

بُنگامی حالات میں اثرات کو مانپنا اور جواب دینی

Impact Measurement and Accountability in Emergencies

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ

(The Good Enough Guide)

ہنگامی حالات میں اثرات کو ماننا اور جواب دہی

Impact Measurement and Accountability in Emergencies

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ

(The Good Enough Guide)

ہم کیا تبدیلی لارہے ہیں؟ یہم کیے جائیں گے؟

یہ سادہ اور آسان (Good Enough) رہنمای کتابچہ فائلڈ میں مصروف کار عمل کو ان سوالوں کے جواب دینے میں مدد کرتا ہے۔ اس کتابچہ میں ایسی بنیادی ہدایات کا مجموعہ پیش کیا گیا ہے جو یہ جانے میں مددگار ثابت ہوتی ہیں کہ ہنگامی حالات میں پروگرام کے اثرات کو کیسے مانپا جائے اور مقامی لوگوں کو جواب دہی کیسے ہو۔ اس کا سادہ اور آسان (Good Enough) عمل سادہ اور عملی طریقوں پر زور دیتا ہے۔ اور ایسے طریقے استعمال کرنے کی حوصلہ افزائی کرتا ہے جو محفوظ ہوں اور ان کو تیزی اور آسانی سے لا کو کیا جاسکے۔

یہ رہنمای کتابچہ پورے پروگرام کے دوران اثرات کو ماننے اور جواب دہی کے نظام کو عملی طور پر لا کو کرنے کے لیے پہلے سے آزمائے ہوئے طریقے پیش کرتا ہے۔ یہ کتابچہ انسانیت کے لیے کام کرنے والے پیشہ و رفراہ، پراجیکٹ افسروں اور کم تجربہ کار مینیجروں کے لیے ہے اس کے علاوہ فائلڈ میں تعینات عمل، غیر سرکاری تنظیموں (NGOs) اور مین ایڈارتی اقدامات مثلاً People in Aid Sephere، ALNAP، HAP International اور

ونگرہ کے لیے بھی کارگر ہے۔

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guid) ہنگامی حالات کے لیے استعداد کار میں اضعا فہ کرنے والے پراجیکٹ (Emergency Capacity Building Project - ECB) نے تیار کیا تھا۔ یہ پراجیکٹ (ECB) کینٹر انٹر نیشنل، کیتوک ریلیف سروسز، دی انٹر نیشنل ریسکو کمپنی، مری کار پس، آکسفیم جی بی، سیودی چلڈرن، اور ورلد ورلڈ انٹر نیشنل کے باہمی تعاون کا نتیجہ ہے۔

اہنگامی حالات میں اثرات کو مانپنا اور جواب دہی

Impact Measurement and Accountability in Emergencies

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ

(The Good Enough Guide)

ہنگامی حالات میں استعداد کار میں اضافہ کا پر اجیکٹ

ہنگامی حالات میں اثرات کو مانپنا اور جواب دینی: سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) ہنگامی حالات میں استعداد کار میں اضافے کے پر اجیکٹ کے سلسلے میں تیار کیا گیا تھا۔ پر اجیکٹ عالمی سطح پر ہنگامی حالات کی صورت میں کیے جانے والے اقدامات میں رہ جانے والی کمزوریوں کے لیے بنایا گیا۔ اس کا مقصد رفتار، معیار اور موثریت کو بہتر بنانا ہے، جس میں انسانی آبادی (Humanitarian Community) جائیں بچاتی ہے، انسانی بینادوں پر جائزہ لینے کے لیے کی جانے والی کارروائیوں کو بہتر کرنی ہے، اور ہنگامی حالات میں متاثرہ خواتین، بڑوں اور بچوں کے حقوق کی حفاظت کرتی ہے۔

اطہار شکر (Thanks)

ہنگامی حالات میں استعداد کار میں اضافہ کے پر اجیکٹ کے لیے مالی معاونت دو اداروں میں اینڈ میلند گیٹس فاؤنڈیشن اور مائیکروسافت کار پوریشن & the Bill Melinda Gates Foundation and the Microsoft Corporation کی جانب سے کی گئی۔ شعبے (Sector) کی بہتری کے لیے ان کی وابستگی (عزم) کے بغیر سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) کی تیاری ممکن نہ ہو سکتی۔ ہم ان کے تعاون کے شکرگزار ہیں۔

شریک کار افرادم کنندگان (Contributors)

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) درج ذیل تنظیموں کے ہدید کو اڑ اور فیلڈ کے عملے کی کاٹوں کے نتیجے میں پایہ تکمیل تک پہنچا۔

کیر انٹرنیشنل • CARE International

کیتھولیک ریلف سرویز • Catholic Relief Services

انٹرنیشنل رسکیو کمیٹی • International Rescue Committee

مرسی کورپس • Mercy Corps

اکسفیم جی بی • Oxfam GB

سوی دی چلڈرن • Save the Children

ورلڈ ویژن انٹرنیشنل • World Vision International

اس کی تکمیل میں Sphere Project, the Humanitarian Accountability Partnership, the Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action, اور دیگر کئی تنظیموں کے عملے نے اپنا کردار ادا کیا ہے۔ جو لہجات اور ذرائع (References and sources) میں اطہار شکر کیسا تعلیم کیا گیا ہے۔ یہاں گائیڈ کی تیاری میں شریک دیگر انفرادی شراکتوں کے بارے میں کتاب کے پیچھے درج کیا گیا ہے۔

اردو ترجمہ

کیر انٹرنیشنل پاکستان Care International-Pakistan نے اس گائیڈ کے اردو ترجمے کی بینادی ذمہ داری لی اور 2011ء میں اس کا اردو میں ترجمہ کیا۔ ترجمے کے اس پر اجیکٹ کو مری کورپس Mercy Corps اور ورلڈ ویژن World Vision International کی مالی معاونت سے پایہ تکمیل تک پہنچایا گیا۔ اس کی تیاری میں اسی سی بی کے اداروں ECB Agencies کا بھرپور تعاون اور آراء شامل رہیں۔

ہنگامی حالات میں اثرات کو مانپنا اور جواب دہی

Impact Measurement and Accountability in Emergencies

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ

(The Good Enough Guide)

ہنگامی حالات میں استعداد کار میں اضافے کا پراجیکٹ

پہلی بار 2007ء میں اکسفم جی بی Oxfam GB نے ہنگامی حالات میں استعداد کار میں اضافہ کے پراجیکٹ کے لیے اسے شائع کیا گیا۔

ورلد ویزن اینٹرنشنل ©World Vision International 2007 میں استعداد کار میں اضافہ کا پراجیکٹ 2007ء

ISBN 978-0-85598-594-3

اس شائع شدہ کتاب کی فہرست Catalogue ریکارڈر لش لابریری میں موجود ہے۔

اس کے جملہ حقوق محفوظ ہیں۔ کتاب کے یا اس کے کسی حصے کی نئی تیاری (Reproduction)، کاپی، تریل (Transmission)، یا ترجمہ کو درج ذیل شرائط کی صورتوں میں کروایا جاسکتا ہے:

☆ اشاعت کندہ کی پہلے سے تحریری اجازت کی صورت میں یا
90 Tottenham Court Road, London W1P 9HE,

☆ جملہ حقوق کا لائنس فراہم کرنے والے دارے سے لائنس سے UK, or from another national licensing agency;

☆ کام کے دوبارہ جائز کے لیے قیمت (quotation) کی صورت میں یا
درج ذیل میں بیان کی گئی شرائط کی صورت میں

اس اشاعت کے تمام جملہ حقوق محفوظ ہیں، لیکن اس کو پڑھنے کی غرض سے کسی بھی طریقے سے بغیر کسی فیس کے دوبارہ تیار کیا جاسکتا ہے، لیکن یچانیں جاسکتا۔ اس طرح کے استعمال کی
بات افادہ اجازت ضروری ہے اور عام طور پر یونورائی دے دی جاتی ہے۔ دیگر صورتحالوں میں اس کو دیگر اشاعتوں میں استعمال کرنے کے لیے کاپی کرنا یا اسے اختیار کرنے کے لیے اس کا
ترجمہ کرنا وغیرہ کے لیے اشاعت کندہ سے پیشگی اجازت لیا ضروری ہوگی، اور ہو سکتا ہے کہ اس کے لیے فیس بھی ادا کرنی پڑے۔

پہنچانے سے حاصل کی جاسکتی ہے:

BEBC Distribution, PO Box 1496, Parkstone, Dorset, BH12 3YD, UK

فون: +44 (0)1202 712933; fax: +44 (0)1202 712930

ایمیل: oxfam@bebc.co.uk

USA: Stylus Publishing LLC, PO Box 605, Herndon, VA20172-0605, USA

فون: +1 (0)703 661 1581; fax: +1 (0)703 661 1547;

ایمیل: styluspub@aol.com

دیگر ممالک میں مقامی ایجنسیز اور نمائندگان کی تفصیل کے لیے ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کیجیے: www.oxfam.org.uk/publications

یا ہمارے اشاعت کندہ سے رابطہ کیجیے:

فون: +44 (0) 1865 473727; email: publish@oxfam.org.uk

ہماری ویب سائٹ پر کامل طرح پر تداش کر لینے والا مواد اور مضمایں موجود ہیں اور محفوظ آن لائن خریداری کے سہولیات موجود ہیں

شائع کرنا: اکسفم جی بی Oxfam GB

Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, UK

انفارمیشن پرنسپس، انفارمیشن Press, Eynsham نے سے چھالا:

اکسفم جی بی Oxfam GB ایک رجسٹریڈ صاحوتی ادارہ (نمبر 918 918 202) اور اکسفم اینٹرنشنل Oxfam International کا رکن ہے

پیش لفظ: جواب دہی اور ان کے اثرات کو مانپنے کے بنیادی عناصر
اس کا کیا مطلب ہے۔۔۔؟

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) کا استعمال کیسے اور کیوں کیا جائے

حصہ اول: لوگوں کو ہر مرحلے میں شریک کارہنا نہیں

حصہ دوم: نگامی صورت حال سے متاثرہ افراد کے پروفائل بنانا نہیں

حصہ سوم: ان تبدیلیوں کی نشاندہی کریں جو لوگ دیکھنا چاہتے ہیں

حصہ چہارم: تبدیلیوں سے باخبر رہیں اور رائے دہی کا عمل دو طرفہ بنا نہیں

حصہ پنجم: پراجیکٹ کے اثرات کو بہتر بنانے کے لئے ملنے والے رد عمل کا استعمال کریں

حصہ ششم: طریقہ ہائے کار

طریقہ کار 1: اپنے ادارے کا تعارف کیسے کروائیں:

طریقہ کار 2: آپ کس حد تک جواب دہیں؟

طریقہ کار 3: پراجیکٹ کے تمام مراحل کے دوران لوگوں کو کیسے شریک رکھا جائے:

طریقہ کار 4: متاثرہ آبادی کا پروفائل کیسے بنایا جائے اور ابتدائی ضروریات کا اندازہ کیسے لگایا جائے

طریقہ کار 5: انفرادی انٹرویو کیسے لیا جائے:

طریقہ کار 6: فوکس گروپ کیسے ترتیب دیں؟

طریقہ کار 7: اس بات کا فیصلہ کیسے کیا جائے کہ آیا سروے کیا جائے

طریقہ کار 8: بچوں کے تحفظ کی ضروریات کا اندازہ کیسے لگایا جائے

طریقہ کار 9: مشاہدہ کیسے کیا جائے؟

طریقہ کار 10: علامات (Indicators) کا استعمال کیسے شروع کیا جائے

طریقہ کار 11: سیکھنے گئے اس باقی کی میٹنگ کیسے کی جائے

طریقہ کار 12: شکایات اور ان کا ازالہ کرنے کا نظام کیسے تامم کیا جائے

طریقہ کار 13: زبانی رپورٹ کیسے دی جائے

طریقہ کار 14: خدا حافظ کیسے کہا جائے

حصہ ہفتم: جواب دہی کے دیگر اقدامات:

حصہ ہشتم: 'ذراائع'، 'مزید معلومات' اور 'مخففات' :

اظہار تشکر

جواب دہی اور ان کے اثرات کو مانپنے کے بنیادی عناصر:

یہ سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) ایسی "کارا جم معلومات کا جمیون" ہے جس کی بنیاد پر جواب دہی کے بنیادی عناصر اور اس کے اثرات کو مانپنے پر کھلی گئی ہے۔ ذیل میں دینے گئے بنیادی عناصر ہنگامی حالات سے نشانے کے لیے فروری 2006 میں نیروپی میں ہونے والی ایک ورکشاپ میں ترتیب دیئے ان بنیادی عناصر کو استعداد کار میں اضافہ کرنے والے دنیا کے سات اداروں کے نمائندگان نے مرتب کیا۔

جواب دہی کے بنیادی عناصر:

کسی انسانی بنيادوں پر کیے جانے والے پراجیکٹ کے عملکو چاہئے کہ کم از کم وہ:

- 1- اس پراجیکٹ سے استفادہ حاصل کرنے والوں اور دیگر متعلقین کو اپنے ادارے کے امدادی منصوبہ جات اور سہولیات کے بارے میں عوامی معلومات (معلومات نامہ) فراہم کریں۔
- 2- اس پراجیکٹ سے استفادہ حاصل کرنے والے افراد کے ساتھ مشاورت کا عمل جاری رکھیں۔ اس عمل کا آغاز انسانی بنيادوں پر کی جانے والی سرگرمیوں کے شروع ہوتے ہی جتنی جلدی ممکن ہو سکے کر دیا جانا چاہیے اور یہ عمل اس پراجیکٹ کے آخر تک تسلسل کے ساتھ جاری رہنا چاہئے۔ یہاں مشاورت سے مراد آپ کے ادارے اور اس کے پراجیکٹ سے مستفید ہونے والے افراد کے درمیان معلومات اور خیالات کا تبادلہ ہے۔ معلومات کا یہ تبادلہ مندرجہ ذیل امور سے متعلق ہو سکتا ہے:
 - مستفید افراد کی ضروریات اور توقعات سے متعلق
 - ادارے کے پراجیکٹ کی منصوبہ بندی سے متعلق
 - مستفید افراد کے اتحاق سے متعلق
 - ادارے کے منصوبہ جات اور متوقع نتائج کے بارے میں مستفید افراد کی رائے اور رد عمل سے متعلق

3۔ رائے دہی کا ایک بات متعارفہ نظام تام کریں جس کی مدد سے:

- ادارے اپنے پراجیکٹ کی کارکردگی کے بارے میں مستفید افراد کو آگاہی دے سکیں۔
- مستفید افراد اداروں کو وضاحت کے ساتھ بتا سکیں کہ آیا پراجیکٹ ان کی ضروریات کو پورا کر رہا ہے یا نہیں۔
- مستفید افراد اداروں کو وضاحت کے ساتھ بتا سکیں کہ پراجیکٹ کی وجہ سے ان کی زندگیوں میں کیا تبدیلیاں رونما ہوئی ہیں۔

4۔ اس نظام کے تحت موصول ہونے والی تج�ویز کی روشنی میں اپنے لائق عمل پر ظریفی کریں اور ان تبدیلیوں سے تمام متعلقہ افراد کو مطلع بھی کریں یا اس بات کی وضاحت کریں کہ تبدیلی کیوں ممکن نہیں تھی

اڑات کو مانپنے کے بنیادی عناصر:

اڑات کو مانپنے سے مراد معیاری اور مقداری حقائق کے درمیان توازن تام رکھتے ہوئے افراد کی زندگیوں میں انسانی بنیادوں پر کیے جانے والے پراجیکٹ سے رونما ہونے والی تبدیلیوں کا جائزہ لینا ہے۔ انسانی بنیادوں پر خدمات فراہم کرنے والے عمل کو چاہئے کہ وہ کم از کم:

- 1 متأثرہ افراد اور متعلقہ آبادی (کمیونٹی) کے بنیادی حقائق تیار کریں (پروفائل بنائیں)

2 متأثرہ افراد کے ساتھ بات چیت کر کے مطلوب تبدیلیوں کی جتنی جلدی ممکن ہو سکنے نشاندہی کریں

3 پراجیکٹ پر لگائے جانے والے تمام وسائل اور اس کے نتیجے میں حاصل ہونے والے نتائج کی نشاندہی کریں

4 طریقہ ہائے شرآکت (participatory methods) کے تحت انفرادی اور اجتماعی آراء کو جمع کر کے دستاویز کی شکل دیں تاکہ:

- اس بات کو بہتر طور پر سمجھا جاسکے کہ وہ کس طرح کی تبدیلی کے خواہاں ہیں
- بنیادی احداوشا را کٹھی کرنے اور ان میں مناسب تبدیلی کرنے کا نظام تام کیا جاسکے

5 تمام متعلقین (Stakeholders) کو طریقہ کار اور حدود کے بارے میں ایمانداری، شفافیت اور واضح حقوق کے ساتھ تفصیلات فراہم کریں۔

6 جمع شدہ معلومات کو پراجیکٹ میں بہتری لانے کے لئے عملی اقدام کے ذریعے بلا قابل استعمال میں لا کیں

اس کا کیا مطلب ہے---؟

اڑات کو ماپنا (Impact Measurement)

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) کے مطابق "اڑات کو ماپنے" سے مراد ہنگامی پر اجیکٹ کے نتیجے میں ہونے والی تبدیلیوں کا جائز ہیما ہے۔ ہنگامی صورت حالات کے دوران یہ کام اتنا آسان نہیں ہوتا۔ لیکن آسان الفاظ میں "اڑات کو ماپنا" سے مراد متاثرہ افراد سے یہ معلوم کرنا ہے کہ ہم کیا تبدیلی لارہے ہیں؟ پر اجیکٹ اور اس کے اڑات سے متعلق ان افراد کے خیالات یقیناً سب سے زیادہ اہمیت کے حامل ہیں۔ یہی وجہ ہے کہ جواب دہی کے عمل کا مقصد ہنگامی صورت حال کے کلیدی مرحلیں میں اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ متاثرہ افراد اور ائے دینے کا اختیار رکھتے ہیں اور ان کی رائے نہایتی اہمیت کی حامل ہے۔

جواب دہی (Accountability)

جواب دہی دراصل اس بات کو یقینی بناتی ہے کہ ایک تنظیم اپنی فیصلہ سازی اور عملی سرگرمیوں کے دوران مختلف گروپوں کی ضروریات میں تو ازن کو تامہ رکھے۔ زیادہ تر غیر سرکاری تنظیمیں (این جی او ز) ایسی ہیں جنہوں نے اپنے نظام کو اتنا جامع بنالیا ہے کہ وہ سب سے منبسط گروپوں کے جواب دہی کے معیار پر پوری ارتقی ہیں۔ ان گروپوں میں پر اجیکٹ کے عطیہ دندگان بھی ہو سکتے ہیں اور حکومت وقت بھی۔ تا ہم سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) کے مطابق جواب دہی کا مطلب ہنگامی صورتحال سے متاثرہ عورتوں، مردوں اور بچوں کو بھائی کے کاموں کی منصوبہ سازی اور ان منصوبوں پر عمل درآمد کرنے میں شریک کیا جانا ہے اور وہ (متاثرین) ہنگامی حالات میں ہمارے اقدام کو پرکھ بھی سکیں۔ اس طرح پر اجیکٹ کے متوقع نتائج کے حصول میں معاونت ملتی ہے۔

مستفید افراد (Beneficiaries)

سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) میں استعمال ہونے والی اصطلاحات 'ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد' یا 'مستفید افراد' سے مراد وہ تمام لوگ ہیں جو اس پر اجیکٹ سے با تفہیق عمر، نسل، صنف، معدودی، ایجج آئی وی یا ایڈز کی حیثیت، مذہب، جنس یا معاشرتی رتب، فائدہ اٹھاتے ہیں۔

سادہ ہو رہا سان (Good Enough)

اس رہنمائی کتابچے میں 'good enough' یعنی سادہ ہو رہا سان ہونے کا مطلب ہے کہ مشکل حل کی بجائے سہل اور رہا سان حل کا انتخاب کرنا۔ یہاں 'سادہ ہو رہا سان' کا مطلب یہ نہیں کہ اس سے بہتر کوئی اور حل نہیں ہے اور اس سے مراد اس بات کو تسلیم کرنا ہے کہ ہنگامی صورتحال میں اثرات کو مانپنے اور جواب دہی کے اظہار کے لئے فوری اور سادہ طریقہ کار کا اپنایا جانا ہی واحد عملی امکان ہے۔ جب حالات میں تبدیلی واقع ہو جائے تو آپ کو چاہئے کہ آپ اپنے اختیار شدہ طریقہ کار پر نظر نانی کریں اور اس میں حسب ضرورت تبدیلیاں لائیں۔

سادہ اور آسان رہنمائی کتابچہ (The Good Enough Guide) کا استعمال کیسے اور کیوں کیا جائے:

عموماً ایسے سوالات اٹھائے ہی نہیں جاتے جو یہ جانے میں معاون ناہت ہو سکیں کہ ہنگامی حالات میں کی جانے والی امدادی سرگرمیوں میں کیا چیز کارگر ہے اور کیا نہیں، بلکہ اس طرح کے سوالات کا کردار گی کا جائزہ لینے والوں پر چھوڑ دیئے جاتے ہیں۔ جس کا نتیجہ یہ ہوتا ہے کہ جو معلومات فیصلہ سازی میں اور انسانی جانوں کو بچانے میں معاون ہو سکتی تھیں، بعض اوقات اس وقت سامنے آتی ہیں جب بحران ختم ہو چکا ہوتا ہے۔

پراجیکٹ کیا تہذیلی ادا رہا ہے یا کس طرح سے اثر انداز ہو رہا ہے؟ یہ جانے کا ایک طریقہ یہ ہے کہ ہر اہر است ان عورتوں، مردوں اور بچوں سے دریافت کیا جائے جو اس آفت یا بحرانی صورت کا خود شکار ہوں۔ کئی سالوں سے غیر سرکاری تنظیموں (این جی او) لوگوں کے سامنے جوابدہ ہونے کا وعدہ کرتی رہی ہیں: ان کی رائے لیما، منصوبہ سازی اور عمل درآمد میں ان کو مرکزی حیثیت دینا۔ اور ان کی بحرانی صورت میں اپنے امدادی کاموں سے متعلق ان کی رائے کو پرکھنا وغیرہ۔

یہ ایسا وعدہ ہے جو عملی طور پر پورا ہونا نظر نہیں آتا۔ کیونکہ عام طور پر ہنگامی صورتحال میں امدادی کارروائیوں کے دوران معلومات، وقت اور عملکرکی قلت کی وجہ سے ایک ایسی صورتحال پیدا ہو جاتی ہے جس میں جواب دہی اور اثرات کو ماپنا بہت مشکل ہو جاتا ہے۔

فروری 2006 میں نیروی میں ہونے والی ایک ورکشاپ میں سات یمن الاقوامی غیر سرکاری تنظیموں (این جی او) کے فیلڈسٹاف (Field Staff) نے شرکت کی۔ انہوں نے ہنگامی صورتحال میں اثرات کو ماپنے اور جواب دہی کو عملی طور پر اپنائے جانے پر سنجیدگی سے غور کیا اور چند بنیادی اصولوں یا عناصر پر متفق ہوئے جنہیں صفحہ نمبر 1 تا 3 پر دکھلایا گیا ہے۔ یہ سادہ اور آسان رہنمائی کتابچہ (The Good Enough Guide) اسی کوشش کا نتیجہ ہے۔

سادہ اور آسان رہنمائی کتابچہ (The Good Enough Guide) فیلڈ میں تعینات پراجیکٹ آفیسرز اور مینیجرز کے لئے ہے۔ اس کا مقصد اثرات کو ماپنا اور جواب دہی کو مد فراہم کرنے میں ان کو مدد فراہم کرنا ہے۔ یہ (رہنمائی کتابچہ) یمن الاقوامی غیر سرکاری اداروں (آئی این جی او) اور اداروں کے اندر وہی (یمن الادارتی) منصوبوں کے لئے بہت مددگار اور مفید ہے۔ جن میں People Sphere، ALNAP، HAP، Sphere، ALNAP، HAP اور In Aid وغیرہ شامل ہیں۔ ان منصوبوں کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے لئے صفحہ نمبر 55 ملاحظہ کیجئے۔

یہ رہنمای کتابچہ انفرادی غیر سرکاری تنظیموں (این جی اوز) کی پالیسیوں یا ایجنسی کے اندر ورنی (بین الادارتی) ضوابط کو تبدیل نہیں کرتی۔ یہ اثرات کو مانے یا جواب دہی کے بارے میں حرف آخر بھی نہیں ہے بلکہ یہ سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) فوری اور سادہ انداز میں فیلڈ میں تعینات عملے کو دو سوالات پوچھنے میں معاونت فراہم کرتی ہے جن کے جوابات کے بل پر وہ اپنے اقدامات اور فیصلوں کے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں:

ہم کیا تبدیلی لارہے ہیں؟
ہم کسی ہنگامی صورتحال سے متاثر ہموروں اور بچوں کو اپنے منصوبوں اور ان عملہ و راجد کرنے میں کیسے شرکیں کار بنا سکتے ہیں اور ان سے اپنے اقدامات کی جائیج کیسے کر سکتے ہیں؟

اس کتابچہ کا استعمال کیسے کیا جائے؟

آپ اس کتابچہ کے سیکشن 1 تا 5 کا ترتیب کے ساتھ یا اگلے اگلے مطالعہ کر سکتے ہیں۔ ہر سیکشن میں ہنگامی صورتحال میں اثرات کو مانے اور جواب دہی کے مجوزہ طریقہ کار (Tool) کے لئے ربط موجود ہیں۔ یہ طریقہ کار (Tool) سیکشن 6 میں موجود ہیں۔

ان میں سے چند ایک طریقہ کار (Tool) نئے ہیں جنہیں ہنگامی حالات میں استعداد کار میں اضافہ کا پراجیکٹ اور انسانی جواب دہی کی شرکت داری کے اراکین اداروں کی کاشوں اور معیاری نصاب سے لیا گیا ہے۔ یہ کوئی طویل فہرست نہیں ہے۔ چونکہ فیلڈ میں تعینات عملہ کو ہنگامی صورتحال میں امدادی کاموں کے دوران اثرات کو مانے، جواب دہی کے طریقہ کار رجع کرنے اور ان کی دستاویز تیار کرنے کا موقع بہت کم ہی میسر آتا ہے اس لئے ان طریقہ کار (Tool) کو یہاں ایک جگہ پر جمع کر لیا گیا ہے۔

یہ بات یاد رکھیں کہ سادہ اور آسان رہنمای کتابچہ (The Good Enough Guide) طریقہ کار کے تفصیلی خاکے (Blueprints) نہیں ہیں بلکہ یہ تباویز ہیں ہدایات نہیں۔ ضرورت کے تحت ہر طریقہ کار (Tool) کو اگلے بھی استعمال میں لایا جا سکتا ہے اور دوسرے طریقہ کار کے امتحان کے ساتھ بھی۔ اپنے اندازے، مہارت اور تجربے کی مدد سے یہ فیصلہ کیجئے کہ کون سے طریقہ کار (Tool) استعمال میں لائے جاسکتے ہیں یا اختیار کیے جاسکتے ہیں۔

یاد رکھئے فیلڈ میں تعینات عمل کو پھر بھی مناسب تر ہیت، مشوروں اور تعاون کی ضرورت ہوتی ہے۔ سادہ اور آسان (Good Enough) لا جھ عمل اپنے کا مطلب دوسرا بہترین لا جھ عمل نہیں ہے۔ بلکہ اس سے مراد سادہ اور آسان حل کا استعمال کرنا ہے نہ کہ مشکل اور پیچیدہ حل۔ آج کے سادہ اور آسان لا جھ عمل کو کل ضرورت، وسائل اور ان عامہ کی بدلتی صورتحال کی روشنی میں نظر ثانی کی ضرورت پڑ سکتی ہے اور نظر ثانی کی بھی جانی چاہیے۔

آخری لیکن اہم بات یہ ہے کہ سادہ اور آسان لا جھ عمل کو استعمال میں لانے کا مطلب ایسے طریقہ کار کا انتخاب کرنا ہے جو محفوظ ہوں اور فوری طور پر حالات کے مطابق با آسانی استعمال میں لائے جاسکتے ہوں۔ ذیل میں چند سوالات دیے گئے ہیں جن کی مدد سے آپ اندازہ لگاسکتے ہیں کہ کیا کوئی طریقہ کار سادہ اور آسان ہے یا نہیں:

- ☆ کیا ہم فیلڈ میں تعینات عمل کے اور ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کو خطرے میں ڈالے بغیر اس طریقہ کار کو استعمال میں لاسکتے ہیں؟
- ☆ کیا یہ طریقہ کار حالات کے تناظر میں بنیادی ضروریات کو پورا کرتا ہے؟
- ☆ کیا یہ حقیقت پرمنی ہے (کیا یہ قابل عمل ہے)؟
- ☆ کیا ہمارے پاس وسائل، وقت، عمل، رضا کار اور استعمال میں لانے کے لئے اخراجات موجود ہیں؟
- ☆ کیا یہ ان لوگوں کے لیے مفید ہے جو اس کو استعمال میں لائیں گے؟
- ☆ کیا یہ حسب ضرورت نام فہم اور سہل ہے؟
- ☆ کیا ہم نے اس کو تسلیم شدہ انسانی اقدار، معیارات اور ہدایات کے حوالے سے بھی دیکھا ہے؟
- ☆ کیا یہ کل بھی سادہ اور آسان کے زمرے میں آئے گا؟ ہم اس طریقہ کار کے استعمال پر نظر ثانی کب کریں گے؟

لوگوں کو ہر مرحلے میں شریک کا رہنا کیسی کیوں؟

منصوبہ میں جتنا ممکن ہو سکے ذیادہ متعلقین کو شامل کریں جن میں عظیمہ ہندگان، مقامی حکومتوں کے افران اور دوسری غیر سرکاری تنظیموں کے افراد شامل ہیں۔ تاہم انسانی بنيادوں پر کام کرنے والے ادارے، ان کے اصول و ضوابط، معیارات اور مشن کے جاری کردہ بیانات اس بات پر زور دیتے ہیں کہ ہنگامی صورتحال سے متاثر ہ عورتوں، مردوں اور بچوں کو فوکیت حاصل ہے۔ جواب دہی سے مراد ہے کہ ادارے اور اس کی سرگرمیوں سے متعلق ان افراد کو بر وقت اور مناسب معلومات کی فراہم کی جائیں۔ اس سے مراد یہ بھی ہے کہ لوگوں کو اپنی رائے کے اظہار کے موقع میسر ہوں، وہ منصوبہ جات کے ذہن پر اثر انداز ہو سکیں، یہ تاکہیں کہ وہ کس طرح کے نتائج کے خواہاں ہیں۔ نیز وہ منصوبے سے حاصل شدہ نتائج پر اپنی رائے کا اظہار بھی کر سکیں۔ تجزیہ سے پتہ چلا ہے کہ لوگوں کو شریک کا رہنا نے سے منصوبہ کے اثاثات میں خاطر خواہ بہتری آتی ہے۔ انسانیت کے لیے کام کرنے والوں کا کہنا ہے کہ جواب دہی بنا دی حق بھی ہے اور قدر بھی۔

کب؟

یہن الاقوامی غیر سرکاری تنظیمیں عموماً یہ قیاس کرتی ہیں کہ لوگ ان کے اور ان کے کام کے بارے میں پہلے سے ہی آگاہ ہیں۔ یہ قیاس بعض اوقات ایک غلطی ثابت ہوتا ہے اس لئے مناسب حالات اور اُن نامہ کی صورت حال دیکھتے ہی لوگوں کو اپنے ادارے سے متعلق معلومات فراہم کرنا شروع کر دیجئے۔ اسی طرح پراجیکٹ کے منصوبہ جات کے بارے میں اور ہنگامی صورت حال سے متاثر ہ عورتوں، مردوں اور بچوں کے اتحاق سے متعلق جتنی بار ہو سکے اتنی بار معلومات کی فراہمی کا انتظام کریں (جس میں متاثر ہ افراد کا امدادی سامان پر اتحاق اور اس کی جواب دہی شامل ہوں)۔ پراجیکٹ کے ہر مرحلے سے متعلق معلومات مہیا کریں حتیٰ کہ آپ پراجیکٹ سے نکلنے اور اختتام پذیر کرنے کی منصوبہ سازی کر لیں۔

کیسے؟

مقامی طور پر متنیاب وسائل مثلاً نوٹس بورڈ، مینٹنگز، اخبارات اور یہ یو کی نشریات وغیرہ کو استعمال میں لاتے ہوئے علاقائی زبانوں میں پراجیکٹ سے متعلق معلومات عموم تک پہنچائیں۔ اس بات کو یقینی ہنا کہیں کہ آپ کے ادارے کے عملے، بالخصوص نئے عملے کو ادارے سے متعلق آگاہی فراہم کر دی گئی ہے طریقہ کار اول (Tools)۔

اس بات کا جائزہ لیں کہ ضروریات کا تعین کرتے اور جانچتے وقت مردوں اور عورتوں تک معلومات کی ترسیل کیسے کی جا رہی ہے اور یہ کہ ہنگامی حالات سے متاثر ہونے کی وجہ سے افراد کو نظر انداز نہیں کیا جا رہا۔ اپنی جواب دہی کے جائزے کو طریقہ کار دوم کو استعمال میں لاتے ہوئے کریں۔

یہ فیصلہ کرنے کے لیے کہ مزید کون سا طریقہ کار استعمال میں لایا جا سکتا ہے "سادہ اور آسان" لائچ عمل اختیار کریں اور اپنی معلومات، مقامی حالات و واقعات اور وسائل کو بر وئے کار لاتے ہوئے، اس نامہ کو مدنظر رکھ کر فیصلہ کریں۔ حصہ 2 تا 5 میں بھالی کے کاموں میں لوگوں کو شریک کرنے سے متعلق تباہی موجود ہیں۔

مجوزہ طریقہ کار (Tools):

طریقہ کار 1: اپنے ادارے کو کیسے متعارف کیا جائے: ضروری معلومات رکھنے کی چیک لسٹ۔ صفحہ نمبر 30

طریقہ کار 2: آپ کتنے جواب دہ ہیں؟ معلومات نامہ کو پر کھنا۔ صفحہ نمبر 32

طریقہ کار 3: سارے پراجیکٹ میں لوگوں کو کیسے شریک کیا جائے صفحہ نمبر 34

طریقہ کار 4: خدا حافظ کیسے کہا جائے۔ صفحہ 53

سری لنکا میں لوگوں کو شرکیک کاربنا اور معلومات فراہم کرنا:

2004ء میں ایشیا میں آئیوالے سونامی کے فوری بعد ہم نے امپارا میں ایک پروگرام کمیٹی تشكیل دی۔ ہم نے وہاں ایک بہت بڑے جلسے کا انعقاد کیا اور لوگوں سے کہا کہ وہ ہمارے کام میں معاونت کے لیے پندرہ افراد کو بطور رضا کار تیار کریں۔ ان رضا کاروں کے ساتھ میں ہم نے تجربہ کیا۔ شفافیت کی غرض سے مستفید افراد کی نہرست ان کو منتخب کیے جانے کے معیارات کے ساتھ پبلک نوٹس بورڈ پر لگادی گئی۔ ہم نے مقامی آبادی کو اس نہرست کا جائزہ لینے اور اس ملسلے میں شکایات درج کروانے کے لیے ایک ہفتہ کا وقت دیا۔ اسی طرح کا کام ہم نے باٹی کالوا (Batticaloa) میں بھی کیا۔ ہم نے اپنے کام سے متعلق چار صفحات پر مشتمل ایک پرچہ شائع کر رہے ہیں تاکہ لوگ ہمارے بارے میں جان سکیں۔

Source: Cherian Mathew, Oxfam GB, Sri Lanka

ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کے پروفائل بنائیں:

کیوں؟

آبادی کی پروفائل مرتب کریں تاکہ آپ کو یہ فیصلہ کرنے میں سہولت ہو کہ آپ کی مدد کی ضرورت سب سے زیادہ کس کو ہے۔ ہنگامی صورتحال سے خواتین اور مرد حضرات مختلف انداز سے متاثر ہوں گے۔ بعض افراد، معدود ری، مختلف انسل ہونے، معاشرتی رتبے، یادوں سے مذاہب سے تعلق رکھنے کے باعث دوسروں سے زیادہ خطرناک حالت میں ہوں گے۔

امدادی کارروائیوں سے متعلق فیصلے لینے کے لئے آبادی کے بارے میں بینا دی معلومات انتہائی اہمیت کی حامل ہوتی ہیں۔ وہ اوارے جو اس طرح کی معلومات مثلاً سب سے زیادہ کون متاثر ہوا ہے؟ ان کی امداد کے لئے کیا لائحہ عمل اختیار کیا جائے؟ کیا چیز غیر ضروری یا غیر مناسب ہے؟ وغیرہ۔ کو نظر انداز کر کے امدادی سرگرمیاں شروع کر دیتی ہیں، عموماً انتہائی متاثرہ افراد تک رسائی حاصل کرنے میں ناکام رہتی ہیں۔

کب؟

جب لوگوں کی جان کو خطرہ لا جائی ہو تو انسانی بینا دوں پر کام کرنے والے اور وہ کو فوری کارروائی کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ متاثرہ افراد سے متعلق درست معلومات اکھٹی ہو جانے کے بعد امدادی کاموں کے شروع ہونے کا انتظار نہ کریں بلکہ ضروریات کے تعین کے مرحلہ میں جتنی جلدی ممکن ہو سکے متاثرین کے پروفائل (تحریری خاکے) بنانا شروع کر دیں۔ تازہ ترین معلومات سے آگاہ رہیں اور جو ہبھی حالات میں تبدیلی واقع ہو یا آپ کو کسی ذریعہ سے مزید معلومات حاصل ہوں تو انہیں پہلے سے موجود معلومات میں جمع کر لیں۔

کیسے؟

ہر ہنگامی صورتحال مختلف نوعیت کی ہوتی ہے۔ جسمی رفتار سے شروع ہونے والی آفات میں امدادی کاموں کے لئے زیادہ وقت میسر آ جاتا ہے۔ تاہم جنگ یا اچانک رونما ہونے والی آفات میں تعینات عملہ اور مستفید افراد کے لئے معلومات کا اکٹھا کرنا نہ صرف دشوار بلکہ خطرناک بھی ہوتا ہے۔ ان حالات میں فیلڈ شاف کے لئے یہ جاننا انتہائی ضروری ہو جاتا ہے کہ کس طرح کی ٹانوی معلومات پہلے سے موجود ہیں۔ یہ ٹانوی معلومات مندرجہ ذیل ذرائع سے حاصل کی جاسکتی ہیں:

☆ آپ کے ادارے کے مقامی فیلڈ میں تعینات عملے سے

☆ آپ کے ادارے کی فائلوں سے

☆ دوسری تنظیموں سے مثال کے طور پر حکومت، اقوام متحدہ، مقامی یا بین الاقوامی غیر سرکاری تنظیمیں۔

مثال کے طور پر سرکاری اور اقوام متحدہ کی تنظیموں کے پاس ہنگامی حالات سے متأثر ہوئے کے متعلق اعداد و شمار موجود ہونے چاہئیں۔

تاہم زیادہ ہر ہنگامی صورتیں ایسی ہوتی ہیں جن میں امدادی سرگرمیاں شروع کرنے سے قبل کچھ مستفید افراد کو برداشت شریک کیا جاسکتا ہے۔ وقت ملنے اور رسائی آسان ہو جانے پر پروفل بنانے کا عمل دوہرایا جاسکتا ہے۔

تجزیہ کا رسم خواتین اور مردوں اصناف پر مشتمل ہونی چاہیے: اگر ٹائم صرف مرد حضرات پر مشتمل ہوگی تو ان کے لئے (متاثرہ) خواتین کے مسائل کا تجزیہ کرنا خاصا مشکل ہو گا۔ ٹائم کو چاہیے کہ وہ مردوں اور خواتین دونوں سے گفتگو کریں اور اضافی خطرے سے دوچار دوسرا گروپ، جیسا کہ بچوں، کی ضروریات کا اندازہ کریں (طریقہ کار 8) موصول ہونے والی معلومات کی درستگی کو جانچنے کے لئے ٹائم کو چاہئے کہ جب بھی ممکن ہو ان معلومات کی دیگر ذرائع سے تصدیق کرے۔

جب بھی ممکن ہو مقامی اور بین الاقوامی غیر سرکاری تنظیموں کے ساتھ امدادی کارروائیوں میں تعاون کریں: مشترکہ طور پر تجزیہ کاری کریں، مقامی وسائل پر انحصار کریں، فیصلوں اور معلومات کا تبادلہ کریں اور ایسا پائی جانے والی کمزوریوں کی نشاندہی کریں۔

مجزہ طریقہ ہائے کار (Tools):

- طریقہ کار 4: متاثرہ آبادی کے پروفائل کیسے تیار کئے جائیں اور بینا دی ضروریات کا جائزہ کیسے لیا جائے 》 صفحہ 36
- طریقہ کار: انفرادی انٹرو یو کیسے لیا جائے 》 صفحہ 38
- طریقہ کار 6: ایک فونکس گروپ کا انعقاد کیسے کیا جائے 》 صفحہ 40
- طریقہ کار 7 : سروے کرنے سے متعلق فیصلہ کیسے کیا جائے 》 صفحہ 42
- طریقہ کار 8 : بچوں کے تحفظ سے متعلق ضروریات کا جائزہ کیسے لیا جائے 》 صفحہ 43

ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کو امدادی سرگرمیوں کے انداز سے قبل ہی شریک کرنا:

نامہانی آفات میں فوری کارروائی کی اشد ضرورت ہوتی ہے۔ تاہم اتنا وقت ضرور نہیں رہتا ہے کہ کم از کم چند متاثرہ افراد سے ہی بات چیت کی جاسکے۔ چونکہ وقت کی تلاش کے باعث چند انٹرو یو بینا ہی ممکن ہو سکتا ہے لہذا انٹرو یو لیے جانے والے افراد کو انتخاب انہائی احتیاط سے کیا جانا چاہئے۔

پہلے مرحلے میں ان علاقوں کی نشاندہی کی جاتی ہے جو سب سے زیادہ متاثر ہوئے ہوں۔ اس کے لئے تاہم معلومات اور خبر رسان افراد پر انحصار کرنا ہوتا ہے۔ دوسرا مرحلہ میں مختلف ذمہ داران کے ساتھ مشورے کے بعد ان افراد کے گروہوں کو فوری اور موقع پر منتخب کیا جاتا ہے جو سب سے زیادہ خطرے میں ہوں۔ آخر میں انفرادی اور اجتماعی طور پر اطلاعات بھم پہنچانے والوں کو بلا ترتیب منتخب کئے جانے کی باری آتی ہے۔ ان تینوں مرحلوں پر عمل کرنے کے لئے ایک گھنٹے سے بھی کم وقت درکار ہوتا ہے تاہم اگر زیادہ وقت صرف کیا جائے تو اس سارے عمل کو زیادہ بہتر انداز سے کیا جاسکتا ہے۔

اطلاعات موصول ہو جانے کے بعد اداروں کو اپنے وسائل برائے کار لانے میں درینہیں کرنی چاہئے۔ تاہم زیادہ مصدقہ معلومات کے لئے پر اپنی سرگرمیوں کو بہتر انداز سے ترتیب دیا جاسکتا ہے۔ جائزہ اور عملی اقدامات دونوں ساتھ ساتھ چلتے ہیں۔

ان تبدیلیوں کی نشاندہی کریں جو لوگ دیکھنا چاہتے ہیں:

کیوں؟

ہنگامی صورت حال سے متاثرہ افراد ہی اپنے مفادات کے سب سے بہتر سمجھنے والے ہیں۔ لوگ جس طرح کی تبدیلیاں دیکھنا چاہتے ہیں وہ پراجیکٹ کے ممکنہ طور پر لائے جانے والے فرق اور اس کے نتیجے میں پڑنے والے اثرات کے لئے اہم علامات ہیں۔ جب مستفید افراد کو ان تبدیلیوں کی نشاندہی اور فیصلہ سازی کے عمل میں حصہ لینے کے قابلٰ بنایا جاتا ہے تو پراجیکٹ کے اثرات میں مزید بہتری آنے کا امکان ہوتا ہے۔ اس کے بر عکس اگر لوگوں کو اس کام میں شریک نہ کیا جائے تو امدادی سرگرمیاں اپنے حدف سے چوک سکتی ہیں، ان گروپوں کو جوزیاہ خطرات سے دوچار ہوں ظریف انداز کر سکتی ہیں، پیسے کے ضیاع اور مصائب میں اضافہ کا باعث بن سکتی ہیں۔

جو لوگ پراجیکٹ بنانے کے عمل میں شریک رہ چکے ہیں وہ اسے اپنا ذائقہ کام سمجھ کر ذمہ داریاں قبول کرتے ہیں۔ یہ بات خاص طور پر اہم ہے کہ جب غیر سرکاری تنظیمیں ساز و سامان فراہم کرتی ہیں، جیسا کہ پانی کے پمپ اور لیزر ہیں وغیرہ، تو مقامی آبادی کو کافی لمبے عرصہ تک اس سامان کو اپنی اصلی حالت میں بحال رکھنے کی ضرورت پڑتی ہے۔

کب؟

امدادی سرگرمیوں کے آغاز میں اداروں ذرائع ابلاغ، عطیہ و ہندگان اور حکومتوں کی طرف سے شدید ترین دباؤ کا سامنا کرنا پڑ سکتا ہے۔ جس کا نتیجہ یہ ہو سکتا ہے کہ ادارے ایسے وحدے اور ارادے کرنے پر مجبور ہو جائیں جو پورے نہ کئے جاسکتے ہوں۔ تاہم آپ لوگوں سے جتنا جلد ممکن ہو پوچھیں کہ وہ کیا محسوس کرتے ہیں اور پراجیکٹ سے کس طرح کے نتائج دیکھنا چاہتے ہیں۔ یہ انہی کا گھر، خاندان اور انہی کی دنیا ہے جو بتاہ وہ بادھو گئی ہے۔

مشاورت سے مراد یہ نہیں ہے کہ ایک آدھ بار میٹنگ کر لی جائے اور بعد میں تمام ہڑے فیصلے کوئی اور کرے۔ بلکہ اس سے مراد لوگوں کو بروقت اور متعلقہ معلومات کی فراہمی ہے تاکہ انہیں فیصلہ سازی کے عمل میں مدد سکے اس کے علاوہ لوگوں سے پراجیکٹ کے سارے عمل کے دوران گفت و شنید کرنا اور حقیقت پسندانہ اور کٹلے انداز میں لوگوں کو یہ بتانا کہ آپ کا ادارہ کیا کر سکتا ہے اور کیا چیز اس کے استعداد سے باہر ہے۔

کیسے؟

اگر ممکن ہو تو لوگوں سے مشاورت کرنے کیلئے ایک سے زائد طریقوں کو اپنائیں: مثال کے طور پر، مختلف النوع لوگوں تک رسائی کے لئے گاؤں میں مینگ کا انعقاد (طریقہ کار 3) کے ساتھ فوکس گروپ (طریقہ کار 6)۔ یہ جانے کے لئے کہ آبادی میں موجود مختلف گروپوں سے تعلق رکھنے والے لوگ کیا چاہتے ہیں سب سے الگ الگ ملاتا تھا کہیں۔ اپنے طور پر یہ مت فرض کر لیں کہ روانی طور پر با اختیار سمجھے جانے والے افراد لوگوں بچوں، بوڑھوں کی طرف سے یا تابیت کے اعتبار سے کمزور یا کم اہم گروہوں سے تعلق رکھنے والے افراد کی طرف سے بات کریں۔

معیاری اور مقداری اشاروں اور علامات میں بہتری لانے کے لئے، جو مقامی آبادی کے لئے بڑی اہمیت کے حامل ہوتے ہیں، لوگوں سے گفت و شنید کریں۔ (طریقہ کار 10) لوگوں سے کی جانے والی گفت و شنید بہتر نہ ہی کی گئی ضروریات اور علامات کا تحریری ریکارڈ رکھیں (باوجود اس کے کہ عطیہ دینے والوں نے ایسا کرنے کا نہ بھی کہا ہو)۔ اس ریکارڈ کو تبدیلی اور اس کے نتیجے میں پیدا ہونے والے اثرات کا جائزہ لینے کے لئے استعمال کریں۔ سمجھے گئے اہم اسباق کو دستاویزی شکل دیں اور پراجیکٹ کے عملہ اور انسانی بنیادوں پر کی جانے والی سرگرمیوں میں حصہ لینے والوں کو اس سے مطلع کریں (طریقہ کار 11)

محوزہ طریقہ کار (Tools)

طریقہ کار 3 پورے پراجیکٹ کے دوران لوگوں کو کیسے شریک کا رکھا جائے ॥ صفحہ 34

طریقہ کار 5 افرادی انٹرویو کیسے لیا جائے ॥ صفحہ 38

طریقہ کار 6 فوکس گروپ کیسے مرتب کیا جائے ॥ صفحہ 40

طریقہ کار 10 علامات کو استعمال میں لانا کیسے شروع کیا جائے ॥ صفحہ 45

طریقہ کار 11 سمجھے گئے اسباق سے متعلق مینگ کا انعقاد کیسے کیا جائے ॥ صفحہ 48

لوگ جتنا جلدی ممکن ہو کیا وہ کھنا چاہتے ہیں، یہ جانے کے لئے ان سے مشاورت کریں:

2004 میں آنے والے سونامی کے بعد سرکاری، غیر سرکاری تنظیموں اور پرائیویٹ ٹھکینڈاروں نے فوری طور پر بے گھر خاندانوں کو عارضی رہا ش گا ہیں مہیا کرنا شروع کر دیں لیکن انہوں نے متاثرہ افراد کو منصوبہ سازی کے لئے ہونے والے مباحثوں میں بہت کم شرکیک کیا۔ جس کا نتیجہ یہ نکلا کہ یہ عارضی رہا ش گا ہیں ایسے غیر معیاری انداز سے تیار کی گئیں کہ ان میں رہا ش اختیار کرنا ممکن تھا ابھذ انہیں گرانا پڑا۔

سری لنکا میں تجرباتی بنیادوں پر شروع کی جانے والی سکیم میں آکسفیم (Oxfam) نے بے گھر مردوں اور عورتوں کے ساتھ منصوبہ سازی کے لئے ورکشاپ منعقد کی۔ اس سلسلے میں آکسفیم (Oxfam) نے سفیر پراجیکٹ (Sphere Project) کی روشنی میں تیار کیے گئے عالمی معیار اور علامات کو استعمال کیا۔ مکانات کی تغیر سے پہلے فیلڈ میں تعینات عملہ نے متاثرہ خاندانوں کے ساتھ گفت و شنید کی اور مکانات کے سائز، نقش اور تغیر میں استعمال ہونے والے ساز و سامان پر اتفاق کیا۔

Source: Ivan Scott, Oxfam GB

تبديلیوں سے باخبر رہیں اور رائے دہی کا عمل دو طرفہ بنائیں: کیوں؟

یہ جاننے کے لئے کہ پراجیکٹ کی سرگرمیاں کتنے بہتر طریقے سے چل رہی ہیں، مہیا کی جانے والی اشیاء اور خدمات سے باخبر رہیں۔ لیکن اس کے ساتھ ساتھ لوگوں سے آراء لینے کا انتظام بھی کریں جس میں ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کی شکایات سننا بھی شامل ہو۔ تاکہ یہ معلوم کیا جاسکے کہ آیا پراجیکٹ میں وہ تبدلیاں ہو رہی ہیں جو وہ دیکھنا چاہتے ہیں۔ رائے دہی کے عمل کو دو طرفہ بنائیں۔ مستقید افراد کو علامات (Indicators) کے مطابق اپنی کارکردگی اور ان کی طرف سے اٹھائے گے مسائل کے حوالے سے رپورٹ پیش کریں۔

تبديلیوں سے باخبر رہنا اور رائے دہی کو دو طرفہ بنانا ضروری ہے کیونکہ اس کی وجہ سے:

☆ فیصلے لینے اور اصلاح کرنے میں معاونت ملتی ہے۔

☆ موجود کمزوریوں، نئی ضروریات اور ممکنہ مسائل کی نشاندہی میں مدد ملتی ہے۔

☆ اپنے عمل کی مدد کی جاسکتی ہے اور ان کے کام پر عمل کا اظہار کیا جاسکتا ہے۔

☆ اس بات کو قیمتی بنایا جاسکتا ہے کہ پیسہ مناسب انداز سے خرچ کیا جا رہا ہے۔

☆ آبادی اور دیگر متعلقین کو باخبر اور شریک رکھا جاسکتا ہے

☆ جواب دہی کا مظاہرہ کیا جاسکتا ہے

ملنے والے آراء ثابت بھی ہو سکتی ہیں اور منفی بھی۔ تاہم شکایات اس بات کی علامت ہیں کہ کوئی نہ کوئی گڑبرد ہے۔ شکایات اور رائے دہی کے نظام کا قیام اثرات، جواب دہی اور سیکھنے کے عمل کے لئے ضروری ہے۔ یہ کسی بھی قسم کی بد عنوانی، غلط استعمال اور ناجائز فائدہ اٹھائے جانے کی نشاندہی کے لیے انتہائی ضروری ہے۔

کب؟

پراجیکٹ کے دوران باخبر رہنے، رائے دہی اور ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کو رپورٹ کرنے کا عمل جتنی دفعہ ممکن ہو دہراتے رہنا چاہیے۔ یہ بات خاص طور پر اہم ہے کہ جب فیلڈ میں تعینات عملہ کا پراجیکٹ سے واپسی اور علیحدگی کا رجحان ذیادہ ہو گا تو پراجیکٹ کی سرگرمیاں تسلسل کے ساتھ جاری رکھنے اور

اس کی مرکزی توجہ کے بارے میں سمجھ بوجھ پیدا کرنے میں مدد ملے گی۔ پراجیکٹ کے آغاز میں ہی جتنی جلدی ممکن ہو شکایات اور رائے دہی کے لئے ایک نظام ناممکن کر لیا جانا چاہیے (طریقہ کار 12) کیسے؟

پراجیکٹ کے ریکارڈ کی مدد سے پراجیکٹ کی کارکردگی اور تبدیلیوں سے باخبر رہنے کے لئے پہلے سے ہی طے کردہ علامات کو مدنظر رکھتے ہوئے سوالات تیار کر لیں۔ اگر آبادی کے ساتھ مل کر کسی قسم کی علامات پہلے سے طے نہ کی گئی ہوں تو اس موقع سے فائدہ اٹھاتے ہوئے ملنے والی آراء کی مدد سے علامات کو ترتیب دے لیں۔

پراجیکٹ سے متعلق انفرادی اور مجموعی آبادی کی آراء کو جمع کر کے ریکارڈ تیار کر لیں۔ اس بات کو تینی ہناں کیسیں کہ آبادی میں موجود مختلف گروپوں سے تعلق رکھنے والے افراد ضرورت پڑنے پر اپنے اپنے طور پر اپنی آراء کا اظہار کرنے کے قابل ہیں۔ مقامی اور ہم الاقوامی غیر سرکاری تنظیموں کے ساتھ جہاں تک ممکن ہو تعاون کریں، ان کے ساتھ معلومات کا تبادلہ کریں اور انہیں اپنے تجربات (یکھے گئے اسباق) سے متعلق منعقد ہونے والی ملاقاتوں (میٹنگز) میں شرکت کی دعوت دیں (طریقہ کار 11)

اتنی ہی معلومات اکھٹی کریں جتنی کا آپ تجزیہ کر سکیں اور استعمال میں لاسکیں۔ متأثرہ کمیٹیوں، گروپوں اور دیگر اہم متعلقین (متعلقہ افراد) کو جتنی بار ممکن ہو، رپورٹ کریں۔ پراجیکٹ کے آغاز سے اب تک جو تبدیلیاں رونما ہوئی ہیں، اگر ممکن ہو تو، انہیں تصاویر، فلم اور نمائش کی صورت میں دیکھائیں۔ علامات کے رو سے کارکردگی کیسی ہے؟ آپ ملنے والی آراء اور شکایات سے کیا کچھ سیکھ رہے ہیں؟

اگر آپ کی رپورٹ محدود معلومات پر مبنی ہے، جیسا کہ کسی ایک ہی گاؤں یا نوکس گروپ سے متعلق، تو شفافیت کو مدنظر رکھتے ہوئے وضاحت کریں کہ ایسا کیوں ہے۔ کیا پراجیکٹ میں کوئی تبدیلی یا تغیر ہوئی ہے؟ اس کی وجوہات کی وضاحت کریں۔ اپنی رپورٹ کے بعد لوگوں کو اس کے متعلق بات کرنے کا موقع دیں۔

محوزہ طریقہ ہائے کار:

طریقہ ہائے کار 6 فوکس گروپ کیسے ترتیب دیا جائے ॥ صفحہ 40

طریقہ ہائے کار 9 مشاہدہ کیسے کیا جائے ॥ صفحہ 44

طریقہ ہائے کار 10 علامات کو کیسے استعمال کرنا شروع کیا جائے ॥ صفحہ 45

طریقہ ہائے کار 11 سیکھنے گئے اسباق سے متعلق مینٹگ کا انعقاد کیسے کیا جائے ॥ صفحہ 48

طریقہ ہائے کار 12 شکایات اور عمل جانے کا نظام کیسے تامم کیا جائے ॥ صفحہ 49

طریقہ ہائے کار 13 زبانی رپورٹ کیسے دی جائے ॥ صفحہ 52

ڈارفر میں مستفید افراد کے رد عمل کو پیش نظر رکھنا:

مغربی ڈارفر میڈائر (Medair) کے شاف نے اپنی خدمات کے متعلق رد عمل جانے کے لئے 10 کلینیکوں میں 800 مریضوں سے معلومات حاصل کیں۔

ہر کلینیک کا چکر لگانے کے بعد اس میں موجود ہر مریض کو 'خوش چہرہ' اور 'کم خوش چہرہ' والی ڈسک تین مختلف قسم کے کنٹریزوں میں سے ایک میں ڈالنے کو کہا گیا۔ یہ ڈسک مندرجہ ذیل ہو رہا ہے اسی طبقہ کے اظہار کے لئے تھی:

1) انتظار کا وقت 2) عملے کا رویہ اور 3) تجویز کردہ دواؤں سے متعلق معلومات کی فراہمی کا معیار

'خوش' اور 'ناراض' چہروں کی گنتی کر لینے کے بعد عملہ فوری طور پر مریضوں کے اطمینان یا عدم اطمینان سے متعلق جانا جا سکتا تھا اور اس سارے اعداد و شمار کو فی صدی میں تبدیل کیا جا سکتا تھا۔ مستقبل میں فی صدی کو مقداری علامات کے طور پر استعمال کر کے اطمینان یا عدم اطمینان میں تبدیل کی سطح کو جانچا جا سکتا تھا۔

Source: Rebekka Meissner, Zachariah Ahmed Adam, and Robert Schofield,

Medair

پراجیکٹ کے اثرات کو بہتر بنانے کے لئے ملنے والے رد عمل کا استعمال کریں:
کیوں؟

بخبر رہنے والے لوگوں کی آراء اور رپورٹنگ کی مدد سے فیلڈ میں تعینات عملہ کو یہ جانے میں مدد ملتی ہے کہ پراجیکٹ کے دوران کیا درست کام ہوا اور کیا نہیں۔ غلطیاں، ہنگامی صورت حال سے متاثر ہافراد کے لئے تشویشناک نتائج کا باعث بن سکتی ہیں۔ اپنے تجربات (سچھے گئے اسباق) میں دوسروں کو شریک بنانے اور پراجیکٹ کے دوران عملی اقدام لینے سے مراد ہے کہ اپنے نتائج کی حالت سرگرمیوں کو نمونہ بنانا کر دو ہرایا جا سکتا ہے اور جن سرگرمیوں کے نتائج بہتر نہیں ان میں جتنی ممکن ہو درستگی کی جاسکتی ہے۔

کب؟

مہیا کئے گئے سامان اور سرگرمیوں سے متعلق معلومات لینے اور مستفید افراد سے ملنے والے رد عمل کا تجزیہ اور خلاصہ کریں اور جتنی جلدی ممکن ہو منصوبہ سازی کے لئے کی جانے والی ملاتاتوں میں ان معلومات کو بیان کریں۔ اگر اس عمل سے حاصل شدہ معلومات کو استعمال میں نہ لایا جائے تو ان کا جمع کیا جانا عملی اور مستفید افراد کے لئے محض وقت اور وسائل کا ضیاء ہے۔

ضرورت پڑنے پر منصوبہ سازی کے لیے طے شدہ ملاتاتوں سے قبل ہی فوری طور پر عملی اقدام کریں۔ مثال کے طور پر اگر گمراہی (Monitoring) کے عمل کے دوران مندرجہ ذیل امور میں سے کسی کے متعلق بھی انکشاف ہو:

غیر معیاری ہونے کے شواہد ملنے، شاف اور مستفید افراد کے لئے احتیاطات یا کرپشن یا جنسی بدسلوکی کے اخوات۔ کامیابی اور تعریف کا عمل پراجیکٹ کے انتظام کے وقت یا مقامی آبادی کے حوالے کے جانے کے وقت پیش کریں۔

کیسے؟

وہ معلومات جو رائے دہی اور بخبر رہنے کے عمل کے دوران حاصل ہوتی ہیں ان کو علامات کے مطابق پراجیکٹ کی فیصلہ سازی اور فیصلوں میں تبدیلیوں کے لیے لازمی استعمال میں لا کیں۔ طریقہ عکار 12 اور صفحہ نمبر 27 پر موجود باکس میں اس بات سے متعلق معلومات دی گئی ہیں کہ گمراہی اور شکایات کے لئے بنائے گئے نظام کی مدد سے موجود، کمزوریوں کی نشاندہی کیسے کی جاسکتی ہے تا کہ پراجیکٹ کے اثرات اور دائرہ کار میں بہتری لائی جاسکے۔

آپ اکثر پوچھتے جانے والے سوالات اور ملنے والی شکایات کے بارے میں سوچیں: کیا آپ ان جوابات کو فیلڈ میں تعینات عملہ کے لئے "ضروری معلومات

"کی فہرست" (Need to Know List) میں (طریقہ کار 1) یا ہنگامی صورتحال سے متاثر ہو افراد کے لئے تیار کی گئی فہرستوں میں شامل کر سکتے ہیں؟

حاصل ہونے والے تجربات (سیکھنے کے اسباق) کے متعلق منعقد کی جانے والی میٹنگ میں مدعو کرتے وقت مستفید افراد کو بھی ذہن میں رکھیں پراجیکٹ میں نمایاں تبدیلیاں لانے اور ان تبدیلیوں کی وجوہات کے متعلق کی جانے والی ساری گفتگو کا تحریری ریکارڈ رکھیں۔ اپنی کارکردگی کی روپورٹ مستفید افراد کو بھی دکھائیں (طریقہ کار 13)۔ پراجیکٹ کے اختتام پر ان کو خدا حافظ کہنا نہ بھولیں۔ حاصل کر دو کامیابیوں، حاصل ہونے والے تجربات (سیکھنے کے اسباق) اور حوصلہ افزائی کرنے میں مقامی آبادی کو بھی شریک رکھیں۔ پراجیکٹ کا اختتام با ضابطہ طور پر تو اضع اور قریب کے ساتھ کریں (طریقہ کار 14)

تجویز کردہ طریقہ ہائے کار (Tools)

طریقہ کار 1 اپنی ایجنسی کا تعارف کیسے کرائیں: "جانے کی ضرورت والی فہرست" 30 صفحہ

طریقہ کار 11 حاصل ہونے والے تجربات (سیکھنے کے اسباق) سے متعلق میٹنگ کا انعقاد کیسے کیا جائے 48 صفحہ

طریقہ کار 12 عمل جانے اور شکایات سننے کا نظام کیسے قائم کیا جائے 49 صفحہ

طریقہ کار 13 زبانی روپورٹ کیسے دی جائے 52 صفحہ

طریقہ کار 14 خدا حافظ کیسے کہا جائے 53 صفحہ

بچوں سے حاصل شدہ عمل کو پر اجیکٹ کے ہڑات میں بہتری لانے کے لئے استعمال میں لانے کی کوشش کرنا:

افریقہ کے جنوبی حصہ میں سی۔سیف (C-SAFE) پر اجیکٹ نے کیر (CARE)، کیتھولک ریلیف سروز (Catholic Relief Services) اور لڈوڈن (World Vision) اور ایڈنٹریلیف اینڈ ریلیف اینجنیئرنگ (Adventist Development & Relief Agency Internation [ADRA]) کو شریک کار بنایا۔ زمباوے کے مکالوں میں غذا کی فراہمی کے پروگرام کی جانب اور بچوں کے نقطہ نظر سے خوارک کے متعلق عدم تحفظ کو سمجھنے کے لئے 'بچوں کی بات سننا' کے نام سے ایک مشق شروع کی۔ سی۔سیف (C-SAFE) کے ٹاف نے اندر اور اندرونی اور فوکس گروپس کا استعمال کیا۔ زمباوے کے ہر ضلع سے پانچ پانچ مکالوں کا انتخاب کیا گیا۔ ہر کلاس سے تین بچوں کے اندر ویہ ماہ لئے گئے عمر میں بڑے لڑکوں اور لڑکیوں کے لئے اگر فوکس گروپ بھی موجود تھے۔ مجموعی طور پر 5000 بچوں سے اندر ویہ لئے گے۔

حاصل شدہ متانج بچوں کی (عمر، قد و قامت، وزن) جو کہ اپنی جگہ پر بہت اہمیت کے حوالی ہیں، مقداری علامات سے بھی کہیں آگئے نکل گئے۔ سی۔سیف (C-SAFE) کو معلوم ہوا کہ اندر ویہ یعنی والوں میں بہت سے بچوں کے ہم جماعت مکالوں کی طرف سے کھانا تیار کئے جانے پر لی جانے والی معمولی فیس بھی اوپر نیں کر سکتے۔ جس کی وجہ سے بعض اوقات ان بچوں کو مکالوں کی طرف سے دئے جانے والے کھانے میں شریک ہی نہ کیا جاتا۔ بعض دوسرے واقعات میں تو بچوں کو مکالوں آنے سے ہی روک دیا گیا۔

کو کہ بعض مکالوں میں فیس ضروری تھی تا ہم تجزیہ سے معلوم ہوا کہ فیس بہتری کے بجائے اہمیت کا سبب بن رہی ہے۔ سی۔سیف (C-SAFE) نے مکالوں کی فیس ختم کرنے یا کم از کم شرائط نرم کرنے کے لئے مقامی حکومتی حکام اور یہاں ماسٹروں سے رابطہ کیا اور ساتھ ہی ساتھ زیادہ ضرورت مند مکالوں کے لئے اضافی چندہ اکھٹا کیا۔

Source: Consortium for Southern Africa Food Security Emergency,

September 2005

طریقہ ہائے کار:

طریقہ ہائے کار کی فہرست

طریقہ ہائے کار 1 اپنی ایجنسی کا تعارف کیسے کیا جائے: "ضروری معلومات کی فہرست"	30
طریقہ ہائے کار 2 آپ کس حد تک جواب دہیں؟ معلوماتِ عامہ کی جانچ کرنا	32
طریقہ ہائے کار 3 سارے پرائیویٹ کے دوران لوگوں کو کیسے شامل رکھا جائے۔	34
طریقہ ہائے کار 4 متاثرہ آبادی کے پروفائل کیسے بنائے جائیں اور ابتدائی ضروریات کا اندازہ کیسے لگایا جائے۔	36
طریقہ ہائے کار 5 انفرادی انڑو یو کیسے لیا جائے۔	38
طریقہ ہائے کار 6 فوکس گروپ کیسے ترتیب دیا جائے۔	40
طریقہ ہائے کار 7 یہ فیصلہ کیسے کیا جائے کہ آیا سروے کیا جائے۔	43
طریقہ ہائے کار 8 بچوں کے تحفظ کی ضرورت کا اندازہ کیسے لگایا جائے۔	43
طریقہ ہائے کار 9 مشاہدہ کیسے کیا جائے	44
طریقہ ہائے کار 10 علامات کا استعمال کیسے شروع کیا جائے	45
طریقہ ہائے کار 11 حاصل ہونے والے تجربات کے متعلق ملاتات کا انعقاد کیسے کیا جائے	48
طریقہ ہائے کار 12 ر عمل اور شکایات جانے کا نظام کیسے تامم کیا جائے۔	49
طریقہ ہائے کار 13 زبانی رپورٹ کیسے دی جائے۔	52
طریقہ ہائے کار 14 خدا حافظ کیسے کہا جائے۔	53

'سادہ اور آسان' (Good Enough) طریقہ کارکار کا استعمال کرنا:

یاد رکھیں: 'سادہ اور آسان' لامحہ عمل سے مراد ایسے طریقوں کا انتخاب ہے جو آپ کے کام کی صورتحال کے مطابق محفوظ، ضروری، تیز اور آسان ہوں۔ یہ طریقے تفصیلی خاکے نہیں ہیں۔ ان طریقوں کے استعمال کا مشورہ دیا جاتا ہے، مسلط نہیں کئے جاتے۔ آپ کی معافت کے لئے بس یہی طریقے ہی نہیں ہیں بلکہ آپ اپنے تجربے اور مشاہدے سے خود فیصلہ کر سکتے ہیں کہ آیا کسی خاص طریقہ کارکار کا استعمال میں لایا جائے، اس کو کب استعمال میں لایا جائے، اور آپ کے کام کرنے کے ماحول اور وقت کی مناسبت سے کیسے استعمال کیا جائے۔

ذیل میں وہ سوالات دیئے گئے ہیں جو آپ کو یہ جانے میں مدد فراہم کرتے ہیں کہ آیا کوئی طریقہ 'آسان اور سادہ' ہے:

- ☆ کیا ہم فیلڈ میں تعینات عملہ اور ہنگامی صورتحال سے متاثر ہ افراد کو بغیر خطرے میں ڈالے اس طریقے کو استعمال میں لا سکتے ہیں؟
- ☆ کیا یہ طریقہ اس ماحول اور وقت کی بنیادی ضروریات کو پورا کرتا ہے؟
- ☆ کیا یہ حقیقت پرستی ہے؟
- ☆ کیا ہمارے پاس اس طریقہ کو استعمال میں لانے کے لئے مناسب وسائل، وقت، عملہ، رضا کار اور رقم موجود ہے؟
- ☆ کیا یہ ان افراد کے لئے جو اسے استعمال میں لارہے ہیں مفید ہے؟
- ☆ کیا یہ ضروری حد تک آسان ہے؟
- ☆ کیا ہم وسیع پیمانے پر تسلیم شدہ انسانی اقدار، معیارات اور ہنما اصولوں کا حوالہ دے چکے ہیں؟
- ☆ کیا یہ طریقہ کل بھی 'آسان اور سادہ' رہے گا؟ ہم اس طریقے کے استعمال پر نظر ثانی کب کریں گے؟

طریقہ عکار: 1:

اپنے اوارے کا تعارف کیسے کروائیں:

'جاننے کی ضرورت' والی چیک لسٹ

اس چیک لسٹ میں ان تمام سوالوں کے جوابات دینے کے لئے مد فراہم کی گئی ہے جو مستغیڈ افراد، سرکاری حکام یا کوئی اور آپ سے پوچھ سکتا ہے۔ جب اس کا استعمال پر اجیکٹ کے آغاز میں ہی یا طریقہ 11 کے ساتھ ملا کر نئے عملے کو سمجھاتے وقت کر سکتے ہیں۔

ہم کون ہیں؟

1. ایک غیر سرکاری تنظیم کیا ہوتی ہے؟

2. ہمارے پاس کیا اختیارات ہیں؟

3. ہمارا اوارہ یہاں کیوں موجود ہے؟

4. ہمارے پاس قم کہاں سے آتی ہے؟

ہمارا مقصد:

5. ہم ہنگامی صورتحال سے متاثر افراد کے لئے مندرجہ ذیل امور سے متعلقہ کیا کچھ کر سکتے ہیں:

ا۔ پانی اور نکاسی

ب۔ رہائش

ج۔ روزگار

د۔ صحت نامہ کی بہتری

ر۔ دیگر منصوبہ جات

6۔ ہم کچھ اور کرنے کے بجائے یہی کام کیوں کر رہے ہیں؟

پ۔ اجیکٹ اور معافی آبادی:

7۔ ہمارے پر اجیکٹ کے عاقلوں میں کون کون سا علاقہ شامل ہے؟

8۔ فیصلہ کس نے کیا؟

9۔ پر اجیکٹ کی سرگرمیوں کے بارے میں فیصلہ کرنے والوں میں کون کون شریک تھا؟

10۔ پورے پر اجیکٹ کا منصوبہ کیا ہے؟

11۔ کتنے عرصے تک جاری رہے گا؟

12۔ مستفید افراد کون ہیں؟

13۔ دوسروں کو چھوڑ کر انہی افراد کا انتخاب کیوں کیا؟

14۔ یہ فیصلہ کرنے میں کون شریک تھا کہ مستفید افراد کون ہونے چاہئیں؟

15۔ پراجیکٹ کیسے کام کرتا ہے؟ مستفید افراد اس میں کیسے شریک ہیں؟

16۔ مستفید افراد اس میں کیسے مذکور ہیں گے؟

17۔ ہم اس میں کیسے شریک ہوں گے؟

18۔ ساز و سامان پر ہمارے اخراجات کتنے ہیں؟

19۔ اس ماہ کا رکورڈ کیسی رہی؟ اگلے مینے کے لئے ہمارا منصوبہ کیا ہے؟

20۔ فنی عملے (Technical staff) کو اس ماہ کیا مشکلات درپیش ہیں؟

21۔ ان مشکلات پر تابو پانے کے لئے فنی عملہ کیا لائچہ عمل اختیار کر رہا ہے؟

22۔ مستفید افراد کو حقیقت میں کیا ملے گا؟

23۔ انہیں (مستفید افراد کو) یہ سب کب ملے گا؟

مسائل اور مشکلات کے ساتھ معاملہ کرنا (طریقہ عکار 13 بھی دیکھیں):

24۔ اگر پراجیکٹ کے دوران کوئی مسئلہ درپیش ہو تو لوگ اس کے لئے کیا کر سکتے ہیں؟

25۔ اگر ہمارے ساتھ کام کرنے والے مقامی آبادی کے کسی راہنمایا ممبر کو کوئی مسئلہ درپیش ہو تو اس سلسلے میں لوگ کیا کر سکتے ہیں؟

26۔ اگر ہمارے عملے کے کسی شخص کے ساتھ کوئی مسئلہ (مثلاً کرپشن، دھوکہ دہی، برآبرتا وغیرہ) درپیش ہو تو اس سلسلہ میں لوگ کیا کر سکتے ہیں؟

دوسری تنظیمیں اور حکومت:

27۔ آپ کے پراجیکٹ والے علاقے میں اور دیگر کون سی غیر سرکاری تنظیمیں کام کر رہی ہیں؟

28۔ وہ کیا کام کرتی ہیں؟

29۔ حکومت کی طرف سے کس طرح کی مددستیاب ہے؟ لوگ اس تک کیسے رسائی حاصل کرتے ہیں؟

30۔ لوگوں کو دیگر کون سے مسائل درپیش ہیں؟ (مثال کے طور پر بے گھر ہونا، زمین تک رسائی نہ ہونا، ان مسائل کے حل کے لئے سرکاری حکام سے ملاقات نہ کر سکنا، وغیرہ)

طریقہ عکار 2:

آپ کس حد تک جواب دہیں؟

معلومات عامہ کو جانچنا

اس طریقہ کار کی مدد سے آپ اس بات کی جانچ کر سکتے ہیں کہ آیا آپ ہنگامی صورتحال سے متاثر ہا فراڈ کو اپنے ادارے اور پراجیکٹ سے متعلق بھیادی معلومات فراہم کر رہے ہیں۔ لوگوں سے یہ دریافت کریں کہ انہیں کس طرح کی معلومات مل چکی ہیں۔ آپ اس بات کی جانچ کر سکتے ہیں کہ لوگ آپ کو کس نظر سے دیکھتے ہیں اور یہ کہ آیا آپ ان کو وہ معلومات جو وہ چاہتے ہیں، درست انداز سے اور ٹھیک وقت پر مہیا کر رہے ہیں۔

یہ طریقہ کار پراجیکٹ کے مختلف مراحل میں استعمال میں لا یا جاسکتا ہے: شروع میں اس بات کی وضاحت کرنے کے لئے کہ آپ کون ہیں اور آپ کا ادارہ کیا کچھ کر سکتا ہے (طریقہ کار 1 بھی دیکھیں); نمایاں تبدیلیاں رونما ہونے کے بعد، مثال کے طور پر اگر مختص کردہ خوراک کی مقدار کم کر دی جاتی ہے؛ اور پراجیکٹ کے اختتام پر آپ کے الگ ہونے کے لائچہ عمل کے طور پر۔

غمبران کے لئے:

کیا آپ نے مستفید افراد اور ان کے نمائندگان کو آسان طریقے سے اہم کاموں کی فہرست (Checklist) کی معلومات فراہم کر دی ہے؟

ہنگامی حالات سے متاثر ہا فراڈ کے لئے:

کیا آپ کو پراجیکٹ کے شاف کی طرف سے اہم کاموں کی فہرست (Checklist) کی معلومات موصول ہو گئی ہیں؟

اہم کاموں کی فہرست (Checklist)

بنیادی معلومات	جی ہاں	جی نہیں
1 غیر سرکاری تنظیم (NGO) کے پس منظر سے متعلقہ معلومات 2 موجودہ پراجیکٹ کی تفصیل 3 معلومات رابطہ برائے پراجیکٹ		
پراجیکٹ کے عمل میں لائے جانے سے متعلقہ روپورٹ 4 پراجیکٹ کی کارکردگی سے متعلق باضابطہ روپورٹ 5 ماہی امور سے متعلقہ باقاعدہ روپورٹ 6 پراجیکٹ میں نمایاں تبدیلوں سے متعلق اہم معلومات		
شرکت کے موقع 7 شرکت کے اہم موقعوں کی تاریخیں اور مقامات 8 تجویزی زیارتے دینے کے لئے موجود رابطے کی تفصیل 9 اس بات کی تفصیل کہ غیر سرکاری تنظیم (این جی او) کی سرگرمیوں کے متعلق شکایات کیسے کی جائیں۔		

From A. Jacobs (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', draft,
Mango for Oxfam GB (adopted)

پراجیکٹ کے تمام مراحل کے دوران لوگوں کو کیسے شریک رکھا جائے:

یہ طریقہ عکار پراجیکٹ کے ہر مرحلے میں ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کو معلومات فراہم کرنے، ان سے صلاح مشورہ کرنے، انہیں شریک کاہنا نے، ان کو روپرٹ (خبر) دینے کے لئے راہنمائی کرنا ہے۔ یہ طریقہ عکار دراصل Aceh کے دیہی علاقوں میں استعمال کرنے کے لئے وضع کیا گیا تھا، تاہم اس کو دوسری جگہوں پر بھی استعمال میں لایا جاسکتا ہے۔

تجزیہ لگانے (اندازہ لگانے) (تعین کرنے) سے پہلے:

- ☆ ارادہ کریں اور تجزیہ کے مقاصد واضح طور پر بیان کریں
- ☆ اگر ممکن ہو تو مقامی افراد اور حکام کو تجزیہ لگانے کے لئے جانے سے بہت پہلے مطلع کریں
- ☆ اپنی ثیم میں عورتوں اور مردوں دونوں اصناف کو شامل کریں۔
- ☆ تجزیہ لگانے کے عمل کے دوران ایسے گروہوں کی فہرست تیار کر لیں جن کو نقصان پہنچنے کا احتمال ہے
- ☆ اس بات کی جائزگری کر لیں کہ دوسری غیر سرکاری تنظیموں نے اس علاقے میں کیا کچھ کیا ہے اور ان کی روپرٹس کی کاپی حاصل کر لیں

تجزیہ لگانے (اندازہ لگانے) (تعین کرنے) کے دوران:

- ☆ اپنی ثیم کے ممبران اور ان کے کردار/ذمہ داریوں کا تعارف کرائیں
 - ☆ تجزیہ کے دورانیہ کی وضاحت کریں۔
 - ☆ مقامی آبادی کے نمائندہ افراد کو شرکت کے لیے مدعو کریں
 - ☆ لوگوں کے لئے انفرادی یا گروہی طور پر محل کربات کرنے کا موقع پیدا کریں
 - ☆ مختلف گروہوں کے ساتھ یا یہ متحدہ یا مختلف گفتگو اور اثر و یوز کریں؛ جیسا کہ: مقامی حکام، آبادی کے مختلف گروپ، مرد، عورتیں، مقامی عملہ۔
 - ☆ ان گروہوں سے ضروریات اور ترجیحات کے متعلق ان کی رائے دریافت کریں اور لیے گئے فیصلوں کے بارے میں ان کو مطلع کریں۔
- نوت: اگر ایک ہی وقت میں آبادی سے تعلق رکھنے والے تمام گروپوں کو شریک کیا جانا ممکن نہ ہو تو واضح طور پر بیان کر کے بتائیں کہ کون کون سے گروپ اس موقع پر شریک نہیں کئے جاسکے۔ اور جتنی جلدی ممکن ہو سکے ان سے ملاقاتات کریں۔ اپنے نتائج کو تحریر کریں اور اپنے طریقہ کار اور اس کی حدود کی وضاحت کریں۔ اس تجزیے کو مستقبل کے فیصلے کرنے کے لئے استعمال کریں

پراجیکٹ کا نمونہ بناتے وقت:

- ☆ اپنے جائزہ (تجزیہ) کے نتائج مقامی آبادی، حکام، گاؤں کی کمیٹی اور ہنگامی صورتحال سے متاثرہ افراد کے نمائندگان کو دیں۔
- ☆ پراجیکٹ کے ذریزاً ممکن میں مقامی افراد کے نمائندگان کو بھی مدعو کریں

- ☆ لوگوں کو آفت زدہ ہونے کی وجہ سے ان کو ملنے والے حقوق کے بارے میں بتائیں۔
- ☆ گاؤں کی کمیٹی کو پراجیکٹ کے بجٹ کی تیاری میں شرکت کرنے کے قابل ہنا کیں۔
- ☆ پراجیکٹ کے ڈائریکٹر کی جانب متفاہد افراد کے مختلف گروپوں کے ساتھ کریں۔
- ☆ شکایات اور عمل کا نظام قائم کریں۔

پراجیکٹ پر عمل درآمد کئے جانے کے دوران:

- ☆ مستفید افراد کو منتخب کرنے کے لئے معیار طے کرتے وقت مقامی آبادی، گاؤں کی کمیٹی اور مقامی حکام کو شرکت کی دعوت دیں۔
- ☆ وضع کئے گئے معیارات کا تفصیل اعلان کر کے بتائیں اور آمد و رفت والی جگہوں پر آویزاں کریں۔
- ☆ مستفید افراد کو منتخب کرتے وقت مقامی آبادی اور گاؤں کی کمیٹی کو شرکت کی دعوت دیں۔
- ☆ مستفید افراد کے ناموں کا اعلان کریں اور آمد و رفت والی جگہوں پر ان کے ناموں کی فہرست آویزاں کریں
- ☆ شکایات اور عمل کے نظام کا اعلان کریں اور شکایات درج کرنے کے لیے مشاورت گاہ (Forum) کا بھی اعلان کریں

تقسیم کے دوران:

- ☆ اگر تقسیم کے عمل کے لئے اضافی عمل بھرتی کرنے کے لئے کہا گیا ہے تو کھلا اشتہار، مثلاً اخبار وغیرہ میں اشتہار دیں۔
- ☆ تقسیم کا کمیٹی تشکیل دیں جو گاؤں کی کمیٹی، سرکاری حکام اور غیر سرکاری تنظیم (NGO) کے عملہ پر مشتمل ہو۔
- ☆ اس بات کا دھیان رکھیں کہ تقسیم کے عمل میں ایسے افراد جن کو ہنگامی صورتحال میں سب سے ذیادہ نقصان پہنچنے کا اختیال ہو مثلاً معدود افراد، بوڑھے یا دوسرا غربا اور کم اہم سمجھے جانے والے گروپ بھی شریک ہو سکیں۔
- ☆ مقامی حکام اور افراد کو تقسیم کے عمل کی تاریخ اور مقام (جو محفوظ ہو) کی اطاعت قبل از وقت دیں
- ☆ تقسیم کی جانے والی اشیا کے نام اور قیمتیں درج کر کے فہرست آمد و رفت والی جگہ پر قبل از وقت آویزاں کریں
- ☆ گاؤں سے یا تقسیم کی جگہ سے دور راز مقامات پر مقیم افراد کو تقسیم کے عمل میں شریک کرنے کے لئے، ہر اسپورٹ کے اخراجات دینے پر بھی غور کریں۔

☆ ایسے افراد جن کو نقصان پہنچنے کا ذیادہ اختیال ہو مثلاً حاملہ خواتین وغیرہ کو پہلے سامان تقسیم کریں۔

- ☆ اس بات کو یقینی بنائیں کہ لوگ شکایات کے اندرج کرنے کے طریقے سے آگاہ ہیں

مگر میں کے عمل کے دوران:

- ☆ مگر میں کے عمل میں حصہ لینے کے لئے گاؤں کی کمیٹی کو بھی شرکت کی دعوت دیں
- ☆ نتاں سے گاؤں کی کمیٹی اور مقامی آبادی کو بھی آگاہ کریں

From S. Phoeuk (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia (internal, adapted).

طریقہ عکار 4:

متاثرہ آبادی کا پروفائل کیسے بنایا جائے اور ابتدائی ضروریات کا اندازہ کیسے لگایا جائے

یہ طریقہ عکار متاثرہ آبادی کا پروفائل بنانے میں مدد فراہم کر سکتا ہے۔ اسے طریقہ عکار 5 اور طریقہ عکار 6 کے ساتھ ملا کر استعمال میں لایا جاسکتا ہے اور صورتحال میں تبدیلی کے ساتھ اسے دہر لایا جاسکتا ہے۔

تجویز کردہ سوالات:

1. متاثرہ گروہ اگر وہوں کا پس منظر کیا ہے؟ کیا ان کا تعلق دیہی علاقے سے ہے یا شہری علاقے سے؟
2. ان کی تعداد اندازہ کتنی ہے اور آبادی کی خصوصیات کیا ہیں؟ (آبادی میں موجود افراد کو جنس کے اعتبار سے اور پانچ سال سے کم عمر بچوں کو شامل کریں۔ اگر اعداد و شمار موجود ہوں تو 14 سے 5 سال کی عمر کے بچوں، حاملہ اور دودھ پلانے والی عورتوں اور 60 سال سے زائد عمر والے افراد کو شامل کریں)
3. اس آبادی میں کم اہم سمجھے جانے والے اگر تھلگ گروپ کون ہے ہیں (جیسا کہ، ایسے گھرانے جن کی سربراہ عورتیں ہیں، بے آسرا بچے، معذور، بیمار، عمر رسیدہ، اقلیتی افراد وغیرہ) کیا ان کی مخصوص ضروریات ہیں؟ حالیہ ہنگامی صورتحال سے وہ کیسے متاثر ہوئے ہیں؟
4. کیا متاثرہ افراد میں نسل، مذہب کے اعتبار سے اگر کیسی اور گروپ سے تعلق رکھنے والا خاندان بھی موجود ہیں؟ یا کوئی ایسا گروپ جس تک رسائی حاصل کرنے میں مشکلات کا سامنا ہے؟
5. رابطہ / مشورہ کرنے کے لئے کلیدی افراد کون ہیں؟ کیا سانحہ سے متاثرہ آبادی میں کوئی کمیونٹی لیڈر یا ایسے بزرگ جن کو لوگ اپناراہنمہ سمجھتے ہوں موجود ہیں؟ کیا آبادی میں مقامی معاملات کے بارے میں معلومات رکھنے والی کوئی تنظیم (جیسا کہ، گرجا، مسجد یا مقامی غیر سرکاری تنظیم) موجود ہیں جو فیصلہ سازی کے عمل میں شامل کی جاسکے؟
6. اس سانحہ سے متاثرہ افراد کو صحت اور تشدد سے تحفظ کے حوالے سے سب سے ہر ٹھنڈات کون کون سے لاحق ہیں اور کون سا ادارہ ان سے نہر د آزمائے؟

عورتیں کیسے متاثر ہوئی ہیں؟

کیا ان کی کوئی مخصوص ضروریات ہیں؟

اگحرات میں شروع کے مرحلہ میں ہماری تقسیم کا ثیم صرف مرد حضرات پر ہی مشتمل تھی۔ SPHERE کے وضع کردہ اصولوں نے ہمیں اس بات پر ابھارا کہ زمین سے متاثرہ آبادی میں سروے کرنے کے لئے عورتوں پر مشتمل ایک ثیم بھیجی جائے، جو یہاں کی عورتوں سے بات کر سکے۔ جس کے نتیجے میں ہم نے عورتوں کے لئے حفاظان صحت کی ایک 'اکٹ' تیار کی اور 000, 23, 000 کٹوں کے لئے چندہ اکٹا کر لیا۔

اسری لئکا میں فوری طور پر کی جانے والی امدادی سرگرمیوں میں اتنا فہم (مرد یا عورت) کا دھیان نہیں رکھا گیا تھا۔ کچھ تنظیموں نے عورتوں کے لئے صفائی کی ضروریات پورا کرنے، زیر جامے (اندر گار منش) یا ثقافتی لحاظ سے مناسب لباس مہیا کئے جانے پر غور تو کیا تاہم حاملہ اور دودھ پلانے والی خواتین کی ضروریات کامناسب طور پر دھیان نہ رکھا۔

Source: Srodecki (2001); IFRC (2005)

From Oxfam (no date) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies' (adapted); IFRC (2000) Disaster Preparedness Training Manual (adapted); IFRC(2005) World Disaster Report 2005 (adapted); J. Srodecki (2001) 'World Vision use of Sphere Standards in a large scale emergency: a case study of the spring 2001 Gujarat response'; World Vision (internal, adapted).

انزرویو کیسے لیا جائے:

انزرویو تجھنے (اندازہ لگانے) (تعین کرنے) یا سروے کے دوران استعمال میں لائے جاسکتے ہیں۔ انزرویو سے مراد اس منٹ کی غیر رسمی گفتگو بھی ہے اور با تابع دھور پر مکمل بات چیت کرنا بھی۔ انزرویو میں کسی خاص موضوع پر قوائز کے ساتھ سوالات کے جاتے ہیں۔ جو بھی ہو آپ کو اپنی توجہ ضروری معلومات کے حصول پر مرکوز رکھنی چاہئے اور حالیہ امور پر ہی بات کرنی چاہئے۔ مثال کے طور پر آپ کے انزرویو میں پروفائل بنانے اور ضروریات کا اندازہ لگانا اور تبدیلیوں کی جانچ کرنا دل حاصل کیا جانا شامل ہونا چاہئے۔

لوگوں سے انزرویو لینے کے لئے مناسب وقت کا انتخاب کریں جو عملے اور انزرویو دینے والوں کے لئے محفوظ اور مناسب ہو۔ انزرویو لینے والے / والوں کے پاس دستیاب وقت کو ملاحظہ رکھتے ہوئے اس / ان پر واضح کریں کہ انزرویو کا دورانیہ کتنا ہو گا۔ اس بات کو لقینی ہنا کہیں کہ لوگ آپ کے معلومات حاصل کرنے کی وجہ اور ان معلومات کے استعمال سے اچھی طرح آگاہ ہیں۔

حاصل شدہ معلومات کو استعمال میں لاتے وقت ان افراؤں کے نام ان کی یا ان کے سرپرستوں کی اجازت کے بغیر کبھی بھی نہ ظاہر کریں ایسے سوالات سے آنماز کریں جو حقیقت پر مبنی ہوں اور جن کے جوابات سیدھے سادھے ہوں۔ اگر ضرورت تجویزیں اور دیکھیں کہ انزرویو دینے والا پر سکون اورطمینان کی حالت میں ہے تو آہستہ آہستہ حساس معاملات پر بات کرنا شروع کر دیں۔

اس بات کو لقینی ہنا کہیں کہ لوگوں میں اس بات کا اور اک موجود ہے کہ آپ ان کے وقت اور ان کی شرکت کو اہمیت دے رہے ہیں۔

انزرویو ایک دم نہ ختم کریں۔ حساس معاملات پر بات کرتے ہوئے اگر انزرویو دینے والا دلکشیر یا جذباتی ہو جائے تو اس کی ذمہ داری قبول کریں۔

تمام معلومات کو تحریر کر کے ریکارڈ کریں، محفوظ کریں اور احتیاط سے استعمال میں لائیں

انڑو یو کے لئے، کرنے کی کچھ باتیں

- ☆ اس بات کو قینی بنانے کی کوشش کریں کہ آپ کے پاس ایک اچھا مترجم موجود ہو۔
- ☆ سب سے پہلے بڑوں یا رہنماؤں کا پتہ لگائیں، اپنا تعارف کرائیں اور ان پا مقصود بتائیں اور ان سے انڈرو یو لینے کی اجازت طلب کریں۔
- ☆ اندر اور انڈرو یو لینے سے پہلے افراد سے ان کی اجازت طلب کریں۔ مثال کے طور پر ان سے یوں کہیں: "کیا یہاں کے حالات متعلق ہم آپ سے چند سوالات پوچھ سکتے ہیں؟"۔ بعد میں ان کا شکریہ او اکریں۔ جو ممکنہ طور پر مشکلات کا شکار ہو سکتے ہیں، ان عورتوں اور بچوں اور دوسرا افراد سے ترجیحات کی بیانیاں پر بات کریں۔
- ☆ ایک محلے میں کم از کم تین خاندانوں سے ملاقات کر کے ان سے انڈرو یو لیں تاکہ ملنے والی معلومات کو اچھی طرح پر کھا جاسکے۔
- ☆ کچھ کے کونوں میں رہاں پذیر اور غریب ترین خاندانوں کو بھی شریک کرنا نہ بھولیں۔
- ☆ اگر ممکن ہو تو اپنے گرد لوگوں کا جومنہ جمع ہونے دیں کیونکہ اس طرح انڈرو یو لینے اور دینے والے کے کام میں مداخلت ہو سکتی ہے۔

Source: Schofield (2003)

From S. Burns and S. Cupitt (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services (adapted); R. Schofield, Medair (internal, adapted).

فونکس گروپ کیسے ترتیب دیں؟

اگر ممکن ہو تو چند فونکس گروپ ترتیب دیں اور ان سے ملنے والی معلومات کاموازنہ دوسرے ذرائع سے حاصل ہونے والی معلومات کے ساتھ کریں۔

فونکس گروپ کیا ہے؟

6 سے 12 افراد کو کسی خاص موضوع پر سیر حاصل گفتگو کرنے کے لئے مدعو کیا جاتا ہے۔

فونکس گروپ ایسے افراد کو ایک ساتھ اکٹھے کرنے کا باعث بن سکتا ہے جن میں کچھ چیزیں مشترک پائی جاتی ہوں۔ یہ افراد ایک جیسے مسائل کا شکار بھی ہو سکتے ہیں اور ایسے افراد بھی جو اجتماعی مقامات پر اپنی بات کہنے سے تاصر ہوں (مثال کے طور پر کم عمر افراد، عورتیں، اقلیتی گروہوں سے تعلق رکھنے والے افراد) یا ایسے افراد جو متاثرہ آبادی میں عارضی طور پر ہاش پذیر ہوں جیسا کہ خانہ بدش وغیرہ۔ بہتر یہ ہے کہ راہنمایا یا اختیار افراد موجود ہوں بلکہ ان سے علیحدگی میں انٹرویو لیا جائے۔

صرف 6 سے 12 افرادی کیوں؟

اگر افراد کی تعداد افزیاد ہو تو:

- ☆ بات کرنے کا وقت محدود ہو جائے گا اور صرف نمایاں افرادی اپنی بات کہہ سکیں گے۔
- ☆ معاون کار (Facilitator) کو کنٹرول کرنے والے کے فرائض انجام دینا پڑ جائیں گے۔
- ☆ گروپ میں موجود جو افراد اپنی بات نہیں کہہ پائیں گے وہ اکتابت کا شکار ہو جائیں گے۔
- ☆ شرکاء سب کو مخاطب کر کے بات کرنے کے بجائے ایک دوسرے سے مخو گفتگو ہو جائیں گے۔
- ☆ گروپ (متین کردہ موضوع پر) توجہ مرکوز کرنے کے بجائے کسی اور موضوع پر بات کرنا شروع کر دیں گے۔

آپ کو کیا پاہیتے؟

- ☆ ایک تجربہ کار معاون (Facilitator) مقامی زبان میں بات کر سکنے والا ایسا شخص جس میں راہنمائی کی خصوصیات موجود ہوں، جو کم کو افراد سے بات کہلو سکے اور باتوںی افراد کو بالا مقصد باتیں کرنے سے روک سکے۔
- ☆ کشیر الانتخابی (Open ended) جو بات والے سوالات تیار کرنے اور فونکس گروپ کے نمبر ان کا انتخاب کرنے کے لئے وقت۔
- ☆ جو کہا جا رہا ہے اس کو کبھی ایک یا کبھی دو افراد نوٹ کرتے ہیں۔

- ☆ ایک عام نہیں زبان۔
- ☆ ایک پر سکون جگہ جہاں گروپ شورنل سے محفوظ ہو۔
- ☆ دائرے کی شکل میں آرام دہ حالت میں بیننا
- ☆ گفتگو کے مقاصد کے متعلق مشترکہ اور اک اور سمجھوتا
- ☆ بنیادی اصول: مثال کے طور پر ہر ایک کو بولنے کا حق ہے، کسی کے پاس صحیح جواب نہیں، برائے مہربانی مداخلت نہ کی جائے۔
- ☆ نوش لینے کے لئے گروپ کی اجازت (یا شیپ ریکارڈر کے استعمال کے لئے)
- ☆ ایک سے ڈیرہ گھنٹے کا دورانیہ اور اس کے بعد تازہ دم ہونے کے لیے کچھ اشیاء (کھانا پینا)

کیا ہوتا ہے؟

- ☆ معاون کا راست کو قیمتی ہوتا ہے کہ ہر کسی کو بولنے کا موقع ملے اور یہ کہ گفتگو کے دوران توجہ برقرار رہے۔
- ☆ نوٹ کرنے والا تحریر کرتا رہتا ہے۔
- ☆ ہر سینش کے اختتام پر معاون کا رجو کچھ بھی کہا گیا اس کا خلاصہ بیان کرتا ہے تاکہ اگر کوئی چاہے تو اس میں مزید اضافہ کر سکے۔
- ☆ معاون کا راست کی تسلی کرتا ہے کہ جو کچھ کہا گیا ہے، ان اہم نکات کو تحریر کر دہ ریکارڈ میں شامل کیا گیا ہے اور گفتگو میں شرکاء کی شرکت کی سطح کی عکاسی کی گئی ہے۔

From V. M. Walden (no date) 'Focus group discussion', Oxfam (internal, adapted); L. Gosling and M. Edwards (2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children (adapted); USAID (1996) Performance Monitoring and Evaluation TIPS No. 10, USAID Centre for Development Information and Evaluation (adapted).

اس بات کا فیصلہ کیسے کیا جائے کہ آیا سروے کیا جائے:

زیادہ لوگوں سے معلومات حاصل کرنے کے لیے سروے پر اجیکٹ سے پہلے، پر اجیکٹ کے دوران یا بعد میں کسی بھی وقت استعمال میں لاایا جاسکتا ہے۔ سروے کو کہ ایک مفید ترین طریقہ ہو سکتا ہے تاہم یہ ایک پیچیدہ عمل ہے جس کے لئے وسائل کی ضرورت پڑتی ہے۔ اگر آپ سروے کرنے کے لئے تیار ہیں تو فیصلہ کرنے سے پہلے اس کے کچھ فوائد اور نقصانات کو منظر رکھیں۔

سروے کچھ فوائد اور نقصانات

نقصانات	فوائد
☆ ہر فرد کے ساتھ صرف قلیل وقت صرف کیا جاسکتا ہے اس لیے یہ ہو سکتا ہے کہ موصول ہونے والی معلومات محدود ہوں۔	☆ سروے مختصر وقت میں بہت سے افراد کے متعلق معلومات مہیا کر سکتا ہے
☆ آپ کو اس کی بھی ضرورت ہو گی کہ آپ اس کا تجزیہ کریں اور جمع کی گئی تمام معلومات کو استعمال کریں۔	☆ چند افراد سے متعلق حاصل کردہ معلومات کی مدد سے پوری آبادی کے لئے منصوبہ تیار کیا جاسکتا ہے۔
☆ سروے کے لئے جن افراد کا انتخاب کیا جائے وہ معاون و مددگار تو ہو سکتے ہیں تاہم ضروری نہیں کہ وہ ساری آبادی کی نمائندگی بھی کرتے ہوں۔	☆ یہ معلومات حاصل کئے جانے کے لئے معیاری طریقے اور فارم کا استعمال کیا جانا چاہیے تاکہ نتائج کا موازنہ قابل اعتبار طریقے سے کیا جاسکے۔ (مثال کے لئے دیکھیں طریقہ عکار 8)
☆ ان طریقوں سے حاصل کردہ معلومات صحی ہو سکتی ہیں کیونکہ ممکن ہے انہر و یوں ہیں والے افراد وہی جواب دیں جو آپ سننا چاہتے ہوں۔	☆ سروے کے لئے ایک مناسب لائچہ عمل تیار کئے جانے کی ضرورت پڑتی ہے تاکہ اس بات کا تعین کیا جاسکے کہ کون سی معلومات کس سے، کیسے اور کب حاصل کی جاسکتی ہیں۔
☆ وقت کی قلت کا سامنا ہو سکتا ہے۔ اگر لوگوں کا طرز زندگی اچھی طرح نہ سمجھا جاسکے تو ان سے ملنے والی معلومات غلط را ہنمائی کا باعث بن سکتی ہیں۔	☆ اگر بلا اجرت کام کرنے والے اور رضا کار عملے سے مددی جائے تو بہت کم قیمت کے عوض بہت سی معلومات اکھٹی کی جاسکتی ہیں۔
☆ عملے پر اٹھنے والے اور سفری اخراجات کے باعث اکثر بڑے پیمانے پر سروے کا انعقاد نہیں کیا جاسکتا۔	

بچوں کے تحفظ کی ضروریات کا اندازہ کیسے لگایا جائے

یہ نیادی چیک اسٹ، ان مختلف علاقوں میں جہاں آپ کام کرتے ہیں یا کام کرنے کا منصوبہ بناتے ہیں، میں استعمال کی جاتی ہے۔

اس کو دیگر کمزور افراد کے تحفظ کی ضروریات کا جائزہ لینے کے لئے اختیار کیا جاسکتا ہے۔ مزید تاویر اور چیک لسٹوں کے لئے صفحات نمبر ۲۵۹ و ۶۲ دیکھیں۔

1 کیا ایسے بچوں سے متعلق کوئی کیس رپورٹ کے لئے گئے ہیں جو:

☆ ان ہنگامی حالات میں ہلاک ہو گئے ہوں۔

☆ زخمی ہوئے ہوں

☆ لاپتہ ہوئے ہوں

2 کیا ایسے بچے بھی ہیں جن کو رسائی حاصل نہ ہو:

☆ خوراک تک

☆ پانی تک

☆ رہائش تک

☆ صحت سے متعلق سہولیات تک

☆ تعلیم تک

کیا یہ کیس رپورٹ کے لئے گئے ہیں؟ کوئی تنظیم کو؟

4 کیا رپورٹ شدہ کیس موجود ہیں:

☆ خاندان سے الگ ہو جانے والے بچوں کے

☆ ایسے خاندانوں کے جن کے بچے لاپتہ ہو گئے ہوں

☆ محفوظ مقامات پر پہنچائے گئے بچوں کے

5 کیا خاندان عموماً گروہ کی شکل میں مختل ہوئے ہیں؟

6 کیا بچوں کے لئے گروہ بھی ہیں جو بڑوں کے بغیر ایک ساتھ رہ رہے ہوں؟

کیا ان میں ایسے بچے بھی موجود ہیں جن کی عمر یہ پانچ سال سے کم ہوں؟

7 کیا بچوں کے ہر گروہ کی دیکھ بھال کافر یافتہ اپنے سر لینے والے افراد بالغ ہیں؟

8 اپنے خاندانوں سے الگ ہونے والے بچوں کی دیکھ بھال کرنے والی تنظیم / تنظیموں کی فہرست تیار کریں۔

9 کیا ان لاڑکوں کے لئے جن کا ذکر اس سے پہلے نہیں کیا گیا، تحفظ اور دیکھ بھال سے متعلق دوسرے امور موجود ہیں جو بہت تشویش مار کر ہوں؟

10 کیا ان لاڑکوں کے لئے جن کا ذکر اس سے پہلے نہیں کیا گیا، تحفظ اور دیکھ بھال سے متعلق دوسرے امور موجود ہیں جو بہت تشویش مار کر ہوں؟

11 علاقوں میں بچوں کے تحفظ سے متعلق امور پر کون کون سی تنظیمیں کام کر رہی ہیں؟

From World Vision (no date) 'Rapid child protection assessment form

in situations of natural disasters', (internal, adapted).

مشاہدہ کیسے کیا جائے؟

بعض اوقات جب آپ جائزہ لے رہے ہوں یا تبدیلیوں کا مشاہدہ کر رہے ہوں تو آپ صرف آسان اور سادہ (good enough) مشاہدہ ہی کر سکتے ہیں۔ جو آپ کو کافی اکار آمد اطلاعات فراہم کر سکتا ہے۔

میں نے یہ جاننے کے لئے دیکھا کہ اگر لوگ گھروں کو جاری ہے ہیں تو میں نے پوچھا کہ کیا وہ اپنے آپ کو محفوظ سمجھ رہے ہیں؟ کیا ان کے چہرے پر سرت ہیں؟ کیا وہ خوش ہیں؟ میں نے یہ جاننے کے لئے دیکھا کہ کیا نیچے اپنے سکولوں کو واپس جا رہے ہیں؟ جان وٹ (John Watt)

لوگوں کا مشاہدہ کرنا:

کچھ ہدایات اور ملنے والے سائل

ملنے والے سائل	ہدایات
☆ لوگوں کا مشاہدے کرنے سے ان کے رویے اور معمولات پر اثر پڑ سکتا ہے۔	☆ اس بات کی وضاحت کریں کہ آپ لوگوں کا مشاہدہ کیوں کرنا چاہتے ہیں اور اس مشاہدے سے حاصل شدہ معلومات کو کس طرح استعمال میں لا یا جائے گا۔ وہاں پر رہنے والے افراد سے اجازت طلب کریں
☆ اگر مشاہدہ کرنے والا ان افراد کو جن کا مشاہدہ کیا جا رہا ہو، اچھی طرح جانتا/جانتی ہے تو اس کے لئے غیر جانبدار رہنا بہت مشکل ہو سکتا ہے۔	☆ جگہ کا مشاہدہ کرنے کے لئے وہاں کے رہائشی افراد کو مددوں کریں
☆ مشاہدہ کرنے کے لئے بہت سے افراد کو شریک کرنے سے بہت سی مختلف آراء اور توجیہات سامنے آسکتی ہیں۔	☆ مشاہدہ کرنے والے افراد کو مختصر تر بہت اور مدد فراہم کریں۔ جو معلومات آپ مشاہدے کے ذریعے اکھنی کرنا چاہتے ہیں، اس سے اتفاق کریں
☆ حاصل شدہ متن کو اگر فوری ریکارڈ نہ کیا جائے تو وہ تابیں بھروسہ نہیں رہتے۔	☆ بعد میں نوٹس کاموازنہ کریں اور جتنی جلدی ممکن ہو مشاہدے سے حاصل شدہ معلومات کو جمع کریں۔ اپنے حاصل کردہ متن کو تحریری طور پر محفوظ کر لیں اور استعمال میں لا کیں۔

From Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community

Programmes with Participants, © Marie-Thérèse Feuerstein 1986.

Reproduced by permission of Macmillan Publishers Ltd.

علامات (Indicators) کا استعمال کیسے شروع کیا جائے:

ممکن ہے علامات سے متعلق آپ کے ادارے کا اپنا طریقہ عکار ہو۔ اگر ایسا نہیں تو پھر یہ تعارف ہنگامی حالات سے متاثر ہافراود کے لئے 'آسان اور سادہ' علامات کے ترتیب دینے میں معاون ثابت ہو سکتا ہے۔

علامات دراصل کچھ اعداد و شماریں الفاظ کا مجموعہ ہوتی ہیں جو مانپنے، آسان بنانے اور تبدیلیوں اور اثرات کو دوسروں تک پہنچانے کے عمل میں بہت مددگار ثابت ہوتی ہیں۔

'مقداری' علامات کو واحد ادوات سے جبکہ 'معیاری' علامات کو الفاظ یا تصاویر سے ظاہر کیا جاتا ہے۔ دونوں قسم کی علامات اپنی جگہ ضروری ہوتی ہیں۔ مثال کے طور پر 'مقداری' علامات آپ کو اس بات سے آگاہ کرتی ہیں کہ کتنے بچوں کو راشن مل رہا ہے۔ جبکہ 'معیاری' علامات سے پتہ چلتا ہے کہ آیا وہ ملنے والی خوراک سے مطمئن ہیں۔

جب بھی علامات کے متعلق سوچا جائے تو 'آسان اور سادہ' طریقہ عکار کو استعمال میں لا کیں۔

☆ اس بات کی اسلی کریں کہ پراجیکٹ کے لئے پہلے سے کوئی علامات موجود نہیں۔

☆ بہت زیادہ نئی علامات ترتیب نہ دیں، کم سے کم علامات کو استعمال میں لا کیں۔

☆ 'مقداری' اور 'معیاری' علامات میں توازن برقرار رکھیں۔

☆ صرف وہی معلومات حاصل کریں جن کی آپ کو ضرورت ہے۔

☆ اس بات کی اسلی کریں کہ آیا اختیار کردہ علامات مطلوب تبدیلی کا اندازہ لگانے کے لئے واقعی موزوں ہیں۔

☆ تبدیلیوں کو پر کھنے کے لیے اپنی علامات کے استعمال کے بعد حاصل شدہ معلومات کا جائزہ لیں اور انہیں فیصلہ سازی کے عمل کے لئے استعمال کریں۔

Sphere علامات:

'آسان اور سادہ' good enough طریقہ عکار تسلیم شدہ معیارات کو مدنظر رکھنے کی ضرورت کو محسوس کرتا ہے۔ Sphere انسانیت کے حوالے سے کیے جانے والی بہترین علامات فراہم کرتا ہے۔ یہ علامات ایک مشترکہ زبان کو وجود میں لاتے ہوئے پراجیکٹ کے مابین موازنہ کے جانے کو ممکن بناتی ہیں۔

Sphere اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ علامات میں ضرورت پڑنے پر تبدیلی لائی جاسکتی ہے۔ ذیل شدہ واقعہ میں ایک ادارہ اس بات کی وضاحت پیش کر رہا ہے کہ وہ ایک آدمی کے لئے ایک دن میں تجویز کردہ 7-15 لیٹر پانی مہیا کیوں نہیں کر سکتی۔ جب علامات پر پورا نہ اثر اجا سکے تو حقیقت پسندی کا مظاہر کرتے ہوئے جائزے اور اثرات کی گرفتاری کے دوران اس کی وجہات کو ریکارڈ میں لایا جانا چاہیے اور اگر ممکن ہو تو دلائل دینے جانے چاہیں تاکہ علامات پر پورا اثر اجا سکے۔

انتحوپیا پر اجیکٹ

2000ء میں انتحوپیا کی تھوڑسائی سے متعلق ایک پر اجیکٹ میں ہم نے 400،000 سے بھی زائد افراد کو پانی فراہم کیا۔ ہم نے ایک دن کے لئے تجویز کردہ 15 لیٹر پانی مہیا کرنے کے بجائے ایک فرد کو 5 لیٹر پانی ہی فراہم کیا۔ سفارش کردہ پانی عظیمہ بندگان اور سد ور سائل کی سہولیات مہیا کرنے والوں کے وسائل (گنجائش) سے کہیں زیادہ تھا۔ لہذا ہم نے واضح کیا کہ ہم جو پانی فراہم کر رہے ہیں وہ پینے اور کھانا پکانے کے لئے ہی ہے۔

تبدیلی کی علامات

جہاں تک ممکن ہو ہنگامی حالات سے متاثر ہافر اور کی منشا کے مطابق تبدیلیاں لائے جانے کا فیصلہ کرتے وقت (متاثرہ) خواتین، بچوں اور مردوں کو بھی شریک کریں۔ میٹنگز، ورکشاپس اور انفرادی طور پر گفتگو کرتے وقت کمیونٹی کے ممبران سے پوچھیں کہ پر اجیکٹ کے اختتام تک وہ کس طرح کی تبدیلیوں کی توقع کرتے ہیں۔ عورتوں اور دوسرا گروہوں کے لئے اگلے ملا تائیں کریں۔

متاثرہ افراد سے پوچھیں کہ اگر پر اجیکٹ کامیابی سے ہمکنار ہو گیا تو کیا ہو گا؟ ایہ تصور کریں کہ پر اجیکٹ اختتام پذیر ہو چکا ہے۔ لوگوں کو اس سے کیا فائدہ ہو گا؟ آپ کی زندگی پر اس کے کیا اثرات ہوں گے؟ آپ کیا ہوتا دیکھ رہے ہوں گے؟ ان سوالات کے جوابات میں لوگوں سے ملنے والی رائے آپ کو کارکردگی اور اس کے نتیجے میں ہونے والی تبدیلیوں کا جائزہ لینے کے لئے مطلوب علامات فراہم کرنے میں مددیتی ہے۔

کمیونٹی کی طرف سے طے کردہ تبدیلی کی علامات:

- ☆ دوسری علامات کے ساتھ مطابقت ہو سکتی ہے اور نہیں بھی۔
- ☆ غیر مقامی افراد کے لئے غیر محتوق ہو سکتی ہیں۔
- ☆ ممکن ہے کہ دوسرے قسم کے ہنگامی حالات یا مقامات کے لئے قابل عمل نہ ہوں۔
- ☆ ممکن ہے وقت کی پابندی ہو۔
- ☆ ممکن منصوبہ جات کے درمیان موازنہ کرنے کی صلاحیت نہ رکھتی ہوں۔

تاہم یہ اس بات کو تینی بنا تی ہیں کہ پر اجیکٹ کا عملہ مستفید افراد کی نظر وہ سے ہی دیکھ رہا ہے، اور ان کو اس بات کا اختیار دے رہا ہے کہ وہ کھل کر اپنی رائے کا اظہار کر سکیں اور ان کے تجربے اور خواہشات کو اہمیت دے رہا ہے۔

سوڈان پر اجیکٹ

جنوبی سوڈان میں پانی کے ایک پر اجیکٹ کے عملے نے پر اجیکٹ کی کامیابی کو Sphere علامات () کو استعمال میں لاتے ہوئے پانی کے مقام سے آبادی تک کے فاصلے سے ماپا۔
لیکن اسی پر اجیکٹ میں مقامی آبادی نے پر اجیکٹ کی کامیابی کو سکول جانے والی لوگوں کی تعداد سے ماپا۔ جب پانی کو آبادی کے قریب پہنچا دیا تو سکول آتے وقت لوگوں اپنی اپنی بالٹیاں لے آتیں اور واپسی پر پانی بھر کے لے جاتیں۔
لوگوں کے اس بارے میں کیا احساسات تھے کہ پانی کی پلاٹی بھی نہ دیک آگئی اور ان کی پیاس بھی سکول جا سکتی تھیں؟ اطمینان کا اندازہ کیسے لگایا جائے، کی ایک مثال صفحہ نمبر 23 کے باس میں دکھائی گئی ہے۔

From V. M. Walden (2005) 'Community Indicators', Oxfam (internal);
L. Bishop (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation',
Charities Evaluation Services; interview with Margarita Clark,
Save the Children.

سچھے گئے اساق کی ورکشاپ (Lessons Learnt Workshop) کیسے کی جائے:

مقدمہ

☆ پراجیکٹ ٹاف کے لئے معلومات کھٹی کرنے اور اس کا تبادلہ کرنے کے لئے۔

☆ جاری سرگرمیوں سے متعلق متفقہ رائے تائماں کرنا۔

☆ مطلوبہ تبلیغات سے متعلق اتفاق پیدا کرنا۔

☆ اہم معلومات اور فیصلوں کو تحریر میں لانا اور ان پر عمل کرنا

آپ کو ضرورت ہوگی:

☆ جواب دہی کے لئے ایک مشیر، اگر ہوتا تو

☆ ایک ایسا شخص جو معاون کا کام کر سکے

☆ حاصل شدہ اہم نتائج، تبریزوں اور فیصلوں کو تحریر کرنے کے لئے ایک مرد۔

پراجیکٹ کے ٹاف کے لئے سوالات:

1 آپ کن لوگوں کے ساتھ کام کر رہے ہیں؟

2 ان میں سے کون سے افراد خطرے سے دوچار ہیں؟

3 آخری مینگ سے اب تک آپ نے کس کس سے بات کی ہے؟

4 آپ نے ان سے کیا کچھ سیکھا؟

5 آپ نے حاصل شدہ نتائج کے حوالے سے کس کس کو مستفید کیا؟

6 آپ کے حاصل شدہ نتائج اور مینگ کے ریکارڈ اور ایسا آپ کے پاس موجود اور شمار میں کیا چیز مہاذت رکھتی ہے؟

7 مستفید افراد کن ضروریات کو فوکیت دے رہے ہیں؟

8 اس کا آپ کی موجودہ سرگرمیوں سے کیا تعلق ہے؟

9 کون سی سرگرمی مفید نہیں ہے؟

10 کون سی سرگرمی مفید نہیں ہے؟

11 آپ کس طرح کے نتائج حاصل کراچئے ہیں اور حاصل کرنے چاہیں اور کیسے؟

12 اڑات میں بہتری لانے کے لئے آپ کو کیا ضرورت ہے؟

جب حاصل شدہ اہم نتائج، تبریزوں، فیصلوں اور درج کی گئی تاریخوں کے ساتھ میٹنگز کا انعقاد پابندی کے ساتھ کیا جانا ہے تو اس سے پراجیکٹ کی معلومات میں جدت لانے اور اس کا اثراتی جائزہ لینے میں معاونت اور مددگاری ہے۔ ضروری بات یہ ہے کہ اس وقت کیا جائے جب پراجیکٹ اپنے اہتمامی مراحل میں ہو، جب آپ اداری کاموں میں مصروف ہوں، اور جب عملی کی تعداد کی چھوڑ نے کی شرح مکمل طور پر زیادہ ہو اور جب نیوں کے پاس نظام کے قیام کے لئے وقت کی قلت ہو۔

From written communication with Pauline Wilson and staff at

World Vision International (adapted).

شکایات اور ان کا ازالہ کرنے کا نظام کیسے قائم کیا جائے

رغم ثابت بھی ہو سکتا ہے اور تنقی بھی: شکایات ملنے کا مطلب ہے کہ یہاں کچھ غلط ہوا ہے۔ شکایات حاصل کرنا اور ان کا جواب دینا احساس ذمہ داری، اثراتی جائز ہے اور سیکھنے کے عمل کے لئے بڑی اہمیت کا عامل ہے۔

معلومات:

لوگوں کو شکایت کرنے کا طریقہ بتائیں اور ان کو یہ بات سمجھائیں کہ ایسا کرنا ان کا حق ہے۔

☆ شکایاتی نظام سے متعلق معلومات فراہم کرنے کے لئے عملے اور نوٹس بورڈ کا استعمال کریں

☆ اس بارے میں واضح موقف اختیار کریں کہ کون سی شکایات کا آپ ازالہ کر سکتے ہیں اور کون سی کا نہیں۔

☆ ادارے میں اٹھائے جانے والے ناجائز فائدے اور مستفید افراد کے ساتھ کئے جانے والے احتصال کے بارے میں موجود طریقہ کار کی معلومات رکھیں۔

☆ اپیل کے لئے موجود طریقہ کار کی وضاحت کریں

رسائی:

شکایاتی عمل کے لئے لوگوں کی رسائی ممکنہ حد تک آسان اور محفوظ بنا دیں۔ مندرجہ ذیل امور کو مد نظر رکھیں

☆ دور دراز کے علاقوں میں رہنے والے مستفید افراد آسانی سے شکایات کیسے کر سکیں گے؟

☆ کیا شکایات زبانی طور پر بھی کی جاسکتی ہیں یا صرف تحریری طور پر ہی؟

☆ کیا کسی اور کسی طرف سے بھی شکایات داخل کی جاسکتی ہیں (ان کے نخواندہ ہونے کی وجہ سے، ان کی زندگی کو کسی قسم کا خطرہ ہونے کی وجہ سے یا سفر کے قابل نہ ہونے کی وجہ سے وغیرہ)؟

طریقہ کار:

اس چیز کی وضاحت کریں کہ شکایات پر عمل درآمد کیسے کیا جائے گا۔

☆ ایک معیاری شکایاتی فارم تیار کریں۔

- ☆ شکایت کرنے والے کو ایک رسید دیں، بہتر یہ ہے کہ ان کے سنجھوں والے فارم کی ایک کاپی دے دیں۔
- ☆ تحقیقات کا بندوبست کریں اور ملنے والے اعداد و شمار کو شکایات اور رد عمل میں رکھ لیں۔
- ☆ شکایاتی فائل کو خفیہ رکھیں۔ اس بات کی یقین دہانی کر لیں کہ انحرافی شکایات کا دوبارہ سراغ نہ لگایا جاسکے۔
- ☆ اپنے عملے کے خلاف کی جانے والی شکایات کے متعلق اوارے کے طریقہ کار کے بارے میں معلومات رکھیں۔

جوابی اقدام:

مستفید افراد کی شکایات کے لئے جوابی اقدام کریں۔

- ☆ اس بات کو یقینی بنائیں کہ ہر شکایت کرنے والے فرد کو جواب دیا جائے اور شکایت کے ازالے کے لئے اقدام بھی کئے جائیں۔
- ☆ مستقبل مزاجی کا مظاہر کریں: ایک ہی قسم کی شکایات کے لئے جوابی اقدام بھی ایک ہی جیسا فراہم کئے جانے کو یقینی بنائیں۔
- ☆ شکایاتی عمل کی نگرانی کا انتظام عمل میں لاائیں اور اپیل کے لئے نظام کا قیام کریں۔

سیکھنا:

غلظیوں اور شکایات سے سیکھنا۔

- ☆ اعداد و شمار رکھنے کریں اور کسی بھی قسم کے رجحان کی معلومات رکھیں۔
- ☆ فیصلہ سازی کے عمل کے وقت اور پر اجیکٹ کی سرگرمیوں کے دوران اپنی معلومات کو استعمال میں لاائیں۔

From written communication with Robert Schofield and John Primrose,

Medair (adapted).

شکایات اور جوابی اقدام کے لئے قائم نظام کو عمل میں لانا:

اکتوبر 2005 میں کشمیر میں آنے والے زلزلے کے بعد میڈ ائیر (Medair) نے امدادی سرگرمیاں شروع کیں اور متاثرین کو عارضی رہاں گاہیں اور غیر خود رنی اجناس مہیا کیں۔ جلد ہی ٹیم نے یہ محسوس کیا کہ شکایات اور سوالات کے لئے ایک نظام کا قیام عمل میں لاایا جانا چاہیے چنانچہ اس بات کا فیصلہ کیا گیا کہ پراجیکٹ کے بنیادی مقام 'Main base' پر ہر روز ایک گھنٹہ شکایات سننے کے لئے شخص کیا جائے۔ میڈ ائیر کے پاس شکایات سننے کے لئے بس بھی وقت تھا۔

شکایت کرنے والا نظم (Administrator) یا آفس نیجر سے بات کر سکتا تھا۔ اگر ممکن ہوتا تو شکایات کا ازالہ غیر روانی انداز میں کر دیا جاتا۔ تاہم فیلڈ ساف نے ایک شکایتی فارم مکمل کر کے فیلڈ میں موجود جائزہ لینے والی ٹیم کے حوالے کر دیا۔ کسی ساف ممبر کے خلاف شکایت کی صورت میں ہر مقام (Base) پر موجود پراجیکٹ نیجر تحقیقات کرتا۔

زیادہ تر شکایات زلزلہ میں زندہ بچ جانے والے ایسے افراد کی طرف سے آتیں جنہیں عارضی رہاں گاہیں مل سکتیں تھیں۔ ان میں ایسی شکایات بھی ہوتیں تھیں جو میڈ ائیر پراجیکٹ کے اپنے علاقے سے باہر کی ہوتیں۔ ایسی صورت میں میڈ ائیر متعلقہ ادارے تک ان شکایات کو پہنچاتی اور انہیں ان شکایات کا ازالہ کرنے کی ترغیب دیتیں۔ اگر اس سلسلہ میں کچھ نہ کیا جا سکتا تو میڈ ائیر اپنے وسائل سے مدفرا ہم کرتی۔ اگر کوئی شکایت جائزہ لینے والی ٹیم کی تحقیق کے بعد برقرار کی جاتی تو میڈ ائیر اپنے پاس دستیاب وسائل کے ساتھ مستقید افراد کو معاونت فراہم کرتی۔

ہر گاؤں سے موصول ہونے والی اور نمائے جانے والی شکایات کا ریکارڈ ایک کمپیوٹر کے پروگرام (Spreadsheet) میں محفوظ کر لیا گیا۔ اس طرح پراجیکٹ ساف کو اپنی کارکردگی کا جائزہ لینے اور پراجیکٹ کو مزید بہتر بنانے کے لئے منصوبہ بنانے میں مددی۔

مشکل وقت کے گزرنے تک میڈ ائیر نے تقریباً 1600 شکایات کو نمائیا گیا، جو کل موصول ہونے والی شکایات کا 70 فیصد تھا۔ چونکہ مارچ 2006 تک میڈ ائیر اپنے پراجیکٹ کا سارا فنڈ استعمال کر چکی تھی اس لئے تمام شکایات کی تحقیقات نہ کی جاسکیں مزید گھر انوں سے جا کر معلومات اکٹھی کرنے سے محض جھوٹی اطلاعی ہی دی جا سکتی تھی جس کا یقیناً بر اثر پڑتا۔ اس کے علاوہ زلزلے کے پائچ ماہ بعد زیادہ تر گھر انے آباد ہو چکے تھے۔ شکایات کی تحقیق کے بعد تقریباً 18 فیصد کو درست تسلیم کر لیا گیا۔ عملے کے خلاف شکایات تین افراد کی معطلی کا باعث نہیں کیونکہ یہ افراد اپنے خاندانوں یا قبائل کے ساتھ تربیجی سلوک کر رہے تھے۔

شکایاتی نظام کے قیام سے میڈ ائیر کو فیلڈ اور دفاتر میں وقت کی بہت بچت ہوئی اور عملی سرگرمیوں کے دوران پائی جانے والی کمزوریوں کی نشاندہی میں مدد ملی۔ اس نظام کی مدد سے میڈ ائیر نے ایسے 290 خاندانوں کی مدد کی جن کی ضروریات کو عام حالات میں نظر انداز کر دیا جاتا۔

میڈ ائیر پاکستان میں نئی تھی تاہم شکایات اور جوابی اقدام کے نظام نے اس کی مقامی حالات و واقعات سے متعلق محدود معلومات کو بڑے موثر انداز میں پورا کیا۔ پراجیکٹ کے اختتام تک مقامی آبادیاں تقسیم کے عمل میں اختلافات کی صورت میں میڈ ائیر سے ہی رابطہ کرتیں کیونکہ ان کو کامل اعتماد تھا کہ ادارہ مناسب جوابی اقدام کرے گا۔

زبانی رپورٹ کیسے دی جائے:

جب ہنگامی حالات سے متاثر ہ افراد پراجیکٹ کی سرگرمیوں میں پوری طرح حصہ لیتے ہیں تو ان میں سے کچھ ہی افراد ایسے ہوتے ہیں جو اس پراجیکٹ کے متعلق دوسروں کے مقابلے میں زیادہ معلومات حاصل کر لیتے ہیں۔ ذیل میں مقامی آبادی کو زبانی رپورٹ دینے کے لئے کچھ ہدایات دی جا رہی ہیں۔

اختصار سے کام لیں:

معلومات کو لوگوں سے نہ چھپائیں لیکن اس بات پر زور دیں کہ اب تک جو کچھ بھی ہو چکا ہے اس کے اہم اجزاء کو لوگ ذہن فشن کر لیں۔

سوچیں کہ لوگ کیا جانتا چاہتے ہیں:

ایک ایسی زبانی گفتگو (Presentation) تیار کر لیں جو لوگوں کی ضروریات کی عکاسی کرتی ہو۔

اہم امور کو اجاگر کریں:

اگر ممکن ہو تو پرسروں، اقوال، تصاویر، سلائیڈز، جدول اور چارٹس کا استعمال کریں۔

شرکت کرنے کی حوصلہ افزائی کریں:

سوال و جواب کا دورانیہ، مباحثہ یا ایک چھوٹا سا سچی ذرائع کافی معاون ثابت ہو سکتے ہیں۔

لوگوں سے دل کی بات کھلونے کی حوصلہ افزائی کریں:

لوگوں کی پراجیکٹ اور اس کی وجہ سے آنے والی تبدیلیوں کے متعلق متفاہ آراء ہو سکتی ہیں۔ آپ اس سے آگے کے متعلق سوچیں کہ آیا ان مختلف آراء سے کیسے نٹا جائے۔

بات کو شیئر اور ہوشیاری کا مظاہرہ کریں:

ماحول اور لوگوں کے مابین روابط کو خوبصورت رکھنے کی کوشش کریں خاص طور پر اس وقت جب وہ مختلف آراء کا اظہار کر رہے ہوں۔ گفتگو کو ثابت نوٹ کے ساتھ ختم کرنے کی کوشش کریں۔

From Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community

Programmes with Participants, © Marie-Thérèse Feuerstein 1986.

Reproduced by permission of Macmillan Publishers Ltd.

خدا حافظ کیسے کہا جائے:

یہ طریقہ کار پر پراجیکٹ کے اختتام پر آپ کے ادارے کے کام کے اختتام کو پر سکون اور شفاف بنانے میں معاونت فراہم کرنے کے لئے ہے آپ کے پراجیکٹ کے شریک کارلوگوں کو، جن میں مستفید افراد، عملہ اور مقامی معاون ایجنسیاں اور حکام شامل ہیں، یہ معلوم ہونا چاہئے کہ کیا ہو رہا ہے اور کیوں ہو رہا ہے۔

موالحات کی ضروریات اور سرگرمیوں کے متعلق تفصیل سے بیان کریں۔ جن میں مندرجہ ذیل امور شامل ہو سکتے ہیں:

1 گروہی اور انحرادی ملاتاتوں کے بعد عملے کی طرف خط لکھنا۔

2 علاقائی، ضلعی، اور گاؤں کے رہنماؤں کو جن میں بزرگ اور دوسرا معاون شامل ہوں، کو باضابطہ خط کے ذریعے پراجیکٹ کے اختتام پذیر ہونے سے مطلع کرنا۔ خط کے بعد باضابطہ ملاتات کر کے تفصیلات بتانا۔

گاؤں کے لیڈران کو بھیج گئے خط کی کاپی کو معلوماتی بورڈ پر لگادیں۔

3 مستفید افراد سے پراجیکٹ کے اختتام سے متعلق گفتگو اور ابطة کرنے کے لئے اپنے عملے کی راہنمائی سوال و جواب والی شیٹ کی مدد سے کریں۔

4 مقامی آبادیوں کے ساتھ اختتامی میٹنگ کرنے کے لئے منصوبہ تیار کرنا۔

5 پراجیکٹ کی کامیابی اور حاصل کردہ تجربے سے متعلق رپورٹ دینا۔

6 دوسری غیر سرکاری تنظیموں اور معاونین کو خط لکھنا اور اس کے بعد باضابطہ ملاتات کر کے تفصیلات بتانا اور میٹنگ کرنا۔

7 فوکس گروپ کا انعقاد کرنا اور یا عورتوں اور ایسے کمزور افراد سے ملاتات کے لئے گھر گھر جانا جو منعقد کی جانے والی باضابطہ میٹنگز میں شرکت نہ کر سکتے ہوں۔

8 پوسروں اور اشتہارات اور ان میں کم پڑھے لکھے افراد کے لئے مناسب عبارت کا استعمال کرنا۔

9 پراجیکٹ کی سرگرمیوں سے متعلق اپنارہ عمل دینے / تبرے کا کہنا۔

10 کامیاب کوششوں اور مقامی آبادی کی طرف سے ثبت تعاون سے متعلق واقعات کو جمع کرنا۔

مقامی آبادی کو واپس دیں اور اس وقت تصویری نمائش کا اہتمام کریں۔

11 پراجیکٹ مقامی آبادی کے حوالے کرتے وقت مناسب ثقافتی سرگرمیوں اور قواریب کے اہتمام میں تعاون کرنا۔

12 پراجیکٹ سے الگ ہونے کی گفت و شنید اور حاصل کردہ تجربے کو محفوظ کرنے کے لئے جائزہ لینا۔

From T. Gorgonio (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities

when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (internal, adapted).

جواب دہی کے دیگر اقدامات:

آسان اور سادہ طریقہ کار کے اس کتاب پر میں شامل معلومات بہت سی تنظیموں کے فلاحی کاموں سے حاصل کی گئی ہیں۔ ان تنظیموں میں ALNAP کے امدادی سیکٹر کے عملی اقدامات، HAP انسٹیٹیوٹ، Sphere اور People In Aid شامل ہیں۔ مزید معلومات کے لئے مندرجہ ذیل روابط دیکھیں۔

:ALNAP

1997ء میں روائڈ ایسیں ہونے والے نسل کش فسادات کے لئے امدادی سرگرمیوں کا جائزہ لیتے وقت بہت سی ایجنسیوں نے ALNAP کا قیام عمل میں لایا۔ ALNAP کے نمبران میں تنظیمیں، انسانی اداروں کے ماہرین جن میں عطیہ دہندگان، غیر سرکاری تنظیم، بلال احر، اقوام متحدہ، خود مختار اکادمی تنظیمیں شامل تھیں۔ ALNAP اس باقی کے تبادلے، باہمی مسائل کی نشاندہی اور جہاں مناسب ہوا پہ نظر میں اتفاق رائے پیدا کر کے انسانی سرگرمیوں کے معیار اور جواب دہی کے عمل میں بہتری لانے کے لئے وقف ہے

www.alnap.org

HAP انسٹیٹیوٹ:

The Humanitarian Accountability Partnership (بائیو ایشٹر اک برائے انسانی جواب دہی) کی بنیاد 2003ء میں انسانی اداروں کے ایک گروپ نے ہنگامی حالات میں زندہ بچ جانے والوں کے لئے اپنا کام زیادہ ذمہ داری اور ایمانداری کے ساتھ کرنے کے لئے رکھی۔ HAP کا نمبر بننے کے لئے پانچ سال کی عملی تحقیق اور فیلڈ سے متعلقہ معلومات جمع کرنے کے بعد وضع کردہ 'اصول برائے جواب دہی' کی باضابطہ تائید و تکمیل کراپڑو ری تھی۔ HAP کے 'معیار برائے احساس جواب دہی و بہتر انتظامیہ' (Accountability and Quality) Management Standard (Management Standard) ایسے معیار پر مشتمل ہے جن کی جانچ پڑتاں کی جاسکتی ہے۔ جو مستفید افراد کے سامنے جواب دہی ہونے کو یقینی بناتا ہے۔ آسان اور سادہ طریقہ کار کے کتاب پر (The Good Enough Guide) HAP کے تمام حصے جواب دہی کے فضاب میں شامل ہیں۔

www.hapinternational.org

:People In Aid

1995 میں تامم ہوئی People In Aid انسانی اداروں کو معاونت فراہم کرنے والے اداروں کو ترقی دینے والا ایک عالمی نیٹ ورک ہے۔ یہ تنظیموں کے منصوبوں کی وجہ سے پڑنے والے ان اثرات میں بہتری لانے میں مدد فراہم کرتا ہے جو بہتر انتظامی امور اور عملے اور رضاکاروں کی معاونت کی وجہ سے حاصل ہوتے ہیں۔ امداد کے دوران لوگوں کا اچھا طرز عمل (People In Aid Code of Good Practice) ان سات اصولوں پر مشتمل ہے جن کی وضاحت علامات کے ذریعے ہوتی ہے۔ ضابطے پر کاربند ہونے کی تصدیق غیر متعلقہ سماجی آڈیٹر با تائیدگی کے ساتھ ہر کچھ عرصہ کے بعد کر سکتا ہے۔ 2001 سے امداد کے دوران لوگوں کو Quality Marks کا اعزاز دے کر ضابطے کی پابندی کا اعتراف کیا جاتا رہا ہے۔

www.peopleinaid.org

:Sphere

1997 میں غیر سرکاری تنظیموں اور حوالہ حسنے Sphere کا آغاز کیا۔ اس نے ایک کتابچہ تیب دیا جس میں انسانی چارٹر، معیار کے چار حصے (پانی/صفائی اور حفاظان صحت میں بہتری؛ غذا کی ضمانت؛ غذا اہمیت اور غذا کی امداد؛ آباد کاری اور غیر غذائی اجزاء اور صحت سے متعلقہ خدمات) اس کے علاوہ تمام شعبہ جات کے لئے مشترکہ معیار شامل ہیں۔ یہ چارٹر اور طے کردہ معیار ہنگامی حالات کی صورت میں انسانی سرگرمیوں میں جواب دہی کے لئے عملی ساخت (Operational Framework) میں معاونت فراہم کرتے ہیں۔ استعمال کنڈگان کے ساتھ مشاورت کرنے کے بعد کتابچے میں با تائیدگی کے ساتھ تراجم کی جاتی ہیں۔ تازہ ترین ترمیم شدہ شمارہ 2004 میں شائع کیا گیا جبکہ اگلا شمارہ 2009 میں متوقع ہے۔

www.sphereproject.org

‘ذرائع’، ‘مزید معلومات’ اور ‘تحقیقات’ :

اس حصے میں دینے گے حوالوں کو کتابچے میں موجود ان کے متعلقہ حصوں کے مطابق ترتیب دیا گیا ہے۔ ‘ذرائع’ میں وہ تمام دستاویزات شامل ہیں جن سے مفاد حاصل کیا گیا ہے جبکہ ‘مزید معلومات’ تاری (پڑھنے والے) کو مخصوص عنوانات کے تحت مزید معلومات حاصل کرنے کے لئے کارآمد ذرائع سے آگاہ کرنا ہے۔ انٹرنیٹ کی حقنی بھی ویب سائٹس دی گئی ہیں ان پر آخری بار دسمبر 2006 میں رسائی حاصل کی گئی تھی۔

لوگوں کو ہر مرحلے میں شریک کا رہنا ہمیں (سیکشن 1)

ذرائع (Sources)

Bhattacharjee, A., Rawal, V., Fautin, C., Moore, J.-L., Kalonge, S. and Walden, V. (2005) 'Multi-Agency Evaluation of Tsunami Response: India and Sri Lanka Evaluation', CARE International, Oxfam GB, and World Vision International, available at: <http://www.ecbproject.org/publications/ECB2/Multi-Agency%20Evaluation%20-%20India%20and%20Sr%20Lanka.pdf>

Gorgonio, T. and Miller, A. (2005) 'Need To Know List', Oxfam GB Philippines and Oxfam GB (internal). The HAP Principles of Accountability, available at: http://www.hapinternational.org/en/page.php?ID_page=3&IDcat=10

IFRC (1994) 'The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief', available at: http://www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp?navid =09_0

Jacobs, A. (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', Mango for Oxfam GB, available at: <http://www.mango.org.uk/guide/files/draftaccountability-checklist-nov05.doc>

Phoeuk, S. (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 1: Participation', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at:
<http://www.sphereproject.org/content/view/29/84/lang,English/>

Wall, I. with UN-OCHA (2005) "Where's My House?" :Improving communication with beneficiaries: an analysis of information flow to tsunami affected populations in Aceh Province', UNDP, available at:
<http://www.humanitarianinfo.org/sumatra/reference/assessments/doc/other/UNDP-WhereMyHouseFinal.pdf>

Further information اطلاعات

Blagescu, M., de Las Casas, L., and Lloyd, R. (2005)
'Pathways to Accountability: A Short Guide to the Global Accountability Project Framework', One World Trust, available at: <http://www.oneworldtrust.org/pages/download.cfm?did=315>

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, available at: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hivaids/NGOCode.pdf?health/hivaids/NGOCode.pdf>

HAP International (forthcoming, 2007) 'Manual of Humanitarian Accountability and Quality Management'.

UNHCR (2006) 'A rights-based approach including accountability to refugees', in Operational Protection in Camps and Settlements, available at: <http://www.unhcr.org/publ/PUBL/448d6c122.pdf>

Profile the people affected by the emergency (Section 2)

Sources مراجع:

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, available at:

<http://www.cesvol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Clifton, D. (2004) 'Gender Standards for Humanitarian Responses', Oxfam GB (internal).

Feuerstein, M.-T. (1986) Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants, Macmillan (adapted), available from:

http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6.

زیادہ تعداد میں کاپیوں کے حصول کے لیے وکٹوریا روز کویی میل کیجیے

To order copies

in bulk please contact Victoria Rose at Macmillan

Education: vrose@macmillan.com

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children, available from:

<http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Groupe Urgence Réhabilitation Développement for ALNAP (2003) Participation by Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners, draft, available at:

http://www.alnap.org/publications/gs_handbook/gs_handbook.pdf

IFRC (2005) World Disasters Report 2005, available at:

<http://www.ifrc.org/publicat/wdr2005/index.asp>

IFRC (2000) 'Disaster Emergency Needs Assessment', in Disaster Preparedness Training Manual, available at: http://www.ifrc.org/cgi/pdf_dp.pl?disemnas.pdf

Oxfam (no date) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies', (internal).

Schofield, R. (2003) 'Do's of interviewing beneficiaries', Medair (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 2: Initial Assessment', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at:
<http://www.spheredproject.org/content/view/30/84/lang,English/>

Srodecki, J. (2001) 'World Vision Use of Sphere Standards in a Large Scale Emergency: A Case Study of the Spring 2001 Gujarat Response', World Vision International (internal).

USAID Centre for Development Information and Evaluation (1996) 'Conducting Focus Group Interviews', in Performance Monitoring and Evaluation TIPS, number 10, available at:
http://www.usaid.gov/pubs/usaid_eval/ascii/pnaby233.txt

Walden, V. M. (no date), 'Focus group discussion', Oxfam GB (internal).

World Vision (no date) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (internal).

Further information

معلومات إضافية

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, available at: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hivaids/NGOCode.pdf?health/hivaids/NGOCode.pdf>

Inter-agency Standing Committee (2006) Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities: A Gender Handbook for Humanitarian Action, (draft), available at:
<http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/documents/default.asp?docID=1948&publish=0>

Inter-agency Standing Committee (2005) Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings (Arabic, English, French, Bahasa Indonesia or Spanish), available at:
http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/subsidi/tf_gender/gbv.asp

Jones, H. and Reed, B. (2005) Water and Sanitation for Disabled People and Other Vulnerable Groups: Designing services to improve accessibility, WEDC, available at:
<http://wecd.lboro.ac.uk/publications/details.php?book=1%2084380%20079%209>

'Keeping Children Safe: Standards for Child Protection', available at:
<http://www.keepingchildrensafe.org.uk>

Mobility International USA (2004) 'Checklist for inclusion', available at:
http://www.miusa.org/publications/freeresources/Checklist_for_Inclusion.pdf

Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (2006) 'UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operation', available at: <http://www.unhcr.org/publ/PUBL/450e963f2.html>

Slim, H. and Bonwick, A. (2006) Protection: an ALNAP Guide for Humanitarian Agencies, Oxfam, available at: http://www.odi.org.uk/alanap/publications/protection/alanap_protection_guide.pdf

USAID (2005) Field Operations Guide for Disaster Assessment and Response: Version 4.0, available at: http://www.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/resources/pdf/fog_v3.pdf

Wells, J. (2005) 'Checklist for older persons in internally displaced persons camps' in 'Protecting and assisting older people in emergencies', HPN Network Paper 53,

Overseas Development Institute, available at:
<http://www.odi.hpn.org/report.asp?ID=2758>

ان تبدیلیوں کی نشاندہی کریں جو لوگ دیکھنا چاہتے ہیں

Identify the changes people want to
see (Section 3)

Sources روابط

Evaluation', Charities Evaluation Services, available Bishop, L. (2002) 'First steps in Monitoring and at: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/firstmande-15-21.pdf>

Centre for Participation, NEF (2001) 'Prove it!', New Economics Foundation, available at:
http://www.neweconomics.org/gen/z_sys_publicationdetail.aspx?pid=52

Clark, Margarita, Save the Children, interview.

Clarke, Nigel, interview.

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement, Save the Children, available from:
<http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Oxfam GB (no date) 'Rebuilding Lives in Sri Lanka for Tsunami Affected People: Oxfam's Integrated Transitional Shelter Programme'.

Sphere (2004) 'Scope and limitations of the Sphere handbook', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at:
<http://www.sphreproject.org/content/view/23/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 4: Targeting', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at:

<http://www.sphreproject.org/content/view/32/84/lang,English/>

Sources, further information, and abbreviations 63 USAID (2005) Field Operations Guide for Disaster Assessment and Response: Version 4.0, available at:

http://www.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/resources/pdf/fog_v3.pdf

Wells, J. (2005) 'Checklist for older persons in internally displaced persons camps' in 'Protecting and assisting older people in emergencies', HPN Network Paper 53, Overseas Development Institute, available at: <http://www.odihpn.org/report.asp?ID=2758>

Track changes and make feedback a two-way process (Section 4)

Sources رجع

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, available at:

<http://www.ces-vol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Danish Refugee Council and HAP International (2006) 'Complaints-handling for the Humanitarian Sector: Seminar Report', available at:

<http://www.hapinternational.org/en/complement.php?IDcomplement=57&IDcat=4&IDpage=76>

Feuerstein, M.-T. (1986) Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants, Macmillan (adapted), available from:

http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id=&products_id=225&osCsid=ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6.

To order copies in bulk please contact Victoria Rose at Macmillan

زیادہ تعداد میں کپیوں کے حصول کے لیے وکٹوریا روز کو ای میل کریں

Education: vrose@macmillan.com

Meissner R., Zachariah, A., and Schofield, R. (2005)

'Beneficiary feedback tools in West Darfur', HAP International Newsletter 5, August, available at:

http://www.hapinternational.org/pdf_word/887-Newsletter%20Issue%20no%205.doc

Schofield, R. and Primrose, J., Medair, written communication.

Walden, V. M. (2005) 'Monitoring and Evaluation', Oxfam (internal).

Watt, John, interview.

Wilson, Pauline, written communication.

Further information معلومات اخيرة

CDA Collaborative Learning Projects (2005) 'Report of The Listening Project, Aceh, Indonesia', November, available at: <http://www.cdainc.com>

International Council of Voluntary Agencies (2006) 'Building Safer Organisations project: resources on protection from sexual exploitation and abuse', available at: <http://www.icva.ch/doc00000706.html>

Mango (2005) 'Who Counts? Financial Reporting to Beneficiaries: Why is it Important?', available at: <http://www.mango.org.uk/guide/files/whocounts-why-it-is-important-apr05.doc>

People In Aid (2003) 'People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel', available at: <http://www.peopleinaid.org/code/online.aspx>

Sphere (2004) 'Common Standard 5: Monitoring', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at:
<http://www.sphereproject.org/content/view/33/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 6: Evaluation', in Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response, Sphere Project, available at:
<http://www.sphereproject.org/content/view/34/84/lang,English/>

ملنے والے روپیں کو پروجیکٹ کے اثرات کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کریں

Use feedback to improve project impact (Section 5)

Sources مراجع

Gorgonio, T. (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (internal).

Miller, Auriol, interview

Owubah, C., Greenblott, K. , and Zwier, J. (2005) 'Top 10 C-SAFE Initiatives in Monitoring & Evaluation', CARE, CRS, World Vision, ADRA, USAID, available at: http://pdf.dec.org/pdf_docs/PNADE672.pdf

Further information مزید معلومات

'Key Messages from ALNAP's Review of Humanitarian Action in 2003: Enhancing Learning at Field Level and Evaluating Humanitarian Action', available at: http://www.alnap.org/publications/RHA2003/pdfs/RHA03_KMS.pdf

Prasad, R. R. (2006) 'Sri Lanka, Giving voice to people's grievance', ReliefWeb, 21 June, available at: <http://www.reliefweb.int/rw/rwb.nsf/db900SID/ACIO-6QYDWJ?OpenDocument>

Roche, C., Kasynathan, N. , and Gowthaman, P.(2005) 'Bottom-up Accountability and the Tsunami', paper prepared for the International Conference on Engaging Communities, Oxfam Australia, Brisbane, 14–17 August, available at: <http://www.engagingcommunities2005.org/abstracts/Roche-Chrisfinal.pdf>

Abbreviations

- ALNAP The Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action
C-SAFE Consortium for Southern Africa Food Security Emergency
ECB The Emergency Capacity Building Project
HAP Humanitarian Accountability Partnership International
NGO Non-governmental organisation

انکھار تشكیر Thank you

‘آسان اور سادہ گائیڈ’ Good Enough Guide کو بہت زیادہ مشاورت کیا تھا تیار کیا گیا اور اس مشاورت کا آغاز نومبر 2005ء میں ہوا۔ ورکشاپ کے انعقاد، فیلڈ میں ٹیکسٹ اور بال مشافعہ ملاقات، ٹیلی فون اور ای میل کے ذریعے اس پر یہ حاصل گفت و شنید کی گئی۔ لیبر جنسی میں استعداد کار میں اضافہ کا پراجیکٹ ان تمام اداروں، ٹیکسٹس اور فراہم کو چڑھ دل سے مشکور ہے جنہوں نے اس میں ماہر انہ طور پر شرکت کی۔

Project host

World Vision International

Editorial Committee

Sheryl Haw

Ivan Scott

Guy Sharrock

Julian Srodecki

Pauline Wilson

Project staff

Project Manager: Pauline Wilson

Knowledge Management and Research Officer:

Malaika Wright

Administration and Co-ordination: Susan Lee,

Sarah Gerein

ECB Project Director: Greg Brady

Consultants

Author : Sara Davidson

Field test leader: Christophe Lanord

Workshop leaders: Emma Jowett, Sean Lowrie,

Juan Sáenz, Ana Urgoiti

Contributors

Odette Abascal, Zonia Aguilar, Roberto Álvarez, Barbara Ammrati, Ribka Amsalu, Penny Anderson, Hugh Aprile, Jock Baker, Olga Bornemisza, Catalina Buciu, Maribel Carrera, Saskia Carusi, Esteban Casado, Mario Chang, Zia Choudhury, Margarita Clark, Nigel Clarke, Carlos Consuegra, Larry Dersham, Assane Diouf, Jagannath K. Dutta, Velida Dzino, Charlie Ehle, Francisco Enríquez, Hani Eskandar, Andy Featherstone, Mark Ferdig, Dane Fredenburg, Pamela Garrido, Meri Ghorkhmazyan, Juan Manuel Girón, Kent Glenzer, Krishnaswamy Gopalan, Ting Gorgonio, Marianna Hensley, Maurice Herson, Amy Hilleboe, Claudia Hoechst, Holly Inurreta, Iraida Izaguirre, Mark Janz, Alison Joyner, Nfanda Lamba, Liz Larson, Caroline Loftus, Richard Luff, Florame S. Magalang, Paul Majarowitz, Thabani Maphosa, Elisa Martinez, Daryl Martyris, Ayman Mashni, Cherian Mathew, Auriol Miller, Amilcar Miron, Eleanor Monbiot, Otilia Judith Mulul, Mayra Muralles, Mamadou Ndiaye, Monica Oliver, Danadevi Paz, Marion O'Reilly, Oxfam Aceh team, Chris Palusky, Warner Passanisi, Joshua Pepall, Sok Phoeuk, Adán Pocasangre, Maura Quinilla, Adhong Ramadhan, Lynn Renken, Claudia Reyna, Karen Robinson, Blaise Rodriguez, Mónica Rodríguez, Luis A. Rohr, Susan Romanski, Jim Rugh, Lauren Sable, Abdoulaye Sagne, Marco Vinicio Salazar, Robert Schofield, La Rue Seims, Daniel Selener, Gretchen Shanks, Juan Skinner, Aaron Skrocki, Clare Smith, Ingvild Solvang, Megan Steinke, Nicholas Stockton, Beatrice Teya, Ibrahima Thiandoum, Jutta Teigeler, Cristóbal Ventura, María E. Vidaurre, Carol Toms, Vivien Margaret Walden, Caroline Wegner, John Watt, Kelly Williams, A. Judi Virjawan, Sharon Wilkinson, Ton van Zutphen