومبر 2017 کو پورا کر لیا گیا۔ توقع ہے کہ 31 دسمبر 2017 تک 15 لاکھ مکانات کی تعمیر مکمل ہو جائے گی۔ 31 جنوری 2018 تک 25 لاکھ مکانات، 28 فروری 2018 تک 35 لاکھ مکانات اور 31 مارچ 2018 تک 51 لاکھ مکانات کی تعمیر کا ہدف پورا کیا جائے گا جبکہ 56.90 لاکھ فیض یافتگان کے مکانات منظور کئے گئے ہیں۔ 51.39 لاکھ فیض یافتگان پہلی قسط حاصل کر چکے ہیں۔ 31.03 لاکھ فیض یافتگان چھت ڈالنے کی سطح کے قریب پہنچ گئے ہیں اور 16.05 لاکھ فیض یافتگان مکان کی تعمیر کا کام مکمل کرنے کے قریب ہے۔ چھتیں گڑھ، جھارکھنڈ، مدھیہ پردیش، مہاراشٹر، اڈیشہ، راجستھان، اتر پردیش اور مغربی بنگال جیسی ریاستوں میں پردھان منتری آداس یوجنا-گرامین کے فیض یافتگان کی تعداد سب سے زیادہ ہے اور وہ معینہ مدت کے اندر پی ایم اے وائی۔ جی کے تحت مکانات کی تعمیر کا کام مکمل کر لیں گے۔ معیاری مکانات کی تیزی سے تکمیل میں امدادی رقم کے آئی ٹی- ڈی بی ٹی کے ذریعہ سیدھے فیض یافتگان کے کھاتے میں پہنچنے سے مدد مل رہی ہے۔ اچھے معیار کے مکانات کی تعمیر کو یقینی بنانے کے مقصد سے دیہی علاقوں میں اچھے راج مستری کی دستیابی کو آسان بنانے کے لئے دیہی راج گیر ترقیاتی پروگرام چلائے جا رہے ہیں۔ ٹو ایلٹی، ایل پی جی کنکیشن، بجلی کنکیشن، پینے کے پانی کے انتظام وغیرہ سہولیات کے ساتھ پی ایم اے وائی۔ جی مکانات تیز رفتار سے گاؤں کی شکل تبدیل کر رہے ہیں۔ کچھ ریاستوں میں پی ایم اے وائی۔ جی مکانات کا لونیوں کی شکل میں خصوصی طور پر بے زمین فیض یافتگان کے لئے تعمیر کئے جا رہے ہیں۔ دیگر ریاستوں میں فیض یافتگان کی زمین پر بھی تعمیر کئے جا رہے ہیں۔ پی ایم اے وائی (جی) مکانات کے کام کے بارے میں معلومات [awaassoft.nic.in](http://awaassoft.nic.in) پر دیکھی جاسکتی ہے۔

☆☆☆

# کیا آپ جانتے ہیں؟

## پانی کا آڈٹ

**پانی** یعنی زندگی..... پھر بھی ہم پانی کو وہ اہمیت نہیں دیتے جتنی دینی چاہئے کیوں کہ یہ وافر مقدار میں مفت میں دستیاب تھا۔ پانی کی بچت کے لئے کچھ ترغیبات بھی دی جاتی تھیں۔ اب یہ منظر نامہ یکسر تبدیل ہو چکا ہے۔ پانی کی قلت ایک عالمی مسئلہ بن گیا ہے۔ 2030 تک پانی کی طلب میں سپلائی کے مقابلہ 40 فی صد اضافہ ہونے کی توقع ہے۔ اس وقت تک دنیا کی آدھی آبادی ایسے علاقوں میں رہ رہی ہوگی جہاں پانی کی قلت ہوگی۔ ہندوستان بھی جلد ہی پانی کی قلت والا ملک بن جائے گا اور اس کے مد نظر ہمیں پانی کے تحفظ کے لئے کچھ کرنا ہوگا۔ اس کے لئے ہمیں پانی کے استعمال میں کمی اور اس کے

## پانی کی سپلائی اور استعمال کا مطالعہ

پانی کا آڈٹ پانی کے ذرائع کا خاکہ تیار کرنے، تقسیمی نظام، استعمال کنندگان کی خدمات، رسد سے متعلق معلومات اور استعمال شدہ یا فاضل پانی کی بازیابی



نصب کئے جاتے ہیں تاکہ طے شدہ وقفے سے مختلف ذرائع سے پانی کے زیاں کا اندازہ ہو سکے۔ ان مختلف ذرائع میں کچے پانی کے ذرائع، کچے پانی کے ذرائع سے ٹریٹمنٹ پلانٹ تک رسائی کے دوران زیاں، ٹریٹمنٹ پلانٹ سے پانی کے ذخیرے تک صاف کئے گئے پانی کی تقسیم کے لئے بنائے گئے نیٹ ورک اور انفرادی استعمال کنندگان کے یہاں ہونے والے زیاں کا اندازہ کیا جاتا ہے۔ اس طرح کے مطالعات سے مستقبل میں اس نظام کو وسعت عطا کرنے، ان کی صحت کاری یا جدید کاری میں معاون ثابت ہوتے ہیں۔

## پانی کی کوالٹی

تقسیمی نظام کے پانی کی کوالٹی کی بھی اہم مقامات پر طے شدہ وقفے سے نگرانی اور جانچ ضروری ہے تاکہ فراہم کئے جانے والے پانی میں آلودگی کی سطح اور نوعیت کا پتہ لگایا جاسکے۔ پانی کا صاف کرنے کے لئے ٹریٹمنٹ پلانٹ کو مطلوبہ صفائی کے مطابق بنایا جاتا ہے۔

## نظام کا آڈٹ

پانی کے موجودہ استعمال اور آب پاشی، صنعت و حرفت، بجلی کاری، گھریلو استعمال کے لئے پانی کی سپلائی و دیگر شعبوں میں پانی کے استعمال کے نظام کا مطالعہ ضروری ہے تاکہ اس کے استعمال کو زیادہ مفید، کارآمد بنایا جاسکے۔ یہ موجودہ نظام پر منحصر ہے اور اس میں ترمیم یا بہتری کی کتنی گنجائش موجود ہے جہاں سے پانی استعمال

سے متعلق معلومات پر مشتمل ہوتا ہے۔ خاکہ سازی میں مقام کی نشاندہی، پانی کے بہاؤ کو ناپنے کے آلات کی تنصیب، پانی کی سپلائی میں استعمال ہونے والی ٹینکی اور پائپ کی پیمائش شامل ہوتی ہے۔ پانی کے ذرائع کی دستیابی اور مختلف شعبوں میں پانی کے استعمال کی گزشتہ نوعیت کا مطالعہ پانی کے موجودہ استعمال اور مستقبل کے تصرف کا تخمینہ لگانے کے لئے ضروری ہے۔ بارش کے پانی کے ذخیرے اور خارج ہونے والے پانی کو دوبارہ قابل استعمال بنانے جیسے طریقوں کو بھی پانی کے ذرائع کی پائیدار ترقی کے لئے درکار اعداد و شمار میں شامل کیا جانا چاہئے۔

## طریقہ کار کا مطالعہ

اہم مقامات پر پانی کے بہاؤ کو ناپنے کے آلات

استعمال کو دائش مندرانہ بنانا ہوگا۔ پانی کا آڈٹ ایسا طریقہ ہے جس سے پانی کے زیاں کو کم سے کم کیا جاسکتا ہے۔ اس کے استعمال کو معقول بنایا جاسکتا ہے اور اس طرح اس کے استعمال اور استعمال کو کم کر کے اور خانگی، بجلی کی پیداوار، صنعتی استعمال اور آب پاشی وغیرہ جیسے شعبوں میں دوبارہ قابل استعمال بنا کر پانی کو استعمال کرنے کے قابل بنایا جاسکتا ہے۔

پانی کا آڈٹ پانی کا استعمال کرنے اور اس کی تقسیم سے متعلق تفصیلی پروگرام فراہم کرتا ہے۔ اس طرح سے پانی کے ذرائع کے موثر، مفید اور کارگر استعمال کو فروغ دیتا ہے۔

## پانی کے آڈٹ کے لئے درکار اقدامات

ہے۔ ملک میں کل پانی کے استعمال کی 83 فی صد آبپاشی میں استعمال ہوتا ہے۔ اسی لئے اس شعبے میں پانی کی سب سے زیادہ بچت ہو سکتی ہے۔ مرکز نے پانی کے بہتر استعمال کے لئے نیا فارمولہ 'More Crop Per Drop' یعنی کم سے کم پانی میں زیادہ سے زیادہ فصل لگانے کی ضرورت پر زور دیا جاتا ہے۔

آبپاشی میں استعمال ہونے والے پانی میں ابھی بہتری آئی ہے۔ اس سے بہت زیادہ پانی کی بچت ہو سکتی ہے جس سے مزید اراضی زیر آبپاشی لائی جاسکتی ہے۔ صرف آب پاشی میں ہی نہیں بلکہ دیگر شعبوں میں بھی اس گراں قدر قدرتی عطیے کو محفوظ کرنے کی ضرورت ہے۔

☆☆☆

تفاضوں کے مطابق ہیں یا نہیں اور کیا اس میں سے کوئی کارآمد چیز نکل سکتی ہے اور اس کو دوبارہ قابل استعمال بنایا جاسکتا ہے کہ نہیں۔

### پانی کی آڈٹ رپورٹ

کسی بھی نظام کے پانی کا آڈٹ کرنے کے لئے معقول منصوبہ بندی اور طریقہ کار کی ضرورت ہوتی ہے۔ پانی کا آڈٹ اس طرح کیا جاسکتا ہے کہ کسی بھی خدمت یا کام کے لئے کتنا پانی مختص کیا گیا اور کتنا پانی اس کام کے لئے صرف ہوا۔ پانی کے زیادہ اور نظام کی افادیت کا تجزیہ کرنے کے بعد پانی کے زیادہ کی بازیابی کے لئے اقدامات کئے جانے چاہئیں۔

آبپاشی میں پانی کا سب سے زیادہ استعمال ہوتا

کنندگان کے لئے سپلائی کیا جاتا ہے، وہاں اس کو ناپنے کے طریقے کی وقتاً فوقتاً جانچ کی جانی چاہئے تاکہ اس کی افادیت اور کارکردگی کو مطلوبہ سطح پر برقرار رکھا جاسکے۔ زونوں اور اضلاع کے لئے دستیاب ذرائع پر بھی پانی کی بڑی مقدار کو ناپنے کا نظم کیا جانا ہے اور استعمال کنندگان سے مالیہ کی وصولی کے لئے میٹر لگائے جانے چاہئیں۔ اس سے ضائع ہونے والے پانی کی مقدار کا اندازہ لگانے میں مدد ملے گی۔

### اخراج کا تخمینہ

گھروں سے نکلنے والا استعمال شدہ پانی، آبپاشی کا فاضل پانی اور صنعتوں سے خارج ہونے والے کثیف پانی کا تجزیہ کیا جانا چاہئے کہ آیا وہ ماحولیات کے مطلوبہ

## ای پی ایف او کے ذریعے ”دھوکہ دہی کے خطرے سے نمٹنے کے لئے

### بندوبست - نئے اقدامات“ کے موضوع پر قومی سیمینار کا انعقاد

☆ پورے ملک کے اندر سرکاری کام کاج میں شفافیت اور دیانتداری کو فروغ دینے کے لئے منعقدہ ویکلیٹینس بیداری ہفتہ 2017 کے ایک حصے کے طور پر ای پی ایف او نے نئی دہلی کے انڈیا ہیڈکوارٹرز میں ”دھوکہ دہی سے نمٹنے کے لئے بندوبست - نئے اقدامات“ کے موضوع پر ایک قومی سیمینار منعقد کیا۔ اس سیمینار کا افتتاح سی وی سی کے ویکلیٹینس کمشنر ڈاکٹر ٹی ایم بھاسن نے کیا، جبکہ مرکزی پی ایف او کمشنر ڈاکٹر وی پی جوائے نے منعقدہ تقریب کی صدارت کی۔ سیمینار کے لیے مناسب ماحول تیار کرتے ہوئے جناب بھاسن نے عام شہریوں کے لیے سرکاری کام کاج میں مزید شفافیت لانے کے لئے ٹیکنالوجی کو اپنانے کے لئے ای پی ایف او کی کوششوں کی تعریف کی۔ انہوں نے ملک میں تجارتی عمل کو آسان بنانے میں تعاون فراہم کرنے کے لئے ای پی ایف او کو مبارکباد دی۔ ملک کے اندر تجارت کو آسان بنانے کے عمل کی وجہ سے ہندوستان آسان تجارت کے حامل سولکوں کے شاندار گروپ میں 30 مقام اوپر اٹھ کر آ گیا ہے۔ انہوں نے دھوکہ دہی کی روک تھام کے لئے مزید منظم بہتری لانے کی ضرورت پر زور دیا۔ مرکزی پی ایف او کمشنر ڈاکٹر وی پی جوائے نے پی ایف او کے دعوؤں کے لیے دستی نظام سے ڈیجیٹل نظام میں منتقلی کو یقینی بنانے کے لیے ای پی ایف او میں کئے گئے حالیہ ڈیجیٹل اقدامات کو اجاگر کیا۔ ای پی ایف او نے پی ایف او کی رقم کی نکاسی کے لیے درخواست جمع کرنے اور ادائیگی کے طریقہ کو آسان کر دیا ہے۔ اس عمل کے سبب آجروں کو ہاتھوں سے کاغذی کارروائی کرنے سے نجات ملی ہے، ساتھ ہی ملازمین کو بھی بہت راحت ملی ہے۔ اب ان کے دعوؤں کو بہتر انداز میں جلدی اور بے حد شفافیت کے ساتھ نمٹا دیا جاتا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ ای پی ایف او 15 اگست 2018 تک کاغذ سے پاک ایک الیکٹرونک ادارہ بن جائے گا۔ اس سے یقیناً ایک نئے اور تجارت کے شاندار مرحلے نیز بہتر خدمات کی ڈیلیوری کا آغاز ہوگا۔ انکم ٹیکس کے پرنسپل کمشنر اور ایس ایف آئی او کے سابق ڈائریکٹر جناب نیلمیش باروانے کارپوریٹ ڈھوکہ دہی کی شناخت اور پتہ لگانے کے لئے پیشگی انتباہ دینے والے نظام کے بارے میں بات چیت کی۔ انہوں نے بے حساب و کتاب والی نقد رقم کے بندوبست میں شامل فرضی کمپنیوں کے ڈھانچے اور ان کے کام کرنے کے طریقے کی تفصیلات بتائیں۔ انہوں نے دھوکہ دہی کا پتہ لگانے کے لئے مناسب ڈیٹا بیس تیار کرنے کی ضرورت پر زور دیا۔ اس سیمینار میں ای پی ایف او کی پہلی قدمیوں اور حصولیابیوں کو اجاگر کرنے والی ایک دستاویزی فلم بھی دکھائی گئی۔

# دیہی صارفین کی تعلیم

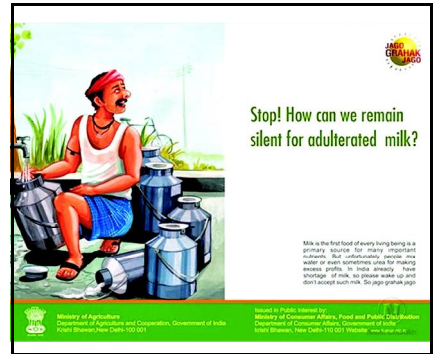
زیادہ سے زیادہ کارپوریٹ گھرانے اپنے نئے سامان اور مصنوعات کے ساتھ دیہی بازاروں کا رخ کر رہے ہیں۔ چونکہ بھارت میں دیہی باشندوں کی ایک بڑی تعداد خط افلاس سے نیچے زندگی گزارتی ہے، بے روزگاری کی سطح بلند ہے اور تعلیم کی سطح کم ہے اس وجہ سے صارفین میں بیداری کی کمی اب بھی موجود ہے۔

ان حالات میں بیچنے والے یا مینوفیکچررز، صارفین کا استحصال کرتے ہیں۔ اگرچہ، بھارت میں صارفین کو ان کے استحصال کے خلاف مختلف حفاظتی اقدامات فراہم کیے جا رہے ہیں، لیکن اب بھی بیچنے والے اور پروڈیوسرز ضروری اشیاء کو ہارڈنگ اور کالا بازاری، معاشی بدعنوانی کرتے ہیں اور اکثر صارفین کو دھوکہ دیتے ہیں۔ دیہی بازار گھٹیا معیار کے سامان سے بھرے ہوئے ہیں اور دیہی علاقوں میں برانڈڈ سامانوں کی نقل والے مال جیسے بڑے مسئلے کا بھی سامنا ہے۔ جیسا کہ دیہی مارکیٹوں میں ایسی مصنوعات کی پیداوار اور فروخت کی کوئی جانچ نہیں ہوتی ہے، اس لیے ان میں سے بہت سی مصنوعات صحت کے خطرہ بن چکی ہیں۔ سروں کے شعبے کی توسیع نے اس مسئلے میں اضافہ کیا ہے۔ انشورنس، بینکنگ، بجلی اور طبی سہولیات جیسی خدمات دیہی علاقوں میں بغیر کسی جانچ کے فراہم کی جاتی ہیں اور دیہی صارفین ان خدمات کے فراہم کرنے والوں کے استحصال کا مسلسل شکار ہو رہے ہیں۔ جعلی دوائیں صحت کے لیے بڑے خطرے کا سبب بن رہی ہیں۔ ان کا نشانہ بننے والا طبقہ خاص کر خواتین، بچوں اور کسانوں کا ہے۔ یہ عام

رویوں میں تبدیلی لانے میں ایک اہم کردار ادا کیا ہے۔ ان اقتصادی رجحانات، سماجی-اقتصادی تبدیلیوں اور ٹیکنالوجی میں حال ہی میں ہوئے پیش رفت نے بڑی تبدیلیوں کو راہ دی ہے کہ کس طرح دیہی صارفین خریداری کے فیصلے کرتے ہیں اور خریداری کرتے ہیں اور کہاں سے خریدتے ہیں۔

فی الحال دیہی علاقوں میں بھارت کی تقریباً 70 فیصد آبادی رہتی ہے اور تاریخی لحاظ سے نصف سے زائد بھارتی کھپت وہیں ہوتی ہے۔ یہاں تک کہ بڑھتی ہوئی شہر کاری اور ہجرت کے باوجود، اندازہ لگایا جاتا ہے کہ بھارت کی 63 فیصد آبادی 2025 تک دیہی علاقوں میں ہی رہے گی۔ اقتصادی پیداوار کے لحاظ سے، دیہی بھارت ملک کی معیشت کی تقریباً نصف (48 فی صد) کا ذمہ دار ہے اور دیہی بازار 2020 تک 1500 ارب ڈالر تک پہنچنے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ اس طرح دیہی علاقے ہندوستانی معیشت میں اپنی اہمیت رکھتے ہیں۔

گلوبلائزیشن، لبرلائزیشن اور نجکاری نے ہندوستانی معیشت کو متحرک، تیز رفتار سے بڑھتے ہوئے صارفین کے بازار میں تبدیل کر دیا ہے۔ نتیجے کے طور پر، مارکیٹ میں مختلف اقسام کے سامان اور خدمات کا سیلاب ہے، جو صارفین کا خریداری کا طور طریقہ بھی کافی تبدیل کر رہا ہے۔ بہت سے بین الاقوامی بازار کے سرمایہ کار جو پہلے دیہی بازاروں کو نظر انداز کر رہے تھے، وہ دیہی مارکیٹوں کو اب بہت اچھے کاروبار کے موقع پر دیکھ رہے ہیں۔ جیسا کہ عوام کی قابل خرچ آمدنی بڑھ رہی ہے،



**ہندوستان** کے دیہی گراہوں کی خریداری ترجیحات تیز رفتاری سے اور کئی اقتصادی، نفسیاتی اور تکنیکی عوامل کے سبب تبدیل ہو رہی ہیں۔ دیہی صارفین کی آمدنی کی سطح میں اضافہ ہوا ہے، جس کی وجہ سے انہوں نے ان مصنوعات کو خریدنے اور خدمات حاصل کرنا شروع کر دیا ہے جو ان کے طرز زندگی کو بہتر بنائے۔ دیہی صارفین کے درمیان ماہانہ فی کس خرچ مالی سال 2010 اور 2012 کے درمیان 17 فیصد بڑھا ہے، جو شہری صارفین کے درمیان 12 فیصد کے اضافہ سے زیادہ ہے۔ آمدنی میں اضافہ ہوا ہے اور اسی وجہ سے خریداری کی ترجیحات میں تبدیلی آئی ہے۔ غیر خوراک اشیاء پر 2005 میں کل اخراجات کا 40 فی صد حصہ خرچ کیا جاتا تھا جبکہ 2012 میں یہ تعداد 50 فیصد سے آگے بڑھ گئی ہے۔ دیہی صارفین کے شعور کی سطح میں بھی تبدیلی آئی ہے اور بڑھتی ہوئی میڈیا کی رسائی نے دیہی بھارت میں

مضمون نگار بزنس کنسلٹنٹ اور تجزیہ کار ہیں۔

singh.rahul8@gmail.com

بڑے پیمانے پر نفاذ صارفین کی اپنی بیداری اور کوششوں پر منحصر ہے۔ دیہی علاقوں میں یہ مسئلہ بہت سنگین ہے۔ دراصل، ایک تعلیم یافتہ اور باخبر فرد ایک طاقتور صارف ہے۔ تعلیم ایک شخص کو ایسی مہارت سے لیس کرتی ہے جو اسے مناسب انتخاب، پریشانیوں کو موثر طریقے سے حل کرنے اور مزید معلومات حاصل کرنے اور مناسب تعاون کے لیے آسانیاں فراہم کرتی ہے۔

اپلائڈ اکنامک ریسرچ کے لیے قومی کمیشن کی تحقیقاتی رپورٹوں نے انکشاف کیا ہے کہ دیہی ترقی کی شرح شہری شرح سے تیز ہے اور یہ رفتار اگلی دہائی تک جاری رہے گی۔ بھارت میں 62.97 ملین گھرا ئیے ہیں جن کی آمدنی 5 لاکھ سالانہ سے زیادہ ہے جن میں سے 28.68 ملین یعنی (46 فی صد) دیہی بھارت میں رہتے ہیں۔ بھارت میں دیہی مارکیٹ کا استعمال سامانوں کی جلد نقل و حرکت کے لحاظ سے شہری مارکیٹ سے زیادہ ہے۔ ملک کے مجموعی اخراجات کا تقریباً 60 فی صد دیہی کھپت کا حصہ ہے۔ لہذا، دیہی علاقوں میں صارفین کے مفادات کی حفاظت کے لئے سماجی، قانونی اور دیگر اقدامات کا تجربہ کرنا لازمی ہے، کیونکہ زیادہ سے زیادہ کمپنیاں اپنے سامان اور مصنوعات کو دیہی مارکیٹوں میں فروخت کرنے کی کوشش کریں گی۔ دیہی صارفین کو ان کے حقوق کے بارے میں تعلیم یافتہ بنانا ضروری ہے اور اس بات کو یقینی بنانا بھی ضروری ہے کہ صارفین کو ان کے پیسے کے بدلے میں مناسب ویلویول رہا ہے۔

مارکیٹ پلیٹرس اور اسٹیک ہولڈرس صارفین کی تعلیم میں فعال طور پر حصہ لے رہیں ہیں، اس میں شامل ہیں:

- صارفین کی تنظیمیں اور دیگر شہری گروپ جن کا مقصد صارف کی تعلیم کو فروغ دینا ہے۔
- صنعت اور تجارتی تنظیمیں اور انفرادی کمپنیاں۔
- یونیورسٹیاں اور تعلیمی ادارے۔
- اساتذہ کے ایسوسی ایشنز، پریکٹیشنرز، اساتذہ اور

ہدایت کار۔ • خاندان اور والدین کی ایسوسی ایشن۔

• صارفین کی تعلیم کے گنجائش کے طور پر میڈیا بہت زیادہ وسیع ہو چکا ہے اور زیادہ فعال ہو گیا ہے، زیادہ

صارفین کے تنازعات کے حل کے لیے الگ فورم پورے ہندوستان میں قائم کیے گئے ہیں۔ صارفین اپنی شکایت معمولی عدالتی فیس کے ساتھ سادہ کاغذ پر درج کر سکتے ہیں اور اس کی شکایت پر فیصلہ ضلع کی سطح کے پریسائڈنگ آفیسر کریں گے۔ شکایت، سامان اور خدمات دونوں کے صارفین کی طرف سے درج کی جاسکتی ہے۔ صارفین کے تنازعے کے حل کی ریاستی کمیشن میں ایک اپیل درج کی جاسکتی ہے اور اس کے بعد صارفین کے تنازعے کے حل کی قومی کمیشن (NCDRC) میں بھی اپیل درج کی جاسکتی ہے۔ ان ٹریبونل میں طریقہ کار نسبتاً کم سہی اور زیادہ سے زیادہ عوام دوست ہوتا ہے اور یہ ہندوستانی معاہدہ ایکٹ، 1872 کا بھی حصہ ہے، اس میں ایک پارٹی کی شکایتوں پر دوسری پارٹی کے ساتھ انجام دیے جانے والے تمام قوانین کو درج کیا گیا ہے۔

### دیہی علاقوں میں صارفین کی

**تعلیم کی ضرورت ہے:** آج کے عہد میں صارفین کو تعلیم یافتہ بنانے کی ضرورت ہے کیونکہ آج صارفین پیچیدہ مارکیٹ میں کام کرتے ہیں اور انہیں بہت زیادہ معلومات کا سامنا ہے نیز انہیں پیچیدہ مصنوعات اور خدمات میں انتخاب کرنے کا بھی سامنا ہے۔ نتیجے کے طور پر، وہ دھوکہ دہی کے زیادہ شکار ہوتے ہیں، اس لیے انہیں پہلے سے کہیں زیادہ مہارت اور وسیع پیمانے پر آگہی کی ضرورت ہوتی ہے۔ ویلز اور آئرلینڈ کے مطابق صارفین کی تعلیم کو یوں بیان کیا جاسکتا ہے: ”مہارت، علم اور فہم کے ایک ایسے طریقے کی ضرورت جو صارفین کے معاشرے میں ایک انفرادی شخص کے لیے ضروری ہوتی ہیں جس سے وہ آج کے پیچیدہ بازاروں میں صارفین کے لیے مواقع کا مکمل استعمال کر سکیں۔“

### دیہی علاقوں میں صارفین کی

**تعلیم کے لئے فریم ورک:** 1986 سے، صارفین کی تعلیم اور بیداری نے بھارت کی حکومت کی توجہ اپنی طرف مبذول کی ہے۔ قوانین صرف گراہکوں کو بعض حقوق دے سکتے ہیں، لیکن اس کے کام کاج اور اس کا

**AGMARK - A symbol of Purity & Quality!**



**PRODUCTS AVAILABLE UNDER AGMARK**

Pulses	Black Gram Dal, Green Gram Dal, Red Gram Dal, Bengal Gram Dal, Roasted Bengal Gram etc.
Whole Spices	Black Pepper, Fenugreek Seed, Mustard Seed, Fennel Seed, Cumin Seed, Turmeric, Poppy Seeds etc.
Ground Spices	Chilies Powder, Turmeric Powder, Coriander Powder, Cumin Powder, Curry Powder, Pepper Powder, Sambhar Powder, Rasam Powder, Mutton Masala, Subji Masala, Chicken Masala, Fish Masala, Garam Masala, Poha Masala, Masala etc.
Vegetable Oils	Mustard Oil, Gingelly Oil, Groundnut Oil, Sunflower Oil, Coconut Oil, Blended Edible vegetable Oil etc.
Wheat Products	Wheat Atta, Maida, Suji etc.
Milk Products	Ghee, Creamery Butter etc.
Other Products	Honey, Compounded Asafetida, Rice, Tapioca Staps, Seedless Tamarind, Gram Flour (Besan) etc.



**For details log on to**  
[www.agmarknet.nic.in](http://www.agmarknet.nic.in)

Consumers can call  
**National Consumer Helpline No. 1800-11-4000 (Toll Free)**  
 (From BSNL/MTNL lines)  
 011-27662955 - 58 (Normal Cost Charges Apply) (8.30 am to 5.30 pm - Monday to Saturday)

Issued in Public Interest By:  
 Ministry of Agriculture  
 Department of Agriculture and Cooperatives, Government of India  
 Kirti Bhawan, New Delhi-110 001  
 Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution  
 Government of India  
 Kirti Bhawan, New Delhi-110 001 Website: www.samsa.nic.in  
 For filing of complaints, consumers can also log on to [www.cops.nic.in](http://www.cops.nic.in)

بات ہے کہ کسانوں کو خراب بیج، زہریلی ادویات اور دیگر اشیاء بہم پہنچائی جاتی ہیں۔

بڑے پیمانے پر ذرائع ابلاغ کی توسیع نے دیہی علاقوں میں صارفین کو فروغ دیا ہے۔ لہذا، اب یہ بڑے پیمانے پر تسلیم کیا گیا ہے کہ صارفین کی قسمت کو مارکیٹ فورسز پر نہیں چھوڑا جاسکتا۔ اسی کے پیش نظر بھارت سرکار نے صارفین کو تحفظ فراہم کرنے کے سلسلے کو فروغ دے کر صارفین کی حفاظت کے لئے کئی قانونی اقدامات کئے ہیں۔ مختلف قانونی طریقوں میں سے ایک 24 دسمبر، 1986 کو نافذ کیا جانے والا صارفین تحفظ ایکٹ ہے جو صارفین کے لیے دستیاب سب سے بنیادی قانون ہے۔ یہ ایک اہم قانون ہے جو صارفین کے مفادات کو بہتر تحفظ فراہم کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

بھارت میں، صارف کی حفاظت ایکٹ، 1986 میں صارفین کو تحفظ فراہم کی گئی ہے۔ یہ ایک زبردست سماجی قانون ہے جس میں صارفین کے حقوق کو درج کیا گیا ہے اور ان کو تحفظ فراہم کرتا ہے۔ بھارت میں اپنی قسم کا پہلا اور واحد ایکٹ ہے، اس نے عام صارفین کو سستا اور کم دشواریوں والا حل اور بسا اوقات ان کے نقصان کی تیز رفتار بھرپائی کی سہولت مہیا کرتا ہے۔

اس ایکٹ نے صارفین کے تحفظ کے فروغ کے لئے مرکز، ہر ریاست اور ضلع میں صارفین کے تحفظ کی کونسل کی تشکیل کا حکم دیا ہے، اس قانون کے تحت،

یہاں تک کہ لفظ ملاوٹ، خوراک کا تحفظ اور معیار ایکٹ میں ہے بھی نہیں۔ ایکٹ میں محفوظ کھانے، گھٹیا معیار اور غیر محفوظ کھانے کے بارے میں بات کی گئی ہے۔

**نفاذ میں ناکامی:** فوڈ سٹیٹسٹی اور معیار ایکٹ کے نفاذ میں آنے کے بعد، ایک اور اتھارٹی کا وجود ہوا جو کھانے کے معیار کی علیحدہ طور پر جانچ کی اہل ٹھہری، مختلف مقامی اداروں کے حکام نے اصولوں کو نافذ کرنے کا ذمہ لیا۔ صارفین کے سرگرم کارکنوں کا خیال ہے کہ محکمہ ضابطوں کے نفاذ میں ناکام رہا ہے۔ 97 فیصد صارفین ضروری جانچ نہیں کرتے ہیں۔ صارفین کو پھلوں اور سبزیوں میں تازگی، صفائی، کٹے چھٹے، ذائقے اور چکنگی کی جانچ ضرور کرنا چاہیے۔

یہ ضروری ہے کہ ڈبے اور بوتل میں پیک کھانے کے سامان کا ایف پی او، آئی ایس آئی یا AGMARK کی سیل اور اختتام کی تاریخ کو چیک کریں۔

دیہی علاقوں میں انٹرنیٹ اور آئی ٹی کے استعمال کے ذریعے بیداری پیدا کرنا۔

پردھان منتری گرامین ڈیجیٹل سائیکل سائیکل سائیکل / پردھان منتری دیہی تعلیم مہم۔

کابینہ نے ڈیجیٹل سطح پر چھ کروڑ دیہی گھروں کو تعلیم یافتہ بنانے کے لئے پردھان منتری گرامین ڈیجیٹل سائیکل سائیکل سائیکل (PMGDISHA) کو منظوری دی ہے۔ منصوبے کے لئے مجموعی لاگت 2,351.38 کروڑ ہے۔ پروگرام کا مقصد مارچ، 2019 تک دیہی بھارت میں ڈیجیٹل تعلیم یافتہ افراد پیدا کرنا ہے۔

یہ ترقی 2016-17 بجٹ میں مرکزی وزیر خزانہ کی جانب سے اعلان کردہ اعلانات کے مطابق ہے۔ ایک بیان میں کہا گیا ہے کہ PMGDISHA دنیا میں سب سے بڑے ڈیجیٹل تعلیم سے متعلق پروگراموں میں سے ایک ہے۔ "2016-17 کے دوران 25 لاکھ امیدواروں کو تربیت دی جائے گی، مالی سال 2017-18 میں 275 لاکھ اور 2018-19 میں 300 لاکھ امیدواروں کو تربیت دی جائے گی۔

اس کے علاوہ، مناسب جغرافیائی سٹیٹسٹیکس کو یقینی بنانا،

ہے۔ اگرچہ دیہی بھارت میں ٹیلی ویژن کی رسائی زیادہ ہے، لیکن بجلی کی بارہا کٹوتی اسے دیکھنے کا وقت محدود کرتی ہے۔ تاہم، دیہی بھارت میں ٹرانزسٹریڈیو کی تعداد بہت زیادہ ہے اور یہ دیہی عوام تک پہنچنے کے لئے ایک مقبول ذریعہ بننے کے امکانات رکھتا ہے۔

اس کے علاوہ، ہمیں اشتہارات کے لئے موثر انضباط کی بھی ضرورت ہے تاکہ گراہکوں کو دعوؤں کے ذریعہ گمراہ ہونے سے بچایا جائے۔ صارفین کا تحفظ ایکٹ، 1986 غیر منصفانہ تجارتی عمل کی جامع تعریف پیش کرتا ہے۔ صارفین کی عدالتوں نے اس شعبے میں کچھ عمدہ احکامات جاری کیے ہیں، لیکن وہ گمراہ کن اشتہارات سے MRTPC جیسے نہیں منٹ سکتے ہیں کیونکہ صارفین کی عدالت کو نہ تو اس کی اہلیت حاصل ہے اور نہ ہی تفتیش کا کوئی بنیادی ڈھانچہ ہے کہ عدالت گمراہ کن اشتہارات پر اپنے طور پر کارروائی کرے اور نہ ہی وہ ایسے معاملوں کو اپنے طور پر لے سکتی ہے جیسا کہ MRTPC کرتی تھی۔ ASCII بھی ایک موثر ریگولیٹری نہیں ہے۔ اب MRTPC کا وجود نہیں ہے تو ہمیں ایسے نظام کی ضرورت کے بارے میں سوچنا ہوگا جو ہمیں گمراہ کن اشتہارات سے محفوظ رکھے۔

**ملاوٹ کا حل:** 1986 میں، مرکزی حکومت نے خوراک میں ملاوٹ کی روک تھام کے قانون میں ترمیم کی اور ہر شہری کو غذا کا انسپکٹر بنایا اور خوراک کے تحفظ کے کام میں حصہ لیا۔ لیکن ضروری شہری صلاحیتوں کی تعمیر کے اقدامات کو نافذ کرنے میں ناکام رہی۔ لہذا صارفین فوڈ ریگولیٹری کے رحم و کرم پر ہیں۔ خوراک کا تحفظ اور معیار سے متعلق بھارتی اتھارٹی کے مطابق، روزانہ استعمال کے کھانے کے سامان، جن میں زیادہ ملاوٹ ہوتی ہے ان میں دودھ کی مصنوعات (کھویا، مکھن، گھی، دودھ والی مٹھائی)، ارہر اور راجما جیسی دالیں، مسٹرڈ آئل، گندم تیل، پولٹری اور گوشت، اور پھل اور سبزیوں کی مصنوعات شامل ہیں۔ کھلے طور پر فروخت کی جانے والی مصنوعات میں زیادہ ملاوٹ ہوتی ہے۔ قومی برانڈز کی وہ مصنوعات جو پیکڈ ہوتی ہیں وہ بہت حد تک محفوظ ہیں کیونکہ کمپنیوں کو اپنی ساکھ اور معیار کا خیال بھی رکھنا ہے۔

گروپ اس میں شامل ہیں اور اس سے کھپت کے رویے پر اثر بھی پڑ رہا ہے۔

**گمراہ کن اشتہارات اور میڈیا کا کردار:** سماج کے کمزور طبقوں جس میں دیہی صارفین بھی شامل ہیں، ان کے تین میڈیا کی ذمہ داری زیادہ بڑی ہے۔ آج کل دیہی صارفین جدید ٹیکنالوجی کی آمد کے ساتھ متنوع میڈیا تک رسائی حاصل کرتے ہیں۔ نئی متعارف شدہ مصنوعات کے بارے میں معلومات بہم پہنچانے کا اہم ذریعہ اشتہار ہے۔

دیہی مارکیٹ میں بہت سے مارکیٹ پلیئر کی آمد کے باعث اور سخت مقابلہ کی وجہ سے پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا میں بڑے پیمانے پر گمراہ کن اشتہارات ملتے ہیں جو صارفین کے استحصال کا سبب بنتے ہیں۔ اشتہاری ادارے صارفین کے فلاح و بہبود کی نگرانی کے بغیر موثر موصلاتی حکمت عملی تیار کرنے کے لئے صارفین کے طرز عمل کا مطالعہ کرتے ہیں۔ ملک کے دیہی علاقوں کے زیادہ تر حصوں میں مارکیٹ میں دستیاب مختلف تازہ ترین مصنوعات پر کافی بیداری موجود ہے۔ کیبل اور سیٹلائٹ چینلوں کی رسائی کی وجہ سے یہ ممکن ہو سکا ہے کہ عام آدمی کی انگلیوں تک دنیا پہنچ چکی ہے۔

گمراہ کن اشتہارات کے خلاف کوئی موثر پابندیاں نہیں ہیں۔ جس بات پر زور دیا جانا ضروری ہے وہ یہ ہے کہ اس سے دیہی علاقوں میں غریب، غیر تعلیم یافتہ صارفین کو نقصان پہنچایا جا سکتا ہے۔ ورلڈ ڈویلپمنٹ رپورٹ نے لکھا ہے کہ "معلومات کی دشواریاں ان مشکلات کی بنیاد ہوتی ہے جن کا سامنا ترقی پذیر ملکوں میں غریب لوگوں کو روزمرہ کی زندگی میں اپنی زندگی کو بہتر بنانے اور زندہ رہنے کے لیے کرنا پڑتا ہے۔" حکومت اور اس کی مختلف ایجنسیوں کو پروڈیوسر/سروس فراہم کرنے والوں کے گمراہ کن دعوؤں سے نمٹنے کی ضرورت ہے۔

جاگو گراہک جاگو صارفین کے ساتھ بات چیت کرنے کا ایک اہم ذریعہ رہا ہے۔ تاہم، دیہی صارفین کے ساتھ موثر طریقے سے بات چیت کرنے کے لئے، ہمیں مزید آگے بڑھنے کی ضرورت ہے۔ دیہی صارفین کے خواہشات، خوف اور امیدوں کو سمجھنے کی ضرورت

ملک میں 250,000 گرام پچھائیوں میں سے ہر ایک میں 200-300 امیدواروں کا اوسط رجسٹریشن کیا جائے گا۔ ڈیجیٹل طور پر ہنرمند افراد کمپیوٹر چلا سکیں گے اور ڈیجیٹل آلات جیسے ٹیبلٹ اور اسمارٹ فون کا استعمال، ای میل بھیجا اور حاصل کرنا، انٹرنیٹ چلانا، سرکار کی خدمات تک رسائی حاصل کرنا، معلومات تلاش کرنا، بغیر نقدی والی ادائیگی، جیسی دیگر ضرورتیں پوری کر سکیں گے۔ بیان میں مزید کہا گیا ہے کہ اس منصوبے کو الیکٹرانکس اور آئی ٹی کی وزارت کی مجموعی نگرانی میں ریاستوں/ مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے ساتھ مل کر فعال طور پر ان کی جانب سے منتخب نفاذ والی ایجنسیوں، ڈسٹرکٹ ای گورننس سوسائٹی (ڈی ای جی ایس) وغیرہ کے ذریعے نافذ کیا جائے گا۔ تعلیم پر 71 ویں این ایس ایس اور سروے کے مطابق، صرف 6 فیصد دیہی گھروں میں کمپیوٹر ہے، یہ اس بات پر کوجاگر کرتا ہے کہ 15 کروڑ سے زائد دیہی گھروں میں کمپیوٹر نہیں ہیں اور ان گھروں کی ایک اہم تعداد ڈیجیٹل طور پر ناخواندہ ہو سکتی ہے۔

ڈیجیٹل تعلیم اور انٹرنیٹ تک قابل اعتماد رسائی ڈیجیٹل انڈیا کے سکے کے دورخ ہیں۔ کامیاب ہونے کے لئے دونوں کو حاصل کرنا ضروری ہے۔ حکومت کی طرف سے موبائل فونز کے ذریعے بغیر نقدی والی ادائیگی کو بڑھاوا دینے کے ساتھ ہی ڈیجیٹل ویلنڈ، موبائل بینکنگ، یونیٹڈ ادائیگی انٹرفیس (یو پی آئی)، یو ایس ایس ڈی اور آہار سے منسلک ادائیگی کا نظام (ای ای پی) استعمال کرنے پر زور دے جانے کے پہلوؤں پر نظر ہونی چاہیے۔

الیکٹرانکس اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کی وزارت (MeitY)، جو بھارت کے ای ڈیو پلمنٹ کی انچارج ہے، اس منصوبے کو نافذ کرنے کی نگرانی کرے گی، ریاستوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں میں اس سلسلے میں وہ ریاستوں کی نامزد ایجنسیوں، ڈسٹرکٹ ای گورننس سوسائٹی (ڈی ای جی ایس) کے تعاون سے کام کرے گی۔

اگست 2014 میں، بھارتی حکومت نے الیکٹرانکس اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کے محکمے کے تحت نیشنل

ڈیجیٹل لٹریسی مشن (این ڈی ایل ایم) شروع کیا جو 2016ء میں مواصلات اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کی وزارت سے منتقل کر کے نئے وزارت MeitY میں تبدیل کر دیا گیا۔ نفاذ کا عمل ساجھیداروں کے ذریعے ہوا جس میں نیشنل ایسوسی ایشنز آف سافٹ ویئر اینڈ سروسز کمپنیز (NASSCOM) ان ٹیل اور HP جیسے شراکت دار شامل ہیں۔ خط افلاس سے نیچے زندگی گزارنے والے، شیڈول کاسٹ اور شیڈول ٹرائب کے افراد کو ٹریننگ مفت مہیا کی جاتی ہے جبکہ باقی افراد سے معمولی فیس لی جاتی ہے۔

مقصد یہ ہے کہ ہر خاندان سے ایک شخص کو ڈیجیٹل طور پر خواندہ بنانا ہے۔ اس کے ابتدائی ہدف کے تحت 5.25 ملین افراد کو ڈیجیٹل طور پر خواندہ بنانا ہے جن میں سرکاری ملازمین جیسے آنگن واڑی کارکن (ماں اور بچے کی دیکھ بھال پر توجہ مرکوز کرتے ہوئے کمیونٹی صحت کارکنوں) اور راشن تقسیم کرنے والے اہل ڈیلر (رعایتی شرحوں پر سرکاری اناج تقسیم کرنے کے نظام) شامل ہیں۔ این ڈی ایل ایم کی ویب سائٹ کے مطابق ابتدائی ہدف پہلے ہی حاصل کر لیا گیا ہے۔ فی الحال، جو تعداد بتائی جا رہی ہے وہ 10 ملین اندراج ہے جس میں 8.27 ملین تربیت یافتہ امیدوار اور 5.4 ملین ٹیوٹیکٹ حاصل کرنے والے امیدوار ہیں۔ یہ نئی اسکیم، PMGDISHA، ڈیجیٹل تعلیم کو بہتر بنانے کے اگلے مرحلے میں مصروف عمل ہے۔

دیہی صارفین کا خریداری نظریہ شہری صارفین سے الگ ہے۔ اس لیے ضرورت ہے کہ ایسی مصنوعات اور خدمات کو تیار کیا جائے جو دیہی صارفین کی منفرد ضروریات کو پورا کریں اور ان مصنوعات اور خدمات کے بارے میں بیداری کو فروغ دینے کے لئے متحرک پلیٹ فارم پر جدت پیدا کی جائے جس سے ان کے شعور میں اضافہ ہو۔ گراہکوں کی فلاح و بہبود ان کی امیدوں کی تکمیل میں مضمر ہے جو وہ سامان کی خریداری اور خدمات کے حصول کے وقت رکھتے ہیں۔ بھارت میں صارفین کے تحفظ کے قوانین موجود ہیں لیکن صارفین ان سے واقف نہیں ہیں۔ دیہی صارفین کی حفاظت کے لیے کئی

اقدامات کئے گئے ہیں لیکن سماجی-اقتصادی حالات کی وجہ سے زیادہ پر اثر نہیں۔ وہ عام طور پر اشتہار اور ذرائع ابلاغ کے ذریعے ملنے والے اشتہارات کی بنیاد پر اپنی خریداری کے فیصلے کرتے ہیں اس لیے جب ان کے ساتھ دھوکہ ہوتا ہے تو وہ اپنی شکایتیں درج کرانے کے بھی اہل نہیں ہوتے۔

صارفین کی تنظیموں اور اسی طرح کے سول سوسائٹی گروپوں کا صارفین کو تعلیم میں اہم کردار ہے۔ ان کے پاس صارفین کو معلومات فراہم کرنے اور انہیں باخبر انتخاب میں ان کی مدد کرنے کے ذرائع ہیں۔

صارفین کو معلومات صحیح وقت پر اور صحیح جگہ سے خریداری کے فیصلے سے پہلے ملنی چاہیے۔ یہ اسکول اور کالج کے نصابوں میں بھی صارفین کی تعلیم کی شمولیت پر غور کرنے کا وقت ہے۔

ایسے ضابطوں کے موثر نفاذ کی بھی ضرورت ہے جو صارفین کو فرضی اور ملاوٹی مصنوعات سے بچانے کے لیے بنائے گئے ہیں تاکہ ایسی مصنوعات بازار میں جانے ہی نہ پائیں اور صارفین کے تحفظ کی حفاظت ہو سکے۔

**تصفیے سے متعلق میکانزم کو مضبوط بنانا:** شکایات کا تصفیہ صارفین کے لئے ایک اہم تشویش ہے۔ ریڈرہسل میکانزم تک رسائی حاصل کرنے کا حق اہمیت کا حامل ہے۔ ریڈرہسل یا تصفیے کے حق کی عملی اہمیت بھی ہونی چاہیے کہ ایک ایسا نظام موجود ہے جو موثر طریقے سے کام کرے گا اور صارفین کو اس بات کی یقین دہانی کرائی جانی چاہیے کہ اگر کوئی بات غلط ہوتی ہے تو اس کی شکایت پر اسے حل کیا جائے گا۔

**پنچایتی راج اداروں کا کردار:** دیہی صارفین تک پہنچنے کے لئے، پنچایتی راج اداروں کو اس میں شامل کرنا ضروری ہے۔ پنچایتی راج ادارے نہ صرف صارفین کو تعلیم دیتے ہیں بلکہ اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ جعلی اور ملاوٹی مصنوعات کو دیہی مارکیٹوں میں فروخت نہیں کیا جا رہا ہے۔ یہ ادارے صارفین کے تحفظ اور صارفین کی فلاح و بہبود میں ایک قابل ذکر کردار ادا کر سکتے ہیں۔

☆☆☆



## بھارت میں

# صارفین کا تحفظ اور صحت خدمات

خریدنے کی جگہوں، قیمت، اور ضرورت وغیرہ کے بارے میں معلومات فراہم کرنا ہے۔

### بھارت میں صارفین کا تحفظ

بھارت صارفین کے تحفظ کے لئے قانون سازی کے نقطہ نظر میں شامل ہونے والے اولین ملکوں میں ہے جس نے 1985 کے UNGCP کے ایک سال کے اندر اندر، صارفین کے تحفظ کا ایکٹ (سی پی اے) 1986 کے ذریعے اس عمل میں شامل ہوا۔ اس کے بعد، بھارت میں مرکزی اور ریاستی حکومتوں نے میکا نیزم تیار کیے اور قوانین کو نافذ کیا، جس کا مقصد صارفین کا تحفظ اور انہیں آگاہی فراہم کرنا ہے۔ تقریباً 15 بڑے ایکٹ / قانون ہیں، جن میں براہ راست یا بالواسطہ طور پر بھارت میں صارفین تحفظ میں اپنا کردار ادا کرتے ہیں اور 1986 کا سی پی اے اس سمت میں قانون سازی کا اہم محور ہے (باکس 1)۔

بھارت کے سی پی اے 1986 کا مقصد اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ صارفین کا حق محفوظ ہو اور صارفین کے مفادات کی حفاظت کی جائے۔ مرلیضوں یا ان کے رشتہ داروں کی دشواریوں کی روک تھام کے لئے طریقہ کار کو آسان بنانے پر توجہ مرکوز کی جائے۔ صارفین تحفظ ایکٹ 1986 ضلع، ریاست اور قومی سطح پر صارف کے تازے کو حل کرنے کے مواقع فراہم کرتا ہے۔ اس قانون کی مدد سے ایجنسیاں تیزی سے، آسان اور سستے طریقے سے دشواریوں کو حل کر سکتی ہیں۔ ریاست اور مرکزی حکومت

صارفین دونوں کے تحفظ کے لئے میکا نیزم قائم کرنے اور نافذ کرنے کے لئے ذمہ داریاں لیتی ہیں۔ یہ مضمون بھارت میں صحت خدمات کے تناظر میں صارفین کے تحفظ اور شعور پر توجہ مرکوز کرتا ہے۔

### صارفین کے تحفظ کے تصور کا ارتقاء

اس سلسلے میں اقوام متحدہ کی صارفین کے تحفظ سے متعلق ہدایات UNGCP ہے جسے 16 اپریل 1985 کو اقوام متحدہ کے جنرل اسمبلی (UNGA) کے ذریعے پہلی دفعہ اپنایا گیا تھا۔ UNGCP سے مراد "قابل قدر اصولوں کا ایک سیٹ ہے جسے صارفین کے تحفظ کی اہم خصوصیات کو قانونی بنانے، نافذ کرنے والے اداروں اور معالج نظام اور دلچسپی لینے والے ممالک، گھریلو اور علاقائی قوانین، قواعد و ضوابط کو تشکیل دینے اور ان کے اپنے معاشی اور سماجی اور ماحولیاتی حالات کے ساتھ ساتھ بین الاقوامی سطح پر نافذ کرنے والے اداروں کے ساتھ تعاون کی سمت میں اہم سمجھا جاتا ہے۔ (UNCTAD, 2015)۔ UNGCP میں اس کے بعد سے دو بار توسیع / اپ ڈیٹ کیا گیا ہے، 1999 اور 2015 بالترتیب نئی قرارداد منظور کی گئی ہے۔ اس کے بعد، ممالک نے قائم کردہ قانونی میکا نیزم کے لیے اقدامات کیے ہیں ساتھ ہی ساتھ صارفین کو ان کے حقوق، ذمہ داریوں اور کاموں کے بارے میں آگاہ کیا ہے۔ صارفین کے تحفظ کا مقصد ان کو مصنوعات اور خدمات، ان کی خصوصیات اور دوسری پہلوؤں سمیت



**صارف ایک شخص (یا تنظیم) ہے جو سامان** (یعنی، ریفریجریٹر، کھانے کی اشیاء) یا خدمات (یعنی ایک اسپتال میں رہنا یا کسی ڈاکٹر سے مشورہ لینا) خریدتا یا حاصل کرتا ہے۔ معیشت میں، سامان اور خدمات کا تبادلہ ایک شخص کو بیچنے والا اور دوسرے کو خریدار (اگر یہ کاروباری مقصد کے لئے ہے) یا صارف بناتا ہے۔ اس طرح کی ادائیگیوں میں، مثالی صورت کے علاوہ ہیں، وہاں معلومات کی تشخیص ہوتی ہے یعنی ایک پارٹی، یا تو بیچنے والا یا خریدار / صارفین، (مصنوعات اور / سروس کے بارے میں) دوسرے سے کہیں زیادہ یا بہتر معلومات رکھتے ہیں۔ معلومات کی تشخیص بیچنے والے اور صارفین کو ایک جیسے اثر انداز کر سکتا ہے اور مارکیٹ کی ناکامی کا خطرہ بن سکتا ہے۔ چونکہ معیشت اور کام کرنے والی مارکیٹ تمام جدید معاشروں کے مطابق تمام سطح (مقامی، ریاست اور یونین) پر مبنی ہے، حکومت کاروباری اور

مضمون نگار عالمی ادارہ صحت میں نیشنل

پروفیشنل آفیسر ہیں۔

c.lahariya@gmail.com

lahariyac@who.int



1986 کے تحت اپنے حقوق پر دعویٰ کر سکتے ہیں۔ بھارت میں صحت کی خدمات میں مریضوں کی مدد اور صارفین کے تحفظ کے لئے کچھ اقدامات اس طرح ہیں:

**(الف) کلینیکل اسٹبلشمنٹ (رجسٹریشن اور ریگولیشن) ایکٹ، 2010:** یہ ایکٹ اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ تمام طبی ادارے کم از کم بنیادی معیارات کو پورا کریں، جن کا اندراج حکام کے ساتھ ہوا ہے۔ اس کے علاوہ دیگر بہت سی باتوں کے علاوہ یہ ہے کہ معیاری علاج کی ہدایات پر عمل کریں۔ اس ایکٹ کا مقصد بے چینی پیدا کرنے والے افراد سے صحت سے متعلق خدمات میں صارفین کو تحفظ فراہم کرنا ہے۔ یہ ایک مرکزی ایکٹ ہے اور ہندوستانی ریاستوں میں ایک محدود تعداد نے اب تک اس ایکٹ کو اپنایا اور نافذ کیا ہے۔

**(ب) کلینکل اسٹبلشمنٹ پر ریاستوں کے مخصوص قواعد و ضوابط:** گزشتہ دہائی میں، کئی ریاستوں نے صحت کی سہولیات کے قوانین، اس طرح کے دفعات کی خلاف ورزیوں کے لئے جرمانہ کی قیمتوں کے لئے میکانیزم اور قوانین کو نافذ کیا ہے۔ یہ ایکٹ اور ضوابط صحت کی خدمات کی کیفیت کو یقینی بنانے اور صحت کی خدمات میں صارفین کے تحفظ کو یقینی بناتے ہیں۔

**(ج) منشیات (قیمت کنٹرول) آرڈر (دی پی او)، 2013:** یہ حکم بھارتی حکومت نے ضروری اشیاء ایکٹ، 1995 کے تحت اور 1995 کے منشیات کے کنٹرول آرڈر کے دائرہ کار کے تحت جاری کیا

طرف سے صحت کی خدمات کی فراہمی کا نقطہ نظر اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ہے کہ سستی قیمت پر خدمات دستیاب ہوں۔ صحت کے شعبے میں مصنوعات اور خدمات کی قیمتوں کا تعین، خدمات کو سستا اور ہر کسی کے لائق برقرار رکھنے کے لئے دوسرا میکانیزم ہے۔ دیگر میکانیزم میں مصنوعات کو معیاری بنانے اور اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ہے کہ خدمات کم از کم معیارات کو پورا کرتی ہیں۔ ایسا مصنوعات کی معیار کو یقینی بنانے کے لئے کیا جاتا ہے۔ صحت کے شعبے کے لئے، انڈین پبلک ہیلتھ اسٹینڈرڈز (آئی پی ایچ ایس) اور پھر کلینیکل انسٹالیشن (رجسٹریشن اور ریگولیشن) ایکٹ، 2010 ہے جو تمام قسم کے ہیلتھ سہولیات کے لئے کم سے کم معیار کا تعین کرتے ہیں۔ وہاں ہسپتالوں اور ہیلتھ کیئر فراہم کرنے والے بورڈ (این اے بی ایچ) ہے جس کے اپنے معیارات ہیں اور NABH بھارت میں ہیلتھ کیئر سہولیات فراہم کرنے والوں کو اسی اعتبار سے منظوری دیتا ہے۔

## صحت خدمات میں مریضوں کے تحفظ کے لئے حالیہ اقدامات

صارفین کا تحفظ کسی بھی صورت میں صرف قانون سازی کے اقدامات اور سنگل ٹول کے نقطہ نظر پر منحصر نہیں ہو سکتا ہے۔ انضباطی نقطہ نظر مفید ہے لیکن سب سے زیادہ نافذ کرنے اور عمل درآمد کے حدود سے متاثر کرتے ہیں۔ ضمنی میکانیزم اس بحث کے پس منظر میں مضبوط ہو جاتا ہے کہ آیا جو نجی خیراتی یا حکومتی اسپتالوں سے مفت طبی دیکھ بھال حاصل کرتے ہیں، صارفین کے تحفظ کے ایکٹ،

میں صارفین کے معاملات کا الگ الگ شعبہ قائم کیا گیا تھا۔ اس ایکٹ کا مقصد مہنگے طریقہ کار کو فروغ دینا اور محدود وقت میں تنازعے کو حل کرنا ہے۔ اس سمت میں دوسرے قانون بھی ہیں جن کو باکس میں دیا گیا ہے۔

## صحت خدمات اور صارفین کا تحفظ

برسوں تک، بھارت میں معزز عدالتوں نے واضح کیا اور صارفین کے تحفظ کے ایکٹ، 1986 کے سیکشن 2(1) (o) کے تحت میڈیکل / دانتوں کے علاج، ہسپتالوں، ڈسپینسریوں، نرسنگ ہوس اور دیگر متعلقہ خدمات کو لانے کے لئے فیصلے کیے۔ فیصلے نے صارفین کے تحفظ ایکٹ کے تحت "سروس کے معاہدہ" اور "خدمات کے لئے معاہدہ" کے درمیان فرق کیا ہے اور طبی پیشے کے تحت آنے والی خدمات کو خدمات کے لیے معاہدے کے تحت شامل کیا ہے۔

دوسرے شعبوں کے بالمقابل، صحت کے شعبے اور خدمات کی مختلف خصوصیات کو بھی اس بحث میں تسلیم کرنے کی ضرورت ہے۔ ایک اہم فرق یہ ہے کہ خدمات اور صارفین کے درمیان ایک واضح فرق ہمیشہ ممکن نہیں ہو سکتا ہے۔ لوگ صحت کی خدمات یا کنزیومر کے صرف خارجی مستفیدین نہیں ہوتے بلکہ ایک وسیع تناظر میں وہ اس کے ساتھ ہی صحت کی خدمات 'معاون پروڈیوسر' بھی ہیں۔ ذاتی / انفرادی سطح پر افراد/ مریض کیا کرتے ہیں وہ صحت کی خدمات کے نتیجے کو اثر انداز کرتا ہے۔ ان کے رویے (جسمانی سرگرمی، شراب نوشی میں اعتدال یا تمباکو کی روک تھام) ان کی صحت کی حیثیت اور نتائج کا تعین کرتے ہیں۔ مثال کے طور پر، جب لوگ (اور مریض) ڈاکٹروں / دیکھ بھال فراہم کرنے والوں کے نسخے اور مشورہ کے مطابق مناسب اور ابتدائی دیکھ بھال کو قبول کرتے ہیں یا ان کے مطابق عمل کرتے ہیں تو وہ اچھی صحت حاصل کرتے ہیں اور نتائج میں اپنا کردار ادا کرتے ہیں۔

بظاہر، چند دیگر اجزاء اور میکانیزم موجود ہیں، جو براہ راست اور بالواسطہ طور پر صارف کے تحفظ کے اوزار سمجھے جاسکتے ہیں۔ ایک نقطہ نظر صحت کی خدمات اور صحت کی خدمات کے قوانین کی عوامی فراہمی ہے۔ حکومت کی

تھا۔ ڈی پی سی او میں سرکاری ضابطے ہیں جو ضروری ادویات اور منشیات کی قیمتوں کو منضبط کرتے ہیں۔ یہ بھارتی پس منظر میں بہت ہی زیادہ مجاز ہیں کیونکہ ادویات کی مجموعی لاگت کا دو تہائی حصہ مریضوں/افراد کی جیب سے جاتا ہے۔ مختلف مینوفیکچررز کی طرف سے تیار ایک ہی دوا کی قیمت میں نمایاں فرق ہوتا ہے۔ ڈی پی سی او یقینی بناتا ہے کہ کم سے کم ضروری دواؤں کی فہرست میں شامل لازمی منشیات کے لیے مریض کو بہت زیادہ قیمت نہ ادا کرنی پڑے۔ حکومت نے اسٹیٹ کی قیمتوں پر کنٹرول محدود کرنے میں اپنی طاقت کا استعمال کیا ہے، اور اس حکم کے ذریعے جس نے مریضوں کے ذریعے ادا کی جانے والی قیمت کو کم کیا ہے، صارفین کے تحفظ کے لئے میکا نیزم کو ثابت کر دیا ہے۔

(د) دیگر مثال: گزشتہ چند سالوں میں، صحت خدمات فراہم کرنے والوں کی جانب سے منشیات کے عام ناموں کی تجویز کو صارفین کے تحفظ کے ایک نقطہ نظر کے طور پر دیکھا جاتا ہے۔

### مستقبل کا لائحہ عمل

جبکہ بھارت نے اس سمت میں کافی ترقی کی ہے، تاہم تمام شعبوں میں صارفین کے تحفظ کے لیے ابھی طویل سفر طے کرنا ہے۔ خاص طور پر صحت کے شعبے اور خدمات کے لیے چند اقدامات کئے جاسکتے ہیں:

(الف) صحت کے شعبے کے لئے صارفین کے تحفظ کے وسیع اور مجموعی نقطہ نظر کو اپنانا: ایک ایسا نقطہ نظر جس میں کئی پہلو شامل ہیں (1) صارفین کو ان کے حقوق سے آگاہ کرنا، صحت کی خدمات اور متعلقہ نتائج کی پیچیدگیوں اور اس سے متعلق نتائج (2) صارفین کو ان کے فرائض سے آگاہی۔ اس کے علاوہ، تیسرا حصہ 'صحت کی تعلیم' اس عمل کا ایک لازمی حصہ ہونا چاہئے۔ دوسرے لفظوں میں، 'صارفین کی بیداری'، 'ہیلتھ ایجوکیشن' اور 'ہیلتھ سوسائٹی' کے مرکب سے صحت کے شعبے میں صارفین کے تحفظ اور ساتھ ہی ساتھ بہتر صحت کے نتائج حاصل کیے جاسکتے ہیں۔ دراصل، باخبر صارفین اور کمیونٹی ملک میں مجموعی صحت کے نتائج کو بہتر بنانے میں مدد کر سکتی ہے

(ب) سول سوسائٹی کی وسیع توسیع: سرکاری اداروں کی ان کوششوں میں غیر سرکاری اداروں کو صارفین کی بیداری کو بڑھانا چاہیے۔ سول سوسائٹی تنظیموں اور موجودہ کمیونٹی سیٹ اپ جیسے ہندوستان میں قومی شہری صحت مشن کے تحت مہیلا ارگیکیمتی اور قومی صحت مشن کے تحت آشا کارکن صحت کے شعبے میں بہت سے کردار ادا کر سکتے ہیں۔

(ج) آئی سی سی، mHealth، روایتی میڈیا اور سوشل میڈیا پلیٹ فارم میں ابھرتی ہوئی طاقتوں کا استعمال: بڑے پیمانے پر ذرائع ابلاغ (پرنٹ اور نشریات) سمیت میکا نیزم کو صحت کے شعبے میں صارفین کو باشعور بنانے اور صارفین کے تحفظ کے لئے استعمال کیا جا سکتا ہے۔ اطلاعات اور مواصلات کی ٹیکنالوجی، موبائل پرنٹ اپیلی کیشنز اور سوشل میڈیا پلیٹ فارم کی ابھرتی ہوئی طاقت صارفین کی بیداری کو بڑھانے کے لئے ایک مناسب آلے کا کردار ادا کر سکتی ہے۔ تاہم، احتیاط کے ساتھ استعمال کرنا لازمی ہے کیونکہ یہ آلات غیر تصدیق

شدہ معلومات کو پھیلا کر نقصان بھی پہنچا سکتے ہیں۔ (د) مختلف سطحوں پر اسکولوں اور کالجوں کے نصاب میں صارفین کی بیداری اور صحت کی تعلیم کو شامل کرنا۔ ایک وقت تک ہر سطح پر عملدرآمد کرنے کے لئے یہ لازمی عمل ہوگا۔

### خلاصہ کلام

لوگ صحت کے نظام کا لازمی حصہ ہیں نہ کہ صرف خارجی طور پر فائدہ اٹھانے والے۔ صحت خدمات کے سلسلے میں صارف کو مرکز میں رکھتے ہوئے پالیسی تیار کرنی ہوگی۔ صحت کے شعبے کی پیچیدگیوں کو دیکھتے ہوئے ایک اجتماعی نقطہ نظر اختیار کرنا چاہیے جہاں توجہ صارفین کے حقوق اور فرائض سے متعلق بیداری بڑھانے اور صحت کی تعلیم فراہم کرنے پر ہوا اور یہ صارف کے تحفظ کیلئے مناسب طریقہ ہوگا۔ شراکت داروں کو اپنا کردار ادا کرنا ہوگا اور موجودہ قانون سازی اور غیر قانونی اوزار اس عمل میں حصہ لیں گے۔ یہ ایک مناسب وقت ہے: بھارت کی حکومت نے ایک نئی قومی صحت پالیسی (2017) جاری کی ہے اور ملک میں یونیورسل ہیلتھ کوریج (UHC) پرائیک پالیسی ڈائلاگ جاری ہے۔ UHC لوگوں اور کمیونٹی کی فعال شمولیت کے ساتھ صارفین کی بیداری میں ایک اہم کردار ادا کر سکتی ہے۔

☆☆☆

## آجکل (اردو) / یوجنا (اردو)

کی سالانہ خریداری واجبجی

پٹنہ، کولکاتا، ممبئی، حیدرآباد، لکھنؤ، بنگلور، احمدآباد، گواہٹی، چنئی، تروونت پورم کے شائقین ادب

آجکل (اردو) / یوجنا (اردو) اور پہلی کیشنز ڈویژن کی اردو مطبوعات

کے لیے درج ذیل فروخت مراکز پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

☆ 701، سی ونگ، کیندریہ سدن، بیلا پور، نوی ممبئی۔ 14 (27570686) ☆ 8 سٹریٹ، ایسٹ،

کولکاتا۔ 69 (22488030) ☆ اے ونگ، راجہ جی بھون، بسنت نگر، چنئی۔ 90 (24917673) ☆ پریس

روڈ، نزد گورنمنٹ پریس، تروونت پورم۔ 1 (2330650) ☆ بلاک نمبر 4، فرنسٹ فلور، گروکلپ کمپلیکس ایم

جی روڈ، نامپلی، حیدرآباد۔ 1 (24605383) ☆ فرنسٹ فلور، ایف ونگ، کیندریہ سدن، کورا منگلا،

بنگلور۔ 34 (25537244) ☆ بہار اسٹیٹ کوآپریٹو بینک بلڈنگ، اشوک راج پتھ، پٹنہ۔ 4 (2301823) ☆

ہال نمبر 1، سینڈ فلور، کیندریہ بھون، سیکٹر H، علی نگر، لکھنؤ۔ 24 (2325455) ☆ امیکا کمپلیکس، فرنسٹ فلور،

پالڈی، احمدآباد۔ 7 (26588669) ☆ کے کے بی روڈ، نیوکالونی، چینی کٹھی، گواہٹی۔ 3 (2665090)

# یوم صارفین:

صارفین کے حقوق کے تحفظ کا دن

لئے فورم نے کمپنی کو ایک لاکھ 60 ہزار روپے 9 فی صد شرح سود کے ساتھ ایک ماہ میں ادا کرنے کا فیصلہ سنایا۔ یہ کہانی صرف ایک شخص کی نہیں بہت سے لوگوں کی ہے۔ یہ سچ ہے کہ آج کے دور میں تاجر اپنے مفاد کے لئے صارف کے حق کو نظر انداز کرتے ہیں بلکہ ان کو ٹھگنے کی مسلسل کوشش کی جاتی ہے۔ اسی سبب باتوں کے پیش نظر صارف کے حقوق کا قانون وضع کیا گیا تاکہ صنعت کاروں کو صارفین کے حقوق کا پابند بنایا جائے۔ یہ صرف ہندوستان میں ہی نہیں بلکہ دنیا کے تمام ممالک میں نافذ ہے۔ 15 مارچ کو ہر سال عالمی کنزیومرزے منایا جاتا ہے۔

گزشتہ دنوں 26 تا 27 اکتوبر کے دوران نئے بازاروں میں صارفین کو بااختیار بنانا کے مرکزی خیال کے ساتھ نئی دہلی میں صارفین کے تحفظ کیلئے جنوب، جنوب مشرقی اور مشرقی ایشیا ملکوں کی پہلی بین الاقوامی کانفرنس منعقد ہوئی تھی۔ ہندوستان کے وزیر اعظم جناب نریندر مودی نے اس کانفرنس کا افتتاح کیا تھا جب کہ 19 ملکوں سے تعلق رکھنے والے 1600 افراد نے اس میں شرکت کی۔ اس میں 19 ملکوں کے مندوبین کے علاوہ مرکزی حکومت اور ریاستی حکومتوں کے اعلیٰ عہدیداران کے علاوہ صارفین کے کمیشن کے صدر اور نجی سیکٹر، صارفین تنظیموں اور تعلیمی حلقوں کے نمائندگان شامل تھے۔ اس کانفرنس کے افتتاحی اجلاس میں یو این سی ٹی اے ڈی کے سکریٹری جنرل ڈاکٹر جیمز کنوئی نے خطاب کیا۔ اپنے افتتاحی خطاب کے دوران وزیر اعظم نے کہا کہ صارفین کا تحفظ حکومت کی پہلی ترجیح

ہے کہ اشیاء استعمال کرنے والے کو صحیح چیز ملے اور صارفین کے اندر بیداری پیدا ہو اور انہیں کسی قسم کا نقصان نہ ہو۔ اسے اس طرح سمجھا جاسکتا ہے کہ کسی کسان نے بیج خریدا لیکن وہ بیج خراب نکلا۔ اب اس نے دکان پر جا کر اس کی شکایت کی لیکن دکاندار نے اس کی بات ماننے سے انکار کر دیا۔ اب اگر آپ کے پاس بیج خریدنے کا بل ہے تو آپ ضلع صارف فورم وغیرہ میں جاسکتے ہیں اور اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ یہ فورم آپ کی شکایت سننے کے بعد آپ کو مناسب معاوضہ دلائے گا۔ اسی طرح میڈیکل کلیم کا ایک واقعہ بھی بطور مثال پیش کیا جاسکتا ہے۔ ایک شخص کی اچانک طبیعت بگڑی گئی۔ تشخیص کے بعد اسے اسپتال میں بھرتی کرنا پڑا۔ ڈسچارج ہونے کے بعد علاج پر جو خرچ آیا، اس کا اس نے میڈی کلیم کیا۔ ڈاکٹروں کے تمام کاغذات انشورنس کمپنی کو دیئے گئے لیکن اس کے بعد بھی ہیلتھ انشورنس کمپنی نے پالیسی ہولڈر کو علاج پر خرچ شدہ رقم دینے سے منع کر دیا۔ اس نے کئی مرتبہ کمپنی کے کنزیومر کیئر نمبر پر بات کی، درخواست لکھی اور کمپنی کے علاقائی دفتر کے چکر لگائے لیکن اس کی بات نہیں سنی گئی۔ اس شخص کے اندر بیداری تھی۔ اس نے علاج کے سارے دستاویزات اپنے پاس محفوظ رکھے۔ وہ اس کو لے کر ضلع صارف فورم میں گیا اور شکایت درج کرا کے تمام دستاویزات جمع کر دیئے۔ صارف فورم میں کمپنی کے خلاف مقدمہ درج کر کے سماعت عمل میں آئی۔ تمام دستاویزات کی جانچ کے بعد فورم نے ہیلتھ انشورنس کمپنی کو قصور وار قرار دیا۔ اس شخص کو علاج پر آنے والے پیسے نہ دینے اور ٹال مٹول کرنے کے

ہندوستان میں 24 دسمبر کو عالمی صارف دن منایا جاتا ہے۔ 1986 میں اسی دن ہندوستان میں صارفین کے تحفظ کے بل کو منظور کیا تھا۔ اسی وجہ سے 24 دسمبر کو حکومت ہند نے صارفین کے حقوق کے تحفظ کا دن منانے کا اعلان کیا۔ ہندوستان میں یہ دن پہلی بار 2000 میں منایا گیا۔ اس وقت سے اب ہر سال یہ دن دھوم دھام سے منایا جاتا ہے۔

سال 1986 میں ہندوستان میں صارفین کے تحفظ کا بل پاس ہونے کے بعد اسے عمل درآمد اور اسے مزید موثر بنانے کے لئے کئی بار قانون میں ترمیم کی گئی۔ صارفین کے حقوق کو مزید فعال اور بااثر بنانے کے لئے مختلف اصول وضع کئے گئے ہیں۔ اس میں صارفین کو تیزی کے ساتھ انصاف دلانے اور کم خرچ میں انصاف کا راستہ تلاش کرنے کے لئے نجی پبلک اور کوآپریٹو شعبوں کو شامل کیا جاتا ہے۔

اکثر دیکھا جاتا ہے کہ لوگ کمپنیوں کے ذریعہ ٹھگے جا رہے ہیں۔ اگر زراعت کے پس منظر میں دیکھا جائے تو کسان بڑی امید سے اچھی کوالٹی کا بیج خریدتا ہے لیکن اس بیج کو بونے کے بعد پتہ چلتا ہے کہ بیج ناقص تھا یا کسی مصنوعات کا نتیجہ اچھا برآمد نہیں ہوا۔ ایسی صورت میں کسان خود کو ٹھگتا ہوا محسوس کرتا ہے اور تھک ہار کر سب کچھ قسمت پر چھوڑ دیتا ہے۔ آپ کو ٹھکانہ نہ جائے اور آپ کو کسی قسم کا نقصان نہ ہو، اسی سبب کی جانکاری کے لئے صارف دن منایا جاتا ہے۔

دراصل صارفین کے تحفظ کا قانون ایک کوشش

مصمون نگار قلم کار ہیں۔

ہے۔ حکومت کا ویزن ہے کہ وہ صارفین کے تحفظ سے ایک قدم آگے بڑھ کر صارفین کو باختیار بنانے اور ان کے مفادات کا تحفظ کیا جائے۔

صارفین کے تحفظ سے متعلق بین الاقوامی کانفرنس میں وزیراعظم نے کہا کہ سب سے پہلے آپ سبھی کو صارفین کے تحفظ جیسے اہم موضوع پر بین الاقوامی کانفرنس کیلئے بہت بہت مبارکباد۔ اس پروگرام میں جنوبی ایشیا، جنوب مشرقی ایشیا اور مشرقی ایشیا کے تمام ملکوں کے نمائندے بھی شامل ہیں۔ میں آپ سبھی کا اس پروگرام میں خیر مقدم کرتا ہوں۔

جنوبی ایشیا میں یہ اپنی طرح کا پہلا اہتمام ہے۔ میں یو این سی ٹی اے ڈی کا بھی شکریہ ادا کروں گا، جس نے بھارت کی اس پہل کو مضبوطی کے ساتھ آگے بڑھایا اور اسے اس شکل تک لانے میں سرگرم کردار ادا کیا۔

ساتھیو، دنیا کا یہ جغرافیائی حصہ، جس طرح ایک دوسرے سے تاریخی انداز میں جڑا رہا ہے، ویسا دیگر جگہوں پر کم ہی دیکھنے کو ملتا ہے۔ ہزاروں برسوں سے ہم تجارت، ثقافت اور مذہب سے وابستہ رہے ہیں، ساحلی معیشت نے اس جغرافیائی خطے کو مربوط کرنے میں صدیوں سے اہم تعاون دیا ہے۔ لوگوں کا آنا جانا، نظریات کا لین دین، یہ ایک دو طرفہ عمل رہا ہے جس کا فائدہ اس خطے کے ہر ملک کو ملا ہے۔ ہم آج بھی صرف معاشی ہی نہیں بلکہ ثقافتی طور پر بھی ایک مشترکہ وراثت کی علامت ہیں۔ ساتھیو، آج کے جدید دور میں ہمارے باہمی رشتے ایک نئے زاویے پر ہیں۔ ایشیا کے ملک نہ صرف اپنے ملک میں ایشیا اور خدمات کی مارکٹ میں اپنی کارکردگی انجام دے رہے ہیں، بلکہ ان کی توسیع دوسرے براعظموں تک کی ہوئی ہے۔

ایسے میں صارفین کا تحفظ ایسا موضوع ہے، جو اس میدان میں کاروبار کو بڑھانے، اسے اور مضبوط کرنے کا اہم حصہ ہے۔ آج کا یہ انعقاد اس بات کی علامت ہے کہ ہم اپنے شہریوں کی ضرورتوں کو کس طرح سنجیدگی سے سمجھتے ہیں، ان کی دقتوں کو دور کرنے کیلئے کس طرح سنجیدگی سے کوشش کرتے ہیں۔ ہر شہری ایک صارف بھی ہوتا ہے اور اس لئے یہ انعقاد ہمارے اجتماعی عزم کی بھی علامت

ہے۔

ساتھیو اس پورے عمل میں اقوام متحدہ کا ایک ساتھی کے طور پر آگے آنا بھی بہت خوشی کی بات ہے۔ 1985 میں پہلی مرتبہ صارفین کے تحفظ پر یو این رہنما خطوط بنے تھے۔ دو سال پہلے ہی اس میں مزید سدھار کیا گیا ہے۔ سدھار کے اس عمل میں بھارت کا بھی سرگرم رول رہا ہے۔ ترقی پذیر ملکوں میں دیرپا اصراف، ای۔ کامرس اور مالی خدمات کے سلسلے میں یہ رہنما خطوط بہت اہم ہیں۔ ساتھیو، بھارت میں سینکڑوں، ہزاروں برس سے صارفین کا تحفظ، حکمرانی کا لازمی حصہ رہا ہے۔

ہزاروں برس پہلے لکھے گئے ہمارے ویدوں میں صارفین کے تحفظ کا ذکر ہے۔ اتھرو وید میں کہا گیا ہے کہ ”امام ترا ممیم ہے۔ تھ پرانہ ماساتے، یعنی کسی چیز کی صورتحال اور ناپ تول میں کسی بھی طرح کی گڑبڑی نہ کرو۔ ہزاروں برس پہلے لکھے گئے گرنتھوں میں صارفین کے تحفظ کے باقاعدہ اصول سمجھائے گئے ہیں، غلط طریقے سے تجارت کرنے والے کو کس طرح کی سزا دی جائے، اسے بھی بتایا گیا ہے۔ آپ جان کر حیران ہوں گے کہ تقریباً ڈھائی ہزار سال پہلے کوٹلیہ کے دور میں باقاعدہ انتظامیہ کیلئے رہنما خطوط کی تعریف بیان کی گئی تھی کہ کیسے تجارت کو باضابطہ بنایا جائے اور کیسے حکومت صارفین کے مفادات کی حفاظت کرے گی۔ کوٹلیہ دور میں انتظامیہ کے ذریعے جس طرح کی صورتحال تھی، آج کے حساب سے ان عہدوں کو ڈائریکٹر آف ٹریڈ اور سپرنٹنڈنٹ آف اسٹینڈرڈز کہا جاسکتا ہے۔ ہمارے یہاں گراہک کو بھگوان مانا جاتا ہے، کئی دکانوں میں آپ کو لکھا جائے گا گراہک دیو بھوہ۔ چاہے کوئی بھی کاروبار ہو، اس کا محض ایک مقصد صارف کی تسلی ہونا چاہئے۔ ساتھیو، بھارت ان کچھ ملکوں میں شامل رہا ہے جس نے اقوام متحدہ کے رہنما خطوط منظور کیے جانے کے اگلے ہی سال یعنی 1986 میں ہی اپنا صارفین کے تحفظ سے متعلق قانون لاگو کر دیا تھا۔

صارفین کے مفادات کا دھیان اس حکومت کی ترجیحات میں سے ایک ہے۔ حکومت کی یہ ترجیح نیواٹنڈیا کے عزم کے ساتھ بھی وابستہ ہے۔ نیواٹنڈیا، جہاں صارفین کے تحفظ سے آگے بڑھ کر صارفین سے متعلق

بہترین طور طریقوں اور صارفین کی خوشحالی کی بھی بات ہوگی۔ ساتھیو، ہم آج بھی ملک کی ضرورتوں، آج کے کاروباری طور طریقوں کو دھیان میں رکھتے ہوئے ایک نیا صارفین کے تحفظ سے متعلق قانون بنا رہے ہیں۔ نئے قانون میں صارفین کو باختیار بنانے پر خصوصی زور دیا جا رہا ہے۔ صارفین کی پریشانی کم وقت میں، کم خرچ میں دور ہو، اس کے لئے ضابطوں کو آسان بنایا جا رہا ہے۔ گمراہ کن اشتہارات کے خلاف مزید سختی برنی جا رہی ہے۔ فوری سنوائی کیلئے علامتہ اختیارات کے ساتھ صارفین کے تحفظ سے متعلق مرکزی اتھارٹی کی تشکیل بھی کی جائے گی۔

ہم نے زمین جائیداد کی خرید و فروخت سے متعلق ضابطوں کا قانون بنایا ہے جس سے گھر خریدنے والے صارفین کے مفادات کا تحفظ ہوا ہے۔ پہلے بلڈروں کی من مانی کی وجہ سے برسوں تک لوگوں کو اپنے گھروں کیلئے انتظار کرنا پڑتا تھا۔ فلیٹ کے رقبہ کو لیکر بھی ایک بھرم کی صورتحال بنی ہوئی تھی۔ اب ریرا کے بعد صرف اندراج شدہ ڈیولپرز ہی سبھی ضروری اجازت حاصل کرنے کے بعد گھر کی بنگلے کر سکیں گے۔ اس کے ساتھ ہی حکومت نے بنگلے کی رقم کی حد کو بھی دس فیصد پر طے کر دیا ہے۔

پہلے یہ ہوتا تھا کہ بلڈر، گھروں کی بنگلے کے بعد ملنے والے پیسے کو دوسرے پروجیکٹ میں لگا دیتے تھے۔ اب حکومت نے ایسی صورتحال بنادی ہے کہ خریدار سے ملنے والی 70 فیصد رقم ایسکرڈ کھاتے میں ڈالنی ہوگی اور یہ رقم اسی پروجیکٹ پر خرچ ہو سکے گی۔ اسی طرح پیورو آف انڈین اسٹینڈرڈز قانون بھی بنایا گیا ہے۔ اب سرکاری یا صارفین کے مفاد سے وابستہ کسی بھی چیز یا خدمت کو لازمی سرٹیفیکیشن کے تحت لایا جاسکے گا۔ اس کے تحت خراب کوالٹی کی چیزوں کو بازار سے ہٹانے کے اور اس سے اگر صارفین کو نقصان ہوا ہے، تو اس کے معاوضے کا بھی انتظام کیا گیا ہے۔

ساتھیو، قانون کے وسیلے صارفین کے مفادات کو مضبوط کرنے کے ساتھ ہی یہ بھی بہت ضروری ہے کہ لوگوں کی شکایتوں پر فوری کارروائی ہو۔ پچھلے تین برس میں ٹیکنالوجی کا استعمال کرتے ہوئے ہماری حکومت نے

شکایتوں کو دور کرنے کا ایک نیا ایکو نظام تیار کیا جائے۔ جب آپ حکومت کے ناطے یہ یقین دہانی کرتے ہیں کہ شہریوں تک ان کے حقوق پہنچے، شہریوں تک وہ خدمات پہنچے، جن سے وہ محروم رہے ہیں، تب بھی آپ صارفین کے مفادات کی حفاظت کرتے ہیں۔ ملک کے لوگوں کو صاف ستھری توانائی کیلئے آجلا یوجنا، صحت اور صفائی ستھرائی کیلئے سوچ بھارت مہم، مالی شمولیت کیلئے جن دھن یوجنا، اسی جذبے کی علامت ہے۔ 2022 تک ملک کے ہر فرد کے پاس اپنا گھر ہو، اس مقصد پر بھی سرکار کام کر رہی ہے۔

ابھی حال ہی میں ملک کے ہر گھر میں بجلی کنکشن پہنچانے کیلئے بھی ایک منصوبہ شروع کیا گیا ہے۔ یہ ساری کوششیں لوگوں کو بنیادی لائف لائن فراہم کرنے کے ساتھ ہی ان کی زندگی آسان بنانے کیلئے بھی ہیں۔ صارفین کے مفادات کا تحفظ صرف اسے حقوق دینے سے نہیں ہوتا۔ بھارت میں ہم اس سمت میں بھی کام کر رہے ہیں جہاں حکومت کے منصوبے صارفین کے پیسے بچانے میں مددگار ثابت ہو رہے ہیں۔ ان منصوبوں سے سب سے زیادہ فائدہ ملک کے غریب اور وسط طبقے کو ہی رہا ہے۔ آپ کو معلوم ہوگا کہ یونیسیف نے حال ہی میں بھارت میں ہونے والے ایک سروے کے نتیجوں کا اعلان کیا ہے۔ سروے کے مطابق سوچ بھارت مشن کے بعد جو گاؤں کھلی جگہوں پر رنج حاجت سے پاک ہو گئے ہیں، ان گاؤں میں ہر ایک کنبے کو سالانہ 50 ہزار روپے کی بچت ہو رہی ہے۔ ورنہ یہی رقم اس کنبے کو بیماریوں کے علاج، اسپتال آنے جانے اور دفتر سے لی گئی چھٹیوں وغیرہ پر خرچ کرنے پڑتی تھی۔ ساتھیو، غریبوں کو سستی دوا کیلئے ہندوستانی دواؤں کا منصوبہ شروع کیا گیا ہے۔ 500 سے زیادہ دواؤں کی قیمت کو کم کر کے انہیں لازمی دواؤں کی فہرست میں رکھا گیا ہے۔ اسٹیٹ کی قیمت میں حد بندی کر کے اسٹیٹ کو 85 فیصد تک سستا کیا جا چکا ہے۔ حال ہی میں گھٹنے کی منتقلی کی قیمت کو بھی حکومت نے ضابطہ بند کر دیا ہے۔ اس سے بھی غریب اور متوسط طبقے سے وابستہ بڑے صارفین طبقے کے کروڑوں روپے بچ رہے ہیں۔ ہماری سوچ صارفین کے تحفظ سے آگے

جا کر صارفین کے مفاد کو فروغ دینے کی ہے۔ صارفین کے مفادات میں لوگوں کے پیسے بچانے کی ایک اور مثال ہے ہماری اوجلا اسکیم۔ یہ معمولی سی اسکیم ہے ایل ای ڈی بلب کی تقسیم کی، لیکن نتیجہ بہت غیر معمولی ہے۔ جب یہ حکومت آئی تھی تو ایک ایل ای ڈی بلب 350 روپے سے زیادہ کا بکتا تھا، حکومت کی کوششوں کے بعد اب وہی بلب اوجلا اسکیم کے تحت صرف 40 سے 45 روپے میں

دیں۔ یہاں اس موقع پر میں دوسرے ملکوں سے آئے ہوئے اپنے ساتھیوں کو 'گیو اٹ اپ' اسکیم کے بارے میں خاص طور پر بتانا چاہتا ہوں۔ ہمارے یہاں رسوائی گیس کے سیلنڈر پر لوگوں کو سبڈی دی جاتی ہے۔ میری ایک چھوٹی سی اپیل پر ایک سال کے اندر ایک کروڑ سے زیادہ لوگوں نے اپنی گیس سبڈی چھوڑ دی۔ لوگوں نے



جو گیس سبڈی چھوڑی اس کا استعمال اب تک تین کروڑ کنبوں کو مفت گیس کنکشن دینے میں کیا جا چکا ہے۔ یہ ایک مثال ہے کہ کیسے ہر ایک صارف کے مشترکہ تعاون سے دوسرے کا فائدہ ہوتا ہے اور سماج میں بھی اپنے فرائض کے تئیں ایک مثبت ماحول بنتا ہے۔ ساتھیو، حکومت ملک کے دیہی علاقوں میں رہنے والے صارفین کو ڈیجیٹل طور پر بااختیار بنانے کیلئے پردھان منتری گرامین ڈیجیٹل ساکھرتا مہم چلا رہی ہے۔ اس کے تحت 6 کروڑ گھروں میں سے ہر گھر میں ایک شخص کو ڈیجیٹل طریقے سے خواندہ بنانے پر کام چل رہا ہے۔ اس مہم سے گاؤں کے لوگوں کو ڈیجیٹل لین دین، ڈیجیٹل طریقے سے سرکاری خدمات کو حاصل کرنے میں اور سہولت ملے گی۔

بھارت کے گاؤں میں ڈیجیٹل بیداری مستقبل کیلئے بہت بڑی ای۔ کامرس مارکٹ بھی تیار کر رہی ہے۔ یونیٹائیڈ ہیمنٹ انٹرنیس (یو پی آئی) نے ای۔ کامرس صنعت کو بہت بڑی طاقت دی ہے۔ بھارت انٹرنیس فار

دستیاب ہے۔ ایل ای ڈی بلب کی قیمت کم کر کے اور لوگوں کے بجلی بل میں بچت کرا کر حکومت نے صرف اس ایک منصوبے سے صارفین کے 20 ہزار کروڑ روپے سے زیادہ بچائے ہیں۔ ساتھیو، افراط زر پر لگام لگانے کی وجہ سے بھی غریب اور متوسط طبقے کے صارفین کا معاشی فائدہ ہوا ہے۔ ورنہ پچھلی حکومت میں جس رفتار سے افراط زر بڑھ رہی تھی، اسی رفتار سے بڑھتی رہتی تو، ملک کے عام شہری کی رسوائی کا بجٹ بہت زیادہ بڑھ چکا ہوتا۔ ٹیکنالوجی کے وسیلے سے عوامی نظام تقسیم کو مضبوط کر کے بھی یہ یقینی بنایا جا رہا ہے کہ جس غریب کا سستے کھانے پر حق ہے، اسے ہی وہ اناج ملے۔

براہ راست فائدہ اسکیم کے تحت فائدہ حاصل کرنے والوں کے بینک اکاؤنٹوں میں سیدھے پیسے منتقل کر کے حکومت 57 ہزار کروڑ روپے سے زیادہ کی رقم کو غلط ہاتھوں میں جانے سے روک چکی ہے۔ ساتھیو، دیرپا ترقی کے نشانوں کے حصول کیلئے یہ لازمی ہے کہ صارفین بھی اپنی مشترکہ ذمہ داری سمجھتے ہوئے اپنے فرائض انجام

منی یعنی بی بیچ آئی ایم ایپ نے شہروں کے علاوہ دیہی علاقوں میں بھی ڈیجیٹل ہیٹھ کی توسیع کی ہے۔

ساتھیو، سواسکو روڑ سے زیادہ کی آبادی اور تیزی سے بڑھتے متوسط طبقے کی وجہ سے بھارت دنیا کے سب سے بڑے بازاروں میں سے ایک ہے۔ ہماری معیشت کا کھلا پن، دنیا کے ہر ملک کا خیر مقدم کرتا ہے۔ بھارتی صارفین کو عالمی کمپنیوں کے اور پاس لاتا ہے۔ میک ان انڈیا کے وسیلے سے ہم عالمی کمپنیوں کو بھارت میں ہی مصنوعات تیار کرنے اور یہاں کے عظیم انسانی وسائل کا بہتر استعمال کرنے کیلئے ایک پلیٹ فارم دے رہے ہیں۔ ساتھیو زمین کے اس حصے میں یہ ایک اپنی طرح کی پہلی کانفرنس ہے۔ ہم میں سے ہر ایک ملک اپنے اپنے طریقے سے اپنے ملک کے صارفین کے مفادات کی حفاظت کرنے میں لگا ہوا ہے۔ لیکن ہمیں یہ بھی دھیان رکھنا ہوگا کہ اب بڑھتی ہوئی عالمگیریت کے ساتھ پوری دنیا ایک واحد مارکٹ میں بدل رہی ہے۔ اس لئے اس طرح کے انتظام کے وسیلے سے ایک دوسرے کے تجربوں سے سیکھنا، عام مفاہمت کے نکتے تلاش کرنا اور صارفین کے مفادات سے وابستہ کسی علاقائی اتحاد کی تعمیر کے امکانات پر مباحثہ بہت اہم ہے۔ 400 کروڑ سے زیادہ کی صارفین کی بنیاد، بڑھتی ہوئی خریداری کی طاقت، نوجوانوں کی تعداد، ہم ایشیائی ملکوں میں تجارت کی بڑی بنیاد ہیں۔ ای۔ کامرس اور لوگوں کی بڑھتی سرحد پار نقل و حرکت کی وجہ سے آج سرحد پار لین دین لگاتار بڑھ رہا ہے۔ ایسے میں صارفین کا اعتماد قائم رکھنے کیلئے یہ بہت ضروری ہے کہ ہر ملک میں ایک مضبوط باضابطہ نظام ہو اور اس نظام کے بارے میں دوسرے ملکوں کو بھی ضروری جانکاری ہو۔ دوسرے ملکوں کے صارفین سے متعلق معاملوں میں تیزی سے کی گئی کارروائی کرنے کیلئے تعاون کا لائحہ عمل ہونا بھی ضروری ہے۔ اس سے آپسی اعتماد اور کاروبار بھی بڑھے گا۔

مواصلات کیلئے ڈھانچہ جاتی نظام بنانا، بہترین طور طریقوں سے ایک دوسرے کو واقف کرانا، صلاحیت سازی کیلئے نئے اقدامات کرنا اور مشترکہ مہم شروع کرنا، ایسے موضوعات ہیں جن پر آپسی مفادات کو دھیان میں

رکھتے ہوئے کام کیا جاسکتا ہے۔ ساتھیو، ہماری ثقافت اور کاروبار کی مشترکہ وراثت مستقبل میں اتنی ہی مضبوط ہوگی، جتنا ہمارے درمیان جذباتی رشتے مضبوط ہوں گے۔ اپنی تہذیب پر فخر کے ساتھ ہی دوسروں کی تہذیب کا احترام ہماری روایت کا حصہ ہے۔ صدیوں سے ہم ایک دوسرے سے سیکھتے رہے ہیں اور تجارت اور صارفین کا تحفظ بھی اس سے الگ نہیں رہا ہے۔

مجھے امید ہے، اس کانفرنس میں مستقبل کی چنوتیوں کو دھیان میں رکھتے ہوئے، ایک واضح نظریے کے ساتھ آگے بڑھنے کا خاکہ تیار ہوگا۔ مجھے امید ہے کہ ہم اس کانفرنس کے وسیلے سے ایک علاقائی تعاون کو ادارہ جاتی بنانے میں بھی کامیاب ہوں گے۔ اس کانفرنس میں شامل ہونے کیلئے میں آپ کا ایک بار پھر بہت بہت شکریے کا اظہار کرتا ہوں۔

اس بین الاقوامی کانفرنس کی صدارت صارفین کے امور، غذا اور سرکاری تقسیم کے وزیر جناب رام ولاس پاسوان نے کی۔ اس کانفرنس کے دوران شرکاء کے افکار و خیالات اور تجربات کی لین دین سے جو نتائج برآمد ہوئے وہ درج ذیل ہیں:

صارفین کے تحفظ کے لئے اقوام متحدہ کے رہنما خطوط کا جامع اور موثر نفاذ حکومت کی ترجیح ہے اور شراکت داروں کے ساتھ مل کر تمام ملکوں اور تجارت کے تمام شعبوں میں اور زیادہ موثر اور بہتر اشتراک سے صارفین کی تحفظ کو یقینی بنانا ہے۔ صارفین کے لئے پالیسی وضع کرنا اور ان پالیسیوں کو کامیابی کے ساتھ نافذ کرنے کے لئے وسیع پیمانے پر صارفین، تجارت اور تعلیمی تنظیموں کی سرگرم شرکت ضروری ہے۔ ای کامرس کی پائیدار اور جامع ترقی کے لئے ڈیجیٹل طریقہ کار سے صارفین کا تحفظ ضروری ہے۔ یہ عمل سرحد پار اشتراک و تعاون اور نفاذ کے مسئلے کو حل کرنے کے لئے بھی ضروری ہے۔ مالیاتی بازاروں کے بہتر کامکاج کے لئے صارفین کا تحفظ ضروری اور کوشش ہونی چاہیے کہ مالیاتی صارفین خواندگی اور شمولیت کو حاصل کی جائے۔

صارفین کے تحفظ کے لئے ایک بل بھی جلد لانے کا حکومت کا ارادہ ہے۔ جناب رام ولاس پاسوان نے مختلف اقدامات کی وضاحت کی جو صارفین کے تحفظ میں اضافے کے لئے کئے گئے ہیں۔ انہوں نے صارفین کے تحفظ سے متعلق نئے بل کی بھی ستائش کی، جو امید ہے کہ جلد ہی موجودہ بل کی جگہ لے گا۔ انہوں نے ای۔ نیا صارفین کے تحفظ کا بل کی وضاحت کی، جس کے جلد ہی بی آئی ایس کی جگہ لینے کا امکان ہے۔ امید کی جاتی ہے ان اقدامات سے صارفین کے مفادات کا تحفظ ہوگا اور رعوام ہر طرح کی دھوکہ دہی سے نجات پالیں گے۔

### منصوبہ بندی اور ڈیزائن پر توجہ دینے کی ضرورت: نائب صدر جمہوریہ

☆ نائب صدر جمہوریہ جناب ایم ویٹکیا نائیڈو نے کہا ہے کہ پائیدار اور صاف شہری نقل و حرکت کے لیے منصوبہ بندی اور ڈیزائن پر توجہ دینے کی ضرورت ہے۔ انہوں نے یہ بات حیدرآباد میں دسویں شہری نقل و حرکت سے متعلق کانفرنس اور نمائش اور سی او ڈی اے ٹی یو کی سترہویں کانفرنس کے افتتاح اجلاس سے خطاب کرتے ہوئے کہی۔ مکانات اور شہری امور کے وزیر مملکت جناب پردیپ سنگھ پوری، تلنگانہ کے نائب وزیر اعلیٰ جناب محمد محمود علی، سی او ڈی اے ٹی یو، فرانس کے صدر جناب ڈومینک بسیرو، ہندوستان میں فرانس کے سفیر جناب الیگزینڈر زیگر اور دیگر شخصیات اس موقع پر موجود تھیں۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ شہر کاری 21 ویں صدی کی ایک سچائی ہے جو کہ شہری زندگی کے نام سے جانی جاتی ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ 2011 کی مردم شماری سے یہ صاف پتہ چلتا ہے کہ ہندوستان رفتار حاصل کر رہا ہے۔ جہاں ہر تیسرا شخص شہری علاقے میں رہ رہا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ شہر کاری کا جو موجودہ طریقہ عمل ہے اس کے باعث شہری نقل و حرکت کے نظام کو بہت چیلنجوں کا سامنا ہے۔

☆☆☆

## جی ایس ٹی سے صارفین کے مفادات کا تحفظ

میں ہونے والی تیزی کے ساتھ کی کے فوراً بعد دی گئی ہے۔ اس سے اس اعلیٰ ادارے کے فوری قیام کی راہ ہموار ہوگی جو اس بات کو یقینی بنانے کے لیے لازمی ہے کہ سامان یا خدمات پر جی ایس ٹی شرحوں میں کٹوتی کے فائدے، قیمتوں میں کمی کے ذریعے لامحالہ صارفین تک پہنچیں۔

اینٹی پروفیٹنگ نیشنل اتھارٹی کا قیام ایک مزید قدم ہے جس کا مقصد صارفین کو یہ یقین دلانا ہے کہ حکومت اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ہر ممکن اقدامات کرنے کے تئیں پوری طرح عہد بند ہے کہ سامان اور خدمات کی کم قیمتوں کے اعتبار سے جی ایس ٹی کے نفاذ کے فائدے ان تک پہنچے۔ اس این اے اے کو مرکز اور ریاستوں کے 4 تکنیکی ارکان کے ساتھ حکومت ہند کے سکریٹری سطح کے ایک سینئر افسر کی قیادت میں تشکیل دیا جائے گا۔

قابل ذکر ہے کہ جی ایس ٹی شرح 14 نومبر 2017 کی نصف شب سے لاگو کی گئی تھیں لیکن ایشیا کی جو 178 فہرستیں بنائی گئیں تھیں اس کے تحت آنے والی چیزوں پر جی ایس ٹی شرح 28 فیصد سے گھٹا کر 18 فیصد کر دی گئی ہیں۔ اب صرف 50 ایشیائی ہیں جن پر 28 فیصد ہی جی ایس ٹی کی شرح لگیں گی۔ اسی طرح ایشیا کی ایک بڑی تعداد ایسی ہیں جن کی جی ایس ٹی شرح میں کمی 18 فیصد سے گھٹا کر 12 فیصد کر دی گئی ہیں۔ اور اسی طرح کچھ ایشیا مکمل طور پر جی ایس ٹی سے مستثنیٰ رکھی گئی ہیں۔

اینٹی پروفیٹنگ اقدامات کا جی ایس ٹی قانون میں ذکر کیا گیا ہے۔ یہ قانون ایک ادارہ جاتی طریقہ کار فراہم کرتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ سامان یا

پورٹل اور سوشل میڈیا کو بھی شامل کیا گیا ہے۔ پورٹل سے نئی کمپنیاں بھی بڑی تعداد میں جڑ رہی ہیں۔ پورٹل کے وسیلے سے تقریباً 40 فیصد شکایتیں سیدھے کمپنیوں کے پاس خود بخود منتقل ہو جاتی ہیں جن پر تیزی سے کارروائی ہوتی ہے۔ ”جاگو گراہک جاگو“ مہم کے وسیلے سے بھی صارفین کو بیدار کیا جا رہا ہے۔ میں دعوے کے ساتھ کہہ سکتا ہوں کہ صارفین کے تحفظ میں جس طرح سوشل میڈیا کا پاز بیٹو طریقے سے استعمال اس سرکار نے کیا ہے، ویسا ملک میں پہلے کبھی نہیں کیا گیا۔ ساتھ ہی میری نظر میں اور ہماری حکومت کے مستقبل کے خاکے میں صارفین کے تحفظ کا دائرہ بہت وسیع ہے۔ کسی بھی ملک کی ترقی اور صارفین کا تحفظ ایک دوسرے کی تکمیل کرتے ہیں۔ ترقی کا فائدہ ہر شہری تک پہنچے، اس کے لئے ایشیا اور خدمات کا بڑا رول ہے۔

اس سے جہاں ایک طرف ٹیکس کے نظام میں اصلاح ہوگی، وہیں سمجھا جاتا ہے کہ اس سے صارفین کے حقوق کا تحفظ بھی ہوگا کیوں کہ عام طور پر دیکھا جاتا ہے کہ دکاندار صارف کو بھاری بھرم بل پکڑا دیتا ہے اور اس کو گمراہ کر دیتا ہے۔ اسے روکنے کے لئے مرکزی کاہنہ نے جی ایس ٹی کے تحت اینٹی پروفیٹنگ نیشنل اتھارٹی کے قیام کو منظور کر دیا۔ اس سلسلے میں نئی دہلی میں منعقدہ ایک میٹنگ میں اینٹی پروفیٹنگ نیشنل اتھارٹی (این اے اے) کے چیئرمین اور تکنیکی ممبروں کے عہدوں کی تشکیل کو منظور کر دیا گیا۔ یہ منظوری زبردست کھپت والی ایشیا کی ایک بڑی تعداد کے جی ایس ٹی ریٹس یعنی شرحوں



### ہندوستان میں جی ایس ٹی کے نفاذ کو انقلابی

قدم تصور کیا جاتا ہے۔ حال ہی میں ہندوستان نے ایشیا اور خدمات ٹیکس (جی ایس ٹی) کو لاگو کیا ہے۔ جی ایس ٹی کے بعد ملک میں الگ الگ طرح کے درجوں بالواسطہ ٹیکس کا جال ختم ہوا ہے۔ اتنی ہی طرح کے پوشیدہ ٹیکس بھی ختم ہو گئے ہیں۔ صارفین کو اب سامنے رسید پر دکھتا ہے کہ اس نے کتنا ٹیکس ریاستی سرکار کو دیا، کتنا ٹیکس سرکار کو۔ سرحد پر ٹرکوں کا لگنے والا لمبا جام بھی ختم ہو گیا ہے۔ جی ایس ٹی سے ملک کو ایک نیا کاروباری کلچر مل رہا ہے اور طویل مدت میں جی ایس ٹی کا سب سے بڑا فائدہ صارفین کو ہی ہوگا۔ یہ ایک شفاف صورتحال ہے جس میں کوئی صارفین کے مفادات کے ساتھ کھلو اڑ نہیں کر پائے گا۔ اتنا ہی نہیں، جی ایس ٹی وجہ سے جب کمپنیوں کا آپس میں مقابلہ بڑھے گا تو چیزوں کی قیمتوں میں بھی کمی آئے گی، اس کا بھی سیدھا فائدہ غریب اور اوسط درجے کے صارفین کو ہوگا۔

صارفین سے متعلق قومی ہیلپ لائن کی صلاحیت کو چارگنا بڑھایا جا چکا ہے۔ صارفین کے تحفظ سے متعلق

مضمون نگار رائٹر ہیں۔



کے تحت ہاؤسنگ سوسائٹی ریزیزنٹ ویلفیئر ایسوسی ایشن کے ذریعہ فراہم کی جانی والی خدمات مہنگی نہیں ہوں گی۔ اس سلسلے میں حکومت نے واضح کیا ہے کہ میڈیا کے بعض حلقوں میں یہ خبر ہے کہ ہاؤسنگ سوسائٹی ریزیزنٹ ویلفیئر ایسوسی ایشن (آرڈبلیو اے) کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات ساز و سامان اور خدمات ٹیکس (جی ایس ٹی) کے تحت مہنگی ہو جائیں گی۔ یہ خبر بالکل غلط اور

ہوگی اور ترقی و روزگار کے لئے بڑے مواقع پیدا ہوں گے، لہذا ایم ایس ایس ایم ای، جی ایس ٹی کوچنگ کے بجائے ایک موقع کی حیثیت سے دیکھ رہی ہے۔ جناب کلراج مشرانے مزید جانکاری دی کہ ان کی وزارت نے جی ایس ٹی کو قبل عام بنانے کے لئے متعدد کوششیں کی ہیں۔ ڈیولپمنٹ کمشنر (ایم ایس ایم ای) کے دفتر کے تحت ہیڈ کوارٹرز آفس، تمام ایم ایس ایم ای۔ ڈی آئی اور ٹول روم

خدمات کی سپلائی پرائیوٹ ٹیکس قرضے اور کم کی گئیں ٹیکس شرحوں کے مکمل فائدے صارفین تک پہنچیں۔ یہ ادار جاتی فریم ورک ہر ریاست میں این اے اے، ایک قائمہ کمیٹی، اسکریننگ کمیٹیوں اور ایکسٹرنل اینڈسٹم کے مرکزی بورڈ میں سیوگارڈ کے ڈائریکٹوریٹ جنرل پر مشتمل ہے۔

ایسے متاثرہ صارفین جو کسی سامان یا خدمات خریدنے پر یہ محسوس کرتے ہیں کہ انہیں قیمتوں میں کمی کا فائدہ نہیں پہنچایا جا رہا ہے وہ مخصوص ریاست میں اسکریننگ کمیٹی سے راحت کے لیے درخواست دے سکتے ہیں۔ البتہ اجتماعی اثر کی کسی چیز سے متعلق منافع کے واقع کی صورت میں درخواست اسٹینڈنگ کمیٹی کو براہ راست دی جاسکتی ہے۔ اسٹینڈنگ کمیٹی اس معاملے کو تفصیلی تحقیق کے لیے ڈائریکٹر جنرل آف سیوگارڈ کے حوالے کرے گی جو این اے اے کو اپنی تحقیقات کی رپورٹ دے گا۔ این اے اے کی طرف سے تصدیق کیے جانے کی صورت میں اینٹی پروفینگ اقدامات کے لیے درخواست دینا ضروری ہے۔ اسے یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ متعلقہ سپلائر اور کاروباری کو حکم دے کہ وہ اپنی قیمتیں کم کرے یا غیر واجب فائدہ واپس کرے جو اس نے سامان یا خدمات دینے کے دوران سود کے ساتھ حاصل کیا ہے۔



بے بنیاد ہے۔ یہاں یہ بات قابل ذکر ہے کہ ریزیزنٹ ویلفیئر ایسوسی ایشن (غیر منسلک ادارتی غیر منافع بخش رجسٹرڈ ادارے) کے ذریعہ کسی بھی ہاؤسنگ سوسائٹی یا رہائشی کمپلیکس میں اپنے اراکین کے عام استعمال کے لئے فراہم کردہ ساز و سامان اور خدمات کی سپلائی جی ایس ٹی سے مستثنیٰ ہوگی۔ اگر ریزیزنٹ ویلفیئر ایسوسی ایشن (آرڈبلیو اے) کے ذریعہ وصول کیا جانے والا یہ چارج یا تعاون کی حصہ داری فی ممبر پانچ ہزار روپے تک ہے۔ مزید برآں اگر ایک مالی سال میں اس طرح کے ریزیزنٹ ویلفیئر ایسوسی ایشن کا مجموعی کاروبار 20 لاکھ روپے تک ہے تو اس طرح کی خدمات کی فراہمی جی ایس ٹی سے مستثنیٰ ہوگی اگرچہ یہ چارج فی ممبر پانچ ہزار روپے سے زائد بھی ہوں۔ ریزیزنٹ ویلفیئر ایسوسی ایشن (آرڈبلیو اے) کو اپنے اراکین سے چارج کی گئی

جی ایس ٹی سیل کا قیام عمل میں آیا ہے۔ این ایس آئی سی نے ٹول فری نمبر 1800111955 کے ساتھ ایک سہولتی سیل قائم کیا ہے۔ اب تک 12000 سے زائد کاروباریوں کو ایم ایس ایم ای فیلڈ آفیسروں اور ترقیاتی اداروں کے ذریعہ جی ایس ٹی کی ٹریننگ دی جا چکی ہے۔ انہوں نے اس بات کا اعادہ کیا کہ خود وہ شمال مشرق میں گواہٹی اور گرتھ میں جی ایس ٹی سے متعلق معلومات دے چکے ہیں۔ انہوں نے تمام افسران کو ہدایت دی ہے کہ وہ جی ایس ٹی سے متعلق سوالات کا جواب دینے، نوٹیفیکیشن شائع کرنے کے لئے نیز معلومات مہیا کرانے کے لئے سوشل میڈیا، فیس بک اور ٹویٹر وغیرہ کا استعمال کریں۔

صارفین کے مفاد کے تحفظ کے لئے جی ایس ٹی

بہت چھوٹی، چھوٹی اور درمیانہ درجے کی صنعتوں کی وزارت (ایم ایس ایم ای) نے فلی کے اشتراک سے یہاں جی ایس ٹی اور ڈیجیٹل ایم ایس ایم ای پرائیکٹومی ورکشاپ کا انعقاد کیا۔ اس موقع پر اظہار خیال کرتے ہوئے بہت چھوٹی، چھوٹی اور درمیانہ درجے کی صنعتوں کے مرکزی وزیر جناب کلراج مشرانے کہا کہ ان کی وزارت ملک بھر میں ایم ایس ایم ای کی ترقی اور متعدد اسکیموں اور پروگراموں کے موثر نفاذ کے لئے خصوصی توجہ دے رہی ہے۔ وزارت نے بینکوں کو ہدایت دی ہے کہ وہ قرض سے متعلق کاروباریوں اور تاجروں کے مسائل کو تیزی سے حل کریں۔

انہوں نے موجودہ حاضرین کو مطلع کیا کہ جی ایس ٹی کے نافذ ہونے کے بعد ٹیکس سے فرار ہونے والے افراد ٹیکس کے دائرے میں آئیں گے اور ٹیکس کا بوجھ کم ہوگا۔ مزید برآں اس سے باقاعدہ معیشت کی راہ ہموار

سیکنڈری تعلیم تک) کو بھی جی ایس ٹی کے تحت نہیں رکھا گیا ہے۔ اس طرح ثانوی اسکولی تعلیم کی سطح پر، آؤٹ پٹ خدمات اور سب سے زیادہ ان پٹ یا آؤٹ پٹ خدمات کو بھی جی ایس ٹی سے مستثنیٰ رکھا گیا ہے۔ کچھ ان پٹ خدمات جیسے ٹرانسپورٹ، کینٹین وغیرہ خدمات جو دیگر پرائیویٹ اداروں کے ذریعہ ان تعلیمی اداروں کو مہیا کرائی جاتی ہیں، کے معاملے میں وہی ٹیکس نافذ ہوں گے، جو جی ایس ٹی سے قبل تھے۔ اس کے علاوہ، انکم ٹیکس ایکٹ کے سیکشن 12 اے کے تحت درج شدہ کسی ادارے کے ذریعہ تعلیمی پروگرام یا اسکول ڈیولپمنٹ سے متعلق سرگرمیوں کے لئے فراہم کی جانے والی چیرٹیبل خدمات بھی جی ایس ٹی میں شامل نہیں ہیں۔ ان میں شامل ہیں: اسٹریٹ/گھر چھوڑ کر بھاگے ہوئے کے، یتیم یا بے گھر بچے جسمانی یا دماغی طور پر ستائے گئے لوگ دیہی علاقوں کے 65 سال سے زیادہ عمر کے رہائش پذیر اس طرح تعلیم اور دیگر خدمات پر ٹیکس کی شرائط میں جی ایس ٹی کے بعد کوئی تبدیلی نہیں کی گئی ہے۔

اس طرح دیکھا جائے تو جی ایس ٹی کے نفاذ سے کئی معنوں میں صارفین کے مفادات کا تحفظ ہوگا اور لوگوں کو مناسب اور جائز نیز مقررہ قیمتوں پر اپنی ضرورت کا سامان لینے میں مدد ملے گی۔ ساتھ ہی وہ دھوکہ دھڑی سے بھی نجات پائیں گے۔ ☆☆☆

اشیاء - جیسے اسکول بیگ وغیرہ پر ٹیکس میں تخفیف کی گئی ہے۔ یہ کہا جاسکتا ہے کہ کسی تعلیمی ادارے کے ذریعہ طلباء، اساتذہ اور اسٹاف کو فراہم کی جانے والی خدمات کو اس سے مستثنیٰ رکھا گیا ہے: اسکول سے قبل تعلیم (پری اسکول) اور ہائر سیکنڈری (ثانوی درجے کی تعلیم) یا اس کے مساوی تعلیم۔ وقت یہ طور پر کسی قانون کے ذریعہ رائج کوئی تسلیم شدہ قابلیت حاصل کرنے کے لئے ایک نصاب کے حصے کے طور پر تعلیم۔ منظور شدہ پیشہ ورانہ کورس کے حصے کے طور پر تعلیم۔ کسی تعلیمی ادارے (پری اسکول، ثانوی تعلیم یا اس کے مساوی) کے ذریعہ اس کے طلباء، اساتذہ اور اسٹاف کو فراہم کی جانے والی نقل و حمل سے متعلق خدمات کو جی ایس ٹی سے مستثنیٰ رکھا گیا ہے۔ اسی طرح، کیئرنگ، جس میں مرکزی حکومت، ریاستی حکومت یا مرکز کے زیر انتظام انتظامیہ کے ذریعہ ہائر سیکنڈری تک یا اس کے مساوی تعلیمی اداروں کے ذریعہ چلائی جانے والی مڈ ڈے میل جیسی اسکیمیں بھی شامل ہیں، کو بھی جی ایس ٹی کے تحت نہیں رکھا گیا ہے۔ مزید یہ کہ، ان اداروں میں یا ایسے تمام اداروں کو بھی، جن میں سیوریٹی، صاف صفائی اور ہاؤسنگ وغیرہ کی خدمات فراہم کی جاتی ہیں، کو بھی جی ایس ٹی میں شامل نہیں کیا گیا ہے اور آخر میں ایسے اداروں کے ذریعہ داخلے کے عمل یا امتحان کے انعقاد (ہائر

ماہانہ رکنیت/شراکت پر جی ایس ٹی ادا کرنا ہوگا۔ اگر یہ ماہانہ رکنیت پانچ ہزار روپے فی ممبر سے زیادہ ہے اور آر ڈی بیو اے کا مجموعی کاروبار 20 لاکھ روپے سے زیادہ ہے۔ جی ایس ٹی نظام کے تحت آر ڈی بیو اے پر ٹیکس کا بوجھ اب کم ہو جائے گا کیونکہ ضروری قیمتیں ایشیا (مثلاً جزیرہ، پانی کے پمپ اور لان فرنیچر) اور ساز و سامان (مثلاً تل، پائپ، اور دیگر صفائی ستھرائی کے ساز و سامان) اور ان پٹ سروسز مثلاً مرمت اور رکھ رکھاؤ پر ان کے ذریعہ ادا کیے جانے والے ٹیکسوں کے سبب وہ آئی ٹی سی کے قابل ہو جائیں گے۔ جی ایس ٹی نظام سے قبل سامان اور قیمتیں ایشیا پر ادا کئے جانے والے ویٹ اور سینٹرل ایکسائز سے متعلق آئی ٹی سی دستیاب نہیں تھا اور اس طرح آر ڈی بیو اے کو اس کی قیمت چکانی پڑتی تھی۔ اس طرح سے جی ایس ٹی نظام کے تحت اب ہاؤسنگ سوسائٹی (آر ڈی بیو اے) کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات پر کوئی تبدیلی نہیں کی گئی ہے۔

مرکزی حکومت نے جی ایس ٹی کے تحت تعلیم کے متعلق ہونے سے متعلق تمام خبروں یا رپورٹوں کی تردید کی ہے۔ حکومت نے ایسی تمام خبروں کو بے معنی بتایا ہے۔ حقیقت میں تعلیم سے متعلق جی ایس ٹی میں کسی موضوع میں کوئی تبدیلی نہیں کی گئی ہے، اس کے بجائے تعلیمی

## بوس انسٹی ٹیوٹ کی صد سالہ تقریبات، صدر کا خطاب

☆ صدر جمہوریہ ہند رام ناتھ کووند نے کوئٹہ میں 29 نومبر 2017 کو بوس انسٹی ٹیوٹ کی صد سالہ تقریبات کی اختتامی تقریب سے خطاب کیا۔ اس موقع پر انہیں خطاب کرتے ہوئے صدر جمہوریہ نے کہا کہ بوس انسٹی ٹیوٹ ہندوستانی سائنس کے منظر نامے ایک منفرد اور نمایاں حیثیت رکھتا ہے۔ یہ ملک میں قائم کئے گئے سب سے پرانے سائنسی اداروں میں سے ایک ہے۔ اس ادارے نے سائنس کے کاز میں تعاون دیا ہے اور بھارت کے کاز کی خدمت انجام دی ہے۔ اس ادارے نے حیاتیاتی اور طبیعیات کے میدانوں میں تحقیق کے کام میں کافی زیادہ تعاون دیا ہے۔ اسی کے ساتھ ساتھ اس ادارے کا اپنی دیہی بائیو ٹیکنالوجی کی پہل کے ذریعے بنگال کے دیہی علاقوں میں لوگوں تک پہنچنے کا فعال پروگرام بھی ہے۔ ادارے کا شمال مشرق کی مختلف ریاستوں میں اسکول طلباء کے لیے ان کے تعلیمی معیار کو اوپر اٹھانے کا پروگرام بھی ہے۔ سچ یہ ہے کہ یہ ادارہ ہمارے سماج کی بنیادی سطح پر سائنس اور اختراع کے کچھ کو پھیلانے میں ایماندارانہ کوششیں کر رہا ہے۔ صدر جمہوریہ نے کہا کہ بنگال، بھارت کی سب سے شروع کی صنعتی اور مصنوعات سازی پر مبنی معیشتوں میں سے ایک ہے۔ اس رجحان کے تحت اور اپنے تعلیمی اداروں کے ساتھ اسے ہمارے ملک میں اطلاعی ٹیکنالوجی کے انقلاب کی قیادت کرنی چاہیے تھی، لیکن کسی وجہ سے اس ادارے نے اطلاعی ٹیکنالوجی اور اس پر مبنی خدمات میں سست روی سے کام لیا۔ جس کے نتیجے میں یہ ترقی دیگر ریاستوں نے حاصل کر لی۔ جیسا کہ ہمارے ملک کی جنوبی ریاستوں نے حاصل کی ہے۔ اب بنگال کے پاس ایک اور موقع ہے۔ ہم ایک ایسے دور سے گزر رہے ہیں جب ڈیجیٹل ٹیکنالوجی اپنے شباب پر ہے۔ مخصوص مینوفیکچرنگ اور حیاتیاتی اطلاعیات جیسے جدید ترین میدانوں میں جن میں ہم کام کرتے ہیں، بڑے پیمانے پر تبدیلیاں آرہی ہیں اور روبوٹکس بھی ہمارے طرز زندگی کو بدل رہی ہے۔ صدر جمہوریہ نے کہا کہ یہ سب کچھ بنگال کو، بنگال کے سائنس اور بنگال کے بہت سے باصلاحیت نوجوان سائنسدانوں کے لیے بڑے موقع فراہم کرتا ہے۔ آچار یہ ہے جی بوس کو ہمارا سب سے بڑا خراج عقیدت یہ ہوگا کہ ہم اختراع اور تحقیق کے اس نئے دور کو گلے لگائیں، جیسا کہ انھوں نے گلے لگایا اور ایک صدی پہلے اختراع اور تحقیق کے عمل کی قیادت کی۔

# بڑھتے قدم

## (ترقیاتی خبرنگار نامہ)

سردار پٹیل کی سالگرہ پر وزیر اعظم کی تقریر

☆ بھارت ماتا کی ہے، سردار صاحب امر رہیں، امر رہیں۔ بڑی تعداد میں یہاں تشریف لائے ہوئے مہا بھارتی کے پیارے لاڈلے سبھی نوجوان ساتھی، آج 31 اکتوبر، سردار ولجھ بھائی کی جنم جینتی ہے۔ آج 31 اکتوبر، بھارت کی سابق وزیر اعظم محترمہ اندرا گاندھی جی کا یوم وفات بھی ہے۔ آج پورے ملک میں سردار صاحب کی پیدائش کی سالگرہ کو یاد کرتے ہوئے اس عظیم شخصیت نے پورے ملک کی آزادی کیلئے جس طریقے سے اپنی زندگی وقف کر دی، اس عظیم شخصیت نے ملک کی آزادی کے بعد کے بحرانی دور میں انتشار کے ماحول میں، داخلی انتشار کے منتہا کے عروج کے درمیان اپنی مہارت کے ذریعے اپنے عزم کی قوت کے ذریعے اپنی ہمہ گیر بھارت بھکتی کے ذریعے انہوں نے ملک کو نہ صرف آزادی کے وقت پیدا ہوئے خطرات سے محفوظ کیا بلکہ انہوں نے سینکڑوں راجے رجاؤں جو انگریزوں کا ارادہ تھا کہ انگریز کے جانے کے بعد یہ ملک بکھر جائے، چھوٹی چھوٹی ریاستوں میں بٹ جائے، بھارت کا نام و نشان نہ رہے، یہ سردار ولجھ بھائی پٹیل کا عہد تھا، طاقت تھی، یہ سردار ولجھ بھائی پٹیل کی دور بینی تھی کہ انہوں نے حکمت عملی، سیاست، سزا اور تقسیم ہر طرح کی پالیسی، سیاسی تدبیر، حکمت عملی کا استعمال کرتے ہوئے بہت ہی کم وقت میں ملک کو اتحاد کے دھاگے میں پرو دیا۔

شاید ہمارے ملک کی نئی بیڑھی کو ان سے متعارف ہی نہیں کروایا گیا، ایک طرح سے تاریخ کے جھروکے سے

اس عظیم شخصیت کے نام کو یا تو مٹا دینے کی کوشش ہوئی یا تو اس کو چھوٹا کرنے کی کوشش ہوئی تھی۔ لیکن تاریخ گواہ ہے کہ سردار صاحب، سردار صاحب تھے۔ کوئی حکومت ان کو منظوری دے یا نہ دے، کوئی سیاسی پارٹی ان کی عظمت کو تسلیم کرے یا نہ کرے، لیکن یہ ملک اس ملک کی نوجوان نسل بھی ایک پل کے لئے بھی سردار صاحب کو فراموش کرنے کیلئے تیار نہیں ہے۔ تاریخ سے اوجھل ہونے دینے کیلئے تیار نہیں ہے۔ اور اسی کا نتیجہ ہے کہ جب ملک نے ہمیں خدمت کرنے کا موقع دیا تو ہم نے ملک کے سامنے سردار پٹیل کے یوم پیدائش کو ایک خاص شکل سے منا کر کے اس عظیم شخصیت کے اس عمدہ کام کا پیڑھی پیڑھی تک یادگار رہے اور اسی لئے اتحاد کی یہ دوڑ اس تحریک کو ہم چلا رہے ہیں اور مجھے خوشی ہے کہ ملک کی نوجوان بیڑھی بڑھ چڑھ کر کے اتحاد کی اس دوڑ میں حصہ لے رہی ہے۔

ایک بار ہمارے ملک کے پہلے صدر جمہوریہ ڈاکٹر راجندر بابو نے کہا تھا اور ان کے الفاظ ہم سب کو دعوت فکر دیتے ہیں۔ ملک کے اولین صدر جمہوریہ راجندر بابو نے کہا تھا آج سوچنے اور بولنے کیلئے ہمیں بھارت ملک دستیاب ہے۔ یہ سردار ولجھ بھائی پٹیل کا سیاسی تدبر اور انتظامیہ پران کی زبردست پکڑ کی وجہ سے ممکن ہو پایا ہے اور وہ آگے کہا ہے کہ اور ایسا ہونے کے باوجود ہم بہت ہی جلد سردار صاحب کو بھول بیٹھے ہیں۔ راجندر بابو بھارت کے اولین صدر جمہوریہ ہند نے سردار صاحب کو فراموش کر دینے کے سلسلے میں ان الفاظ میں شکوہ کیا تھا۔ آج سردار صاحب کی 31 اکتوبر کو اتحاد کی دوڑ کے ساتھ پیدائش کی سالگرہ منا رہے ہیں، تب راجندر بابو کی آتما،

جہاں بھی ہوگی، ان کو ضرور اطمینان ہوتا ہوگا کہ بھلے کچھ لوگوں نے سردار صاحب کو بھلانے کی پوری کوشش کی ہوگی لیکن سردار صاحب اس ملک کی روح میں جاگزیں ہیں۔ وہ پھر سے ایک بار ہمارے سامنے ان نوجوانوں کی عہد بندگی کے ساتھ ابھر کر کے آئے ہیں اور ہمیں نئی ترغیب دے رہے ہیں۔

بھارت گونا گونی سے آراستہ ملک ہے، کثرت میں وحدت ہمارے ملک کی خصوصیت ہے، لیکن جب تک اس کثرت کو ہم احترام اور عزت نہیں دیں گے ہماری کثرت کے تئیں ہم فخر نہیں کریں گے، ہماری کثرت میں وحدت کی اہلیت کے ساتھ ہم اپنے آپ کو ذاتی طور پر نہیں جوڑیں گے تو کثرت شاید الفاظ میں ہمیں کام آئے گی۔ لیکن ملک کی خوبصورت تعمیر کیلئے ہم اس کا اتنا استعمال نہیں کر پائیں گے۔ ہر ہندوستانی اس بات کیلئے فخر کر سکتا ہے کہ دنیا کی اور ہم یہ بڑے ناز کے ساتھ کہہ سکتے ہیں کہ دنیا کے ہر پنٹھ، ہر روایت، ہر طور طریقے، اس کو کسی نہ کسی شکل میں یہ بھارت اپنے آپ میں سمیٹے ہوئے ہے۔ بولیاں متعدد ہیں، پہناوے متعدد ہیں، کھان پان کے طریقے متعدد ہیں، ریت رواج الگ الگ ہیں، مستحکم ہیں اس کے باوجود بھی ملک کیلئے ایک رہنا، ملک کے لئے نیک رہنا، یہ ہم نے ہماری ثقافتی وراثت سے سیکھا ہے۔

آج دنیا میں ایک ہی پنٹھ اور روایت سے پلے بڑھے لوگ بھی ایک دوسرے کو زندہ دیکھنے کو تیار نہیں ہیں۔ ایک دوسرے کو موت کے گھاٹ اتارنے کیلئے تلے ہوئے ہیں۔ دنیا کو تشدد میں غرق کر کے اپنی روایات کا اثر

بڑھانے میں آج اکیسویں صدی میں بھی کچھ انسان لگے ہوئے ہیں۔ ایسے وقت میں ہندوستان فخر کے ساتھ کہہ سکتا ہے کہ ہم وہ ملک ہیں، ہم وہ اہل ہند ہیں جو دنیا کی ہر روایات کو، رواجوں کو، راستے کو، اپنے اندر سمیٹ کر کے اتحاد کے دھاگے میں بندھے ہوئے ہیں۔

یہ ہماری وراثت ہے، یہ ہماری طاقت ہے، یہ ہمارے روشن مستقبل کا راستہ ہے اور ہم لوگوں کی ذمہ داری بنتی ہے، بھائی اور بہن کے پیار کو کوئی کم نہیں آ سکتا۔ بھائی بہن کے لئے ایک دوسرے کے لئے قربانی دینا یہ فطری جبلت ہوتی ہے۔ اس کے باوجود بھی اس روایات کی دھارا کو بڑھانے کے لئے ہم رکشا بندھن کا تیوہار مناتے ہیں، بھائی اور بہن کے رشتے کو ہر سال روایات کے مطابق منظم کرنے کی کوشش کرتے ہیں، ویسے ہی ملک کے اتحاد، ملک کی ثقافتی وراثت کو اس کے زندہ اور پائندہ ہونے کے باوجود بھی ہر بار ہمیں اس کو دوبارہ آراستہ کرنا ضروری ہوتا ہے۔ بار بار اتحاد کے اصول کو یاد کرنا لازمی ہوتا ہے۔ بار بار اتحاد کیلئے زندگی گزارنے کا عزم ضروری ہوتا ہے۔

ملک وسیع ہے، پیڑھیاں بدلتی رہتی ہیں، تاریخ کے ہر واقعہ کا پتہ نہیں ہوتا ہے، تب بھارت جیسی گونا گونی والے ملک میں ہر لمحے اتحاد کے اصول کو گونجتے رکھنا، ہر لمحے اتحاد کے راستے تلاش کرتے رہنا، ہر پل اتحاد کو مضبوط کرنے کے طریقوں سے جڑتے رہنا، یہ بھارت جیسے ملک کیلئے لازمی ہے۔ ہمارا ملک ایک رہے، سالم رہے۔ سردار صاحب نے ہمیں جو ملک عطا کیا ہے، اس کا اتحاد اور سلیمت سوا سو کروڑ اہل وطن کا فریضہ ہے۔ سوا سو کروڑ اہل وطن کی ذمہ داری ہے۔ سوا سو کروڑ اہل وطن کی ذمہ داری ہے اور اسی لئے سردار پٹیل کو ہم ان کی یاد ملک کے اتحاد کیلئے انہوں نے جو زبردست کام کیا ہے، اس کے ساتھ جوڑ کر کے کرنا چاہئے۔ کیسے انہوں نے ملک کو متحد کیا، ہر بیڑھی کو معلوم ہونا چاہئے اور اسی بات کو لیکر کے آج 31 اکتوبر سردار صاحب کی پیدائش کی سالگرہ منا رہے ہیں۔ آٹھ سال کے بعد سردار صاحب کی پیدائش کی سالگرہ کے 150 برس ہوں گے، جب سردار صاحب کی پیدائش کے 150 سال ہوں گے تب ہم

ملک کو اتحاد کی وہ کون سی نئی مثال دیں گے۔ عوام الناس کے اندر اتحاد کے اس جذبے کو کس طریقے سے مضبوط کریں گے۔ ان عہد بندگیوں کو لیکر کے ہمیں چلنا ہوگا۔

2022 آزادی کے 75 سال ہو رہے ہیں، بھگت سنگھ، سکھد یو، راج گورو، مینا جی سچاش چندر بوس، مہاتما گاندھی، سردار پٹیل متعدد محبت وطن، بے شمار محبت وطن ملک کے لئے زندہ رہے اور ملک کیلئے اس دنیا سے چلے گئے۔ 2022 آزادی کے 75 سال ہوں، ہم بھی ایک عہد کو دل میں طے کر کے اس عہد کو عملی شکل دینے کیلئے ہم متحد ہو جائیں، ہر ہندوستانی کا کوئی عہد ہونا چاہئے، ہر ہندوستانی کو عہد کو عملی جامہ پہنانے کیلئے ہر ممکن کوشش کرنی چاہئے اور وہ عہد جو معاشرے کی بھلائی کیلئے ہے، جو عہد ملک کی بھلائی کیلئے ہے، وہ عہد جو ملک کے وقار کو بلند کرنے والا ہو، اس طرح کے عہد سے ہم اپنے آپ کو مضبوط کریں، آج بھارت کی آزادی کے بہادر بیٹے سردار لہجہ بھائی پٹیل کی پیدائش کی سالگرہ کے موقع پر 2022 کیلئے بھی ہم عہد کریں، یہ میں سمجھتا ہوں، وقت کا تقاضا ہے۔ آپ اتنی بڑی تعداد میں آئے، جوش اور جذبے کے ساتھ اس میں شریک ہوئے، ملک بھر میں بھی نوجوان وابستہ ہیں، میں آپ سب کو قومی ایکٹا دیوس پر حلف کیلئے مدعو کرتا ہوں۔ ہم سب سردار لہجہ بھائی پٹیل کی یاد تازہ کرتے ہوئے میں جو حلف آپ کے سامنے پیش کرتا ہوں، آپ اس کو دوہرائیں گے اور صرف آواز سے نہیں دل میں عزم کریں گے۔ اس جذبے کے ساتھ اس کو دوہرائیں گے۔ آپ سب اپنا دایاں ہاتھ آگے کر کے میری اس بات کو دوہرائیں گے۔

میں سچی نیت سے حلف لیتا ہوں کہ میں قوم کی ایکٹا، سچتھی اور سلامتی کو برقرار رکھنے کیلئے خود کو پیش کروں گا اور اپنے ہم وطنوں کے سچ یہ پیغام پھیلانے کی بھی بھرپور جدوجہد کروں گا۔ میں یہ حلف اپنے ملک کے اتحاد کے جذبے سے لے رہا ہوں، جسے سردار لہجہ بھائی پٹیل کی دوراندیشی اور کاموں کے ذریعے ممکن بنایا جا سکا۔ میں اپنے ملک کی اندرونی سلامتی کو یقینی بنانے کیلئے اپنا تعاون دینے کی بھی سچی نیت سے عزم کرتا ہوں۔ بھارت ماتا کی جئے۔ بھارت ماتا کی جئے۔

جئے۔ بہت بہت شکر ہے۔

ہریانہ سورن جینتی تقریبات کی حصار میں منعقدہ اختتامی تقریب میں نائب صدر جمہوریہ ہند جناب ویٹلیا نائیڈو کی ہندی میں کی گئی تقریر کا متن

☆ ہریانہ سورن جینتی تقریبات کی حصار میں منعقدہ اختتامی تقریب میں نائب صدر جمہوریہ ہند ویٹلیا نائیڈو کے ذریعہ ہندی میں کی گئی تقریر کا متن حسب ذیل ہے۔ اس موقع پر ہریانہ کے گورنر کپتان سنگھ سولنگی اور وزیر اعلیٰ جناب منو ہر لعل کھڑ بھی موجود تھے۔ انہوں نے اپنی تقریر میں کہا کہ: عزت مآب گورنر صاحب، عزت مآب وزیر اعلیٰ، معزز وزراء، مہمان خصوصی اور تقریب میں موجود تمام معزز دوستوں: ہریانہ کے قیام کے 50 سال مکمل ہونے کے موقع پر گزشتہ ایک سال کے دوران منعقد کی گئی سورن جینتی تقریبات کی آج تکمیل ہو رہی ہے۔ اس مبارک موقع پر میں ریاست کے تمام شہریوں کو ان کے روشن مستقبل کی نیک خواہشات پیش کرتا ہوں۔

ہریانہ کی تہذیبی، روحانی اور طبعی خوشحالی سے پورا ملک متعارف ہے۔ قدیم عہد سے لے کر آج تک اس سرزمین کی شاندار اور قابل فخر تاریخ رہی ہے۔ یہ مذہبی خطہ، عملی خطہ ہے۔ اس مبارک خطہ نے دنیا کو بھگوت گیتا کا گراں قدر تحفہ دیا ہے۔ مجھے یہ جان کر خوشی ہو رہی ہے کہ حکومت ہریانہ نے گیتا کی وراثت کو سنبھال کر رکھا ہے۔ ریاستی حکومت سالانہ گیتا مہوٹسو کے انعقاد کرتی رہی ہے۔ مجھے معلوم ہوا ہے کہ اس سال 25 نومبر کو ہندوستان کے عزت مآب صدر جمہوریہ، کروکشیتر کے گیتا مہوٹسو کا افتتاح کریں گے اور کروکشیتر یونیورسٹی میں گیتا پر منعقد ہونے والی بین الاقوامی کانفرنس کا بھی افتتاح کریں گے۔ مجھے یہ جان کر بے حد خوشی ہوئی ہے کہ گیتا پر مبنی ان پروگراموں کی بین الاقوامی سطح پر شہرت میں اضافہ ہوا ہے۔ رواں برس کیلئے مارٹیس کو گیتا مہوٹسو میں شریک کار کے طور پر منتخب کیا گیا ہے۔ ہندو افراد کو جذباتی طور پر اپنے بزرگوں کی اس مقدس سرزمین سچڑنے کا موقع فراہم کرنے کے لئے یہ ایک قابل قدر قدم ہے۔

دوستو! مہا بھارت میں اس سرزمین کا

ذکر بہودھانیک یا بہودھن کے طور پر کیا گیا ہے۔ گزشتہ پچاس برسوں کیدوران ہریانہ کے فعال شہریوں، کسانوں اور صنعت کاروں نیریاست کے، بہودھانیک ”نام کو صحیح معنوں میں روشن کیا ہے۔ آپ سب کی مشترکہ کوششوں کے نتیجہ میں آج ہریانہ مرکز کے اناج کے ذخیرے میں تعاون کرنے والی دوسری سب سے بڑی ریاست ہے۔ مجھے یہ جان بہت خوشی ہو رہی ہے ریاستی حکومت ترقی کے لئے قابل قدر کوششیں کر رہی ہے۔ ایک جانب جہاں ہریانہ کی شرح خواندگی بڑھ کر 76.6 فیصد تک پہنچ گئی ہو ہیں ہریانہ کی فی کس آمدنی میں بھی اضافہ ہوا ہے۔

روایتی طور پر ہریانہ کو زراعت اور دودھ کی پیداوار کے لئے جانا جاتا ہے۔ ریاستی حکومت اس روایتی پیشے کی سائنسی اور جدید طور سے حوصلہ افزائی کر رہی ہے۔ ان کوششوں سے ہریانہ میں خوردنی ایشیا کی پیداوار 1966 کے مقابلے میں تقریباً 7 گنا بڑھی ہے۔ ہریانہ کے لئے فخر کی بات یہ ہے کہ ملک کی زمین کا صرف پانچ فیصد ہونے کے باوجود یہ ملک کے اناج کے ذخیرے میں سالانہ 15 فیصد کا تعاون کرتا ہے۔ ریاستی حکومت نے اناج، دالوں اور تھن کی کم از کم امداد قیمت کو حال کے برسوں کے دوران بڑھایا ہے، جس کا براہ راست فائدہ ہمارے سختی کسانوں کو پہنچ رہا ہے۔ آج کے انفارمیشن اور ٹیکنالوجی کے عہد میں یہ ضروری ہو گیا ہے کہ ہمیں اس جدید ٹیکنالوجی تکنیک کا بھرپور فائدہ اٹھانا چاہئے۔ مجھے یہ جان کر خوشی ہو رہی ہے کہ حکومت ہریانہ نے کسانوں کو ان کی پیداوار کی فروخت کے لئے ای۔ مارکیٹ کی سہولت فراہم کی ہے۔ مجھے امید ہے کہ ریاستی حکومت اس سلسلے میں کسانوں کو معلومات فراہم کرانے کے لئے وسیع پیمانے پر مہم چلائے گی جو کہ ان کے لئے مفید ہوگا۔

آئی ٹی کے شعبے میں ہریانہ کی حصولیابیوں سے پورا ملک واقف ہے۔ مجھے اس بات پر فخر ہے کہ سوسے بھی زانڈ فرچون (Fortune) 500 کمپنیاں ہریانہ میں واقع ہیں۔ ہریانہ کی آئی ٹی سے متعلق برآمدات میں ہندوستان کو آئی ٹی سپر پاور بنانے میں اہم کردار ادا کیا ہے۔ مجھے یہ جان کر خوشی ہو رہی ہے کہ ہریانہ میں پنچایت سطح پر بھی آئی ٹی کا استعمال بڑھ رہا ہے۔ اس سے

پنچایتوں کے کام کاج میں شفافیت آئے گی۔ ای۔ پنچایت کی وساطت سے سرکاری پروگراموں پر بہتر ڈھنگ سے عمل درآمد میں مدد ملے گی۔ ریاست نے بڑے پیمانے پر ڈیجیٹل انڈیا پروگرام شروع کیا ہے۔ تقریباً 200 خدمات، سروس کے حق سے متعلق ایکٹ کے تحت لائی گئی ہیں۔ 100 سے بھی زائد ای۔ خدمات شروع کی گئی ہیں۔ ان کے علاوہ مختلف خدمات اور سہولیات کی کمپیوٹر کاری بھی کی گئی ہے۔ امید ہے کہ یہ تمام اقدامات حکومت ہریانہ کو اپنے شہریوں کو بہتر حکمرانی مہیا کرانے میں معاون ثابت ہوں گی۔ یہ بات قابل فخر ہے کہ ریاست کے دو اضلاع یعنی کرنال اور فرید آباد کو مرکزی حکومت نے اسمارٹ سٹی پروگرام کے تحت منتخب کیا ہے۔ اس کے علاوہ ریاستی حکومت اپنے وسائل سے گرگرام کو بھی اسمارٹ سٹی کے طور پر فروغ دے رہی ہے۔ مجھے امید ہے کہ ان اضلاع کا اسمارٹ سٹی پروگرام کے تحت فروغ پانا ہریانہ کے دوسرے اضلاع کو بھی اس پروگرام کے تحت فائدہ اٹھانے کے لئے ترغیب دے گا۔

مجھے اس بات سے بھی بے حد خوشی ہوئی ہے کہ ریاست کے سبھی گاؤں اور شہروں کو کھلے میں رفع حاجت سے پاک (او ڈی ایف) قرار دیا گیا ہے۔ مجھے امید ہے کہ حکومت ہند کے قومی سوچھتا اہلیان کو حکومت ہریانہ اور ہریانہ کے شہری پورے طور پر اپنی زندگی کی مہم بنائیں گے تاکہ ایک صاف ستھرا ہریانہ ملک کی دوسری ریاستوں کے لئے مشعل راہ بن سکے۔ ریاست میں تعلیم خصوصاً خواتین کی تعلیم اور تکنیکی تعلیم کے لئے قابل قدر کوششیں کی جا رہی ہیں۔ اسکولی تعلیم کو پیشہ وارانہ تعلیم سے منسلک کیا جا رہا ہے۔ میک ان ہریانہ۔ میک ان انڈیا پروگرام کے تحت اسکولوں میں پیشہ وارانہ تعلیم کی حوصلہ افزائی کی جا رہی ہے۔ اس کے تحت ہنرمندی کے فروغ اور اعلیٰ پیشہ وارانہ تعلیم کے لئے عالمی معیار کے تعلیمی اداروں کا قیام، قابل ستائش قدم ہے۔ مجھے امید ہے کہ ریاستی حکومت اس بات کو یقینی بنائے گی کہ ان اداروں سے فارغ التحصیل طلباء اپنا روزگار شروع کر سکیں یا معقول روزگار حاصل کر سکیں۔ مجھے یہ معلوم ہوا ہے کہ ریاستی حکومت نے اہل نوجوان پروگرام کے تحت تقریباً 20

ہزار گرہ بکریٹ نوجوانوں کو مختلف شعبوں کے ساتھ منسلک کیا ہے۔ جس کے تحت ان نوجوانوں کو ماہانہ 100 گھنٹے کاروزگار مہیا کرایا جاتا ہے۔

ریاست میں ہنرمند نوجوانوں کو روزگار کے مواقع فراہم کرانے کے لئے ضروری ہے کہ سرمایہ کاری اور روزگار حاصل کرنا آسان بنایا جائے۔ 2016 میں ہریانہ، روزگار حاصل کرنے میں آسانی والی فہرست میں پانچویں مقام پر تھا۔ اس سال آپ کا ہدف دوسرا مقام حاصل کرنا ہے۔ مجھے یقینی محکم ہے کہ اس سلسلے میں ریاستی حکومت کے ذریعہ کئے گئے اقدامات سے ہریانہ اپنے ہدف تک پہنچنے میں کامیاب ہو جائے گا۔

دوستوں! خواتین کو بااختیار بنانے کے شعبے میں ہریانہ کی کوششیں قابل تقلید رہی ہے۔ مجھے یہ جان کر بھی خوشی ہوئی ہے کہ بیٹی بچاؤ۔ بیٹی پڑھاؤ مہم کے تحت تعلیمی اداروں میں گرہ بکریٹ کی سطح تک مفت تعلیم دی جاتی ہے۔ خواتین میں ہنرمندی کے فروغ کے لئے اقوام متحدہ کے یو این ڈی پی کے ساتھ بھی معاہدہ کیا گیا ہے۔ خواتین کی سلامتی کے پیش نظر، خاتون بس سروس اور خاتون پولیس تھانوں جیسے اقدام سے سماج میں خواتین کی سلامتی کے تئیں بیداری پیدا ہوئی ہے۔ دوستوں! اس موقع پر میں ہریانہ کی خواتین کی بھی تعریف کرنا چاہوں گا جنہوں نے نامساعد حالات کا سامنا کر کے مختلف شعبہ حیات میں خصوصاً کھیل کی دنیا میں قابل قدر کامیابیاں حاصل کی ہیں۔ ہریانہ کے شہریوں کے ملک کی تعمیر میں تعاون کا ذکر کرتے ہوئے ہریانہ کے نوجوانوں کے ذریعہ قومی سلامتی میں ادا کئے جارہے کردار کو نظر انداز نہیں کیا جاسکتا۔ ترقی کے شاندار سفر میں یہ سورن جینتی اتسو ایک پڑاؤ ہے آئندہ برسوں کے دوران ترقی کو استحکام بخشنے کے لئے ہم سب کو زیادہ سے زیادہ کوششیں کرنے کی ضرورت ہے۔ ہریانہ میں ہریالی آئے۔ روز مرہ کی زندگی میں خوشحالی بڑھے۔ انٹو دیہ کے اصول کو اپناتے ہوئے ریاستی حکومت غریبوں کے معیار زندگی میں بہتری لائے۔ صاف ستھری آب و ہوا اور صاف پانی سب کو ملے۔ حکومت ہریانہ قدرتی اثاثوں کی حفاظت کرے۔ زراعت اور تجارت کو فروغ دے۔ عمل کی یہ سرزمین

پورے ملک کو بہتری اور سرگرمی کا پیغام دے۔ سوچھ ہریانہ، خوشحال ہریانہ کا خواب شرمندہ تعبیر ہو، ایسی میری امیدیں ہیں۔ آج آپ لوگوں کے درمیان آنا میرے لئے خوش بختی ہے۔ جس کے لئے میں ریاستی حکومت کو دل کی گہرائیوں سے مبارکباد دیتا ہوں۔

زراعت کے شعبہ میں بے مثال ترقی: رادھا موہن  
☆ مرکزی زراعت اور کسان بہبود کے وزیر  
جناب رادھا موہن سنگھ نے 4 نومبر 2017 کو ورلڈ فوڈ انڈیا، 2017 کے موقع پر 'پھل، سبزیاں، ڈیری، پولٹری اور ماہی پروری - متنوع ہندوستانی امکانات کا صحیح استعمال کرنا' کے موضوع پر وگیاں بھون، نئی دہلی میں اجلاس سے خطاب کیا۔ مرکزی زراعت اور کسان بہبود کے وزیر جناب رادھا موہن سنگھ نے کہا ہے کہ آزادی کے بعد زراعت میں ایسی بے مثال ترقی اور ورثا کی ترقی دنیا کے شاید ہی کسی ملک نے حاصل کی ہوگی۔ انہوں نے مزید کہا کہ پوری دنیا ہماری اس ترقی کا مطالعہ کرنے اور اسے اپنانے کے لیے خواہش مند ہے۔ یہ بات جناب سنگھ نے نئی دہلی میں منعقد ورلڈ فوڈ انڈیا، 2017 کے موقع پر 'پھل، سبزیاں، ڈیری، پولٹری اور ماہی پروری - متنوع ہندوستانی امکانات کا صحیح استعمال کرنا' کے موضوع پر منعقد کانفرنس کے دوران کہی۔

مرکزی وزیر زراعت نے کہا کہ آزادی کے وقت ہم جہاں 34 کروڑ عوام کو غذائی اجناس کی فراہمی نہیں کرا پارہے تھے، آج وہیں ہمارے پالیسی سازوں، کسانوں، سائنسدانوں، خوراک کی پیداوار افران کی سوجھ بوجھ، سخت محنت سے ہم کھانے کی کمی سے دوچار ہونے والے ملکوں کے زمرے سے آگے بڑھتے ہوئے 134 کروڑ عوام کو غذا فراہم کرانے کے ساتھ غذائی اجناس کی برآمد کرنے والے ملک بن گئے ہیں۔ جناب سنگھ نے کہا کہ ہم دنیا کے صرف دو فیصد زمین کے حصہ سے دنیا کی تقریباً 17 فیصد انسانی آبادی 11.3 فیصد مویشیوں اور وسیع ورثا کی نہ صرف پرورش کر پارہے ہیں، بلکہ اناج کی برآمد بھی کر رہے ہیں۔ انہوں نے بتایا کہ آج ہم دنیا کے پہلے دودھ پیداواری ملک ہیں، پھل اور سبزیوں کی پیداوار میں دوسرے نمبر پر ہیں، مچھلی کی پیداوار میں

تیسرے نمبر پر ہیں اور انڈے کی پیداوار میں پانچویں نمبر پر ہیں۔ مرکزی وزیر زراعت نے کہا کہ آزادی کے وقت جہاں 34 کروڑ عوام کو ہم 130 فی گرام روزانہ کے حساب سے دودھ کی فراہمی کرتے تھے وہیں آج 134 کروڑ عوام 337 فی گرام روزانہ کے حساب سے دودھ کی فراہمی کر پارہے ہیں۔ دودھ کی پیداوار میں یہ ناقابل برداشت کامیابی حاصل کی ہے۔ انہوں نے کہا کہ ہم بڑی مقدار میں زرعی ایشیا برآمد کرتے ہیں جو ملک کے مجموعی برآمد میں تقریباً 10 فیصد ہے۔

جناب سنگھ نے کہا کہ نئی دہلی میں منعقد "ورلڈ فوڈ انڈیا" ایک منفرد پلیٹ فارم ہے جس میں دنیا کے 60 ممالک سے آئے نمائندے ہندوستان کے اس پیش رفت کو اپنی آنکھوں سے دیکھ کر نہ صرف سمجھ سکیں گے بلکہ اس کا اندازہ بھی کریں گے۔ مرکزی وزیر زراعت نے کہا کہ ملک کے مجموعی زرعی ترقی پر خصوصی زور دیا گیا ہے۔ زرعی شعبے کی ترقی کی شرح کو بڑھانے کے لئے ہندوستانی حکومت نے مختلف اقدامات کیے ہیں۔ ان میں پردھان منتری فصل انشورنس کی منصوبہ بندی، پرمپراگت زراعت ترقی کی منصوبہ بندی، قومی زرعی مارکیٹ (ای ایم)، پردھان منتری زرعی آبپاشی منصوبہ، مٹی صحت کارڈ اہم ہیں۔ حکومت نے خوراک کی پروسیسنگ سیکٹر میں 100 فیصد ایف ڈی آئی کا قدم اٹھایا ہے۔ مرکزی وزیر زراعت نے کہا کہ ایم آئی ڈی ایچ کے تحت میگا فوڈ پارکوں اور برآمد سنورڈھن انچلوں کے شعبوں میں پروسیسنگ قسموں سمیت پھلوں اور سبزیوں کے اجتماعی شعبے کی ترقی کے لئے ریاست باغبانی مشن، باغبانی فصلوں/فارم درجے کے پروگراموں کو فروغ دے رہے ہیں۔ سال 2016-17 میں باغبانی مصنوعات کی برآمد 5.03 بلین ایم ٹی تھا (تازہ پھل اور سبزیوں - 4.16 بلین ایم ٹی، عملدرآمد پھل اور سبزی - 0.88 بلین ایم ٹی، پھولوں کی زراعت - 33725 ایم ٹی) اور قیمت کے لحاظ سے 12 فیصد کی شرح پر اضافہ ہوا ہے۔

آئی ٹی او میں اسکائی واک اور ایف بی او سمیت پانچ پروجیکٹ منظور  
☆ مکانات اور شہری امور کے مرکزی وزیر مملکت

(آزادانہ چارج) جناب ہر دیپ سنگھ پوری نے کہا ہے کہ مکانات اور شہری امور کی وزارت نے شہری ترقیاتی فنڈ کے ذریعہ 643.58 کروڑ روپے کی فنڈنگ کے لئے جن پانچ پروجیکٹوں کو منظوری دی ہے ان میں آئی ٹی او میں اسکائی واک اور پیدل سڑک پار کرنے والوں کے لئے پل (ایف او بی) شامل ہے۔ فلائی او اور اور انڈر پاس وغیرہ کی تعمیر سے متعلق دیگر پروجیکٹ مہیپال پور، نریلا، آئی ایس بی ٹی، کشمیر گیٹ اور رانی جھانسی روڈ میں شروع کئے جائیں گے۔ دلی کے مصروف ترین چوراہوں میں سے ایک پروجیکٹ شروع کر دیا گیا ہے۔ یہ ایک ایسا چوراہا ہے جہاں ایک میٹرو اسٹیشن، تملک برج میٹرو اسٹیشن اور سات بڑی سڑکیں شامل ہیں۔ اس سے پیدل سڑک پار کرنے والوں کو بہت مشکلات کا سامنا کرنا پڑتا ہے، چلتی ہوئی گاڑیوں سے کئی بار پیدل چلنے والوں کے لئے خطرناک صورتحال پیدا ہو جاتی ہے۔

نئی دہلی میں سنگ بنیاد رکھے جانے کی تقریب سے خطاب کرتے ہوئے جناب ہر دیپ سنگھ پوری نے کہا کہ اسکائی واک اور پیدل سڑک پار کرنے والوں کے لئے پل کے ذریعہ بڑی تعداد میں پیدل چلنے والے وہ لوگ آرام سے اور محفوظ طریقے سے سڑک پار کر سکیں گے، جو اس علاقے میں آتے ہیں۔ فی الحال زیادہ آمد و رفت کے اوقات میں آئی چوک پر ٹریفک 16000 سے لیکر 20000 پی سی یو تک ہوتا ہے اور ڈبل یو پوائنٹ پر 12000 پی سی یو تک رہتا ہے۔ ان دونوں پوائنٹس کو تقریباً 29000 پیدل چلنے والے پار کرتے ہیں۔ اس پورے پروجیکٹ کی لاگت 54.34 کروڑ روپے ہے جس کے لئے شہری ترقیاتی فنڈ سے 43.47 کروڑ روپے اور ڈی ڈی اے کے ذریعہ 10.87 کروڑ روپے فراہم کرائے جائیں گے۔ اس پروجیکٹ کے مارچ 2018 تک مکمل ہو جانے کی توقع ہے۔ اس موقع پر رکن پارلیمنٹ محترمہ میناکشی لیکھی بھی موجود تھیں۔ اس پروجیکٹس سے آئی ٹی او کے علاقے میں واقع 25 سے زیادہ بڑے دفاتر یعنی پولیس ہیڈ کوارٹر، پی ڈی بیو ڈی ہیڈ کوارٹر، انسٹی ٹیوٹ آف انجینئرنگ، آئی سی اے آئی، انکم ٹیکس آفس، سینٹرل ایکسائز، ڈی ڈی اے، اسکول آف

پلاننگ اینڈ آرکیٹیکچر، جی ایس ٹی آفس، سپریم کورٹ، پرگتی میدان، اے ایس آئی کالج آف آرٹ اور لیڈی ارون کالج وغیرہ میں کام کرنے والے ملازمین کے ساتھ ساتھ ان دفاتر میں آنے والے عام لوگوں کو بھی فائدہ ہوگا۔ پرگتی میدان میٹرو اسٹیشن کے قریب سپریم کورٹ کا ایک نیا کمپلکس تعمیر کیا جا رہا ہے جس سے یہاں پر پیدل چلنے والوں کی تعداد میں اور بھی اضافہ ہوگا۔ جناب ہر دیپ سنگھ پوری نے کہا کہ اس علاقے میں اسکاٹی واک کی اہمیت کے پیش نظر اس کا ڈیزائن منفرد بہت زیادہ مفید، خوبصورت اور ایسا ہونا چاہیے جس کو دلی کے ایک اہم لینڈ مارک کے طور پر پہنچانا جائے۔ انہوں نے کہا کہ ”واک تھرو اور پریزینٹیشن کا معائنہ کرنے کے بعد مجھے یقین ہے کہ مکمل ہونے کے بعد یہ پروجیکٹ نہ صرف پیدل چلنے والوں کو ایک محفوظ راستہ فراہم کرے بلکہ اس سے اس پورے علاقے کی شکل تبدیل ہو جائے گی، جو کہ یقینی طور پر دلی میں ایک لینڈ مارک ہوگا۔ مکانات اور شہری امور کے وزیر مملکت (آزادانہ چارج) جناب ہر دیپ سنگھ پوری نے کہا کہ ہم نے تین ایم سی ڈیز کے لئے حال ہی میں ٹھوس پکچرے کے بندوبست سے متعلق پروجیکٹ منظور کئے ہیں جن کے تحت مجموعی طور پر 300 کروڑ روپے خرچ کئے جائیں گے جن میں سے ہر ایک ایم سی ڈی کو شہری ترقیاتی فنڈ کے لئے اپنے پروجیکٹ کے نفاذ کے لئے 80 کروڑ روپے ملیں گے۔ باقی رقم کا انتظام حکومت ہند کے ذریعہ کیا جائے گا۔ یہ تمام پروجیکٹ مکمل ہونے کے بعد دلی کے لوگوں کی زندگی کے معیار اور ان کے لئے فراہم کرائی گئی سہولیات کو بہتر بنانے کا کام کریں گے۔ ہم مستقبل میں بھی اس قسم کے پروجیکٹوں کے لئے فنڈ کا انتظام کرتے رہیں گے۔

پائیدار اور صاف شہری نقل و حرکت کے تعلیم سے کردار سازی اور اچھے اخلاق کا فروغ ضروری: نائب صدر جمہوریہ

☆ نائب صدر جمہوریہ ہند جناب ایم دیکنیا نائیڈو نے کہا ہے کہ تعلیم سے کردار سازی اور اچھے اخلاق کا فروغ لازماً ہونا چاہئے۔ وہ آندھرا پردیش کی راج مندری میں آدی کوی نیا یونیورسٹی میں یونیورسٹی آف آرٹس کالج اینڈ

یونیورسٹی یونیورسٹی گارڈن کاسنگ بنیاد رکھے اور نیا یونیورسٹی میں ہی ایمینٹیز سینٹر اینڈ این ٹی آر کونشن سنٹر کے افتتاح کے بعد مجمع سے خطاب کر رہے تھے۔ آندھرا پردیش کے گورنر جناب ای ایس ایل نرسمہن، آندھرا پردیش کے وزیر اعلیٰ جناب این چندر بابو نائیڈو، آندھرا پردیش کے نائب وزیر اعلیٰ جناب این چناراجا اور دیگر معزز شخصیات اس موقع پر موجود تھیں۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ ضرورت اس بات کی ہے کہ تعلیم کا معیار بلند کیا جائے اور اساتذہ کی پیشہ ورانہ لیاقت میں اضافہ کیا جائے۔ انہوں نے مزید کہا کہ ہندوستان کو کبھی ’وشوگر‘ کے طور پر جانا جاتا تھا اور بلا امتیاز ذات اور مذہب ہندوستانی بے شمار صلاحیتوں اور ذہانت سے متصف تھے اور ان صلاحیتوں کا بھرپور استعمال کرنا ہوگا تاکہ طلبہ کو حصول علم اور معاصر چیلنجوں کا سامنا کرنے کا اہل بنایا جاسکے۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ اساتذہ تعلیم منتقل کریں۔ انہوں نے مزید کہا کہ انہیں دوستانہ جذبات کے حامل سرپرستوں کا کردار ادا کرنا چاہئے اور برتاؤ نینرز جمان کے معاملے میں بھی رول ماڈل یعنی مثالی شخصیت کا رول ادا کرنا چاہئے۔ طلبہ کو مذہب و قوت تعلیم نہیں دی جاسکتی۔ لہذا لازم ہے کہ انہیں محبت اور شفقت کے ساتھ پڑھایا جائے۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ حصول تعلیم کا مقصد محض روزگار حاصل کرنا نہیں ہے، بلکہ اس کا مقصد افراد کو روشن خیال اور باختیار بنانا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ تعلیم کے ذریعے اچھے اخلاق کے فروغ کے ساتھ ساتھ کردار سازی اور صلاحیت سازی بھی ضروری ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ جہاں ہم اعلیٰ تعلیم تک رسائی میں اضافہ کر رہے ہیں، وہیں ایک عام تاثیر بھی ہے کہ کورسز کے معیار اور تعلیم کے طریقہ کار میں قابل ذکر اصلاح کی ضرورت ہے۔

انڈیا ڈیزاسٹر ریسپانس سمٹ کا افتتاح ☆ داخلی امور کے مرکزی وزیر مملکت جناب کرن رنجیو نے کہا ہے کہ ضرورت ہے کہ بھارت آفات کی روایتی روک تھام کے طریقے سے ہٹ کر آفات کے خطرے کی روک تھام (ڈی آر این) اور آفات کے خطرے میں تخفیف (ڈی آر آر) کی سمت میں پہل کرنے کے لئے خود کو تیار کرے۔ مرکزی وزیر نے اس

بات پر زور دیا کہ آفات کے خطرے سے نمٹنے کے لئے آفات میں تخفیف کی حکمت عملی کو ترجیح دی جانی چاہئے۔ جناب رنجیو نے قومی آفات کی روک تھام کے ادارہ (این ڈی ایم اے) اور فیس بک کے ذریعہ مشترکہ طور پر انعقاد کردہ انڈیا ڈیزاسٹر ریسپانس سمٹ کے افتتاح کے موقع پر یہ باتیں کہیں۔ اس اجلاس میں یہ بات سامنے آئی کہ آفات کے دوران اور اس کے بعد خود کو تیار کرنے، اس سے نمٹنے اور باز آباد کاری کرنے سے متعلق سوشل میڈیا پلیٹ فارموں کا بہتر استعمال کس طرح سے کیا جاسکتا ہے۔ آفات کی روک تھام سے متعلق وزیر اعظم جناب نریندر مودی کے دس نکاتی ایجنڈا کے نفاذ کو ایک عظیم مثال قرار دیتے ہوئے جناب رنجیو نے کہا کہ دنیا شراکت داری کی طرف بڑھ رہی ہے۔ ایک ایسی شراکت داری جس میں لوگ سرگرم طور پر آفات سے نمٹنے کے لئے حکومت کے ساتھ تعاون کر رہے ہوں۔ یہ شراکت داری ایک بیج مارک ہے اور اپنی نوعیت کے لحاظ سے یہ پہلی شراکت داری ہے۔ ہم وہ پہلی حکومت ہیں جس نے قدرتی آفات سے نمٹنے کے معاملے میں فیس بک کے ساتھ شراکت داری اختیار کی ہے۔ جناب رنجیو نے دیگر تکتا لوجی کمپنیوں کو بھی دعوت دی کہ وہ آفات سے متعلق چیلنجوں کے لئے مضبوط عمل پیش کریں۔

جناب رنجیو نے کہا کہ تمام شراکت داروں کی یہ اولین ذمہ داری ہے کہ وہ لوگوں اور کمیونٹیز تک پہنچائیں اور لوگوں کو باخبر کرنے کے لئے کوششیں کرنی چاہئیں اور ہنگامی حالات میں ان کی رہنمائی کرنی چاہئے۔ وزیر موصوف نے کمیونٹی گروپوں اور شراکت داروں سے اپیل کی کہ آفات کی صورتحال میں لوگوں کو بروقت مطلع کرنے کے اختراعی طریقے تلاش کریں۔ انہوں نے کہا کہ آفات کی روک تھام کی اثر انگیزی کو ایک گائیڈ لائن کی ضرورت ہے اور انڈیا کا رول اس وقت زیادہ اہم ہو جاتا ہے جب آفات پیش آتی ہیں اور راحت اور بچاؤ کے کاموں میں بھی میڈیا کا رول کافی اہم ہوتا ہے۔ مرکزی وزیر نے لوگوں کو اس بات پر ابھارا کہ آفات کی صورتحال سے بہتر طور پر نمٹنے کے لئے رٹل ٹائم بنیاد پر معلومات بانٹنے کی نئی تکنیک کے ساتھ آگے آئیں۔ انہوں نے کہا

کہ ضرورت پڑنے پر آفات سے فوری طور پر نمٹنے اور لوگوں کو بروقت اس کی اطلاع دینے کے لئے ٹکنالوجی کا استعمال کیا جاسکتا ہے۔

جناب رنجو نے کہا کہ غیر سرکاری تنظیموں اور نجی اداروں سمیت مختلف حصے داروں کے ساتھ شراکت داری ہنگامی حالات سے نمٹنے سے متعلق آفات کے خطرے کی صورتحال سے نمٹنے کے لئے صلاحیت سازی کی سمت میں ایک ویزن کے ساتھ جواب دہی کے لئے ضروری بنیاد فراہم کر سکتی ہے۔ انہوں نے کہا کہ حکومت اور عوام کے بیچ بہتر رابطہ کاری کے لئے ”حکومت مواصلات کے نئے ذرائع کے استعمال میں مدد کے ذریعہ مختلف شراکت داروں میں معلومات کی فراہمی کا ایک اہم ذریعہ ثابت ہوگی۔

جناب رنجو نے کہا کہ سوشل میڈیا سے ہر ایک کی زندگی پر اثر پڑتا ہے اور سوشل میڈیا کے ذریعہ ترسیل کے عمومی ذرائع نے دن بدن معلومات کی ترسیل میں ایک اہم رول ادا کیا ہے۔ ضرورت ہے ان کا استعمال مناسب سمت میں کیا جائے گا۔ خارجی ملکوں کے اختیار کردہ زلزلہ مانع ٹکنالوجی کے بارے میں ذکر کرتے ہوئے انہوں نے کہا کہ آفات سے نمٹنے کی منصوبہ بندی کے لئے بہتر ترسیلی ذرائع کو اختیار کرتے ہوئے ٹکنالوجی کے استعمال میں بہترین منصوبہ بندی کی سمت میں کوششیں کی جانی چاہئیں۔ اس موقع پر خطاب کرتے ہوئے این ڈی ایم اے کے رکن جناب آر کے چین نے کہا کہ این ڈی ایم اے کے لئے سرگرم طور پر سوشل میڈیا کا استعمال کر رہا ہے۔ انہوں نے کہا کہ آفات سے نمٹنے کی سرگرمیوں کے ساتھ سوشل میڈیا کو جوڑنے کی سمت میں یہ شراکت داری ایک سنگ میل کی حیثیت رکھتی ہے۔ انہوں نے امید ظاہر کی کہ آفات کی صورتحال میں موبائل ٹکنالوجی کے استعمال سے متعلق یہ شراکت داری نئے مواقع کھولے گی۔ این ڈی ایم اے کے ایک دیگر رکن جناب کمل کشور جنہوں نے موثر ڈیٹا تجزیہ اور آلات سے متعلق ضرورت پر منعقد پینل مباحثہ میں آخر میں شرکت کی، کہا کہ سوشل میڈیا ایک ایسے مستقبل کی تشکیل کر سکتا ہے جس میں جہاں ایک طرف غیر محفوظ لوگ خود کفیل بنیں

گے، وہیں دوسری طرف حکومت کی ایجنسیاں ریل ٹائم رائے کے حصول اور جنرل کی وہ خدمت کرنا چاہتی ہیں ان تک رسائی کے لئے ان کے پاس مزید طاقتور آلات ہو جائیں گے۔ ڈیزاسٹر انفارمیشن والیٹیٹیزس (ڈی آئی وی) پروگرام سے متعارف کراتے ہوئے جنوبی ایشیا کے فیس بک سربراہ (پالیسی پروگرام) جناب ریش مہتانے کہا کہ ہمارا مقصد ایسے مصنوعات تیار کر کے کمیونٹیز کو بااختیار بنانا ہے جن سے لوگ جڑیں اور جن سے مثبت سماجی اثر پڑے۔ خیال رہے کہ ڈیزاسٹر انفارمیشن والیٹیٹیزس پروگرام ایک ایسا پروگرام ہے جس میں تربیت یافتہ رضا کاروں کا ایک نیٹ ورک اپنے مقامی کمیونٹیز میں آفات سے متعلق اضافی معلومات فراہم کرے گا تاکہ وہ فیس بک ورک پلیٹ فارم کے ذریعہ حکومت کی راحت اور بچاؤ کی کوششوں میں مدد کر سکیں۔ انہوں نے کہا کہ یہ پروگرام آفات سے متاثر دو ریاستوں میں شروع کیا جائے گا۔ فیس بک اب اپنا ڈیزاسٹر میپ این ڈی ایم اے کے ساتھ شیئر کرے گا۔ ایم ایچ اے، این ڈی ایم اے، نیشنل ڈیزاسٹر ریسپانس فورس (این ڈی آر ایف) نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف ڈیزاسٹر منیجمنٹ (این آئی ڈی ایم) اور مرکزی حکومت کے شعبے کے سینئر افسران، فیس بک کے نمائندوں اور غیر سرکاری تنظیموں نے اس تقریب میں شرکت کی۔

زیر تربیت آئی پی ایس افسران سے صدر جمہوریہ کا خطاب

☆ سردار دلہ بھائی پٹیل نیشنل پولیس اکیڈمی سے 2016 کے بیچ کے 69 آر آر کے زیر تربیت آئی پی ایس افسران کے ایک گروپ نے راشٹر پتی بھون میں صدر جمہوریہ ہند رام ناتھ کووند سے ملاقات کی۔ اس موقع پر ان افسران سے خطاب کرتے ہوئے مسٹر رام ناتھ کووند نے کہا کہ انڈین پولیس سروس ہمارے قومی انتظام و انصرام کے نظام کے اہم ستونوں میں سے ایک ہے۔ آل انڈیا سروس میں شامل ہونے کے سبب یہ افسران بلاشبہ مختلف ریاستوں میں کام کریں گے لیکن ان ریاستوں میں کام کرتے ہوئے بھی یہ افسران ہمارے قومی نظریات کی ترجمانی کریں گے۔ ان کا فیصلہ ہمارے

جمہوری نظام میں قانون کی بالادستی کو برقرار رکھنے کے لئے ہونا چاہئے۔ اس طرح یہ لوگ نہ صرف ہمارے عوامی نظام کے سرپرست ہیں بلکہ قانون کی حکمرانی کے بھی نگراں ہیں۔ صدر جمہوریہ موصوف نے مزید کہا کہ آپ سبھی افسران کو اپنے فرائض کسی خوف یا حمایت کی پرواہ کئے بغیر انجام دینے چاہئیں۔ اس کے ساتھ ہی یہ بھی خیال رکھا جانا چاہئے کہ فرائض کی ادائیگی بروقت ہو اور اس میں تاخیر نہ ہو۔ انہوں نے کہا کہ ایک پیشہ ور شہری افسران کی حیثیت سے انہیں سیاسی، ذمہ داروں کو ایمانداری کے ساتھ بے خوف ہو کر مشورہ دینا چاہئے۔ مسٹر رام ناتھ کووند نے آگے کہا کہ ٹکنالوجی پولیس کے کام کاج کے لئے عطیہ ہی نہیں ایک چیلنج بھی ہے۔ یہاں جرائم کے لئے اس میں توسیع کی جاتی ہے، وہیں ٹکنالوجی پولیس کو لگن اور چوکسی کے ساتھ فرائض کی ادائیگی میں مدد بھی کرتی ہے۔ انہوں نے کہا کہ ایک آدرش سیاسی نظام ایسا ہونا چاہئے جس میں شہریوں کو تھانے جائے بغیر پولیس کی مطلوبہ خدمات فراہم کرائی جاسکیں۔

بھارت اور سنگا پور پر پیش رفت اور ہمہ گیر ترقیات کے میدان میں اہم شراکت دار ہیں۔ نائب صدر جمہوریہ ہند

☆ نائب صدر جمہوریہ ہند، جناب ایم وینکیا نائیڈو نے کہا ہے کہ بھارت اور سنگا پور پر پیش رفت اور ہمہ گیر ترقیات کے میدان میں اہم شراکت دار ہیں۔ موصوف سنگا پور کے تجارت و صنعت کے وزیر مسٹر ایس ایسورن سے گفت و شنید کر رہے تھے، جو ان سے ملاقات کی غرض سے وہاں گئے تھے۔ نائب صدر جمہوریہ ہند نے کہا کہ بھارت سنگا پور کے ہمہ آہنگ کثیر ثقافتی اور کثیر قومی معاشرے کا معترف ہے۔ انھوں نے مزید کہا کہ بھارت کی متعدد ریاستوں نے سنگا پور کے ساتھ مفید شراکت داری اور رشتے استوار کئے ہیں۔ انھوں نے کہا کہ ہم خود امداد باہمی پڑھنی مسابقتی وفاقت میں یقین رکھتے ہیں اور ایک جامع طریقے سماجی۔ اقتصادی ترقیات کو عملی جامہ پہنانے پر توجہ مرکوز کر رہے ہیں۔ جناب نائب صدر جمہوریہ ہند



نے کہا کہ بھارت اور سنگا پور دونوں ایک دوسرے کی ترقی اور خوشحالی کے لئے اہم حیثیت رکھتے ہیں۔ انھوں نے مزید کہا کہ سنگا پور بھارت کی ترقیاتی ترجیحات میں ایک اہم شراکت دار کی حیثیت رکھتا ہے۔ انھوں نے وضاحت کی کہ بھارت کاروبار کو آسان کرنے سمیت ہر شعبے میں اہم تبدیلی سے ہمکنار ہونے کے لئے تیار ہے۔ نائب صدر جمہوریہ ہند نے اس امر پر مسرت کا اظہار کیا کہ سنگا پور کنسورشیم نے آندھرا پردیش کے نئے کیپٹل سٹی امراتلی میں اسٹارٹ اپ ایریا کا کام شروع کر دیا ہے۔ اس سے پورے بھارت میں مستقبل کے لئے نئے پروجیکٹوں کے نمونے تیار کرنے میں مدد ملے گی۔

موجودہ دور کے صحافیوں کو خبروں کی اہمیت، شفافیت، مقصدیت، ماہیت اور آزادی کی بنیادی اقدار پر عمل کرنا چاہئے۔ نائب صدر جمہوریہ ہند ☆ نائب صدر جمہوریہ ہند جناب ایم وینکیا نائیڈو نے کہا کہ آج کل کے صحافیوں کو خبروں کی صحت، شفافیت، مقصدیت، ماہیت اور آزادی کی بنیادی اقدار پر عمل کرنا چاہیے۔ وہ پریس کے قومی دن کے موقع پر پریس کونسل آف انڈیا کی گولڈن جوبلی تقریبات کے اختتامی اجلاس سے خطاب کر رہے تھے۔ کپڑے کی صنعت اور اطلاعات و نشریات کی مرکزی وزیر محترمہ اسمرتی ایرانی اور دیگر شخصیات بھی اس موقع پر موجود تھیں۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ جب برطانیہ سے آزادی کی جدوجہد نے رفتار پکڑی تو پریس، لوگوں میں جذبہ پیدا کرنے کے لئے ایک اہم وسیلہ اور ان کی امنگوں کی ایک آواز بن گیا۔ انھوں نے کہا کہ بہت سے اخبارات اور جریدوں خاص طور پر علاقائی اخبارات اور جریدوں میں تحریک آزادی نے مجاہدانہ کردار ادا کیا۔ پریس مجاہدین آزادی کے لئے پروپیگنڈے کا اہم وسیلہ تھا یہاں تک برطانوی حکمرانوں نے بھی ہر موقع پر اسے دبانے کی کوشش کی۔

نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ اخبارات اور رسالوں نے جو وطن پرستانہ کردار ادا کیا اس کی جدوجہد؟ آزادی میں عوام کی رائے پر اثر انداز ہونے اور رائے سازی میں کوئی کم اہمیت نہیں ہے۔ نائب صدر نے کہا

کہ پچھلے برسوں میں صحافت کے خدو خال میں کافی تبدیلیاں آئی ہیں۔ انھوں نے یہ بھی کہا کہ امریکہ میں واٹر گیٹ گھپلہ اس بات کی ایک یاد رہ جانے والی مثال ہے کہ کس طرح ایک آزاد اور نڈر پریس کسی طاقتور صدر تک کی تنزلی کا سبب بن سکتا ہے۔ بھارت میں بھی ہمارے سامنے ایک مثال ہے جس میں وزیر اعلیٰ کو سینٹ کی صنعت سے متعلق گھپلے کو پریس کے ذریعہ اجاگر کرنے جانے پر استعفیٰ دینا پڑا تھا۔

صدر جمہوریہ نے کہا کہ جان بوجھ کر جانب دارانہ خبریں دیئے جانے سے مسائل، تنظیموں یا شخصیتوں کے بارے میں غیر متناسب مواد فراہم ہوتا ہے۔ غیر اہم خبریں دینے سے عوام کے مابین کشیدگی پیدا ہوتی ہے اور یہ خطرناک رجحان پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا دونوں میں ہی داخل ہو گیا ہے۔ انھوں نے یہ بھی کہا کہ اپنے دشمنوں یا مقابلہ کرنے والوں کو جلد بازی میں ہرانے کے رجحان سے ایسا نہیں ہونا چاہئے کہ خبریں غلط دی جانے لگیں۔ صحافت ایک باوقار پیشہ ہے اور آپ سبھی کو اس پیشے کے علمبرداروں کی حیثیت سے یہ بات یقینی بنانی چاہئے کہ لوگوں کو صحیح صحیح معلومات دینی چاہئے نہ کہ متعصبانہ اور جانب دارانہ معلومات فراہم کی جائے۔

نائب صدر جمہوریہ کے خطاب کا متن مندرجہ ذیل ہے: سب سے پہلے میں صحافت میں مہارت کے لئے دیئے جانے والے قومی انعامات حاصل کرنے والے سبھی فاتحین کو مبارکباد دیتا ہوں۔ بھارت میں پریس، پہلے اخبار بنگال گزٹ کے بعد سے ہی بھارت کی گونا گوں تاریخ رہی ہے۔ بنگال گزٹ 1970 میں جیمس گسٹس کی نے شروع کیا تھا۔ جب برطانوی حکمرانوں سے آزادی حاصل کرنے کی جدوجہد شروع ہوئی تو اس جدوجہد نے تیز رفتاری اختیار کر لی۔ پریس لوگوں میں جذبہ پیدا کرنے اور ان کی امنگوں کے اظہار کا ایک اہم وسیلہ بن گیا۔ انھوں نے کہا کہ بہت سے اخبارات اور جریدوں خاص طور پر علاقائی اخبارات اور جریدوں میں تحریک آزادی نے مجاہدانہ کردار ادا کیا۔ پریس مجاہدین آزادی کے لئے پروپیگنڈے کا اہم وسیلہ تھا یہاں تک برطانوی حکمرانوں نے بھی ہر موقع پر اسے

دبانے کی کوشش کی۔

بہت سے رسائل اور اخبارات اس موقع پر اٹھ کھڑے ہوئے جس میں 1821 میں راجہ رام موہن رائے کا بنگالی میں سمبد کو مودی، 1822 میں فارسی میں مرات الاکبر، کیسری، مہرت، دی ہندو، امرت بازار پتریکا، بندے ماترم، البلاغ اور الہلال، بیگ انڈیا اور ہندوستان ٹائمز۔ برطانیہ کی طرف سے عائد کی گئی پابندیوں کے دوران پریس بے باک رہا اور یہی جذبہ تھی سے بھارتی میڈیا کی اہم خصوصیات میں سے ایک ہے۔

اخبارات اور رسالوں نے جو وطن پرستانہ کردار ادا کیا وہ جدوجہد آزادی کے دوران عوام کی رائے سازی کے لئے کوئی چھوٹا قدم نہیں تھا۔ درحقیقت ان دنوں میں پریس آزادی حاصل کرنے کے باقار کا ذکے لئے لڑنے کی غرض سے مختلف پس منظر کے لوگوں کو یکجا کرنے میں ایک اہم اثبات ہوا۔ اسے جس کی ضرورت تھی وہ تھا صحافیوں کے لئے مشن، جنھوں نے برطانوی حکمرانوں سے بھارت کی آزادی کے کاژ کا پروپیگنڈہ کرنے میں کوئی کسر باقی نہ رکھی۔ آزادی کے بعد بھارت میں پریس ایک نگران کا کردار ادا کرتا رہا اور لوگوں کے مسائل اور ان کی امنگوں کا عکاس بنا رہا۔ یہ ملک میں جمہوریت کو فروغ دینے اور مستحکم کرنے میں اہم ستونوں میں سے ایک کے طور پر باقی رہے گا۔ آج میڈیا کا منظر نامہ ہزاروں رسائل اور اخبارات سے اور سیکڑوں ڈی وی چینلوں اور بہت سارے ریڈیو اسٹیشنوں سے بھر پڑا ہے۔ یقیناً آپ کے پاس بھی سوشل میڈیا موجود ہے جو اس ڈیجیٹل دور میں معلومات بہم پہنچانے کا ایک اہم وسیلہ ہے۔ دوستو، مجھے یقین ہے کہ آپ سبھی حضرات اس بات سے اتفاق کریں گے کہ پچھلے کچھ برسوں میں صحافت کے خدو خال بدل گئے ہیں۔ اگرچہ اس نے رائے عامہ بنانے، حکومت کی طرف سے فیصلہ سازی خصوصاً جمہوریتوں میں بہت بڑا کردار ادا کرنا جاری رکھا ہوا ہے۔ امریکہ میں واٹر گیٹ گھپلہ اس بات کی ایک یاد رہ جانے والی مثال ہے کہ کس طرح ایک آزاد اور نڈر پریس یہاں تک کہ کسی طاقتور صدر کی تنزلی کا سبب بن سکتا ہے۔ بھارت میں بھی ہمارے سامنے ایک مثال

ہے جس میں وزیر اعلیٰ کو سینٹ کی صنعت سے متعلق گھپلے کو پریس کے ذریعہ اجاگر کئے جانے پر استعفیٰ دینا پڑا تھا۔ بھارت میں بھی ایک مثال موجود ہے جس میں وزیر اعلیٰ کو پریس کی طرف سے سینٹ صنعت سے متعلق ایک گھپلے کو اجاگر کئے جانے کے بعد استعفیٰ دینا پڑا تھا۔

میں نے یہ چند مثالیں اس بات کو اجاگر کرنے کے لئے دی ہیں کہ کسی جمہوریت میں ایک آزاد پریس، مجاہدانہ کردار ادا کر سکتا ہے۔ البتہ پچھلے چند برسوں میں ایسا لگتا ہے کہ ماضی میں جن اصل اقدار نے صحافت کی رہنمائی کی اب ان کی پابندی کوئی نہیں کر رہا ہے اور خبریں لگا تار رنگین بنتی جا رہی ہیں۔ کیا یہ جمہوریت کے لئے صحت مندرجان ہے؟ میں ایسا نہیں سوچتا اور آپ سب لوگ بھی ایسا نہیں سوچتے۔ جو آج پریس کے قومی دن کے موقع پر یہاں جمع ہوئے ہیں ہمیں اپنا محاسبہ کرنا چاہیے۔

جانب دارانہ خبریں دینے، معاملات، تنظیموں یا شخصیتوں کے بارے میں غیر متناسب طریقے سے خبریں دینے جب کہ اہم خبروں کو گھس ایک کالم میں یا خانہ پوری کے لئے پیش کرنے یا کسی غیر اہم موضوع کو اہمیت دینے سے، عوام کے مابین کشیدگی پیدا ہوتی ہے۔ یہ کچھ خطرناک رجحانات ہیں جو ہمارے پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا دونوں کے نیوز روم میں داخل ہو گئے ہیں۔ اس پر لگام کسنے کی ضرورت ہے تاکہ ماضی میں پریس نے جو اہم رول ادا کیا ہے اسے بحال کیا جاسکے۔ کسی اخبار یا نیوز چینل کو چلانے کے لئے محض تجارت مفادات نہیں ہونے چاہئیں۔ میں اخبارات اور ٹی وی چینلوں سے یہ نہیں کہہ رہا کہ وہ راتوں رات خیراتی تنظیمیں بن جائیں بلکہ کچھ متوازن خبریں سماجی ذمہ داریوں اور تجارتی کوششوں سے وابستہ ہوتی ہیں۔

میں سمجھتا ہوں کہ آج کے دور کے صحافیوں کو خبروں کی صحت، شفافیت، مقصدیت، ماہیت اور آزادی کی طرف لوٹنا چاہیے۔ اپنے حریفوں یا مقابلہ کرنے والوں کے ساتھ جلدی کرنے کا مطلب یہ نہیں ہے کہ غلط خبریں دے دی جائیں۔

اسٹنگ آپریشنوں کے ان دنوں میں صحافت اور سوشل میڈیا کی تیزی سے توسیع کے تحت میرا خیال ہے کہ

میڈیا سبھی تنظیموں کو ان کے نئے ناموں کے ساتھ ایک واحد نگران ادارے کے تحت لے آیا جانا چاہئے۔ یقیناً پریس کونسل آف انڈیا ملک میں ایک ذمہ دارانہ صحافت میں اہم رول ادا کرتی رہی ہے۔ اب جب کہ صحافت کے خدو خال بدلنے لگے ہیں تو میرا خیال ہے کہ ابھرنے والے صحافیوں کے لئے ایک کم سے کم تعلیمی اہلیت کو لازمی بنایا جانا ضروری ہے۔ اس بات کو یقینی بنایا جانا لازمی ہے کہ صحافت کے معیارات اور اخلاقیات کو برقرار رکھا جائے اور ان سے سمجھوتہ نہ کیا جائے۔ دوستو، صحافت ایک باوقار پیشہ ہے اور آ سبھی حضرات کو اس پیشے کے علمبرداروں کی حیثیت سے لازمی طور پر اس امر کو یقینی بنایا جانا چاہئے کہ لوگوں کو صحیح معلومات دی جائے نہ کہ لوگ متحصبانہ اور جانب دارانہ معلومات حاصل کرنے پر مجبور ہو جائیں۔ شکر یہ ہے ہند۔ شمولیت پر مبنی ترقی کے مقصد کے حصول کے لئے قبائلی ترقی ضروری ہے۔ نائب

صدر جمہوریہ ہند

☆ نائب صدر جمہوریہ ہند جناب ایم وی سکھیا ناٹیڈو نے کہا ہے کہ شمولیت پر مبنی ترقی (سب کا وکاس) کے مقصد کے حصول کے لئے قبائلی ترقی ایک اہم عنصر ہے۔ موصوف، "آدی مہوتسو" کا افتتاح کرنے کے بعد حاضرین سے خطاب کر رہے تھے۔ آدی مہوتسو کا اہتمام 15 روز تک چلنے والے قبائلی میلے کے طور پر کیا گیا ہے، جس کا عنوان "قبائلی ثقافت کے جذبے کی تقریب"، کھانوں اور تجارت کا جشن، قبائلی امور کے وزیر جناب جوال اورام، قبائلی امور کے وزیر مملکت جناب سدرشن بھگت، قبائلی امور کی وزارت کی سیکریٹری محترمہ لینا نانتک، ٹرائیفیڈ کے مینجنگ ڈائریکٹر جناب پرویر کرشنا اور دیگر عمائدین اس موقع پر موجود تھے۔

نائب صدر جمہوریہ ہند نے کہا کہ یہ میلہ پورے بھارت اور پوری دنیا میں اپنی نوعیت کے لحاظ سے منفرد ثقافتی ورثے کو متعارف کرانے کے معاملے میں ازحد مفید ثابت ہوگا۔ انھوں نے کہا کہ اس میلے کا ایک دوسرا فائدہ یہ ہے کہ قبائلی افراد کے ذریعہ تیار کردہ مصنوعات کو

فروخت ہونے کا موقع حاصل ہوگا، جس سے انھیں مالی فوائد حاصل ہوں گے۔ ان کی اثر انگیزی اور ان کی مہارت اقتصادی خوشحالی لے کر آئے گی۔ نائب صدر جمہوریہ ہند نے کہا کہ ہمارے آئین میں حکومت پر یہ ذمہ داری عائد کی گئی ہے کہ وہ قبائل کی خصوصی ضروریات کا لحاظ رکھے، انھوں نے کہا کہ قبائل کو قومی دھارے تک لایا جانا ضروری ہے، تاہم اس کے ساتھ ہی ساتھ یہ امر بھی یقینی بنایا جانا چاہئے کہ ان کی ثقافتی شناخت کسی طرح سے بھی متاثر نہ ہو اور اپنی جگہ برقرار رہے۔ ا؟ دی و اسی حضرات اصل باشندے ہیں اور ان کا انداز حیات بنیادی حقائق، لافانی اقدار اور فطری سادگی پر مبنی ہے۔ نائب صدر جمہوریہ ہند نے کہا کہ حکومت قبائلی صناعتوں اور قومی دھارے میں شامل ڈیزائنروں کے مابین ربط و ضبط کو فروغ دینا چاہتی ہے۔ انھوں نے مزید کہا کہ آدی مہوتسو جیسی تقریبات اس سلسلے میں از حد اہم ثابت ہو سکتی ہیں۔ حکومت نے اس مقصد کے حصول کے لئے قبائلی امداد باہمی مارکیٹنگ ترقیات فیڈریشن آف انڈیا (ٹرائیفیڈ) تشکیل دیا ہے۔ نائب صدر جمہوریہ ہند نے قبائلی امور کی وزارت اور ٹرائیفیڈ آرگنائزروں کو آدی مہوتسو کے اہتمام کے لئے مبارکباد پیش کی۔ انھوں نے قبائلی صناعتوں کو تقویت کی کہ وہ اس موقع کا بہترین استعمال دیگر صناعتوں اور منڈی میں سرگرم عمل عناصر سے اپنے ربط و ضبط بڑھانے کے لئے کریں۔

کامن سروس سینٹر کو ڈیجیٹل انڈیا پروگرام میں اہم کردار ادا کرنا ہوگا: الفونس کٹن تھانم

☆ الیکٹرانکس اور اطلاعاتی ٹیکنالوجی کے وزیر مملکت جناب الفونس کٹن تھانم نے کامن سروس سینٹر (سی ایس سی) کے ضلع مینجروں کی ورکشاپ کے دوران کہا کہ حکومت کی ڈیجیٹل انڈیا مہم میں کامن سروس سینٹر کو اہم کردار ادا کرنا ہوگا۔ انھوں نے کہا کہ سی ایس سی دیہی صنعت کاروں کے اندر دیہات میں رہنے والے شہریوں کو با اختیار بنا کر اور متعدد سرکاری اور دیگر خدمات تک رسائی کے مواقع دستیاب کر کر ہندوستان میں انقلاب

لانے کی صلاحیت ہے۔ وہ متعدد قسم کی خدمات سے محروم افراد کی خدمت سے متعلق حکومت کے ایجنڈے کو آگے بڑھا سکتے ہیں۔ وہ یہ کام خاص طور پر دیہاتوں میں رہنے والے باشندوں کے لئے انجام دے سکتے ہیں۔

جناب الفونس کتن تھانم انڈیا پی ٹی سینٹر میں منعقدہ سی ایس ایس نیشنل کانفرنس کے دوران ملک بھر کے تقریباً 600 سی ایس ایس ضلع مینیجروں سے خطاب کر رہے تھے۔ وزیر موصوف نے اس کانفرنس کا افتتاح کیا۔ انھوں نے زمینی سطح پر پی ایم جی ڈی آئی ایس ایچ اے، آدھار، بینکنگ، انشورنس جیسی کلیدی خدمات دستیاب کرانے میں سی ایس ایس کی کوششوں کی ستائش کی۔ انھوں نے کیرالہ کے کوٹایم کی مثال پیش کی جو کہ ہندوستان کا پہلا سو فیصد ڈیجیٹل لٹریٹ (ڈیجیٹل نقطہ نظر سے خواندہ) قصبہ ہے۔ انھوں نے کہا کہ سی ایس ایس، ترقی کے فائدے کو

محروم ترین طبقات تک پہنچانے کے وزیر اعظم مودی کے خواب کی تکمیل کا سب سے بڑا ذریعہ ہیں۔ ڈیجیٹل انڈیا بے آوازوں کو آواز دیتا ہے اور اس کی تکمیل سی ایس ایس کے ذریعے ہونے والی ہے۔ وزیر موصوف نے مزید کہا کہ مجھے یہ دیکھ کر بڑی خوشی ہے کہ اس ملک میں سب سے بڑا انقلاب کامن سروس سینٹرز کے ذریعے سے لایا جا رہا ہے۔ سی ایس ایس ضلع مینیجرس اضلاع میں حکومت کے ویرن کی نمائندگی کرتے ہیں۔ وہ اپنے علاقے میں حکومت کی آواز ہیں اور ڈیجیٹل کاری کے نقطہ نظر سے شمولیت پر مبنی ساج کی تعمیر میں تعاون دے سکتے ہیں۔ ایم ای آئی ٹی وائی کے سکریٹری جناب اے پرکاش سہنی نے کہا کہ سی ایس ایس تحریک مضبوطی کے ساتھ آگے بڑھ رہی ہے۔ ہندوستان میں 2.70 لاکھ مراکز کے نیٹ ورک نے آدھار انرولمٹ، اے ای پی ایس، ڈیجیٹل خواندگی، ٹیلی میڈیسن، انشورنس، ٹیلی لا، فروغ ہنرمندی جیسے شعبوں میں شاندار کام کیا ہے۔ انھوں نے مزید کہا کہ مجھے اس بات سے بہت خوشی ہے کہ آج سی ایس ایس ہندوستانی بحریہ میں بھرتی میں تعاون کا عظیم موقع حاصل کر رہے ہیں۔ ضلع مینیجروں کو ملک میں ہر شہری تک ڈیجیٹل لیمن دین کے توسط سے ادائیگی کو فروغ دینا ہے۔ انھوں نے ہر سی ایس ایس میں بھارت کیو آر کوڈ کے استعمال

کی بات کہی۔

ورکشاپ کے شرکاء کا خیر مقدم کرتے ہوئے سی ایس ایس، ایس پی وی کے سی ای او ڈاکٹر دیش تیگی نے کہا کہ آج 2.70 لاکھ شہریوں کو ان کے گھر پر بہت طرح کی خدمات دستیاب کر رہے ہیں۔ ہم نے ملک میں آئی سی ٹی پر مبنی دیہی کمپنیوں کی تخلیق کی ہے۔ ڈاکٹر تیگی نے مزید کہا کہ گزشتہ چھ مہینوں کے اندر ای ایم جی ڈی آئی ایس ایچ اے کے تحت سی ایس ایس کے دائرے میں 4 ملین سرٹیفکڈ افراد آئے ہیں۔ سی ایس ایس، پی ایم جی ڈی آئی ایس ایچ اے کے سبب بھاری بھرم ہو گیا ہے۔ ہم دیہی لوگوں سے متعلق سبھی خدمات پر کام کر رہے ہیں تاکہ انھیں با اختیار بنایا جاسکے اور ڈیجیٹل نقطہ نظر سے شمولیت پر مبنی معاشرے کی تعمیر ہو سکے۔

انڈیا فرسٹ کی سی ای او محترمہ آراہیم وشاکھانے کہا کہ سی ایس ایس قابل تعریف طریقے سے دیہی ہندوستان میں معیاری خدمات دستیاب کر رہے ہیں۔ سی ایس ایس، ایس پی وی اور انڈیا فرسٹ کا دیہی ہندوستان کے تعلق سے تصور ایک طرح کا ہے اور مالی شمولیت سے متعلق اہداف کے حصول کے لئے ہم انڈیا فرسٹ لائف سی ایس ایس انشورنس کھاتہ کا آغاز کرنے جارہے ہیں۔ یہ ایک اچھی پیشکش ہے، جس کا مقصد دیہاتوں میں رہنے والے باشندوں کو انشورنس کے فوائد سے مستفید ہونے کا اہل بنانا ہے۔

کانفرنس کے دوران درج ذیل خدمات کا آغاز کیا گیا۔ انشورنس کھاتہ کا آغاز سی ایس ایس، ایس پی وی اور انڈیا فرسٹ لائف انشورنس نے ”انشورنس کھاتہ“ منصوبے کا آغاز کیا۔ یہ ایک مالی شمولیت سے متعلق منصوبہ ہے جو عوام کو آسام طریقے سے انشورنس کے فوائد حاصل کرنے کا اہل بناتا ہے۔ یہ منصوبہ سیزل انکم (غیر مستقل آمدنی) کے امکان کو پیش نظر رکھتا ہے اور صارف کو کلکروں میں اور جب بھی ممکن ہو، قسط کی ادائیگی کے لئے لچیلے پن کی سہولت دستیاب کراتا ہے۔ یہ منصوبہ ملک بھر کے 2.7 لاکھ مراکز کے توسط سے قابل عمل بنایا جائے گا، جس میں خاص توجہ نہ صرف انشورنس کو قابل استطاعت بنانے پر ہوگی بلکہ اس میں اس بات کا بھی

خیال رکھا جائے گا کہ اس کی رسائی سماجی پائیدان میں نیچے کی سطح پر زندگی گزارنے والے لوگوں تک بھی ہو اور یہ ان کے لئے بھی پرکشش ہو۔

ہندوستانی بحریہ میں بھرتی کے لئے سی ایس ایس کے توسط سے؟ ان لائن درخواست گذاری۔ وہ امیدوار جو بھارتی بحریہ میں بھرتی کے لئے درخواست دینا چاہتے ہیں وہ اب سی ایس ایس کے توسط سے آن لائن درخواست دے سکیں گے۔ ہندوستانی بحریہ میں شمولیت بھرتی کے لئے آن لائن درخواست پُر کرنے کے کام میں سی ایس ایس کے ذریعے امیدواروں کی مدد کی جائے گی۔ سی ایس ایس، ایس پی وی ہندوستانی بحریہ کو ملک بھر کے سی ایس ایس نیٹ ورک تک رسائی کی سہولت دستیاب کرا کر تعاون دے گا۔ سی ایس ایس، ایس پی وی ایڈورٹائزنگ (اشتہارات کی اشاعت) اور مارکیٹنگ کے کام میں ہندوستانی بحریہ کو تعاون دے گا، تاکہ وہ سی ایس ایس لوکیشنز پر بیزنس کے توسط سے خالی اسامیوں اور بھرتیوں کی پہلٹی کر سکے۔ فروغ ہنرمندی کے لئے سی ایس ایس اکیڈمی اور ٹی سی ایس کے درمیان مفاہمت نامے کا تبادلہ۔

اس موقع پر دیہی ہندوستان میں ہنرمندی کے فروغ کے لئے سی ایس ایس اکیڈمی اور ٹی سی ایس کے درمیان مفاہمت نامے کا تبادلہ ہوا۔ اب ہندوستان میں سی ایس ایس نیٹ ورک کے توسط سے دیہی آبادیوں تک ہنرمندی سے متعلق 300 سے زیادہ کورسز پہنچیں گے۔

صحت دیکھ بھال کے لئے سی ایس ایس اور 2.5 این وی جی ایسیلر کے درمیان مفاہمت نامے کا تبادلہ سی ایس ایس نیٹ ورک کے توسط سے؟ کھجور کی جانچ اور چشموں کی تقسیم کے لئے ایک مفاہمت نامے کا تبادلہ کیا گیا۔ اس خدمت کے توسط سے؟ کھجور کی ریفریکٹیو انڈیکس کی جانچ کی جاسکے گی اور مناسب قیمتوں پر وی ایل ای کے ذریعے چشموں کی تقسیم کی جاسکے گی۔

مختلف خدمات کے سلسلے میں غیر معمولی کارکردگی کے لئے 7 ضلع مینیجروں کو انعامات سے نوازا گیا۔ اس موقع پر وزیر موصوف نے پی ایم جی ڈی آئی ایس ایچ اے موبائل یونٹ کو جھنڈی دکھائی۔

ایم ای آئی ٹی وائی کے وزیر اور سکریٹری کے علاوہ

اس تقریب میں انڈیا فرسٹ کی سی ای او محترمہ آرایم وٹاکھا اور اے وی ایس ایم، وائس ایڈمیرل اے کے چاؤلہ نے بھی شرکت کی۔

ہندوستان کے آٹھویں آرگن ڈومیشن ڈے میں اپنے اعضاء عطیہ کرنے کی انوپریا پیٹیل کی اپیل

☆ جب اس نقطہ نظر اور پہلو سے دیکھا جائے کہ کس کو زندگی بخشنا یہ ہوتا ہے کہ اس میں کوئی اپنے جسم کا کوئی حصہ کسی کو دیتا ہے یا عطیہ کرتا ہے، یہ دیوتاؤں کا عمل ہے، ہمیں اس کی حوصلہ افزائی کرنیکی ضرورت ہے۔ یہ بات صحت اور کنبہ بہبود کی وزیر مملکت محترمہ انوپریا پیٹیل نے یہاں نیشنل آرگن اینڈ ٹیشو ٹرانسپلانٹ آرگنائزیشن (این او ٹی او) کے زیر اہتمام منعقدہ آٹھویں انڈین آرگن ڈومیشن ڈے کے موقع پر کہی ہے۔ محترمہ انوپریا پیٹیل نے سب سے اپنے جسمانی اعضاء عطیہ کرنے کی غرض سے آگے آنے کی اپیل کرتے ہوئے کہا کہ جسمانی اعضاء عطیہ کرنے کے عمل کے فروغ کے علاوہ اعضاء کی پیوند کاری کے لئے سرکاری اسپتالوں کے بنیادی ڈھانچے اور صلاحیت کو بہتر بنانا بھی اہم ہے تاکہ اس سے ان لوگوں کا فائدہ ہو سکے جو اعضاء کی پیوند کاری کی استطاعت نہیں رکھتے۔ اس موقع پر محترمہ انوپریا نے شرکا کو جسمانی اعضاء کے عطیہ کا حلف دلایا۔ اس تقریب میں حکومت تمل ناڈو کے وزیر صحت ڈاکٹر سی وجے بھاسکر بھی موجود تھے۔

اس موقع پر منعقدہ تقریب میں محترمہ انوپریا پیٹیل نے کہا کہ یہ سمجھنا اہم ہے کہ ہندوستان میں جو لوگ اپنے اعضاء کو عطیہ کرتے ہیں وہ لوگ اس کا اظہار اپنی زندگی میں کرتے ہیں لیکن ان میں سے تقریباً 23 فیصد انسانی اعضاء ہی پیوند کاری کے لئے لاشوں سے حاصل ہوتے ہیں۔ محترمہ پیٹیل نے مزید کہا کہ "انسانی اعضاء کی تجارت کے خطرے سے بچنے کے لئے اور اعضاء کے زندہ عطیہ کنندگان کی صحت کو خطرے میں ڈالنے سے بچنے کے لئے زندہ عطیہ

دہندگان پر انحصار کرنے کے بجائے لاشوں یا بیمار اعضاء کے عطیہ کے عمل کو فروغ دینے کی ضرورت ہے۔

حکومت تمل ناڈو کے وزیر صحت ڈاکٹر سی وجے بھاسکر نے لگاتار تیسری بار جسمانی اعضاء کو عطیہ کرنے والی تمل ناڈو کو بہتری ریاست قرار دیئے جانے پر خوشی کا اظہار کیا۔ انہوں نے کہا کہ 1056 عطیہ دہندگان سے 5933 انسانی اعضاء حاصل کر کے تمل ناڈو نے غیر معمولی کام کیا ہے۔ دماغی طور پر موت کی قانونی طور پر تصدیق، جسمانی اعضاء کی تقسیم میں آسانیاں پیدا کرنے اور گرین کارڈ اور کے قیام جیسے متعدد اقدامات کرنے والی تمل ناڈو کو ہندوستان کو پہلی ریاست قرار دیا گیا ہے۔ انہوں نے شرکاء کو بتایا کہ تمل ناڈو قوت مدافعت پیدا کرنے والی دوامفت تقسیم کر رہی ہے اور پرائیویٹ سیکٹر میں انسانی اعضاء کی پیوند کاری کے لئے وزیر اعلیٰ کی جامع صحت بیمہ اسکیم کے تحت 35 لاکھ روپے منظور کئے ہیں۔

وزارت صحت کی سیکریٹری محترمہ پریتی سودان نے 70 ہزار عملہ کو اپنے جسمانی اعضاء کے عطیہ کا عہد دلانے کی کوششوں کے لئے پی ایس ایف کے ڈائریکٹر جنرل جناب کے کے شرما کی تعریف کی اور جسمانی اعضاء عطیہ کرنے کے شعبہ میں سرفہرست رہنے کے لئے ریاست تمل ناڈو کو مبارک باد دی۔ انہوں نے اس موقع پر مذہبی رہنماؤں اور نوجوانوں سے جسمانی اعضاء عطیہ کرنے کی مہم میں آگے آنے کی اپیل کی اور ملک میں اعضاء کے عطیہ کے پروگرام کو کامیاب بنانے میں شفافیت لانے کی غرض سے اعلیٰ سطح پر ملکیت اور ذیلی سطح پر رابطے کی اہمیت پر زور دیا۔ انہوں نے نہ صرف اپنے جسمانی اعضاء عطیہ کرنے کا عہد لیا۔ بلکہ اس کے لئے اپنے عزم کا اعادہ بھی کیا۔

اس موقع پر محترمہ انوپریا پیٹیل نے بی ایس ایف کے ڈائریکٹر جنرل جناب کے کے شرما اور ملک کے مختلف حصوں سے آئے اعضاء کے عطیہ دہندگان

کی عزت افزائی بھی کی۔ اس سلسلہ میں بہترین کارکردگی کا مظاہرہ کرنے والی ریاستوں کو تمل ناڈو، مہاراشٹر اور تلنگانہ کو ایوارڈ دیئے جب کہ چیمبر (جے آئی پی ایم ای آر)، پوڈوچیری کو جسمانی اعضاء کے عطیہ اور پیوند کاری میں بہترین کارکردگی کا مظاہرہ کرنے والی ریاست قرار دیا گیا۔ تلنگانہ کیپشودا اسپتال، پی جی آئی، چنڈی گرھ اور سہدیری اسپتال، پونے کو اس شعبہ میں ان کیتھون کے لئے ملک کا بہترین اسپتال قرار دیا گیا۔ جسمانی اعضاء کی پیوند کاری کی کوآرڈینیٹر ڈاکٹر پیٹریکا منٹاماریہ دیگو، کرناٹک، تمل ناڈو کی ڈاکٹر پی پریا نیگم، صفدر جنگ اسپتال کی محترمہ سنگیتا سہراوت اور ایمس کے جناب بلرام اور موہن فاؤنڈیشن آف انڈیا کو ان کی کوششوں کے لئے ایوارڈ دئے گئے۔

اس موقع پر صحت خدمات کے ڈائریکٹر جنرل ڈاکٹر جگدیش پرساد، ایڈیشنل سکرٹری آر کے وٹس، وزارت صحت کے جوائنٹ سکرٹری، ڈاکٹر سدھیر کمار، بی ایس ایف کے ڈائریکٹر جنرل جناب کے کے شرما، این او ٹی او کے ڈائریکٹر ڈاکٹر ویمل بھنڈاری، بی ایس ایف اور سی آر پی ایف کے اعلیٰ افسران اور مختلف ترقیاتی اداروں کے طلباء اور نمائندے بھی موجود تھے۔

ڈاکٹر جیتندر سنگھ کا نوجوانوں میں ذیابیطس کی روک تھام پر زور

☆ شمالی مشرقی خطے کی ترقی (ڈی او این ای آر) کی وزارت کے مرکزی وزیر مملکت (آزادانہ چارج)، وزیر اعظم دفتر، عملہ، عوامی شکایات اور پنشن، ایچی توانائی اور خلا کے وزیر مملکت جناب ڈاکٹر جیتندر سنگھ نے زور دیا ہے کہ دنیا کے لئے، خاص طور پر بھارت کے لئے آنے والے برسوں میں پیغام نوجوانوں میں ذیابیطس کی روک تھام ہونا چاہئے۔ عالمی یوم ذیابیطس کے موقع پر آج یہاں منعقدہ ایک تقریب سے خطاب کرتے ہوئے انہوں نے یہ بات کہی۔ انہوں نے زور دیا

کہ ملک کے نوجوانوں کی توانائی کا استعمال صحت مند اور تعمیری سرگرمیوں میں کیا جانا چاہئے۔

ڈاکٹر جیندر سنگھ نے کہا کہ ذیابیطس سے متاثر خالص تعداد کے اعتبار سے بھارت دنیا کی ذیابیطس کی راجدھانی ہے۔ انہوں نے وضاحت کی کہ ذیابیطس متعدد طریقوں سے نوجوانوں پر اثر انداز ہوتی ہے۔ ذیابیطس ان کی موثر صحت مند زندگی کی مدت اور ان کے مستقبل کی صحت پر معاشی طور پر اثر انداز ہوتی ہے۔ انہوں نے کہا کہ ایسے صحت مند نوجوانوں پر مشتمل قومی تعمیر کا قومی کار ہونا چاہئے جو متعدد اور غیر متعدی بیماریوں سے پاک ہوں اور جن کی صلاحیت کا بہتر طور پر استعمال کیا جاسکے۔

وزیر موصوف نے نوجوانوں کو اس بات پر ابھارا کہ وہ وزیر اعظم جناب نریندر مودی کی واضح اپیل سے ترغیب حاصل کریں اور کہا کہ نئے بھارت سے متعلق وزیر اعظم کی سوچ اس وقت حقیقت میں تبدیل ہوگی، جب صحت مند نوجوانوں کے ذرائع کا بہتر طور پر استعمال کیا جاسکے گا۔ انہوں نے کہا کہ بھارت کی 70 فیصد آبادی 40 سال سے کم عمر کی ہے۔ انہوں نے ملک کے لوگوں میں دیکھ ریکھ کی مناسب میکانزم کے ذریعے ذیابیطس کی روک تھام کرنے اور اس پر قابو پانے سے متعلق ایک عوامی بیداری مہم شروع کرنے کی ضرورت پر زور دیا۔ انہوں نے کہا کہ وقت کی ضرورت ہے کہ ایک عوامی تحریک کی شکل میں ذیابیطس کے بارے میں بیداری مہم چلائی جائے۔

ڈاکٹر جیندر سنگھ نے کہا کہ ذیابیطس سے چین، سری لنکا اور بنگلہ دیش جیسے پڑوسی ممالک بھی متاثر ہیں۔ انہوں نے کہا کہ ذیابیطس سے نمٹنے کے لئے خاص طور پر نوجوانوں کے لئے ایک مشترکہ مربوط طریقہ کار اختیار کیا جانا ضروری ہے۔ انہوں نے ذیابیطس سے متاثر نوجوانوں سے اپیل کی کہ وہ اس پر قابو پانے کے لئے مستقل طور پر خون کی جانچ کرائیں۔ انہوں نے کہا کہ ذیابیطس سے ملک کی معاشی صورتحال بھی متاثر ہوتی ہے، کیونکہ اس سے لوگوں کے کام کے دن متاثر ہوتے ہیں اور اس سے نوجوانوں کی زندگی کی مدت پر ایک ممکنہ اثر پڑتا ہے۔ اس محاذ پر ایک پیشہ ور اور سرگرم کارکن کی

حیثیت سے ڈاکٹر جیندر سنگھ نے کہا کہ ملک کی آبادی کا ہر تیسرا یا چوتھا شخص ذیابیطس سے متاثر ہے۔ انہوں نے کہا عالمی ذیابیطس کے موقع پر اس بات کا متحدہ طور پر عہد لیا جانا چاہئے کہ مناسب سماجی، ثقافتی، طبی اور جسمانی سرگرمیوں کو یقینی بنا کر نوجوانوں میں صحت مند زندگی کی حوصلہ افزائی کی جائے گی۔ انہوں نے سماج کے تمام طبقات سے اپیل کی کہ وہ ذیابیطس کی بنیادی جڑ سے نمٹیں۔ انہوں نے کہا کہ نوجوانوں میں صحت مند کھانے کی عادتیں پیدا کرنے اور جنک فوڈ سے بچنے کے بارے میں بیداری لائی جانی چاہئے۔

اس موقع پر ڈاکٹر جیندر سنگھ نے ذیابیطس پر قابو پانے اور اس کی روک تھام کے ہدف والے موبائل ویں کا آغاز کیا۔ انہوں نے ذیابیطس بیداری سینٹر میں شروع کئے جانے والے ایک بیداری واک میں بھی شرکت کی۔

☆ مرکزی کابینہ نے جس کی صدارت وزیر اعظم جناب نریندر مودی نے کی۔ بنیادی ڈھانچے کی سہولتوں میں ترقی سے متعلق مرکزی سرپرستی والی اسکیم (سی ایس ایس) کو 12 ویں پانچ سالہ منصوبے یعنی 1-04-2017 سے 31-03-2020 تک سے بھی زیادہ آگے جاری رہنے کی منظوری دے دی ہے۔ اس پرنیشنل مشن فور جیسٹس ڈیوری اینڈ لیگل ریفرنس کے ذریعے ایک مشن موٹ کے طور پر عمل کیا جائے گا۔ جس پر اندازاً 3,320 کروڑ روپے لاگت آئے گی۔ ایک آن لائن نگران نظام کے قیام کی منظوری بھی دی گئی ہے تاکہ انصاف کا محکمہ ذریعہ تعمیر کورٹ ہالوں اور رہائشی یونٹوں کی پیش رفت اور تکمیل کے بارے میں معلومات حاصل کر سکے اور اس اسکیم کے تحت مستقبل میں پورے ملک میں تعمیر کئے جانے والے کورٹ ہالوں اور رہائشی یونٹوں کے بارے میں بہتر انتظامات کر سکے۔

اسکیم کے فائدے: اس اسکیم کے ذریعہ پورے ملک میں ججوں/ضلع اور ذیلی عدالتوں کے جوڈیشیل افسروں کے لئے مناسب تعداد میں کورٹ ہالوں اور رہائشی یونٹوں کی فراہمی بڑھانے میں مدد ملے گی۔ ان میں ضلع، ذیلی ضلع، تعلقہ، تحصیل، گرام پنچایت اور گاؤں

کی سطح کی عدالتی لوگ شامل ہے۔

اس سے پورے ملک میں عدلیہ کی کارکردگی میں بہتری پیدا کرنے میں مدد ملے گی اور اس کی رسائی ہر شہری تک ہو سکے گی۔ مالی امداد: عدالتی افسروں/ضلع ججوں اور ذیلی عدالتوں کے لئے کورٹ ہال اور رہائشی یونٹ کی تعمیر کے سلسلے میں عدلیہ کے لئے بنیادی ڈھانچے کی سہولتوں کو فروغ دینے کے مقصد سے مرکزی امداد، سی ایس ایس کے تحت ریاستی حکومتوں اور مرکز کے زیر انتظام علاقوں کو دی جاتی ہے۔ اس میں فنڈ میں حصہ داری مرکز اور ریاستوں کے درمیان 60 اور 40 کی ہوتی ہے۔ لیکن اس میں شمال مشرقی اور ہمالیائی ریاستیں شامل نہیں ہے۔ شمال مشرقی اور ہمالیائی ریاستوں کے لئے فنڈ میں حصہ داری 90 اور 10 کی ہوتی ہے۔ البتہ مرکز کے زیر انتظام علاقوں کے لئے فنڈ کی 100 فیصد ادائیگی مرکز کے ذمہ ہوتی ہے۔ اس سے ضلع اور ذیلی عدالتوں کے جوڈیشیل افسروں کے لئے 3 ہزار کورٹ ہالوں اور 1,800 رہائشی یونٹوں کی تعمیر کے موجودہ پروجیکٹوں کو مکمل کرنے میں مدد ملے گی۔ اسکیم کا جائزہ: انصاف کا محکمہ جائزے کا آن لائن نظام قائم کرے گا جس سے ذریعہ تعمیر کورٹ ہالوں اور رہائشی یونٹوں کی تعمیر کی پیش رفت اور تکمیل کے بارے میں معلومات حاصل کر سکیں اور انتظام کے بہتر جائزے میں مدد ملے گی۔ جائزہ کمیٹی کی مختلف ریاستوں میں چیف سیکریٹریوں اور پی ڈبلیو ڈی کے اہلکاروں کے ساتھ پابندی کے ساتھ میٹنگیں ہوں گی۔ تاکہ تیز رفتار اور اچھی تعمیر کو یقینی بنایا جاسکے۔ اس بات کا بھی جائزہ لیا جائے گا کہ مرکز جو قیامات جاری کرتا ہے وہ ریاستی حکومتوں کے ذریعہ پی ڈبلیو ڈی کے محکمہ کو کسی تاخیر کے بغیر پہنچ جائیں۔

حکومت ہند اور وفاقی جمہوریہ جرمنی کی حکومت کے درمیان امبریلہ معاہدہ اور دیگر معاہدہ جات ☆ حکومت ہند اور وفاقی جمہوریہ جرمنی کے درمیان گورنمنٹ ٹو گورنمنٹ امبریلہ ایگریمنٹ پر یہاں دستخط کئے گئے۔ یہ معاہدہ انڈوجرمن ڈیولپمنٹ کوآپریشن کے تحت 2016 (II) میں مالی تعاون سے متعلق ہے۔ اس معاہدہ کا مقصد کالمیٹ فریڈلری آرین موہنٹی III کے لئے قرض کی شکل میں دو سو ملین یورو تک کے مالی

تعاون اور چار پروجیکٹوں کے لئے گرانٹ کی شکل میں گیارہ ملین یورو کی فراہمی ہے۔ اس معاہدہ پر وفاقی جمہوریہ جرمنی کی طرف سے وہاں کے سفیر عالی جناب ڈاکٹر مارٹن نے، نے دستخط کئے۔ اس معاہدہ پر حکومت ہند کی طرف سے وزارت خزانہ کے محکمہ اقتصادی امور کے جوائنٹ سکرٹری جناب ایس سیلوا کمار نے دستخط کئے۔

معاہدے کے پہلے جزو پر مئی 2017 میں ہی دستخط کئے گئے تھے۔ اس کے علاوہ ہند - جرمن دو فریقی ترقیاتی تعاون کے تحت محکمہ اقتصادی امور اور کے ایف ڈبلیو جرمنی کے درمیان درج ذیل قرضہ جاتی معاہدوں پر دستخط کئے گئے۔ (الف) کمیونٹی میڈ سسٹیمز فار ایٹ میمنٹ - کمیونٹی امی پور 'پروجیکٹ کے لئے پندرہ ملین یورو کے قرض کے لئے کے ایف ڈبلیو، جرمنی کید رمیان قرضہ جاتی معاہدہ کیا گیا تھا۔ اس پروجیکٹ کا وسیع تر مقصد بالائی واٹر شیڈ (پن دھارا) میں کم ہوتے جنگلوں کی بازیابی، جھوم بھیت والے غیر مزروعہ علاقوں کی بازیابی، حیاتیاتی تنوع کا تحفظ، آبی وسائل کا تحفظ اور جنگلوں پر منحصر دیہی قبائلی لوگوں کے روزی روزگار کے مواقع کو بہتر بنانا ہے۔ مدھیہ پردیش اربن سسٹیمز اینڈ انوائزمنٹ پروگرام 'پروجیکٹ کے لئے کم شرح سود پر 50 ملین یورو کے قرض اور 2.5 ملین یورو کی گرانٹ کے لئے قرضہ جاتی معاہدہ۔ اس پروجیکٹ کا وسیع تر مقصد مدھیہ پردیش کے منتخب شہروں میں واٹر سپلائی، صفائی ستھرائی اور سیوریج ٹریٹمنٹ پلانٹ جیسی سہولتوں کو بہتر بنانا اور مدھیہ پردیش کے منتخب شہروں میں ٹھوس اور سیال کچرے کے بندوبست اور اسے ٹھکانے لگانے کے نظام، سیلاب کے اندیشے کو کم کرنے کے لئے سرفیس ڈریج سسٹم کو بہتر بنانا ہے۔ سسٹیمز اربن انفراسٹرکچر ڈیولپمنٹ اڈیشہ - فیئر 11" پروجیکٹ کے لئے کم شرح سود پر 55 ملین یورو کے قرض اور دو ملین یورو کی گرانٹ کے لئے قرضہ جاتی معاہدہ۔ اس پروجیکٹ کا بنیادی مقصد حکومت کی ترجیحات سے جوڑ کر شہری بنیادی ڈھانچے کو بہتر بنانا ہے۔ اس پروجیکٹ کا وسیع تر مقصد اڈیشہ کے شہری بنیادی ڈھانچے کو بہتر بنانا اور لوگوں کو بہتر معیار زندگی دستیاب کرانا ہے۔

گرین انرجی کوریڈو - انڈیا - اسٹیٹ ٹرانسمیشن سسٹم ان مہاراشٹر 'پروجیکٹ کے لئے کم شرح سود پر 12 ملین یورو کے قرض کے لئے قرضہ جاتی معاہدہ۔ اس

پروجیکٹ کا وسیع تر مقصد قابل تجدید توانائی کے لئے ٹرانسمیشن سسٹم کو درست کرنا ہے۔

**تحقیق اور سائنسی جدت طرازیوں کا مقصد کسانوں کو فائدہ پہنچانا ہونا چاہئے: نائب صدر جمہوریہ**

☆ نائب صدر جمہوریہ جناب ایم ویکیلیا نائیڈو نے کہا ہے کہ تحقیق اور سائنسی جدت طرازیوں کا مقصد کسانوں کو فائدہ پہنچانے کا ہونا چاہئے۔ وہ کانپور میں چندر شیکھر آزاد زرعی و ٹیکنیکی یونیورسٹی کے انیسویں جلسہ تقسیم اسناد سے خطاب کر رہے تھے۔ اتر پردیش کے گورنر جناب رام ناک، یو پی کے وزیر زراعت جناب سور یہ پرتاپ شاہی اور دیگر معزز شخصیات اس موقع پر موجود تھیں۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ 1883 میں زرعی اسکول کے طور پر اپنے سفر کا آغاز کرنے والی چندر شیکھر آزاد زرعی و ٹیکنیکی یونیورسٹی (چندر شیکھر آزاد یونیورسٹی آف ایگریکلچر اینڈ ٹیکنالوجی، کانپور) زرعی تعلیم کے شعبے میں نمایاں کردار ادا کرتی رہی ہے۔ انھوں نے مزید کہا کہ اس یونیورسٹی نے اپنے آغاز سے ہی معیاری تعلیم و تحقیق کی ایک خوش حال روایت کو برقرار رکھا ہے۔

نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ اس یونیورسٹی میں تیار کئے گئے زیادہ پیداوار دینے والی متعدد قسم کے بیجوں نے سبز انقلاب اور ملک میں شاندار زرعی شعبے کی تعمیر میں قابل ذکر تعاون دیا ہے۔ زراعت ہندوستانیوں کا بنیادی کلچر ہے اور سبز انقلاب کی بدولت ہم خود کفیل بنے ہیں اور اپنی بڑھتی ہوئی آبادی کی غذائی ضرورتیں پوری کرنے کے اہل بن سکے ہیں۔ نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ زراعت کو منفعت بخش اور مستحکم بنانے کے لئے کثیر جہتی نظر نظر ہونا چاہئے۔ انھوں نے مزید کہا کہ فصل رنگارنگی کو فروغ دینے کے علاوہ دیہی سڑکوں کی تعمیر، بجلی، کولڈ اسٹوریج کی سہولت، دیہی گودام اور ریفریجریٹڈ گاڑیوں جیسی بنیادی ڈھانچے جاتی سہولتوں پر زور دیا جانا چاہئے۔

نائب صدر جمہوریہ نے کہا کہ آج ضرورت اس بات کی ہے کہ ہمارے زرعی نظامات کو پائیدار بنایا جائے، کیونکہ زرعی زمین میں اضافہ نہیں ہوگا، جبکہ کھیتی باڑی

کرنے والا کنبوں کی تعداد اور ان کی ضرورتوں میں اضافہ ہو رہا ہے۔ انھوں نے مزید کہا کہ کسانوں کی فلاح و بہبود اور ان کے لئے روزی روٹی کے مواقع کو تقویت دینے اور غذائی پیداوار کے فروغ کے لئے متعدد اقدامات کئے گئے ہیں، جن میں وزیر اعظم فصل بیمہ اسکیم، زرعی آبپاشی اسکیم، فارم میکیانائزیشن مشن، قومی زرعی مارکیٹنگ اسکیم، دیہی اسٹوریج اسکیم اور مٹی صحت کارڈ اسکیم شامل ہیں۔ انھوں نے مزید کہا کہ کسانوں کو سہل اور قابل فہم زبان میں نئی اور جدت طرازیانہ تکنیک کے فوائد سے واقف کرایا جانا چاہئے۔ نائب صدر جمہوریہ نے سبھی نئے گریجویٹس کو مبارکباد دی اور ان کے لئے نیک خواہشات کا اظہار کیا۔ انھوں نے انھیں مشورہ دیا کہ وہ گوتم بدھ کے فلسفے، 'آپ دپہ بھو' پر عمل کریں، جس کا مطلب ہے کہ اپنے لئے خود ہی روشنی بنو، کیونکہ شعور کی روشنی حقیقی اور لفظی دونوں معنی میں کامیابی، امن اور خوش حالی کی راہ پر چلنے میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔ یہ آپ کی بھی اور پوری انسانیت کی بھی مدد کر سکتی ہے۔

**ہارن بل فیسٹول اور ریاست کے یوم قیام سے متعلق تقریبات کے افتتاح کے موقع پر صدر**

جمہوریہ ہند جناب رام ناتھ کووند کا خطاب ☆ کساما کی سرسبز اور خوبصورت سرزمین پر آپ کے درمیان میری موجودگی میرے لئے ایک اعزاز کی بات ہے۔ یہ ایک ایسا موقع ہے جب کہ ناگالینڈ کی ریاست کے قیام کا پچاس سالہ جشن ہم منا رہے ہیں اور ہارن بل فیسٹول 2017 کا افتتاح کر رہے ہیں۔ یوم ریاست کے اس موقع پر میں ناگالینڈ کے عوام کو پُر جوش مبارکباد دیتا ہوں اور ان کے تئیں اپنے نیک تمناؤں کا اظہار کرتا ہوں۔ میں آپ سب کے لئے ایک روشن مستقبل، جس میں امن اور خوش حالی ہو، کے تئیں اپنی نیک خواہشات ظاہر کرتا ہوں۔ میں ریاستی حکومت کو بھی اس بات کے لئے مبارکباد دیتا ہوں کہ اس نے یوم ریاست کا جشن منانے کے لئے، 'فیٹیول آف فیسٹولس' ہارن بل فیسٹول کا انعقاد کیا۔ میں وزیر اعلیٰ اور ان کی ٹیم کی اس طرح کے متاثر کن نمائش کے انعقاد کے لئے

ستائش کرتا ہوں۔ صدر جمہوریہ کا عہدہ سنبھالنے کے بعد یہ ناگالینڈ کا میرا پہلا دورہ ہے۔ مجھے اس بات سے خوشی ہے کہ یہ ریاست اور ہمارے پورے ملک کے لئے ایک فلگ شپ ٹورازم ایونٹ بن چکا ہے۔ ہارن بل فیسٹول موسیقی، رقص اور کھانا کی شکل میں گزرتے سالوں میں ناگال کی مالا مال ثقافت اور روایتوں کی ایک مکمل نمائش ہے۔ کساما میں ہارن بل فیسٹول اور انٹرنیشنل میوزک فیسٹول ناگال سماج کے تنوع کی نمائندگی کرتے ہیں۔ ہمارے پاس بہترین روایتی رقص اور موسیقیاں ہیں اور ہمارے پاس بہترین موسیقار اور فن کار ہیں۔ آج ہم نے ریاستی ثقافت کی ایک شاندار نمائش کا مظاہرہ کیا ہے۔ میں ان تمام شرکت کنندگان اور اچھا مظاہرہ کرنے والوں کو اس بات کے لئے مبارکباد دیتا ہوں کہ انہوں نے ناگال رقص اور موسیقی کی ایک ساتھ شاندار نمائش پیش کی ہے۔ ناگالینڈ بلاشبہ ایک خوبصورت جگہ ہے۔ جو بھی شخص یہاں آتا ہے وہ یہاں سے جلدی جانا نہیں چاہتا اور میں اس فیسٹول میں آنے والے سیاحوں سے اپیل کرنا چاہوں گا کہ وہ اس ریاست کی خوبصورت شمال، جن کے لئے وہ بہت زیادہ مشہور ہیں، ان کی ضرور خریداری کریں اور پھر یہاں سے واپس جائیں۔

جہاں تک میں سمجھتا ہوں ہر ایک قبیلے اور برادری کے پاس ہنرمند بکر ہیں، جنہیں مختلف اقسام کی شمال تیار کرنے میں مہارت حاصل ہے۔ ان میں سے ہر ایک شمال اپنے آپ میں منفرد ہے۔ ایک ایسے دور میں جبکہ مشین سے مصنوعات تیار کی جا رہی ہیں، ناگالینڈ پر اس طرح کے روایتی اور ہاتھ سے بنے ہوئے شمال تیار کرنے کے لئے فخر کیا جانا چاہئے۔ دوستو! گزشتہ نصف صدی ناگالینڈ کے لئے حصولیابیاں اور مشکلات دونوں لے کر آئی ہیں۔ ریاست کے عوام کو متعدد آزمائشوں کا سامنا کرنا پڑا، لیکن ان کی صلاحیت اور شعور اور ان کی اچھائی بہت زیادہ نمایاں رہی ہے۔ آج ناگالینڈ تاریخ رقم کرنے کے دہانے پر ہے۔ شورش زدگی کے برسوں بعد آج ایک امید بندھی ہے۔ ریاست کے عوام، سول سوسائٹی کے اداروں اور تمام شراکت داروں کے تعاون سے یہاں امن کے قیام کے لئے ایک موقع میسر ہوا

ہے۔ میں تمام ناگال گروپوں کو مبارکباد دیتا ہوں کہ وہ ان آزمائشوں سے آسانی سے نکل آئے ہیں۔ مجھے یقین ہے کہ جلد ہی ایک حتمی سمجھوتے پر پہنچا جاسکے گا۔ ایک ایسا سمجھوتہ جو سبھی کے لئے مناسب ہو اور جو تمام لوگوں کے توقعات اور ان کی امنگوں کی تکمیل کرتا ہو۔

آج ناگالینڈ میں بغیر اپوزیشن والی حکومت ہے۔ یہ ایک منفرد صورت حال ہے۔ یہ ایک طویل مدت سے زیر التوا سیاسی مسائل کو حل کرنے اور امن کے قیام کا ایک موقع بھی فراہم کرتا ہے اور یہ ملازمتوں اور مواقع کے عمل میں تیزی لاسکتا ہے۔ ناگالینڈ اس کا مستحق ہے، آپ سب لوگ اس کے حقدار ہیں اور ریاست کی نوجوان آبادی اس کی مستحق ہے۔ ناگالینڈ کے نوجوان ملک کے لئے باعث فخر ہیں۔ میں ان کے اندر مہارت پیدا کرنے کے تئیں چاہت اور امنگ دیکھتا ہوں اور میں دیکھتا ہوں کہ وہ بہتر بنا چاہتے ہیں۔ یہ نوجوان ڈاکٹر ٹی۔ اے او کے حقیقی وارث ہیں۔ ٹی۔ اے او ڈاکٹر اور کھلاڑی تھے، جو کہ آزادی کے بعد ہماری قومی فٹبال کے پہلے کپتان تھے۔ انہوں نے 1948 میں لندن اولمپک میں ٹیم کی قیادت کی تھی۔ ناگالینڈ کے نوجوان بقیہ بھارت کے لئے رول ماڈل ہیں۔ اس ریاست کی ایک نامور بیٹی ٹیم ستلا مسونگ نے وارانسی میں لنگا ندی کے گھاٹوں کی صفائی میں اپنی غیر معمولی خدمات دے کر قوم کے دلوں کو جیت لیا ہے۔ ایک دوسری ناگال لڑکی چیو پلو تھیلے دہلی پولیس کے پولیس آفیسرز کے بیچ میں اُسے بہترین ٹریننگی کمانڈو قرار دیا گیا۔ وہ اس سال دہلی پولیس کی پوسٹر گرل تھی اور مسلح افواج کی سپریم کمانڈر کی حیثیت سے میں یہ کہنا چاہوں گا کہ مجھے ناگال کے اپنے سپاہیوں اور افسران پر بیحد فخر ہے۔ وہ ہمارے بہترین سپاہیوں میں سے ہیں۔ انہوں نے ملک کے لئے اپنی عظیم خدمات دی ہیں۔

دوستو! ناگالینڈ کی ترقی کی کلید بنیادی ڈھانچہ اور رابطہ کاری کے پر وجیکٹ ہیں۔ یہ ناگالینڈ کو بھارت میں اور بیرون ملک میں واقع نئے بازاروں سے جوڑیں گے۔ یہ حکومت ہند کے ایکٹ ایسٹ پالیسی کے اہداف میں سے ایک ہدف اور ناگالینڈ سمیت شمال مشرق کی ریاستوں میں رابطہ کاری کے لئے اس کی کوششوں کا ایک حصہ ہے۔ ناگالینڈ کے پاس دینے کے لئے بہت کچھ ہے۔ اس ریاست کی قوت اس کے نامیاتی زرعی پیداوار،

پھولوں اور پھلوں میں مضمر ہے۔ ناگالینڈ کے پاس نادر طبی پلانٹ ہیں جن سے ملازمتوں کی پیداوار اور معیشت کے فروغ میں مدد مل سکتی ہے اور میں مقامی طور پر کنگ چلی نامی ناگال جلو کیا کا تذکرہ کرنا بھول نہیں سکتا، یہ دنیا کی تیز ترین کالی مرچ ہے۔

ناگالینڈ کے اندر ایک پرکشش سیاحتی مقام بننے کی صلاحیت ہے، جو وراثت، ثقافت اور قدرتی خوبصورتی کا ایک منفرد امتزاج پیش کرتا ہو۔ ناگالینڈ سماج کی ایک دوسری خصوصیت ان میں خواندگی کی اعلیٰ شرح کا پایا جانا ہے۔ ایک ایسی نوجوان آبادی جو روانی کے ساتھ انگریزی بولتی ہو، اطلاعاتی ٹیکنالوجی سے واقف ہو، وہ خطے کو مستقبل میں سروس اینڈ سٹریٹجی کے ایک مرکز میں بدل سکتی ہے۔ ہمارا ملک تجارت، تعلیم اور ثقافت جیسے متعدد شعبوں میں لمبی چھلانگ لگا رہا ہے۔ ہم دنیا کی تیز رفتار اجمہرتی ہوئی معیشتوں میں سے ایک ہیں۔ اسی طرح سے ہم ایک ایسے ملک ہیں جہاں تنوع پایا جاتا ہے۔ ہمارے لسانی، نسلی، مذہبی اور جغرافیائی تضادات بھارت کو ایک خصوصی ملک بناتے ہیں اور یہی ہماری سب سے بڑی طاقت ہے۔ بھارتی ہونا ایک پر جوش موقع ہے۔ ناگالینڈ اور شمال مشرق بھارت کی تاریخ میں ایک مرکزی حیثیت رکھتے ہیں۔ ناگالینڈ کی ترقی کے بغیر بھارت کی ترقی ادھوری ہوگی۔ ہم تہوار کے موسم میں داخل ہو رہے ہیں۔ آئندہ چند ہفتوں میں ہم کرمس منائیں گے اور نئے سال میں داخل ہوں گے۔ یہ وقت اہل خانہ اور احباب کے ساتھ رہنے کا وقت ہے۔ یہ وقت تجدید نو اور عہد کرنے کا ہے اور یہ امن اور خوشحالی کے لئے کام کرنے کا وقت ہے۔ اور ان سب سے بڑھ کر یہ وقت ناگالینڈ کی نوجوان آبادی کے خوابوں کی تکمیل کا وقت ہے۔ اس خوبصورت ریاست۔ آپ کے ناگالینڈ، میرے ناگالینڈ اور ہمارے ناگالینڈ میں مجھے مدعو کرنے کے لئے، میں ایک بار پھر آپ کا شکریہ ادا کرتا ہوں۔ میں ایک بار پھر آپ کو ناگالینڈ کے ریاست کے قیام کی سالگرہ پر مبارکباد دیتا ہوں۔ میں خوشگوار ہارن بل فیسٹول اور میری کرمس کے لئے آپ کے تئیں اپنی نیک تمناؤں کا اظہار کرتا ہوں۔ خدا آپ سب کو نوازے! آپ کا شکریہ جے ہند!

☆☆☆