ESMP - Improved Water Supply and Sanitation in Low Income Settlements (Katchi Abadies) Project

کم آمدنی والی کمیونٹیز میں بہتر پانی کی فراہمی اور سیوریج کا منصوبہ

Executive Summary (Urdu) - (ای ایس ایم پی کے خلاصہ کا اردو ترجمہ)

حکومت سندھ (GoS) اور کراچی واٹر اینڈ سیوریج کارپوریشن (KWSC) نے کراچی میں دوسرا کراچی واٹر اینڈ سیوریج سروسز امپرووومنٹ پروجیکٹ (KWSSIP-2) شروع کرنے کا منصوبہ بنایا ہے، جسے ورلڈبینک (WB) اور ایشین انفراسٹرکچر انویسٹمنٹ بینک (AIIB) کی مالی معاونت حاصل ہے۔

KWSSIP-2 کے تحت "کم آمدنی والی کمیونٹیز میں بہتر پانی کی فراہمی اور سیوریج کا منصوبہ" کراچی کی کم آمدنی والی بستیوں کو ہدف بناتا ہے۔ WB، AIIB، اور GoS کی مشترکہ مالی معاونت سے یہ منصوبہ پانی اور سیوریج کے بنیادی ڈھانچے کو اپ گریڈ کرنے، ان نظاموں کو کراچی واٹر اینڈ سیوریج بورڈ کے GIS میں ضم کرنے، اور ایک پائیدار، صحت مند رہائشی ماحول کو فروغ دینے پر مرکوز ہے۔ اس منصوبے سے زندگی کے معیار میں بہتری، سماجی و اقتصادی ترقی، اور عوامی صحت کے مسائل کا حل متوقع ہے۔

منتخب کردہ کمیونٹیز کا انتخاب

اس منصوبے کے لیے دس کم آمدنی والی بستیوں کا انتخاب کیا گیا ہے۔ ان میں چھ بستیاں—ضیا کالونی، قائداعظم کالونی، علی محمد گوٹھ، محمدی کالونی، شریف کالونی، اور مجاہد کالونی—تکنیکی، ماحولیاتی، اور سماجی و اقتصادی معیارات کی بنیاد پر منتخب کی گئی ہیں۔ مزید چار بستیاں—فیچر کالونی، شیرپاؤ کالونی، بلال آباد کالونی، اور مسلم آباد کالونی—کو سپر ہائی رسک یونین کونسلز (SHRUCs) کے ڈیٹا کے ذریعے شناخت شدہ پولیو کے زیادہ واقعات کی وجہ سے منتخب کیا گیا ہے۔ منتخب کردہ کچی آبادیاں کراچی کے چار اضلاع، یعنی ضلع کورنگی، ضلع شرقی، ضلع وسطی، اور ضلع ملیر میں واقع ہیں۔ یہ علاقے گنجان آباد ہیں اور یہاں

بنیادی سہولتوں اور انفراسٹرکچر جیسے صاف پانی اور نکاسی آب کی محدود رسائی ہے۔ ضروری سہولیات کی کمی کی وجہ سے وہاں رہنے والے لوگ خراب زندگی کے حالات، صحت کے مسائل، اور سماجی و معاشی مشکلات کا شکار ہیں-

اہم اقدامات

منصوبہ درج ذیل اقدامات کرے گا:

- پانی کی فراہمی اور سیوریج کے نیٹ ورکس بچھانا۔
- اوورہیڈ اور زیر زمین پانی کے ٹینکوں کی تعمیر۔
- نظام کی کارکردگی کو بہتر بنانے کے لیے معاون آلات کی تنصیب۔

تجویز کردہ منصوبے کی سرگرمیاں معمولی نوعیت کی ہوں گی اور ان سے وابستہ اثرات عارضی اور محدود ہوں گے۔ ورلڈ بینک کے ماحولیاتی اور سماجی فریم ورک (ESF) کے مطابق، منصوبے کو 'کم خطرے' کے زمرے میں رکھا گیا ہے، اور اس سے وابستہ ماحولیاتی اور سماجی اثرات کا جائزہ لینے کے لیے ایک ماحولیاتی اور سماجی مینجمنٹ پلان (ESMP) مناسب سمجھا گیا ہے۔ سندھ ماحولیاتی تحفظ ایجنسی (SEPA) کے شیڈول - I کے مطابق، اس منصوبے کے لیے ماحولیاتی چیک لسٹ تیار کی گئی ہے۔ دیگر اہم دستاویزات میں اسٹیک ہولڈر انگیجمنٹ پلان (SEP)، اور لیبر مینجمنٹ پروسیجرز (LMP) شامل ہیں۔ قابل اطلاق WB معیارات میں ESS1 سے ESS6 اور ESS10 شامل ہیں۔

مقامی قوانین اور ورلڈبینک کے ماحولیاتی اور سماجی فریم ورک (ESF) کی ضروریات کی تعمیل کے لیے، مجوزہ منصوبے کے لیے ایک ماحولیاتی اور سماجی مینجمنٹ پلان (ESMP) تیار کیا گیا ہے تاکہ منصوبے کے ممکنہ ماحولیاتی اور سماجی (E&S) اثرات کا جائزہ لیا جا سکے۔ ESMP کے مطالعے کے دوران، منصوبے کے پری کنسٹرکشن، کنسٹرکشن، اور آپریشنل مراحل سے متعلق اثرات اور خطرات کا تجزیہ کیا گیا، اور ممکنہ ماحولیاتی اور سماجی خطرات سے نمٹنے کے لیے تخفیف اور کنٹرول کی حکمت عملی وضع کی گئی ہے۔

منتخب کم آمدنی والی بستیوں میں پانی اور نکاسی آب کے نیٹ ورکس کی تعمیر یا بحالی کے دوران، خاص طور پر تنگ گلیوں میں جہاں گھروں اور دکانوں تک رسائی پہلے ہی محدود ہے، مختلف ماحولیاتی، صحت/ سیفٹی، اور سماجی اثرات پیدا ہو سکتے ہیں۔ منصوبے کے ماحولیاتی اور سماجی مینجمنٹ پلان (ESMP) کے مطابق، منصوبے کی تعمیر کے دوران ممکنہ ماحولیاتی، صحت/ حفاظت، اور سماجی اثرات درج ذیل ہو سکتے ہیں:

ماحولیاتی اثرات:

- فضائی آلودگی: تعمیراتی سرگرمیاں دھول، مشینری کے دھویں، اور شور پیدا کر سکتی ہیں، جو ارد گرد کے علاقے کی فضائی کوالٹی پر منفی اثر ڈال سکتی ہیں۔
- سیوریج کی آلودگی: کھدائی کے دوران موجودہ سیوریج سسٹم کو نقصان پہنچنے سے خام سیوریج کا اخراج ہو سکتا ہے، جو مٹی اور پانی کی آلودگی کا سبب بن سکتا ہے۔
- غلط طریقے سے فضلہ کا نکاس: کھدائی سے نکالے جانے والے مٹی اور ملبے کو غلط طریقے سے پھینکنے سے آلودگی پیدا ہو سکتی ہے۔
- شور کی آلودگی: تعمیراتی آلات، مشینری، اور ٹرانسپورٹیشن شور پیدا کر سکتے ہیں، جو ارد گرد کے ماحول کو متاثر کر سکتے ہیں۔
- فضلے کی پیداوار: تعمیراتی سرگرمیوں سے ملبہ، پیکجنگ مواد، اور دیگر فضلہ پیدا ہوتا ہے، جو مناسب طریقے سے نہ سنبھالا جائے تو ماحولیاتی آلودگی کا سبب بن سکتا ہے۔

صحت اور حفاظت کے اثرات:

- ملازمین کی صحت کے خطرات: تعمیراتی کارکنان کو گرنے، مشینری سے چوٹ اور گرمی کی شدت جیسے خطرات کا سامنا ہو سکتا ہے۔

- **عوامی صحت کے خطرات:** دھول اور فضائی آلودگی مقامی رہائشیوں میں سانس کے مسائل کو بڑھا سکتی ہے۔ شور کی آلودگی نیند میں خلل اور دباؤ کا سبب بن سکتی ہے۔
- **حفاظتی خطرات:** تعمیراتی مقامات عوام کے لیے خطرناک ہو سکتے ہیں، جیسے گرنے والا ملبہ، بھاری مشینری کی نقل و حرکت۔

سماجی اثرات:

- **گھروں تک محدود رسائی:** تعمیراتی کام کے دوران سڑکوں کی بندش سے رہائشیوں کو اپنے گھروں تک پہنچنے میں دشواری ہو سکتی ہے، جو روزمرہ زندگی میں مشکلات پیدا کر سکتی ہے۔
- **ٹریفک میں خلل:** تعمیراتی سرگرمیاں ٹریفک جام اور مقامی نقل و حمل کے راستوں میں خلل ڈال سکتی ہیں۔
- **ٹھوکر کھانے کے خطرات:** کھلے کھدائی والے مقامات، غیر ہموار سطحیں اور غیر واضح سائن ایج عوامی راستوں کو خطرناک بنا سکتی ہیں، خاص طور پر تنگ گلیوں میں جہاں پیدل چلنے والوں کا رش ہوتا ہے۔
- فضائی بیماریاں: مٹی اور آلودگی سے سانس کی بیماریوں میں اضافہ ہو سکتا ہے، خصوصاً بچوں اور بزرگوں میں۔

منصوبے کی تعمیر کے دوران ماحولیاتی، صحت/حفاظتی، اور سماجی اثرات کو کنٹرول کرنے کے لیے درج ذیل اقدامات تجویز کیے ہیں:

پانی اور سیوریج نیٹ ورک کی تعمیر/مرمت کے دوران اٹھائے جانے والے حفاظتی اقدامات

فضائی معیار کو بہتر بنانے کے اقدامات

- کھدائی کے دوران دھول کو کم کرنے کے لیے پانی کا چھڑکاؤ اور دھول کم کرنے والے مواد کا استعمال کیا جائے گا۔
- تمام تعمیراتی گاڑیوں اور مشینری کی باقاعدہ دیکھ بھال کی جائے گی تاکہ فضائی آلودگی اور اخراج کو کم کیا جا سکے۔

پانی کے معیار کے تحفظ کے اقدامات

- کھدائی کے دوران گندے پانی اور ملبے کو محفوظ طریقے سے جمع کیا جائے گا اور ماحولیاتی اصولوں کے مطابق ٹھکانے لگایا جائے گا۔

شور کی آلودگی کو کم کرنے کے اقدامات

- کم شور پیدا کرنے والی مشینری استعمال کی جائے گی اور شور والے کام دن کے وقت تک محدود رکھے جائیں گے۔
- مزدوروں کو کانوں کی حفاظت کے لیے آلات فراہم کیے جائیں گے، اور مشینری کی باقاعدہ مرمت کی جائے گی تاکہ شور کم ہو۔

ملبے کے انتظام کے اقدامات

- ملبے کو جمع کرنے، چھانٹنے، اور ماحولیاتی اصولوں کے مطابق مخصوص جگہوں پر ٹھکانے لگانے کے لیے ایک منصوبہ تیار کیا جائے گا۔
- کھدائی کے دوران نکلنے والے ملبے کو غیر قانونی طریقوں سے ٹھکانے لگانے سے گریز کیا جائے گا۔

صحت اور حفاظت کو یقینی بنانے کے اقدامات

مزدوروں کی حفاظت:

- تمام مزدوروں کو حفاظتی سامان جیسے ہیلمٹ، دستانے، ماسک، اور جوتے فراہم کیے جائیں گے۔
- حفاظتی اصولوں اور ہنگامی حالات سے نمٹنے کے لیے تربیتی ورکشاپس منعقد کی جائیں گی۔
- کھدائی کے مقامات پر رکاوٹیں، وارننگ بورڈز، اور فرسٹ ایڈ کی سہولت فراہم کی جائے گی۔

رہائشیوں کی حفاظت:

- کھدائی کے تمام مقامات کو محفوظ بنانے کے لیے رکاوٹیں اور وارننگ بورڈز لگائے جائیں گے۔
- رہائشیوں کے لیے محفوظ پیدل راستے کی رسائی کو یقینی بنایا جائے گا۔

عوامی صحت کے اقدامات:

- تعمیراتی مقامات کے ارد گرد فضائی معیار کی باقاعدگی سے نگرانی کی جائے گی۔
- پانی کی آلودگی سے بچنے کے لیے پینے کے پانی کے معیار کی نگرانی کی جائے گی۔
- متاثرہ کمیونٹی میں صحت کے خطرات اور احتیاطی تدابیر سے آگاہ کرنے کے لیے مہمات چلائی جائیں گی۔

سماجی اثرات کے حل کے اقدامات

روزگار میں رکاوٹوں کا حل:

- تعمیراتی کام کا شیڈول اس طرح بنایا جائے گا کہ مقامی کاروبار اور رہائشیوں کو کم سے کم پریشانی ہو۔
- متاثرہ دکانداروں اور ریڑھی والوں کے لیے مناسب معاوضہ یا متبادل انتظامات فراہم کیے جائیں گے۔

خدمات تک رسائی کو یقینی بنانا:

- گھروں، دکانوں، اور دیگر خدمات تک رسائی برقرار رکھنے کے لیے عارضی راستے بنائے جائیں گے۔
- رہائشیوں کے ساتھ تعاون کیا جائے گا تاکہ گاڑیوں اور اہم خدمات تک بلا رکاوٹ رسائی حاصل ہو۔
- کمیونٹی کے ساتھ ابتدائی رابطہ قائم کیا جائے گا اور منصوبے کے شیڈول اور اثرات کی وضاحت کی جائے گی۔

سماجی کشیدگی کے خاتمے کے اقدامات:

- شکایات کے فوری ازالے کے لیے مؤثر شکایات کے ازالے کا نظام (GRM) قائم کیا جائے گا۔
- مقامی رہنماؤں اور کمیونٹی کے نمائندوں کے ساتھ رابطہ رکھا جائے گا تاکہ تعاون اور اعتماد برقرار رہے۔

عوامی آگاہی کے اقدامات:

- عوامی میٹنگز اور نوٹس کے ذریعے رہائشیوں کو منصوبے کے شیڈول اور ممکنہ اثرات سے آگاہ کیا جائے گا۔
- کمیونٹی کی رائے کو مدنظر رکھ کر جہاں ممکن ہو، منصوبے میں ضروری تبدیلیاں کی جائیں گی۔

یہ اقدامات پانی اور سیوریج نیٹ ورک کی تعمیر/مرمت کے دوران رہائشیوں کی حفاظت، ماحولیات کے تحفظ، اور سماجی تعاون کو یقینی بنائیں گے۔

ادارہ جاتی انتظامات برائے ESMP نفاذ

منتخب کم آمدنی والی بستیوں میں تعمیر کے دوران ماحولیاتی اور سماجی مینجمنٹ پلان (ESMP) کے نفاذ میں کئی اہم شراکت دار شامل ہیں، جن میں سندھ انوائر مینٹل پروٹیکشن ایجنسی (SEPA)، پروجیکٹ امپلیمینٹیشن یونٹ (PIU)، تھرڈ پارٹی ویلیڈیشن کنسلٹنٹس (TPV)، کنسٹرکشن سپروزن کنسلٹنٹس (CSC)، اور ٹھیکیدار شامل ہیں۔ ESMP کے نفاذ کا تنظیمی ڈھانچہ ذیل میں بیان کیا گیا ہے۔

PIU یہ یقینی بناتا ہے کہ ٹھیکیدار ESMP اور SEPA کی مقرر کردہ ماحولیاتی اجازت کی شرائط پر عمل کریں، اور یہ سب معاہدے کی دستاویزات میں شامل کیا جاتا ہے۔ تعمیراتی کیمپس ضروری منظوریوں کے حصول اور درکار منصوبے، جیسے سائٹ-اسپیسفک ESMP اور کیمپ مینجمنٹ پلان، جمع کروانے کے بعد ہی قائم کیے جائیں گے۔

کلیدی اسٹیک ہولڈرز کے کردار اور ذمہ داریاں

سندھ انوائر مینٹل پروٹیکشن ایجنسی (SEPA):

- SEPA تعمیراتی کام شروع ہونے سے پہلے ماحولیاتی اور سماجی اثرات کے تجزیے (ESIA) کی رپورٹوں کی منظوری دیتی ہے اور ESMP کے لیے این او سی (No Objection Certificates) جاری کرتی ہے۔

- یہ سب سندھ انوائرمینٹل پروٹیکشن ایکٹ 2014 کے تحت لازمی ہے۔

پروجیکٹ امپلیمینٹیشن یونٹ (PIU):

- PIU، جو پروجیکٹ ڈائریکٹر (PD) کی قیادت میں کام کرتا ہے، KWSSIP-2 کے مجموعی نفاذ، بشمول ماحولیاتی اور سماجی مینجمنٹ کی نگرانی کرتا ہے۔
- PD پالیسی، انتظامی اور مالی فیصلے کرتا ہے اور اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ منصوبہ منظور شدہ فریم ورک اور شیڈول کے مطابق مکمل ہو۔
- PIU ٹھیکیداروں اور کنسلٹنٹس کی بھرتی، منصوبے کے بجٹ کی منظوری، اور پروجیکٹ کی مالی معاونت کے انتظامات کرتا ہے (حکومت سندھ، ورلڈ بینک، اور AIIB کی معاونت سے)۔

انوائرمینٹ اینڈ سوشل سیل (ESC):

- ESC، جو PIU کے تحت قائم کیا گیا ہے، ماحولیاتی، سماجی، اور صنفی ماہرین پر مشتمل ہے۔
- منصوبے کے نفاذ کے دوران Occupational Health and Safety (OHS) ماہرین اور اضافی E&S افسران شامل کیے جاتے ہیں۔
- ESC کی ذمہ داریاں:
  - ESMP کی تعمیل کی نگرانی
  - ماحولیاتی اور سماجی رپورٹنگ اور PD، WB، AIIB، اور SEPA کو رپورٹس جمع کرانا
  - تربیتی پروگرامز کی فراہمی
  - معاہداتی ذمہ داریوں کی نگرانی
  - ضروری صورتوں میں اصلاحی اقدامات کو یقینی بنانا

تھرڈ پارٹی ویلیڈیشن (TPV) کنسلٹنٹ:

- PIU ایک آزاد E&S کنسلٹنسی فرم کو بھرتی کرتا ہے جو ESMP کے نفاذ کی بیرونی نگرانی کرتی ہے۔
- TPV کنسلٹنٹ کی ذمہ داریاں:
  - تعمیل کی سطح کا جائزہ لینا
  - شکایات کے ازالے کے میکانزم (GRM) کی نگرانی
  - اہم اثرات کی رپورٹنگ اور اصلاحی اقدامات کی سفارش
  - چھ ماہ، سالانہ، اور اختتامی رپورٹوں کی تیاری

کنسٹرکشن سپروزن کنسلٹنٹس (CSC):

- CSC روزمرہ کی بنیاد پر ESMP کے نفاذ کی نگرانی کرتے ہیں۔
- ذمہ داریاں:
  - ٹھیکیداروں کے مینجمنٹ پلانز کا جائزہ لینا اور منظور کرنا
  - ESMP کی تعمیل کو یقینی بنانا
  - تعمیراتی سرگرمیوں کے اثرات کو کم کرنا
  - ماہانہ نگرانی رپورٹس تیار کرنا
  - ماحولیاتی انجینئرنگ، OHS، ماحولیاتی تحفظ، سماجی تحفظات، اور صنفی امور کے ماہرین کی ٹیم کے ذریعے معاونت فراہم کرنا

ٹھیکیدار:

- ٹھیکیداروں کو ماحولیاتی اور سماجی ماہرین تعینات کرنا ضروری ہے تاکہ ESMP کی تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے۔

- ان کی ذمہ داریاں:
  - سائٹ اسپیسفک ESMPs تیار کر کے ESC اور CSC سے منظوری لینا
  - تخفیفی اقدامات پر عملدرآمد
  - کارکنوں کو ذاتی حفاظتی سامان (PPE) فراہم کرنا
  - EHS تربیت دینا
  - پیش رفت کی باقاعدہ رپورٹنگ
  - ماحولیاتی اور سماجی واقعات کی فوری اطلاع دینا
- کلیدی ٹیم کے اراکین: ماحولیاتی انجینئرز، سماجی تحفظ کے ماہرین، HSE افسران، اور صنفی/GRM افسران۔

منصوبے کے لیے شکایات کے ازالے کا نظام (Grievance Redress Mechanism - GRM)

یہ شکایات کے ازالے کا نظام (GRM) اس منصوبے کے تحت متاثرہ افراد، جیسے کہ کمیونٹی کے اراکین یا افراد، کی طرف سے اٹھائے گئے مسائل یا شکایات کو حل کرنے کے لیے ڈیزائن کیا گیا ہے۔ اس کا مقصد یہ یقینی بنانا ہے کہ منصوبے کے ماحولیاتی یا سماجی اثرات سے متعلق کوئی بھی مسئلہ منصفانہ، تیز، اور شفاف طریقے سے حل ہو۔

GRM کے کلیدی اصول

- منصفانہ اور شفاف: تمام شکایات کو منصفانہ اور کھلے طریقے سے حل کیا جائے گا۔
- تیز تر حل: مسائل کو ممکنہ حد تک جلد حل کیا جائے گا۔
- بدلہ نہ دینا: شکایت درج کرانے والوں کو کسی قسم کے منفی نتائج کا سامنا نہیں کرنا پڑے گا۔
- آسان رسائی: یہ نظام آسان اور ہر کسی کے لیے قابل رسائی ہوگا۔

GRM کس طرح کام کرتا ہے؟

GRM کے تحت شکایات کے حل کے لیے تین درجے ہیں۔ اگر کسی درجے پر شکایت حل نہ ہو تو اسے اگلے درجے پر بھیج دیا جاتا ہے۔

1. کمیونٹی GRC (درجہ-1):

- **یہ کیا ہے؟**

ایک مقامی کمیٹی جو متاثرہ افراد کی نمائندگی کرنے والے کمیونٹی کے اراکین (3 خواتین اور 3 مرد) پر مشتمل ہے۔

- **کردار:**

شکایات سننا، ان پر بات کرنا، اور کمیونٹی سطح پر مسائل حل کرنا۔

- **مدت:**

شکایات کو 5 کام کے دنوں کے اندر حل کرنا ہوگا۔

- **اگر حل نہ ہو:**

شکایت کو اگلے درجے (پروجیکٹ GRC) پر بھیج دیا جائے گا۔

2. پروجیکٹ GRC (درجہ-2):

- **یہ کیا ہے؟**

پروجیکٹ سائٹ کی سطح پر ایک کمیٹی، جس کی قیادت پروجیکٹ مینیجر (PM) کرتا ہے۔ اس میں ماحولیاتی، سماجی، اور صنفی ماہرین، ٹھیکیدار کے نمائندے، اور مقامی کمیونٹی کے نمائندے شامل ہیں۔

- **کردار:**

شکایات کا جائزہ لینا، ضرورت پڑنے پر سائٹ کا دورہ کرنا، اور مسائل کو حل کرنا۔

- **مدت:**

شکایات کو 10 کام کے دنوں کے اندر حل کرنا ہوگا۔

- **اگر حل نہ ہو:**

شکایت کو سب سے اعلیٰ سطح (PIU-GRC) پر بھیج دیا جائے گا۔

3. PIU-GRC (درجہ-3):

- **یہ کیا ہے؟**

سب سے اعلیٰ سطح کی کمیٹی، جس کی قیادت KWSSIP کے پروجیکٹ ڈائریکٹر کرتا ہے۔ اس میں سماجی ترقی کے ماہرین، صنفی ماہرین، اور سول سوسائٹی کے نمائندے شامل ہیں۔

- **کردار:**

شکایات کی مکمل چھان بین کرنا، ضرورت پڑنے پر فیلڈ وزٹ کرنا، اور حتمی فیصلہ کرنا۔

- **مدت:**

شکایات کو 20 دنوں کے اندر حل کرنا ہوگا۔

- **اگر حل نہ ہو:**

شکایت کنندہ عدالت سے رجوع کر سکتا ہے۔

شکایات کی اقسام

GRM مندرجہ ذیل اقسام کی شکایات کو حل کر سکتا ہے:

- **ماحولیاتی مسائل:** دھول، شور، یا آلودگی وغیرہ۔
- **سماجی اور ثقافتی خدشات۔**

- عوامی سہولیات یا ٹریفک کے مسائل۔
- صنفی بنیاد پر تشدد (GBV) یا ہراسانی۔
- دوبارہ آبادکاری کے مسائل: ذریعہ معاش کا نقصان یا معاوضے کے مسائل وغیرہ۔

شکایت درج کرنے کا طریقہ

لوگ درج ذیل طریقوں سے شکایت درج کر سکتے ہیں:

1. آن لائن: PIU KWSSIP کی ویب سائٹ کے ای-پورٹل کے ذریعے۔
2. فون یا واٹس ایپ: کال یا پیغام بھیج کر۔
3. ای میل: ای میل کے ذریعے۔
4. شکایت بکس: منصوبے کی سائٹ پر موجود بکس میں شکایت ڈال کر۔
5. براہ راست ملاقات: پروجیکٹ عملے سے براہ راست بات کرکے۔

ہر شکایت کو ایک منفرد ٹریکنگ نمبر دیا جائے گا تاکہ شکایت کنندہ اس کی پیش رفت معلوم کر سکے۔

صنفی بنیاد پر تشدد (GBV) کے لیے خصوصی کمیٹی

- GBV یا ہراسانی سے متعلق شکایات کو حل کرنے کے لیے ایک علیحدہ کمیٹی قائم کی گئی ہے۔
- اس کمیٹی میں صنفی ماہرین اور سماجی ترقی کے ماہرین شامل ہیں۔

GRM کی اہم خصوصیات

- آسان رسائی: شکایات کو کئی طریقوں سے جمع کیا جا سکتا ہے، جن میں آن لائن طریقہ شامل ہے۔

- **شفافیت:** شکایت کنندگان کو ان کی شکایات کی پیش رفت کے بارے میں آگاہ رکھا جاتا ہے۔
- **تیز حل:** شکایات کو جلد از جلد حل کیا جاتا ہے تاکہ تاخیر سے بچا جا سکے۔
- **دستاویزات:** تمام شکایات اور کیے گئے اقدامات کو ریکارڈ کیا جاتا ہے تاکہ مستقبل میں حوالہ دیا جا سکے۔

یہ منصوبہ ایک اہم اقدام ہے جس کا مقصد کم آمدنی والے علاقوں میں رہنے والے لوگوں کی زندگیوں کو بہتر بنانا ہے۔ اس منصوبے کے ذریعے صاف پانی تک قابلِ اعتماد رسائی اور جدید سیوریج نظام فراہم کیے جائیں گے، جو ان پسماندہ علاقوں کو درپیش اہم چیلنجز کو حل کرے گا۔