

# insaaf

Monthly Access to Justice Review

February 2005  
Issue 2 Vol 1

*'The website insaaf.org.pk is a landmark civil society initiative aimed at improving citizens' access to justice services'*

## CONTENTS

- Technology for Justice
- Your insaaf.org.pk
- Ombudsman Sindh reaches out to citizens in need
- Know your E-Government
- Local / Regional E-Governance Initiatives

Monthly Insaaf  
The Network  
for Consumer Protection  
40-A, Ramzan Plaza  
G-9 Markaz  
P.O. Box 2563  
Islamabad, Pakistan

E-mail: [monthlyinsaaf@insaaf.org.pk](mailto:monthlyinsaaf@insaaf.org.pk)

## Technology for Justice

Automation plans under government-led Access to Justice Program aim to harness the power of information technology to radically improve delivery of service in courts, ombudsman offices, and police. These efforts coincide with the information revolution afoot in Pakistan and worldwide. Though justice sector has lagged far behind other sectors in modernizing their operating practices, automation projects provide a unique opportunity to build credibility of the justice system through marked improvement in quality and scope of judicial services - as exemplified by the office of Ombudsman Sindh.

### *Welcome to insaaf.org.pk*

The website [insaaf.org.pk](http://insaaf.org.pk) is a landmark civil society initiative aimed at improving citizens' access to justice services. This bilingual site with English and Urdu content became functional this month. The site presently features information on laws and citizens' rights vis-à-vis government organizations. It would enhance citizens' access by providing alternate platform to access appropriate grievance redress forums. This interactive site seeks to empower the fellow Pakistanis by providing critical information and enabling their engagement with the justice reform process.

The website is intended to ultimately develop into a central gateway to all justice services - federal, provincial and local - in the country. Different government and non-government organizations may then also choose to employ this platform for promoting their jus-

tice related projects or services. They could link up with [insaaf.org.pk](http://insaaf.org.pk). As a major source of access to justice services, [insaaf.org.pk](http://insaaf.org.pk) would be aggressively marketed to make it known and accessible to citizens through various communication channels, including the traditional ones. Hopefully, all that a citizen would need to know to access information and lodge complaints is to log on to [insaaf.org.pk](http://insaaf.org.pk) and then take on from there.

This central justice gateway will help with branding and awareness. It will help with easing access and compilation of existing services. But how will it benefit lower middle-classes and the poor? These critically important stakeholders do not have access to internet.

Social marketing of the site may be one solution. By linking it up with, for example, internet cafes and training café assistants in use of the site, access of the common man to the internet may be facilitated. Net cafes are everywhere and within everybody's immediate reach. According to one count, there are approximately 10,000 net cafes in the country. The trained internet café assistants can not only help the aggrieved persons, they can educate many others too. This would lead to legal empowerment of substantial numbers of the lower income groups.

Cafes could benefit by being associated with the [insaaf.org.pk](http://insaaf.org.pk) project. They could get to have more customers who may use the facilities for accessing these justice services. These services will become especially significant once

'This publication was made possible with the support provided by the Asian Development Bank. The opinions expressed herein are those of the author/s and editor/s and do not necessarily represent the views of the Asian Development Bank.'

**Readers' Column:**

We wish to thank our esteemed readers for their valuable feedback on the first issue of monthly insaaf received from all over Pakistan.

Requests for sending monthly insaaf to new addresses have been complied with. Various comments and suggestions are under study and will be appropriately utilized and shared with wider readership in due course. Please do keep us posted. Thank you.

The Editor  
Monthly insaaf  
The Network for  
Consumer  
Protection  
40-A, Ramzan  
Plaza G-9 Markaz  
P.O. Box 2563,  
Islamabad,  
Pakistan  
E-mail:  
monthlyinsaaf@  
insaaf.org.pk

these websites and materials are available in local languages. With monetary incentives (more customers, for example) to these cafes, the social marketing plan is likely to create important allies who will keep pushing justice sector services.

We should, however, be cautious about the possible national impact of such grand - and perhaps utopian - ideas. The present govern-

## Your insaaf.org.pk

The website insaaf.org.pk is a civil society initiative aimed at improving access to justice for the citizens of Pakistan. This bilingual site with English and Urdu options became functional this month, although uploading of content is still underway and some features of the site are under construction.

First phase of the site will feature information on laws and citizens' rights vis-à-vis government organizations and any maladministration on their part. Second phase of insaaf.org.pk aims to enhance citizens' access to the appropriate forums for redressal of their grievances. The website provides a platform for enabling citizens to register their comments on info@insaaf.org.pk and to demand their rights.

Access to justice remains a major concern for all citizens in Pakistan. In 2002, the Government initiated Access to Justice Program (AJP) to strengthen justice sector and the rule of law by upgrading weak judicial infrastructure, reforming the police and civil services, building requisite capacity and improving governance.

Without an active follow-up by the citizens, however, the fruits of these institutional reforms may not be fully realized. Here two things are necessary. Citizen should become more aware of their rights. And they should organize and mobilize to exercise these rights. This website seeks to facilitate this empowerment by providing information to citizens and enabling their engagement with the reform process.

Two main features of insaaf.org.pk (divided into two phases of development) are:

ment working is not ready to be completely transformed through web-based justice. Well, not yet. We know that the goal of creating a responsible and responsive government in Pakistan is an ongoing process for all citizens, media, civil service, civil society, businesses, and political parties. Providing justice services through internet can, however, speed up things. Welcome to insaaf.org.pk!

- ▶ Critical information enabling citizens' access to justice, including simplified procedures, critical views and comments on the ongoing justice reforms in Pakistan, and other related information. The website also features soft copies of monthly insaaf newsletter, besides useful links to access to justice resources on the Internet.
- ▶ An alternate and independent grievance redress channel that will help citizens enter their complaints online which will, in turn, activate the appropriate online official grievance redress site. This feature is under construction.

To sum up, insaaf.org.pk will achieve the following objectives:

1. Communicate essential information to citizens regarding their rights and responsibilities in a simple and clear manner. (section under construction)
2. Communicate essential information to citizens regarding institutions and systems of dispensation of justice in the country.
3. Provide an alternate channel for lodging of complaints by citizens against maladministration. (section under construction)
4. Share with public the responsiveness of the government agencies and other public sector organizations on the redress provided.

This website is part of a project called insaaf, an initiative of Pakistani civil society engaged in advocacy for access to justice, with the support of the Asian Development Bank.

## Ombudsman Sindh reaches out to citizens in need\*

Ombudsman Sindh received some 7000 complaints against government maladministration in 2003 - in line with most years since the office was established in 1991. Given the province's estimated adult population of 19.65 million in 2004, every adult in Sindh supposedly encountered provincial mal-governance once every two years! Two conclusions can be drawn from this incredible statistic. Either Sindh is so well-governed that citizens do not have much to complain. Or else, people are just not complaining despite suffering at the hands of the state. Since the first possibility is virtually impossible, the second reason needs to be further explored.

Surely, many people are unaware about the utility of this institution. Besides, they do not know how to access the Ombudsman. Even if the procedure is known, they do not reckon the institution to be adequately helpful. Perhaps they do not approach the Ombudsman believing it will take long to respond, and the government will not take them seriously enough. Be that as it may, the fact is that citizens do not seek Ombudsman help in large enough numbers for any one or combination of these reasons.

### *Ombudsman Sindh speaks on recent initiative:*

Since taking over in July 2004 as Ombudsman Sindh, I have sought to reengineer our office to rectify these deficiencies. Some initial ideas have been implemented. To increase citizen access and to ease complaint investigation processes, we have added five new regional offices - three in Sindh interior and two in Karachi - to four existing ones. We

have used national print and electronic media to spread our message. Advertisements have appeared in Sindhi, English and Urdu. Our office reporting structures are being reorganized. We have also increased our emphasis on monitoring and evaluation.

Many other important initiatives, planned in collaboration with Access to Justice Program, are in the pipeline. These aim to increase the credibility of the office, reduce turn-around time, harvest institutional memory, build capacity, empower citizens, increase awareness, and most importantly, increase outreach.

Let me very briefly illustrate our communication plans. We plan to use all new channels of communication - electronic media, outdoor advertising, leaflets distributed through gas stations, space on milk cartons, fliers, brochures, etc. - to spread our message: *citizens need to hold government accountable by standing up, by organizing, and by writing to us.*

### *Automation plans:*

Mere increase in demand for our services, however, would not be sufficient. We have to improve the quality of our service too. Automation is central for this purpose. It would standardize data input because certain format shall have to be used. It would reduce workload because same data shall not be entered again and again. The simple expert systems used will speed up things by making it easy to decide about admissibility of complaints and possible course of action. Since replication of data and its communication would be easy, it would increase our ability to share information with many stakeholders - thus increasing

transparency. Statistics of individual performance and speed would help us better monitor and evaluate performance of our officers and government departments.

Our automation plans are not limited to our internal office efficiency only. We aim to employ internet to decrease the distance between the complainant and ourselves. Our department-specific forms will be available on the net. Complaints will be lodged and entertained in real time. Data by definition will be entered in a standardized fashion. Complaint can be received at many regional nodes thus reducing the time and energy spent on slower postal / delivery services.

We would link up with internet cafes, civil society organisations, and a network of para-legals to provide advice to complainants. This would generate more complaints, and more importantly, generate more focused complaints. Both our service and our outreach would improve.

### *A model public service:*

In short, Ombudsman Sindh office plans to be nimble, accessible, and effective. We want to reach out to the citizen. We will not sit in our offices to wait for him. This January, one of our Karachi regional directors stood outside offices of several senior government officials, including Karachi Civic Centre for hours with a loudspeaker in hand to tell people about our office and its use. He also received complaints. This is our model of a public official and public service. Hopefully, with courage, conviction, and innovation, we would be able to alleviate some of the pain of our citizen on the street.

\*Contributed by the Ombudsman Sindh Mr. K. Yousuf Jamal, who combines a distinguished academic and public service career with over forty years of experience in civil administration and as corporate management advisor. Mr. Jamal can be reached at: mohtasib@cyber.net.pk

## Know your E-Government\*

The E-Government Program of the Government of Pakistan (GOP) was initiated by the Ministry of Science & Technology in 2000 to develop different E-govt projects and provide technical advice for such projects at federal, provincial and district levels. The first-ever services and information web portal of the Government of Pakistan (GOP) was launched in October 2002, housing websites of all federal Divisions and Ministries, maintained by the E-Government Directorate (EGD). In addition, 552 externally developed and maintained websites have been provided links on the portal. EGD is presently working on upgrading the web portal and making it a citizen-friendly information sources.

### *Citizen Online - provision of services through GOP portal*

The GOP portal provides information on services offered by various federal divisions. Websites for all federal divisions have been developed, and have information on:

- How to access concerned Division.
- Policies, Rules and Regulations including official gazettes notifications.
- List of all the services provided to citizen by the division.
- Official forms - currently about 500 forms are available - but all official forms will in due course be available on the portal.
- News and press releases.
- List of official publications

### *Other Services Provided / Contemplated:*

- Salary disbursement and 24 hours banking facility to federal employees through 18 ATMs in Islamabad/ Rawalpindi installed in collaboration with a nationalized bank.
- Computer literacy and IT skills training for newly appointed officers/probationers in several government training institutions / academies.
- Survey work to determine Local

Area Networking (LAN), internet working and hardware requirements of all the federal Divisions, including Servers and PCs, for provision of basic infrastructure for electronic communication within and among Divisions.

- Internet connectivity, two PCs one printer, and online access to a database of Case Law and Statutes to each District Bar Association for lawyers, and one PC, one printer and same online access to each District Court for the judges. There are 70 District Bar Associations in Pakistan with 18,900 members. These services will subsequently be extended to the 92 Tehsil (sub-district) Bar Associations having 24,840 members.
- Online availability of Federal Public Service Commission (FPSC) application forms, where each section will maintain its own database of vacancies. This automation project is expected to be completed by December 2006. [www.pakistan.gov.pk](http://www.pakistan.gov.pk)

\*Based on information provided on e-govt website. For more details on EGD and its intended projects please visit: <http://www.e-government.gov.pk/>

## Local / Regional E-Governance Initiatives

**Pakistan.gov.pk Portal:** Pakistan.gov.pk is the official portal website for the Government of Pakistan and acts as a gateway for providing government information and services through the Internet. It is intended to act as a complementary channel for citizens, non-citizens and businesses dealing with the Government. Pakistan.gov is maintained by the Electronic Government Project Directorate (EGPD) which is based at the Information Technology Commission Secretariat. <http://www.pakistan.gov.pk/>

**Philippine Customs Reform:** Using "off-the-shelf" customs application package, the Philippines Customs Bureau has developed an online system to process clearance of imports, payment of duty, and delivery of release orders for shipments to leave the docks. The new online system has lessened the cost of trade for businesses, reduced opportunities for fraud, and helped the Bureau to maximize revenue collection. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/philippinecustomscs.htm>

**Central Vigilance Committee (India):** A pioneering initiative toward e-vigilance. It provides free-access information to citizens about government officials indicted on judicial charges relating to corruption and have been advised penalty. People can file complaints against public servants. The website offers the public facility to lodge complaint through e-mail and Web-list of officers. <http://cvc.nic.in>

**Land/Property Registration in Andhra Pradesh:** In developing countries, land related information such as ownership maps etc. is available to few people, often results in its misuse. Land registration offices throughout Andhra Pradesh now operate computerized counters to help citizens to complete registration formalities within an hour instead of several days. Lack of transparency in property valuation under the old system resulted in a flourishing business of brokers and middlemen leading to corruption. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/cards.htm>

## اپنی "ای گورنمنٹ" کے بارے میں جانئے

- سال 2000ء میں وزارت سائنس و ٹیکنالوجی نے ای (ایلیکٹرانک) گورنمنٹ کے مختلف منصوبے تیار کرنے اور اس سلسلے میں وفاقی، صوبائی اور ضلعی سطحوں پر تکنیکی مشاورت فراہم کرنے کے لئے حکومت پاکستان کا ای گورنمنٹ پروگرام شروع کیا۔
- اکتوبر 2002ء میں تمام وفاقی ڈویژنوں اور وزارتوں کی ویب سائٹوں اور ان کی دیکھ بھال کے لئے ای گورنمنٹ ڈائریکٹوریٹ (EGD) کے قیام کے بعد حکومت پاکستان کی معلوماتی ویب پورٹل اور خدمات کا باقاعدہ آغاز ہوا۔ اس کے علاوہ اس پورٹل پر 552 خارجی طور پر قائم ہونے والی ویب سائٹوں کے لنک بھی فراہم کئے گئے ہیں۔ ایلیکٹرانک گورنمنٹ ڈائریکٹوریٹ اس وقت اس ویب پورٹل پر تازہ ترین معلومات کی فراہمی اور اسے عوام دوست ذریعہ معلومات بنانے پر کام کر رہا ہے۔
- قومی بینکوں کے تعاون سے راولپنڈی اسلام آباد میں 18 اے ٹی ایم (ATM) برانچوں کے ذریعے وفاقی ملازمین کو تنخواہ کی ادائیگی اور 24 گھنٹے بینکنگ کی سہولت فراہم کرنا۔
- نئے بھرتی ہونے والے افسران کو سرکاری تربیتی اداروں اور اکیڈمیوں میں کیپیٹرو اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کی تربیت فراہم کرنا۔
- متعلقہ ڈویژن سے رابطہ کس طرح کیا جائے۔
- سرکاری گزٹ اور نوٹیفکیشن سمیت پالیسیاں اور قوانین و ضوابط۔
- متعلقہ ڈویژن کی طرف سے عوام کو پیش کردہ خدمات کی فہرست۔
- سرکاری فارم۔ گو اس وقت پورٹل پر تقریباً 500 فارم دستیاب ہیں تاہم کچھ عرصہ بعد تمام سرکاری فارم اس پورٹل پر دستیاب ہوں گے۔
- خبریں اور پریس ریلیزیں۔
- محکمہ مطبوعات کی فہرست۔
- دیگر پیش کردہ اور زیر غور خدمات
- قومی بینکوں کے تعاون سے راولپنڈی اسلام آباد میں 18 اے ٹی ایم (ATM) برانچوں کے ذریعے وفاقی ملازمین کو تنخواہ کی ادائیگی اور 24 گھنٹے بینکنگ کی سہولت فراہم کرنا۔
- نئے بھرتی ہونے والے افسران کو سرکاری تربیتی اداروں اور اکیڈمیوں میں کیپیٹرو اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کی تربیت فراہم کرنا۔
- متعلقہ ڈویژن سے رابطہ کس طرح کیا جائے۔
- سرکاری گزٹ اور نوٹیفکیشن سمیت پالیسیاں اور قوانین و ضوابط۔
- متعلقہ ڈویژن کی طرف سے عوام کو پیش کردہ خدمات کی فہرست۔
- سرکاری فارم۔ گو اس وقت پورٹل پر تقریباً 500 فارم دستیاب ہیں تاہم کچھ عرصہ بعد تمام سرکاری فارم اس پورٹل پر دستیاب ہوں گے۔
- خبریں اور پریس ریلیزیں۔
- محکمہ مطبوعات کی فہرست۔
- دیگر پیش کردہ اور زیر غور خدمات
- قومی بینکوں کے تعاون سے راولپنڈی اسلام آباد میں 18 اے ٹی ایم (ATM) برانچوں کے ذریعے وفاقی ملازمین کو تنخواہ کی ادائیگی اور 24 گھنٹے بینکنگ کی سہولت فراہم کرنا۔
- نئے بھرتی ہونے والے افسران کو سرکاری تربیتی اداروں اور اکیڈمیوں میں کیپیٹرو اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کی تربیت فراہم کرنا۔

www.pakistan.gov.pk

یہ خبر ایلیکٹرانک گورنمنٹ کی ویب سائٹ پر دستیاب معلومات پر مبنی ہے۔ ایلیکٹرانک گورنمنٹ ڈائریکٹوریٹ اور اس کے مستقبل کے منصوبوں سے متعلق مزید معلومات کے لئے دیکھئے <http://www.e.government.gov.pk/>

## ای گورنمنٹ کے مقامی اور علاقائی اقدامات

فلپائن کسٹمز اصلاحات (Philippine Customs Refirms): فلپائن

کسٹمز بیورو درآمد، محصولات کی ادائیگی اور بحری جہازوں کی بندرگاہ چھوڑنے کے احکامات جاری کرنے میں معاملات پر کارروائی کے لئے ایک آن لائن نظام وضع کیا گیا ہے۔ اس نئے آن لائن نظام سے مختلف کاروبار میں تجارتی اخراجات میں کمی ہوتی ہے، دھوکہ دہی کے امکانات محدود ہوتے ہیں، اور فلپائن کسٹمز بیورو کو زیادہ سے زیادہ محصولات جمع کرنے میں مدد ملی ہے۔ <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/philippinecustomses.htm>

آندھرا پردیش میں اراضی و جائیداد کی رجسٹریشن: ترقی پزیر ممالک میں زمین سے متعلق

معلومات مثلاً حق ملکیت کا نقشہ وغیرہ چند ہی لوگوں کو دستیاب ہوتی ہیں اور اکثر ان کا غلط استعمال کیا جاتا ہے۔ ہندوستان کے صوبہ آندھرا پردیش میں اراضی رجسٹریشن کے تمام دفاتر میں کمپیوٹرائزڈ کاؤنٹر قائم کئے گئے ہیں، جہاں شہری زمین کی رجسٹریشن سے متعلقہ قواعد و ضوابط کی تکمیل کئی دنوں کی بجائے ایک گھنٹہ میں کر لیتے ہیں۔ پرانے نظام کے تحت جائیداد کی قیمتوں کے تعین میں شفاف پن نہ ہونے کی وجہ سے دلالوں کے کاروبار اور بدعنوانی کو فروغ

ملا۔ <http://www1.world.org/publicsector/egov/cardcs.htm>

پاکستان.gov.pk پورٹل: پاکستان.gov.pk حکومت پاکستان کی سرکاری پورٹل

ویب سائٹ ہے جو انٹرنیٹ کے ذریعے سرکاری اداروں اور ان کی خدمات سے متعلق معلومات کی فراہمی کے لئے بطور ایک عظیم باب کام کرتی ہے۔ اس ویب سائٹ کے قیام کا مقصد پاکستانی شہریوں، غیر ملکی شہریوں اور کاروباری طبقہ کو حکومت کے ساتھ رابطہ کرنے کے لئے ایک "ذریعہ" یا "واسطہ" فراہم کرنا ہے۔ انفارمیشن ٹیکنالوجی کمیشن سیکریٹریٹ میں قائم ایلیکٹرانک گورنمنٹ پراجیکٹ ڈائریکٹوریٹ (EGPO) اس ویب سائٹ (Pakistan.gov.pk) کی دیکھ بھال کا ذمہ دار ہے۔ <http://www.pakistan.gov.pk/>

مرکزی چوکی کمیٹی انڈیا (Central Vigilance Committee)

(India): مرکزی چوکی کمیٹی انڈیا یا ایلیکٹرانک چوکی کا ایک پیشرو اقدام ہے۔ یہ ویب سائٹ شہریوں کو ان سرکاری اہلکاروں کے خلاف مفت معلومات فراہم کرتی ہے جن پر بدعنوانی کے عدالتی الزامات عائد ہوتے ہیں یا پھر جن پر جرمانہ تجویز کیا جاتا ہے۔ یہاں عوام سرکاری اہلکاروں کے خلاف شکایات جمع کر سکتے ہیں۔ یہ ویب سائٹ عوام کو ای میل اور افسران کی ویب لسٹ کے ذریعے شکایات جمع کرانے کی سہولت فراہم کرتی ہے۔

<http://cvc.nic.in>

## مختص سندھ کا ضرورت مند عوام کی دادرسی پر اظہار خیال

لوگوں تک ابلاغ آسان اور موثر ہوگا لہذا اس سے ہماری لوگوں تک معلومات پہنچانے کی اہلیت بڑھے گی جس سے ادارہ میں شفاف پن بہتر ہوگا۔ ذاتی کارکردگی اور رفتار کے اعداد و شمار ہمیں اپنے اہلکاروں اور سرکاری محکموں کی کارکردگی کی نگرانی اور جانچ میں معاون و مددگار ثابت ہوں گے۔

ہمارے خودکاری (Automation) منصوبے محض ہمارے دفتر کی داخلی کارکردگی چاہنے تک محدود نہیں بلکہ ہمارا انٹرنیٹ کے استعمال کا مقصد شکایت گزار عوام اور اپنے ادارہ کے درمیان فاصلہ کم کرنا ہے۔ ہمارے ادارہ سے متعلق مخصوص فارم انٹرنیٹ پر دستیاب ہوں گے۔ شکایات جمع کرانے اور ان شکایات پر عمل درآمد معین مدت کے اندر ہوگا۔ ڈیٹا درج کرنے کا ایک مخصوص معیار وضع کیا جائے گا۔ شکایات مختلف علاقائی نوڈز (Nodes) کے ذریعے وصول ہوئیں گی جس سے سست رفتار ڈاک پر خرچ ہونے والے وقت اور توانائی کی بچت ہوگی۔

شکایت گزار عوام کو قانونی مشاورت دینے کے لئے ہم انٹرنیٹ کیفوں، سول سوسائٹی کی تنظیموں اور پیر الیگل (Paralegals) کے نیٹ ورک کو جوڑیں (Link up) گے۔ اس سے شکایات میں اضافہ ہوگا اور اس سے بڑھ کر یہ کہ مخصوص نقاط پر مرکز شکایات موصول ہوں گی۔ اس سے ہماری خدمات کے معیار اور اثر و نفوذ دونوں میں بہتری آئے گی۔

### مثالی عوامی خدمت

مختصاً صوبائی مختص سندھ کے دفتر نے اپنے آپ کو پختہ، قابل رسائی اور موثر بنانے کا منصوبہ بنایا ہے۔ ہم دفتر میں بیٹھے عوام کا انتظار کرنے کی بجائے ان تک خود پہنچنا چاہتے ہیں۔ اس سال جنوری میں کراچی کے ہمارے ایک ریجنل ڈائریکٹر نے ہاتھ میں لاؤڈ سپیکر لئے کراچی سوک سینٹر سمیت مختلف افسران بالا کے دفتروں کے سامنے کھڑے ہو کر عوام کو ہمارے ادارہ اور اس کے استعمال کے بارے میں بتایا۔ انہوں نے شکایات بھی وصول کیں۔ یہ ہمارے سرکاری اہلکار اور عوامی خدمت کی ایک مثال ہے۔ ہم امید کرتے ہیں کہ ہمارا حوصلہ، یقین اور اختراع ہمیں عام آدمی کا دکھ کم کرنے کے قابل بنائے گا۔

بڑھا کر نو (9) کیا گیا ہے۔ پانچ (5) نئے علاقائی دفاتر قائم کئے گئے جن میں سے تین (3) اندرون سندھ اور دو (2) کراچی میں قائم کئے گئے ہیں۔ ہم نے قومی پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا کے ذریعے اپنا پیغام عوام تک پھیلا دیا۔ سندھی، اردو اور انگریزی زبانوں میں اشتہارات دیئے گئے۔ ہمارے دفتر میں رپورٹنگ کا نیا طریقہ کار متعارف کرایا جا رہا ہے۔ ہم نے اپنی توجہ نگرانی اور جانچ پڑتال (Monitoring and Evaluation) پر بڑھائی ہے۔

اس کے علاوہ حصول انصاف پروگرام کی معاونت سے چند اور اہم اقدامات کی منصوبہ بندی ہوئی ہے۔ جن پر عمل درآمد ہو رہا ہے، ان اقدامات کا مقصد ادارہ کی سادہ بڑھانا، شکایات کے ازالہ کے لئے درکار وقت کو کم کرنا، شاف کی استعداد کار بڑھانا، شہریوں کو بااختیار بنانا، عوام کا شعور بڑھانا اور ان سب سے بڑھ کر ادارے کا اثر و نفوذ بڑھانا ہے۔ ابلاغ سے متعلق اپنے منصوبوں کے بارے میں آپ کو مختصراً بتاتا ہوں۔ ہم نے یہ طے کیا ہے کہ اپنا پیغام زیادہ سے زیادہ لوگوں تک پہنچانے کے لئے ہم الیکٹرانک میڈیا، گیس پیٹھوں سے پمفلٹ کی تقسیم، دودھ کے ڈبوں پر اشتہارات اور بروشر وغیرہ سمیت تمام ذرائع ابلاغ استعمال کریں گے۔ اور ہمارا پیغام ہے کہ: "حکومت کا اقتساب کرنے کے لئے عوام کو کھڑے ہونے، منظم ہونے اور ہم سے تحریری رابطہ کرنے کی ضرورت ہے۔"

### خود کار (Automation) منصوبے

تاہم محض ہماری خدمات کی مانگ بڑھانا کافی نہیں ہے۔ ہمیں اپنی خدمات کا معیار بہتر کرنے کی بھی ضرورت ہے۔ اسی مقصد کے لئے خودکاری (Automation) کو مرکزی حیثیت حاصل ہے۔ اس عمل میں مخصوص ترتیب (Format) استعمال ہوگی لہذا اس جمع ہونے والے ڈیٹا (Data) کا ایک معیار طے ہوگا۔ اس سے کام کو بوجھ کم ہوگا کیوں کہ ایک ہی طرح کا ڈیٹا بار بار درج نہیں کیا جائے گا۔ مخصوص مہارتوں پر مبنی سادہ نظام متعارف ہونے سے شکایات کی منظوری اور مکملہ لائحہ عمل اختیار کرنے سے متعلق فیصلے آسان ہو جائیں گے، چونکہ خود کار نظام سے ایک ڈیٹا کو ایک سے زیادہ جگہوں پر استعمال کی گنجائش بڑھے گی اور اس ڈیٹا کا مختلف

سال 2003ء میں صوبائی مختص سندھ کو سرکاری اداروں کی بدانتظامی کے خلاف 7,000 شکایات موصول ہوئیں۔ سال 1991ء میں اپنے قیام کے بعد صوبائی مختص کے دفتر میں ہر سال لگ بھگ اتنی ہی شکایات جمع کرائی گئیں۔ صوبہ سندھ کی سال 2004ء میں اندازاً 19.65 ملین آبادی کو سامنے رکھتے ہوئے دیکھیں تو یہ چلتا ہے کہ صوبہ کے ہر بالغ مرد اور عورت کا ہر دو سالوں میں ایک مرتبہ صوبائی بدانتظامی سے واسطہ پڑا۔ ان ناقابل یقین اعداد و شمار سے دو نتائج اخذ کئے جاسکتے ہیں۔ ایک امکان تو یہ ہو سکتا ہے کہ صوبہ میں سرکاری اداروں کی انتظام کاری اتنی بہتر ہے کہ شہریوں کو ان کے خلاف کوئی شکایت نہیں۔ یا پھر دوسرا امکان یہ ہو سکتا ہے کہ سرکاری اداروں یا اہلکاروں کی زیادتیوں کا نشانہ بننے کے باوجود عوام ان کے خلاف کوئی شکایت نہیں کر رہے۔ چونکہ اول الذکر امکان قطعاً غیر ممکن ہے لہذا دوسری وجہ کا مزید تفصیلی جائزہ لینے کی ضرورت ہے۔

بلاشبہ کافی لوگ اس ادارہ کے فائدہ سے لاعلم ہیں۔ ساتھ ہی انہیں یہ بھی معلوم نہیں کہ مختص سے کس طرح رابطہ کریں۔ دوسرا یہ کہ لوگ اس تمام طریقہ کار سے باخبر بھی ہیں تو انہیں اس ادارہ سے کسی قسم کے فائدہ کی کوئی امید نہیں ہے۔ لوگ شاید مختص سے اس لئے بھی رابطہ نہیں کرتے کہ انہیں اس بات کا یقین ہوتا ہے کہ ان کی شکایت پر سرکاری راجل میں کافی تاخیر ہوگی اور حکومت ان کے مسئلہ کو زیادہ تنجیدگی سے نہیں لے گی۔ اگر ایسا ہی ہے تو یہ ایک حقیقت ہے کہ متذکرہ وجوہات میں سے کسی ایک یا ایک سے زیادہ وجوہات کی بنا پر عوام اپنی شکایات کے ازالہ کے لئے زیادہ تعداد میں مختص کے دفتر سے مدد طلب نہیں کرتے۔

### مختص سندھ کے حالیہ اقدامات

جولائی 2004ء میں صوبائی مختص سندھ کے اختیارات سنبھالنے کے بعد اپنے دفتر کی ان خامیوں کے خاتمہ کے لئے میں نے اس میں چند تبدیلیاں متعارف کرانے کی ٹھانی۔ ان میں سے چند ابتدائی تبدیلیوں پر عمل درآمد بھی ہو چکا ہے۔ مختص کے دفتر تک عوام کی رسائی بڑھانے اور ان کی شکایات کے ازالہ کے عمل کو بہل بنانے کے لئے صوبہ میں مختص کے دفاتر کی تعداد کو چار (4) سے

اثرات کے حوالے سے محتاط رہنا چاہئے۔ موجودہ سرکاری انداز کاروبار سائبر پبلی انصاف کے ذریعے یکسر تبدیل ہونے سے تو رہا۔ کم از کم فی الحال یہ سب ممکن نہیں۔ اس بات سے ہم بخوبی آگاہ ہیں کہ پاکستان میں ذمہ دار اور مؤثر حکومت کا قیام تمام شہریوں، ذرائع ابلاغ، سول سروس، سول سوسائٹی، کاروباری طبقہ اور سیاسی جماعتوں کی مسلسل کاوشوں کے جاری عمل سے ہی ممکن ہے۔ تاہم انٹرنیٹ کے ذریعے انصاف کی خدمات کی فراہمی اس عمل کو تیز کر سکتی ہے۔ insaaf.org.pk پر خوش آمدید!

insaaf.org.pk پراجیکٹ سے جڑنے سے ان کیفوں کو بھی فائدہ ہو سکتا ہے۔ اس سے ان کے گاہکوں میں اضافہ ہو سکتا ہے جو انصاف سے متعلق خدمات تک رسائی کے لئے انٹرنیٹ زیر استعمال لائیں گے۔ جب یہ ویب سائٹس اور مواد مقامی زبانوں میں دستیاب ہوں گے تو یہ خدمات اور بھی زیادہ اہم ہو جائیں گی۔ مزید گاہکوں کی شکل میں ان انٹرنیٹ کیفوں کو ملنے والی مالی ترغیب سے سوشل مارکیٹنگ کا منصوبہ ممکنہ طور پر اہم معاونین پیدا کر سکتا ہے جو شعبہ انصاف سے متعلق خدمات کو فروغ دیتے رہیں گے۔

تاہم ہمیں اس طرح کے عظیم اور کسی حد تک تخیلاتی منصوبوں کے ممکنہ قومی

## آپ کی ویب سائٹ insaaf.org.pk

اہم پہلو ہیں۔

◀ سادہ اور آسان طریقہ کار سے متعلق معلومات فراہم کی جائیں گی۔ پاکستان میں شعبہ انصاف میں جاری اصلاحات کے عمل پر تنقیدی آراء، اور تبصروں کے ساتھ ساتھ دیگر متعلقہ معلومات کی فراہمی کے ذریعے عوام کی حصول انصاف تک دسترس بڑھانا مقصود ہے۔ اس سائٹ پر حصول انصاف سے متعلق انٹرنیٹ پر دیگر مفید لنک (Links) اور ماہنامہ نیوز لیٹر "انصاف" کی سافٹ کاپیاں (Soft Copies) بھی دستیاب ہیں۔

◀ یہ ویب سائٹ شہریوں کو "ازالہ شکایات" کے لئے ایک متبادل اور خود مختار چینل (Chanel) فراہم کرے گا۔ اس چینل کے ذریعے عوام کا آن لائن شکایات درج کرانے سے "ازالہ شکایات" کے لئے قائم حکومتی ویب سائٹ حرکت میں آئے گی۔ تاہم insaaf.org.pk کا یہ پہلو بھی زیر تشکیل ہے۔

مختصر آہ insaaf.org.pk سے درج ذیل مقاصد کا حصول متوقع ہے۔

- 1- شہریوں کو ان کے حقوق و فرائض سے متعلق معلومات سادہ اور آسان طریقوں سے پہنچانا۔ (ویب سائٹ کا یہ سیکشن بھی زیر تشکیل ہے)
- 2- ملک میں فراہمی انصاف کے لئے رائج مختلف نظام اور قائم اداروں سے متعلق ضروری معلومات عوام تک پہنچانا۔

3- عوام کو سرکاری محکموں کی بدانتظامی کے خلاف شکایات درج کرانے کا ایک متبادل چینل فراہم کرنا۔ (ویب سائٹ کا یہ سیکشن بھی زیر تشکیل ہے)

4- شکایات کے ازالہ سے متعلق سرکاری محکموں کے ردعمل پر عوام کو باخبر رکھنا۔ یہ ویب سائٹ انصاف نامی پراجیکٹ کا حصہ ہے۔ یہ پراجیکٹ دراصل حصول انصاف پر عوامی پیروی (Advocacy) کرنے والی سول سوسائٹی کا اقدام ہے جسے ایشیائی ترقیاتی بینک کی معاونت حاصل ہے۔

insaaf.org.pk نامی ویب سائٹ سول سوسائٹی کا ایک اقدام ہے جس کا مقصد پاکستان میں شہریوں کی حصول انصاف تک دسترس بڑھانا ہے۔ اردو اور انگریزی زبانوں میں یہ ویب سائٹ رواں ماہ سے چلنا شروع ہوئی اگرچہ مواد اپ لوڈ (UpLoad) کرنے کا کام ابھی جاری ہے اور سائٹ کے چند پہلو (Features) ابھی زیر تشکیل ہیں۔

پہلے مرحلہ میں یہ سائٹ حکومتی محکموں سے متعلق قوانین اور شہریوں کے حقوق اور ان سرکاری محکموں میں بدانتظامی سے متعلق معلومات فراہم کرے گی۔ دوسرے مرحلہ میں insaaf.org.pk کا مقصد شہریوں کی شکایات کے ازالہ کے لئے مناسب فورمز (Forums) تک رسائی بڑھانا ہے۔ یہ ویب سائٹ شہریوں کو ایک پلیٹ فارم مہیا کرتی ہے جہاں وہ

info@insaaf.org.pk پر اپنے تبصرے درج کرانے اور اپنے حقوق کا مطالبہ کرنے کے قابل ہو جائیں گے۔

پاکستان میں تمام شہریوں کا حصول انصاف ایک اہم مسئلہ رہا ہے۔ سال 2002ء میں حکومت پاکستان نے حصول انصاف پروگرام شروع کیا تاکہ کمزور عدالتی نظام میں بہتری لائی جاسکے، پولیس اور سول خدمات میں اصلاحات اور ان اداروں کی استعداد کار میں اضافہ کے ذریعے شعبہ انصاف کو مضبوط بنایا جائے اور قانون کی حکمرانی قائم کی جائے۔

تاہم شہریوں کی جانب سے خاطر خواہ مطالبہ کے بغیر اداراتی اصلاحات بذات خود سماج میں جڑ نہیں پکڑ سکتیں۔ یہاں دو چیزیں انتہائی اہم ہیں۔ اول یہ کہ شہری اپنے حقوق سے باخبر ہوں اور دوسرا یہ کہ وہ اپنے حقوق حاصل کرنے اور ان کے دفاع کے لئے منظم اور متحرک ہوں۔ اس ویب سائٹ کا مقصد شہریوں کو معلومات کی فراہمی اور اصلاحات کے عمل میں ان کی شرکت بڑھاتے ہوئے انہیں بااختیار بنانا ہے۔

اس ویب سائٹ (جس کی تشکیل دو مراحل پر منقسم ہے) کے درج ذیل

### قارئین کا کالم

ماہنامہ انصاف کی پہلی اشاعت پر ملک بھر سے موصول ہونے والی آراء پر ہم بے محرز قارئین کا تہہ دل سے شکر یہ ادا کرتے ہیں۔ نئے چہلوں پر ماہنامہ انصاف جاری کروانے کی درخواست پر عمل درآمد کر لیا گیا ہے۔ مختلف تبصرے و ردوشورے زیر غور ہیں۔ انہیں بہتر طریقے سے زیر استعمال لایا جائے گا اور حق تر حلقہ قارئین اس سے مستفید ہو گا۔ برائے کرم ہم سے رابطہ رکھئے۔

ماہنامہ انصاف

نیٹ ورک برائے تحفظ صارفین  
40- رمضان پلازہ، جی ٹاؤن مرکز،  
سٹ آفس باکس 2563، اسلام آباد،  
پاکستان

E-mail  
monthlyinsaaf@insaaf.org.pk

# انصاف

حصول انصاف کا ماہانہ جائزہ

فروری 2005ء  
شمارہ نمبر 2 جلد 1

## ٹیکنالوجی برائے انصاف

حکومت کی زیر سرپرستی حصول انصاف پروگرام کے تحت متعارف ہونے والے خودکاری (Automation) منصوبوں کا مقصد کمپیوٹر اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کے ذریعے عدالتوں، پولیس اور محتسب کے دفاتر میں خدمات کی فراہمی میں انقلابی بہتری لانا ہے۔ یہ کاوشیں اس وقت کی جارہی ہیں جب پاکستان سمیت دنیا بھر میں معلومات کا انقلاب (Information Revolution) برپا ہو رہا ہے۔ اگرچہ شعبہ انصاف اپنی روزمرہ کاروائیوں کو جدید بنانے میں دیگر شعبوں کی نسبت کہیں زیادہ پسماندہ ہے تاہم خودکاری کے منصوبے شعبہ انصاف کی کارکردگی میں غیر معمولی تبدیلیوں کے ذریعے نظام انصاف کی ساکھ بڑھانے کا منفرد موقع فراہم کرتے ہیں۔ اس ضمن میں صوبائی محتسب سندھ کے دفتر کی مثال بطور خاص قابل ذکر ہے۔

انصاف کا یہ مرکزی باب شعور پھیلانے میں مددگار ثابت ہوگا۔ یہ ویب سائٹ انصاف کی موجودہ خدمات تک رسائی اور ان کی ترتیب و تدوین میں بھی معاون ثابت ہوگی۔ لیکن اس سے غریب اور متوسط طبقہ کس طرح مستفید ہوگا؟ یہ وہ انتہائی اہم فریقین ہیں جن کی انٹرنیٹ تک کوئی دسترس نہیں۔

اس ویب سائٹ کی سوشل مارکیٹنگ اس مسئلہ کا ایک حل ہو سکتا ہے۔ مثال کے طور پر اس سائٹ کو انٹرنیٹ کیفیوں اور ان کیفیوں میں کام کرنے والے اسٹنٹ کی تربیت سے لنک آپ کرنے سے عام آدمی کی انٹرنیٹ تک رسائی میں سہولت پیدا کی جاسکتی ہے۔ انٹرنیٹ کیفی اس وقت ہر جگہ اور ہر آدمی کی فوری رسائی میں ہیں۔ ایک محتاط اندازے کے مطابق اس وقت ملک میں تقریباً 10,000 انٹرنیٹ کیفی موجود ہیں۔ ان انٹرنیٹ کیفیوں میں کام کرنے والے تربیت یافتہ اسٹنٹ نہ صرف شاکی لوگوں کی مدد کریں گے بلکہ کئی لوگوں کو اس سلسلے میں تعلیم بھی فراہم کریں گے۔ اس سے کم آمدن والے طبقات قانونی طور پر بااختیار ہوں گے۔

حکومت کی زیر سرپرستی حصول انصاف پروگرام کے تحت متعارف ہونے والے خودکاری (Automation) منصوبوں کا مقصد کمپیوٹر اور انفارمیشن ٹیکنالوجی کے ذریعے عدالتوں، پولیس اور محتسب کے دفاتر میں خدمات کی فراہمی میں انقلابی بہتری لانا ہے۔ یہ کاوشیں اس وقت کی جارہی ہیں جب پاکستان سمیت دنیا بھر میں معلومات کا انقلاب (Information Revolution) برپا ہو رہا ہے۔ اگرچہ شعبہ انصاف اپنی روزمرہ کاروائیوں کو جدید بنانے میں دیگر شعبوں کی نسبت کہیں زیادہ پسماندہ ہے تاہم خودکاری کے منصوبے شعبہ انصاف کی کارکردگی میں غیر معمولی تبدیلیوں کے ذریعے نظام انصاف کی ساکھ بڑھانے کا منفرد موقع فراہم کرتے ہیں۔ اس ضمن میں صوبائی محتسب سندھ کے دفتر کی مثال بطور خاص قابل ذکر ہے۔

insaaf.org.pk پر خوش آمدید

insaaf.org.pk نامی ویب سائٹ سول سوسائٹی کا ایک نمایاں اقدام ہے جس کا مقصد شہریوں کے لئے حصول انصاف کی خدمات میں بہتری لانا ہے۔ انگریزی اور اردو دونوں زبانوں میں دستیاب مواد پر مبنی یہ ویب سائٹ رواں ماہ سے چلنا شروع ہوئی۔ یہ ویب سائٹ اس وقت سرکاری اداروں کے قوانین اور ان اداروں پر شہریوں کے حقوق سے متعلق معلومات فراہم کرتی ہے۔ یہ ویب سائٹ شہریوں کو اپنی شکایات کے ازالہ کے لئے موزوں فورم تک رسائی کا متبادل پلیٹ فارم مہیا کرے گی۔ دورویہ ترسیل معلومات کی اہل اس ویب سائٹ کا مقصد پاکستانی شہریوں کو اہم معلومات کی فراہمی کے ذریعے بااختیار بنانا ہے۔ نیز شعبہ انصاف میں جاری اصلاحات کے عمل میں عوامی شراکت بڑھانا بھی مقصود ہے۔

اس ویب سائٹ کو حتمی طور پر ملک میں وفاقی، صوبائی اور مقامی سطح پر انصاف کی تمام خدمات کے لئے مرکزی باب

ویب سائٹ

insaaf.org.pk

شہریوں کی انصاف سے

متعلقہ خدمات تک

رسائی کے لئے سول

سوسائٹی کی کوششوں میں

سنگ میل کی حیثیت

رکھتی ہے،

فہرست

■ ٹیکنالوجی برائے انصاف

■ آپ کی ویب سائٹ

insaaf.org.pk

■ محتسب سندھ کا ضرورت مند

عوام کی دادری پر اظہار خیال

■ اپنی "ای گورنمنٹ" کے بارے

میں جاننے

■ ای گورنمنٹ کے مقامی اور

علاقائی اقدامات

ماہنامہ انصاف

دی نیٹ ورک برائے تحفظ صارفین

40-A، رمضان پلازہ،

جی ٹاؤن مرکز، PO، ہاؤس 2563،

اسلام آباد، پاکستان

E-mail:

monthlyinsaaf@insaaf.org.pk

اس نیوز لیٹر کی اشاعت ایٹھنیٹری ترقیاتی بینک کی معاونت سے ممکن ہوئی ہے۔ اس میں بیان کی گئی آراء مصنفین اور مدیران کی ہیں جن سے ایٹھنیٹری ترقیاتی بینک کا متعلق ہونا ضروری نہیں۔