

اقلیتی طبقے کے کاروباروں کو محفوظ کرنا

Safer Businesses For Ethnic Minorities

فہرست

اقرار

سیفٹی اور سیکورٹی

- انتظام کنندگان کی ذمہ داریاں
- عمارات اور ڈیزائن
- عملے کی ٹریننگ
- ذاتی حفاظت کے موضوعات
- دوکانوں سے چوری
- ڈاکہ زنی
- سی سی ٹی وی کے بارے میں رہنمائی

عام معلومات

- کریمنل جسٹس سسٹم
- گواہی اور گواہی کی تصدیق
- نسل پرستانہ واقعات کو رپورٹ کرنا
- ذاتی حفاظت

رابطے کے لیے مفید نمبرز

اقرار Acknowledgement

رحمات کے پارٹنرز اس پروجیکٹ کو فروغ دینے میں کئی گروپوں کی طرف سے فراہم کی گئی مدد اور تعاون کا اقرار کرنا چاہتے ہیں۔ ان گروپوں میں، سکاٹس ایگزیکٹو، جس نے اپنے کمیونٹی سیفٹی چیلنج پروگرام کے تحت مالی مدد فراہم کی، اور سکاٹس گروسرز فیڈریشن شامل ہیں جنہوں نے پارٹنرز کو اپنے رسالے، ”آپریشن شاپ کیپ (Operation Shopkeep)“، جو کہ دوکانوں میں ہونے والے جرم پر قابو پانے کے لیے رہنمائی فراہم کرتا ہے“ سے مواد استعمال کرنے کی اجازت دی۔

پارٹنرز اقلیتی کمیونٹی کے کاروباری افراد کی طرف سے اس پروجیکٹ کو فروغ دینے میں مدد فراہم کرنے پر ان کا بھی شکریہ ادا کرنا چاہیں گے، خصوصاً طور پر ”خالصا کنسلٹنگ کے پیٹ چیمر“ کا شکریہ ادا کرنا چاہیں گے۔ آخر میں سنٹرل سکاٹ لینڈ میں مختلف کاروباری اداروں کا بھی شکریہ ادا کیا جاتا ہے جنہوں نے اس پروجیکٹ کے کام کو سراہا ہے اور پارٹنرز کی بھرپور مدد کی ہے۔

اس سلسلے میں مددگار کتابیں

سکاٹس ایگزیکٹو۔۔۔ جرم کا شکار ہونے پر معلومات کا کتابچہ
آپریشن شاپ کیپ۔۔۔ سکاٹس گروسرز فیڈریشن

انتظامیہ کی ذمہ داریاں Management Responsibilities

انتظامیہ کی یہ ذمہ داری ہے کہ اس بات کی یقین دہانی کرے کہ کام کرنے والی جگہوں پر کام کرنے کے لیے محفوظ ماحول ہو، جس میں یہ بھی شامل ہے کہ جرم کے واقعات کے ساتھ نمٹنے کے لیے کمپنی کی ایک پالیسی رائج ہو اور ایسے معاملات کے بارے میں عملے کو تربیت دی گئی ہو۔

ایک واضح حتمی پالیسی (حتمی عملی) ہونا ضروری ہے تاکہ عملے کو یہ علم ہو کہ کسی بھی واقعہ کے نتیجے میں انہیں کون سا قدم اٹھانا چاہیے۔ زیادہ تر سامنے آنے والے پہلو یہ ہیں:

- نسل پرستانہ واقعات کے ساتھ نمٹنا
- دوکان میں سے بغیر ادائیگی کے اشیاء چور کر لے جانا
- سٹور (دوکان) کے نزدیک غیر مہذبانہ طرز عمل کا مظاہرہ کرنا
- گاہکوں کا دھمکی آمیز رویہ سامنے آنا
- ایسی ڈاکہ زنی جس میں مار پیٹ یا مار پیٹ کیے جانے کی دھمکی ملوث ہو
- ایسی اشیاء خریدنے کی کوشش کرنا جنہیں خریدنے کے لیے مخصوص عمر کا اطلاق ہوتا ہو۔
- چیک اور کریڈٹ کارڈ کا فراڈ

ایسے واقعات کے ساتھ نمٹنے کے لیے واضح پالیسی کے ساتھ ساتھ ٹریننگ ان واقعات سے بہتر طور پر نمٹنے کے لیے عملے کی اہلیت کو بڑھادے گی۔ پالیسی شیڈول میں درج ذیل کا حوالہ ہونا ضروری ہے۔

- ایسے واقعات میں پولیس کو مطلع کرنا ضروری ہے۔
- عملے کو کمپنی کے مفاد کی حفاظت کے لیے مناسب اقدامات کرنے چاہئیں اور طے شدہ طریقہ کار کی پیروی کرنا چاہیے۔
- کسی بھی واقعہ سے نمٹتے وقت عملے کو اپنے آپ کو خطرے میں نہیں ڈالنا چاہیے۔

پالیسی شیڈول میں سٹور کے اندر انتظامیہ کی ذمہ داریوں کی تفصیل بھی ہونا چاہیے مثلاً حفاظتی تدابیر کے طور پر سی سی ٹی وی، کاؤنٹر پر سامان رکھنا، متنبرہ کرنے والے نوٹس لگانا اور یہ بتانا کہ سبھی حفاظتی تدابیر پوری طرح کام کر رہی ہیں اور ان کی اچھی طرح پیروی کی جاتی ہے۔

عملے کی ٹریننگ Staff Training

یہ نہایت ضروری ہے کہ عملے کی ٹریننگ کاموثر پروگرام لاگو کیا جائے۔ عملے کو پالیسی کے تمام پہلوؤں، اور مجرم کے واقعات، خصوصی طور پر نسلی پرستی کے واقعات سے نپٹنے کے طریقہء کار کے بارے میں باقاعدگی سے تربیت دی جائے۔ اس پروگرام میں پالیسی اور طریقہء کار میں ٹریننگ کے ساتھ ساتھ، پُر تشدد اور غیر مہذب رویے والوں کے ساتھ برتاؤ کرنے، مشکوک افراد کے ساتھ نپٹنے، گواہی کے طور پر پیش کرنے کے لیے سی سی ٹی وی کی ریکارڈنگ اکٹھی کرنے اور تمام معاملات کی پولیس کورپورٹ کرنے کی ٹریننگ بھی شامل ہوگی۔

عملے کو ٹریننگ دینے کو کسی صورت بھی کم اہمیت نہیں دی جاسکتی، اس ٹریننگ سے عملے میں جرائم کے واقعات سے احسن طریقے سے نپٹنے کے لیے خود اعتمادی بڑھے گی۔

عمارات اور ڈیزائن Premises And Design

جرم کم کرنے کے لیے کاروباروں کی طرف سے بھی اہم کردار ادا کیا جاسکتا ہے اگر اشیاء کو رکھنے اور انہیں ترتیب دینے پر خصوصی توجہ دی جائے اور انہیں ترتیب دیتے وقت یہ پیش نظر رکھا جائے کہ کوئی ایسا کونہ نہ بن پائے جہاں آپ مناسب طور پر دیکھ نہ سکیں اور زیادہ قیمت کی اشیاء ایسی جگہ رکھی جائیں جہاں عملے کے ممبر انہیں آسانی سے دیکھ سکیں۔

کاروبار والی جگہوں میں سامان رکھنے کی ترتیب اور پچنے کے لیے پیش کی جانے والی اشیاء کی نوعیت مستقبل میں پیش آنے والے مسائل سے بچنے کے لیے اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ جرم میں کمی کرنے کے نقطہ نظر سے سامان کو بہتر طور پر ترتیب دینے میں صرف ہونے والے وقت کا صلہ ضرور ملتا ہے اور یہ عملے کی طرف سے ان کے کام کرنے کی جگہوں پر ہر قسم کے جرم میں کمی کرنے کے لیے کی جانے والی کوششوں میں ان کی مدد کرتا ہے۔

اندرونی اور بیرونی سیکورٹی (حفاظت) کے پہلوؤں پر مشورہ کئی ذرائع سے حاصل کیا جاسکتا ہے جن میں یہ سب شامل ہیں :

جرائم کی روک تھام کرنے والے پولیس آفیسر ہر پولیس فورس میں موجود ہیں اور جسمانی حفاظت، جرم اور مجرمانہ سرگرمیوں کے متعلق مفت مشورہ فراہم کرتے ہیں۔ وہ پرچون کے کاروبار میں ہونے والے جرائم کی روک تھام کے لیے لڑیچر بھی فراہم کرتے ہیں۔ تعمیرات کے بارے میں ماہر پولیس آفیسر نئے تعمیر ہونے والے سٹوروں اور نئے سرے سے دوکانوں کو ترتیب دینے کے بارے میں جرائم کی روک تھام کرنے کے نقطہ نظر کو سامنے رکھ کر ماہرانہ مشورہ فراہم کر سکتے ہیں۔

انشورنس کمپنیاں خطرے کا اندازہ لگانے والے افراد کو ملازمت پر رکھتی ہیں جو کہ عمارات میں سیکورٹی کا مخصوص معیار رکھنے کے لیے مختلف تدابیر اور آلات کے بارے میں مشورہ دے سکتے ہیں خصوصاً طور پر کاروباری اوقات کے بعد کی سیکورٹی کے بارے میں مشورہ دے سکتے ہیں۔ مندرجہ بالا افراد اپنے پیشے میں ماہر لوگ ہیں، ہمیں چاہیے کہ ہم اپنے کاروباروں، اس میں پڑے مال اسباب اور اپنے عملے کی حفاظت کے لیے ان افراد کے علم اور تجربے سے فائدہ اٹھائیں۔

ہمارے کاروباروں میں سیکورٹی کو بہتر بنانے کے لیے چند بنیادی پہلوؤں میں یہ سب شامل ہے :

بیرونی سیکورٹی

- باہر کی طرف دروازوں اور کھڑکیوں پر رولر شٹر (Roller Shutter) لگانے پر غور کریں۔
- اچھے معیار کا الارم سسٹم لگائیں جس کے ٹیلیفون کنکشن کو توڑنا نہ جاسکے۔
- دروازوں اور کھڑکیوں پر اچھی کوالٹی کے تالے استعمال کریں

اندرونی سیکورٹی

- تنگ تنگ رکھے ہوئے سامان کو کھلا کر دیں
- سامان کو زیادہ اونچا نہ رکھیں
- آپ کو اس قابل ہونا چاہیے کہ ساری دوکان کو اچھی طرح دیکھ سکیں
- دوکان اور گلی کے درمیان جگہ صاف ہونی چاہیے
- دوکان کے اندر اچھی طرح روشنی کا نظام اچھا ہونا چاہیے
- سیکورٹی کے لیے شیشے، اشیاء پر ٹیگ اور سی سی ٹی وی کا نظام ہونا چاہیے
- زیادہ منگنی اشیاء کاؤنٹر کے پیچھے یا ایسی جگہ پر ہونی چاہئیں جہاں آپ آسانی سے دیکھ سکتے ہوں

ڈاکے کی واردات Robbery

شکر ہے کہ ڈاکے کی ایسی واردات جس میں دوکان کے عملے پر مار پیٹ کی گئی ہو، ابھی تک بہت کم ہو رہی ہے لیکن افسوس کے ساتھ کہنا پڑتا ہے کہ پرجون کے کاروباروں میں ایسے واقعات ہوتے ضرور ہیں۔ اس بارے میں عملے کی طرف سے اپنی کمزوری کو پچھانا اور اس میں ملوث خطرات کو کم کرنے کے بارے میں ہر کسی کو فکر ہے۔

عام طور پر ڈکیتی اس کارنگاب کرنے والوں کی طرف سے دوکانوں کا پہلے اچھی طرح سے جائزہ لینے کے بعد ہوتی ہے۔ ایسی جگہوں کی نشاندہی کی جاتی ہے جہاں :

(الف) آسانی سے اور فوری طور پر واردات کی جاسکے

(ب) پکڑے جانے کا موقع نہ ہو

(پ) ایسی عمارت ہوں جہاں سے حفاظت باہر نکلا جاسکے

(پ) والی صورت حال کے بارے میں کچھ نہیں کیا جاسکتا لیکن (الف) والی صورت حال کے بارے میں ہم یہ یقین کرنے کے لیے قدم اٹھا سکتے ہیں کہ :

• ساری رقم حفاظت سے پرے کر دی گئی ہو

• چابیاں دوکان میں نہ چھوڑی گئی ہوں

• رقم ادھر ادھر رکھنے میں سخت احتیاط کی گئی ہو

اور پوری گئی صورت حال (الف) اور (ب) کے پیش نظر عمارت کا ڈیزائن بناتے وقت اس بات کو یقینی بنانا چاہیے کہ :

• جب دوکان بند ہو جائے تو اس کے اندر داخل ہونا/باہر نکلنا آسان نہ ہو یعنی، دوکان کی چھلی کھڑکیوں پر لوہے کی سلاخیں لگادی جائیں،

رقم رکھنے والی سیف کو سینٹ لگا کر فرش کے ساتھ نٹ اور بولٹ کے ذریعے کس دیا جائے، دروازوں پر سیکورٹی بولٹ لگے ہوئے ہوں

اور جلد حرکت میں آنے والا الارم سسٹم لگانا چاہیے۔

• سی سی ٹی وی کا نظام ایسا ہونا چاہیے جسے عام لوگ چلتے اور کام کرتے ہوئے دیکھ سکیں۔ عملہ ایسا ہونا چاہیے جو رقم کو سنبھالتے وقت پوری

طرح چوکننا اور ہوشیار ہو۔ کیش رجسٹروں (tills) میں ہمیشہ کم سے کم رقم رکھنی چاہیے۔

ان خطرات کو کم کرنے کے لیے پہلے سے متذکرہ احتیاطی تدابیر میں یہ بھی شامل ہے :

• سی سی ٹی وی اور متنبہ کردینے والے اشاروں کا استعمال

• کیش رجسٹروں میں کم سے کم رقم رکھنا اور اس بارے میں کاؤنٹر پر سامان کی جگہوں پر نوٹس وغیرہ آویزاں کرنا اور کیش رجسٹروں

پر حفاظتی شیلڈ لگانا اور رقم رکھنے والی سیف کو محفوظ بنانا

• ذاتی حملہ ہو جانے کی صورت میں خاموشی سے چوکننا کردینے والے بٹن کا استعمال

• گاہکوں کے غصے والے رویے کے ساتھ نپٹنے کے لیے عملے کی ٹریننگ

• سیکورٹی گارڈ

• ریڈیو کے ذریعے دوسری دوکانوں کے ساتھ رابطہ اور قبل از وقت متنبہ کردینے والا نظام

• پولیس کی طرف سے جرم کی روک تھام کے لیے مشورہ

• عملے کی مزید حفاظت کے لیے کاؤنٹر کا ڈیزائن

مناسب طریقہ کار سے جرم کی روک تھام میں مدد ملتی ہے اور اس بارے میں مندرجہ ذیل باتوں پر توجہ دینا بہتر خیال کیا جاتا ہے :

• دوکان کھولنے اور بند کرنے کے اوقات : اس بات کا یقین کریں کہ دوکان کھولتے اور بند کرتے وقت دو افراد موجود ہوں اور انہیں کسی

بھی مشکوک اور غیر فطری نقل و حرکت پر نظر رکھنی چاہیے۔

- بٹک آنے جانے کا طریقہ کار: بٹک جاتے آتے وقت یہ ظاہر نہ ہونے دیں کہ آپ رقم لے کر جا رہے ہیں یا رقم لے کر آ رہے ہیں۔ کبھی کبھی رستہ بدل کر بٹک آیا جایا کریں، اگر ممکن ہو تو کسی کو ساتھ لے کر بٹک جائیں، رقم کی مقدار کم سے کم رکھیں اور جس تھیلے میں رقم ڈالی ہو اسے آنے جانے والی ٹریفک سے دور رکھیں، رستے میں رُک کر کسی سے بات ہرگز نہ کریں خصوصی طور پر ایسے ڈرائیوروں سے جو رستہ پوچھنے کے بہانے آپ کے پاس آکر رکھیں۔
- دوکان میں رکھی جانے والی رقم کا کنٹرول: کیش رجسٹر (till) میں کم سے کم رقم رکھیں اور بے شک اس بارے میں نوٹس آویزاں کر کے گاہکوں کو بتادیں کہ آپ کس قدر رقم کیش رجسٹر میں رکھتے ہیں۔ کیش رجسٹر میں سے رقم نکال کر دفتر میں منتقل کرتے وقت بہت احتیاط سے کام لیں۔ کیش رجسٹر کا ڈرا کبھی کھلامت چھوڑیں جس سے رقم نظر آنے لگے اور نہ ہی کیش رجسٹر میں لگی چابی چھوڑ کر اس کے پاس سے غیر حاضر ہوں۔
- دفتر اور پچھلے دروازے کی سیکورٹی: اس بات کا یقین کر لیں کہ آپ لوگوں کی نظروں سے دور اور دفتر کے دروازے کو تالا لگا کر رقم کی گنتی کریں گنتی کرنے کے وقت کے علاوہ رقم ہمیشہ سیف میں رکھیں۔ دفتر کا دروازہ اس وقت تک ہرگز مت کھولیں جب تک اندر آنے والے شخص کی پہچان نہ کر لیں۔
- دفتر کے اندر داخل ہونے پر کنٹرول: کسی بھی غیر مجاز شخص کو اس وقت تک پچھلے سنور یا دفتر میں داخلے کی اجازت نہ دیں جب تک وہ اپنی شناخت نہیں کروا دیتا۔ رقم رکھے جانے والے دفتر کے دروازے پر نمبروں سے کام کرنے والا تالا لگوا لیں۔
- الارم مہج جانے پر دوکان میں آنا: اگر الارم بج جانے پر دوکان میں آنے کے لیے بلایا جائے تو بہت چوکے رہیے، ہو سکتا ہے یہ دھوکہ دینے (جھانسا دینے) کے لیے ہو۔ آنے سے پہلے پولیس یا پھر الارم کمپنی سے رابطہ کریں اور اس بات کا یقین کر لیں کہ یہ حقیقت ہے۔ اگر ممکن ہو تو اکیلے آنے سے اجتناب کریں۔
- ڈاکہ زنی کی صورت میں مزید احتیاط جو آپ اختیار کر سکتے ہیں:
- جس قدر جلد ممکن ہو عملے کے دوسرے ممبر کو آگاہ کر دیں
- غیر ضروری خطرات مول نہ لیں، ذاتی طور پر زخمی ہونے کا خطرہ مول نہ لیں
- اپنے ہوش و حواس برقرار رکھنے کی کوشش کریں
- جو بھی کچھ ڈاکو چاہتا ہے وہ کریں، اس کے ساتھ تعاون کریں
- اپنی دوکان میں ڈاکو کے رہنے کے وقت کو کم کرنے کے لیے جو بھی ممکن ہو کریں
- ڈاکو کا پیچھا نہ کریں اور نہ ہی اچانک کوئی حرکت کریں، اس کے ساتھ تکرار نہ کریں، کوئی مزاحمت نہ کریں، اور نہ ہی اس کے ساتھ دشمنی ظاہر کریں
- پینک بٹن (ڈرانے والا بٹن) یا سیکورٹی کا کوئی اور آلہ اسی وقت استعمال کریں جب آپ کو یقین ہو کہ اس سے آپ کو یا کسی دوسرے فرد کو نقصان پہنچنے کا اندیشہ نہیں ہے
- ڈاکو/ڈاکوؤں کو خطرناک خیال کرتے ہوئے انہیں غصہ دلانے والی کوئی حرکت نہ کریں
- تیز بین بننے کی کوشش کریں اور حلیہ ذہن نشین کرنے کی کوشش کریں
- جب ڈاکو چلا جائے تو یہ جاننے کی کوشش کریں کہ وہ کس طرف کو جاتا ہے اور اگر اس کے پاس گاڑی ہے تو وہ کس قسم ہے۔

واقعہ ہو جانے کے بعد

- فوراً ایمر جنسی نمبر 999 ڈائل کریں اور پولیس کنٹرول روم کو، ڈاکو کا حلیہ، اگر گاڑی استعمال کی گئی ہو تو اس کی تفصیل اور ڈاکو کے جانے کی سمت، سمیت جس قدر ممکن ہو زیادہ سے زیادہ معلومات دینے کی کوشش کریں۔ اپنی یادداشت کے لیے ان ساری باتوں کو نوٹ کر لیں۔
- اپنی دوکان کو محفوظ کر لیں
- کسی کو بھی کسی چیز کو ہاتھ مت لگانے دیں، خاص طور پر اس ایریا میں جہاں ڈاکو گیا ہو، کیونکہ ہو سکتا ہے اس نے کسی چیز کو ہاتھ لگایا ہو جس سے کسی چیز پر اپنی انگلیوں کے نشان یا کوئی اور نشان چھوڑ گیا ہو۔
- پولیس کے آنے تک گواہوں کی موقع واردات پر رہنے میں حوصلہ افزائی کریں
- اعلیٰ انتظامیہ کو مطلع کر دیں

ذاتی حفاظت کے پہلو Personal Safety Issues

یہ بہت ضروری ہے کہ عملے اور گاہکوں کی ذاتی حفاظت کے سلسلے میں ایک واضح پالیسی پر عمل ہو رہا ہو۔

کسی بھی کاروباری جگہ پر ذاتی حفاظت کے پہلو، غصے والے رویے، بد سلوکی، دھمکی آمیز رویے اور تشدد کی وجہ سے خود بخود وضع ہو جاتے ہیں آپ کو کبھی بھی کوئی ایسی حرکت نہیں کرنی چاہیے جس سے آپ کو خطرہ لاحق ہونے کا اندیشہ ہو۔
پُر تشدد واقعات میں سے تقریباً:

- 60% واقعات اس وقت ہوتے ہیں جب عملہ چور کو چوری کرنے سے روکتا ہے
- 25% واقعات اس وقت ہوتے ہیں جب آپ شراب کے نشے میں مبتلا، منشیات کے عادی یا ذہنی طور پر بیمار افراد کے ساتھ برتاؤ کرتے ہیں۔
- 10% واقعات اس وقت ہوتے ہیں جب عملہ ڈاکہ زنی سے بچاؤ یا کیش رجسٹر (till) میں سے رقم چرانے سے بچاؤ کرنے میں ملوث ہو جاتا ہے۔
- 5% واقعات گاہکوں کی طرف سے عملے کے ساتھ بد سلوکی کرنے کے نتیجے میں واقع ہوتے ہیں جب گاہک عملے کی سروس یا خریدی گئی اشیاء سے خوش نہیں ہوتے۔

غصے میں آئے ہوئے گاہک

عام طور پر گاہک کے غصے میں آنے کی یہی وجوہات ہوتی ہیں، کہ سروس اچھی نہیں ہے، اشیاء معیاری نہیں ہیں وغیرہ وغیرہ۔ ایسی صورت حال میں آپ کو یہ کرنا چاہیے:

- کبھی بھی سکرار نہ کریں۔
- کبھی بھی غصے میں آکر بلند آواز سے نہ بولیں۔
- گاہک کے مسئلے کو مانیں اور یہ ظاہر کریں کہ آپ اس کا مسئلہ سمجھتے ہیں۔
- گاہک کے ساتھ ہمدردانہ رویہ اپنائیں
- گاہک کی شکایت کو توجہ کے ساتھ سنیں۔
- اپنے سپروائز یا مینیجر کو مدد کے لیے بلا لیں۔
- گاہک سے معلوم کریں کہ اس صورت حال کو کیسے حل کیا جاسکتا ہے۔
- دونوں فریقوں کے لیے قابل قبول حل تلاش کرنے کی کوشش کریں۔
- یہ یقین کرنے کی کوشش کریں کہ گاہک خوش ہو کر جائے۔

چند گاہک ایسے ہوں گے جو ایسا سلوک کیے جانے کے باوجود بھی اپنے دل میں غصہ رکھیں گے۔ یہ ہمیشہ یاد رکھیں کہ ان کا غصہ کمپنی کے ساتھ ہوتا ہے نہ کہ آپ کے ساتھ ذاتی طور پر ہوتا ہے۔ آپ کی ذمہ داری ہے کہ آپ گاہکوں کی ضرورتوں کے مطابق سروس فراہم کریں اور کمپنی کے نام کی بھی حفاظت کریں۔

اگر آپ کو یہ ڈر ہو کہ آپ کے ساتھ جسمانی طور پر زیادتی کی جائے گی یعنی اگر آپ کو یہ ڈر ہو کہ آپ کو مارا پینا جائے گا تو آپ کو یہ سب کرنا چاہیے:

- درمیان میں مناسب فاصلہ رکھیں
- اپنے اور گاہک کے درمیان رکاوٹ پیدا کرنے کے لیے کوئی چیز رکھ لیں جیسے کہ فریزر یا کوئی الماری وغیرہ
- اپنا دفاع کرنے کا ذریعہ سامنے رکھیں

- مدد کے لیے سپروائزر یا نیچر کو بلا لیں
- اگر دستیاب ہو تو، آخری حربے کے طور پر ڈرانے والا / ذاتی حملہ سے بچاؤ کا بن استعمال کریں۔

منشیات یا شراب کے نشے میں مبتلا افراد

منشیات کے نشے میں مبتلا افراد کے ساتھ برتاؤ کرتے ہوئے بہت زیادہ احتیاط سے کام لینا چاہیے، کیونکہ مثال کے طور پر ہو سکتا ہے، ان کے پاس غیر محفوظ (غلط طور پر استعمال کردہ) سوئیاں ہوں اور یہ بھی ممکن ہے کہ وہ چھوٹ کی کسی بیماری میں مبتلا ہوں۔
ایسی علامتیں جن سے یہ ظاہر ہو کہ یہ شخص منشیات کے نشے کے زیر اثر ہے:

- آنکھوں کا متواتر کسی جگہ پہ دیکھتے رہنا۔
- چہرے کا زرد پن اور سوجن میں مبتلا ہونا
- آہستہ آہستہ بولنا
- لڑکھڑاتے ہوئے چلنا

ابتدائی طور پر، شراب کے نشے میں مبتلا / منشیات کے نشے میں مبتلا افراد کے ساتھ غصے میں ہونے والے گاہکوں جیسا ہی سلوک کریں۔ تاہم، عام طور پر وہ آپ کی بات کم ہی سنیں گے۔

اگر آپ بات چیت کے ذریعے اس صورتحال کو حل نہ کر سکیں تو آپ کو چاہیے کہ:

1. انہیں کہیں کہ وہ آپ کی دوکان سے چلے جائیں۔
 2. ان کو بتادیں کہ اگر وہ نہیں جاتے تو آپ کے پاس پولیس کو بلانے کے علاوہ کوئی دوسرا راستہ نہیں رہ جائے گا۔
 3. اگر وہ تکرار کرنا شروع کر دیں تو پولیس کو بلا لیں
 4. اگر آپ مناسب سمجھیں تو انہیں اپنی دوکان میں آنے پر پابندی لگادیں اور انہیں بتادیں کہ اب وہ آپ کی دوکان میں نہیں آسکتے
 5. اپنے تمام عملے کو اس پابندی سے آگاہ کر دیں اور انہیں ہدایت کر دیں کہ دوبارہ انہیں دوکان میں نہ آنے دیا جائے
- دوکانیں نجی (پرائیویٹ) جگہیں (ملکیت) ہوتی ہیں اور ان کے مالک اگر چاہیں تو کسی کو بھی ان کے اندر داخل ہونے سے روک سکتے ہیں۔ جب آپ کسی ایسے گاہک کو دوکان سے باہر نکالنے کی کوشش کریں تو اس بات کا یقین کر لیں کہ آپ کسی کو ہاتھ مت لگائیں یا کسی کو دھکامت دیں۔ ایسے اختیارات صرف پولیس کے پاس ہیں، تاہم اگر جسمانی طور پر آپ کے ساتھ زیادتی کی جارہی ہو یعنی آپ کو مارا بیٹا جا رہا ہو، تو آپ اپنا دفاع کرنے کے لیے مناسب رد عمل ظاہر کر سکتے ہیں۔
- یہ ایک ایسا پہلو ہے جس کے بارے میں عملے کے ساتھ تبادلہ خیال کر کے انہیں اچھی طرح سمجھا دینے کی ضرورت ہے۔ عام طور پر انہیں چاہیے کہ وہ ایسے گاہک کے زیادہ قریب مت جائیں۔
- اگر غصے میں آئے ہوئے کسی فرد (گاہک) کے ہاتھوں آپ ایسے مجبور ہو جائیں جہاں آپ کو جسمانی طور پر چوٹ لگنے کا ڈر پیدا ہو جائے، وہاں آپ کے پاس تین راستے ہیں:

بھاگ جانا۔ اگر اس حملہ سے آپ کو جان کا خطرہ ہو، اور حالات کے تحت یہ مناسب ہو تو سکتا ہے کہ آپ دوکان سے بھاگ کر ایسی جگہ پر چلے جانے کا فیصلہ کریں جہاں اور بھی بہت سارے لوگ ہوں، جیسے کہ بھاگ کر دوسری دوکان میں چلے جائیں۔

اپنا دفاع کرنا۔ یہ یاد رکھنا بہت ضروری ہے کہ ذاتی حفاظت سب سے اہم ہے۔ اپنے طور پر خطرہ مول نہ لیں۔ تشدد کا جواب تشدد سے نہ دیں جب تک

کہ آپ کو قابو نہ کر لیا جائے اور آپ ایسا کرنے پر مجبور ہو جائیں یا حملے سے بچنے کے لیے ایسا کرنا ضروری ہو جائے۔

کچھ مت کریں۔ اگر آپ پر چاقو (ہتھیاری) نکال لیا جائے یا کوئی اور ہتھیار نکال لیا جائے تو صورتحال کو مزید بگاڑنے کے لیے کچھ مت کریں۔

یہ بہت ضروری ہے کہ آپ اپنے ہوش و حواس قائم رکھیں، تعاون کریں، جو آپ کو کرنے کے لیے کہیں وہ کر دیں، غصے میں آئے ہوئے شخص پر اپنا غصہ ظاہر نہ کریں۔ غصے میں آیا ہوا شخص (جارحیت پسند) / ڈاکو ہو سکتا ہے مزید غصے میں آجائے اور آپ کی اچانک حرکت سے مزید طیش دلا دے یا وہ آپ کی حرکت کا غلط مطلب سمجھ بیٹھے۔ کوئی ہتھیار چھیننے کی کوشش مت کریں۔ صرف الارم چالو کر دیں وہ بھی اگر ایسا کرنا محفوظ ہو تو (جب ڈاکو جا چکا ہو) یا اگر یہ خاموشی سے چالو ہونے والا الارم ہے اور اسے خاموشی سے چالو کیا جاسکتا ہے۔

A Guide To CCTV (مشورہ)

کلوز سرکٹ ٹیلی ویژن (سی سی ٹی وی) کا نظام اب تمام کاروباری اداروں میں عملے اور شاک کی حفاظت کرنے کے لیے اہم جز بننا جا رہا ہے۔ اگرچہ اس نے اپنی اہمیت ثابت کر دی ہے لیکن پھر بھی اسے دیگر سیکورٹی ذرائع کی مدد کے لیے استعمال کرنا چاہیے اور اسے کاروباری سیکورٹی کا سب سے اہم ذریعہ نہیں سمجھنا چاہیے۔

سب سے اہم بات جو آپ کو ذہن میں رکھنی چاہیے وہ ہے کہ سی سی ٹی وی نظام کا اصل مقصد کیا ہے؟ کیا آپ چاہتے ہیں کہ اس سے مجرموں (چوروں) کو پکڑنے میں مدد ملے یا آپ صرف یہ چاہتے ہیں کہ اس کے لگے ہونے سے مجرم یہاں جرم کرنے سے کترائیں گے (چور یہاں چوری کرنے سے باز رہیں گے) اگر یہ سسٹم چوروں (مجرموں) کو پکڑنے کے لیے لگایا گیا ہے تو یہ اس قدر اعلیٰ معیار کا ہونا چاہیے کہ اس سے لی گئی تصویر کے چہرے پہچاننے میں مشکل پیش نہ آئے۔

سی سی ٹی وی لگانے میں آٹھ اہم پہلو ہیں جنہیں مد نظر رکھنا چاہیے، وہ ہیں:

سسٹم کوریج۔۔۔ اس سسٹم سے کوز کیا جانے والا ایریا مختص کریں۔ کیا آپ اندر کا ایریا، باہر کا ایریا یا دونوں کیمروں کو کوز کرنا چاہتے ہیں؟

دوکان کے فرش کی کوریج۔۔۔ ہر کیمرہ کونسا ایریا کوز کرتا ہے

اس بات کا یقین کر لیں کہ کیمرے اس قدر اونچے ہوں کہ انہیں توڑنا نہ جاسکے (انہیں خراب نہ کیا سکے)

تصویر کا مطلوبہ سائز۔۔۔ پہچاننے میں آسانی کے لیے آپ تصویروں کو کتنا بڑا دیکھنا چاہیں گے؟

یہ یاد رکھیں کہ تصویر کو بڑا کرنے سے تصویر کی کوالٹی خراب ہو جاتی ہے۔

کیمروں کی اقسام۔۔۔ ایک جگہ پر لگایا گیا کیمرہ مخصوص جگہ کو کوز کرنے کی گارنٹی دیتا ہے۔

پی ٹی زیڈ (پان، ٹلٹ اینڈ زوم) کیمرے سے کوریج کی گنجائش ہو جاتی ہے اور زیادہ ایریا کوز کرتا ہے۔

مانیٹرنگ۔۔۔ اگر آپ تصویر کو ویڈیو پر ریکارڈ کرنا چاہیں گے تو اس سے ویڈیو میں ٹیپ بدلنی پڑیں گی۔

ملٹی پل کیمرے کو ملٹی پلکس ریکارڈنگ کی ضرورت ہوگی۔

ایک مانیٹر (سکرین جس پر آپ تصویر دیکھتے ہیں) کا ڈیٹا کے پیچھے رکھنے کے بارے میں سوچیں، جس سے آپ

چھپکے سے تصویر دیکھ سکیں گے۔

ٹیپیں کافی تعداد میں موجود ہونی چاہئیں اور محفوظ طور پر رکھی جانی چاہئیں۔

اعلیٰ معیار کی ٹیپیں استعمال کریں اور انہیں باقاعدگی سے تبدیل کرتے رہیں تاکہ اعلیٰ معیار کی تصویر حاصل ہو۔

روشنی کا نظام۔۔۔ یہ یقین کر لیں کہ کیمرہ لائٹ کے نیچے کاریریا بھی کوز کرتا ہو؟

کیا سائے پڑنے والا یا زیادہ روشنی پڑنے والا ایریا کوز ہوتا ہے جہاں ایک ایسا کونہ بن جاتا ہے جو نظر نہیں آتا۔

مقامی حالات۔۔۔ کیا آپ نے کار کی لائٹوں سے پڑنے والا اثر نوٹ کیا ہے؟

کیا آپ نے متصل گھروں کی نجی زندگی کا احترام کیا ہے؟

مطلوبہ رد عمل۔۔۔ کیا عملے کو علم ہے کہ اگر کوئی واقعہ ہو جائے تو کیا کرنا ہے؟

ڈیٹا پروٹیکشن

ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ 1998 اکتوبر 2001 سے لاگو ہوا ہے جس سے ایسے سی سی ٹی وی کے مالکان پر کچھ ذمہ داریاں عائد ہو جاتی ہیں جو ایسی جگہوں پر لگائے گئے ہوں جہاں عام پبلک کی پہنچ ہوتی ہے۔ اس سلسلے میں مزید معلومات آپ سی سی ٹی وی سے متعلقہ پولیس آفیسر اور ڈیٹا پروٹیکشن رجسٹرار سے لے سکتے ہیں۔ سنٹرل سکاٹ لینڈ پولیس نے ڈیٹا پروٹیکشن کے قانون کے متعلق ایک لیفلٹ تیار کیا ہے اور یہ لیفلٹ آپ سی سی ٹی وی کے متعلقہ پولیس آفیسر سے حاصل کر سکتے ہیں۔

میں اپنے کاروبار میں سی سی ٹی وی کیسے لگواسکتا ہوں؟

سی سی ٹی وی کا کوئی بھی سسٹم قومی سطح پر تسلیم شدہ نہیں ہے، تاہم کسی شہرت یافتہ کمپنی کا سسٹم استعمال کرنا بہتر ہوگا۔ اپنے دوست احباب سے پوچھ گچھ کر لیں، ہو سکتا ہے انہوں نے کوئی کمپنی استعمال کی ہو۔ ہو سکتا ہے کہ دوست کے دوست سے معلومات لینا سستا پڑ جائے لیکن آپ کو عام استعمال میں ہونے والا سسٹم لگوانا چاہیے۔ ایک شہرت یافتہ (اچھی ساکھ والی) کمپنی آپ کو اچھی قیمت پر اور بعد از فروخت سروس کا پیکیج فراہم کر سکتی ہے جس سے آپ کو یہ تسلی رہے گی کہ آپ کا سسٹم مؤثر طور پر کام کرتا ہے۔ اس کے بعد یہ بہتر ہے کہ آپ اپنے سسٹم کے لیے کوئی پلان تیار کر لیں۔ اوپر بیان کی گئی تفصیلات کے بارے میں سوچیں اور پھر کوئی خاکہ تیار کریں کہ آپ کو اپنے سسٹم سے کیا کام لینا ہے۔ آپ کا تیار کردہ خاکہ سسٹم تیار کرنے والوں کی مدد کرے گا تاکہ وہ آپ کی ضروریات کے متعلق سسٹم تیار کر سکیں گے۔

آپ کے لیے فائدہ مند ہوگا اگر آپ مختلف کمپنیوں سے ان کی فراہم کردہ سروسز اور قیمتوں کے بارے میں معلومات لے لیں۔ تین مختلف کمپنیوں سے قیمت کے بارے میں تحریری طور پر اندازہ لے لیں اور پھر اس کے مطابق ان کی فراہم کردہ سروسز کا موازنہ کر لیں۔ یہ ذہن میں رکھیں!!! ہو سکتا ہے جو سستا ہو وہ اچھا بھی نہ ہو۔

آخری بات، یاد رکھیں کہ ایسا نہیں ہے کہ جب آپ نے یہ سسٹم لگوا لیا ہے تو آپ آرام سے بیٹھیں اور توجہ نہ دیں۔ اس بات کا یقین کر لیں کہ عملے کو ٹریننگ دی گئی ہو، آپ ڈیٹا پروٹیکشن کے قانون کی پابندی کر رہے ہوں اور سسٹم کو اعلیٰ معیار پر برقرار رکھا گیا ہے۔ یہ یاد رکھیں کہ جب آپ کاروبار (دوکان) میں سی سی ٹی وی لگوائیں تو سب کو پتہ چل جاتا ہے، یہ پتہ چل جانے سے ہی مجرم آپ کے ہاں چوری کرنے سے کتراتے ہیں، اس کے متبادل طور پر اگر آپ کا سی سی ٹی وی سسٹم اچھا نہ ہو اور اسے اعلیٰ معیار پر نہ رکھا گیا ہو تو یہ مجرموں کے لیے ہڈ کشش ہو سکتا ہے۔

سی سی ٹی وی کے بارے میں مزید معلومات مقامی پولیس کے ذریعے لوکل کمیونٹی پولیس آفیسر سے، یا سنٹرل سکاٹ لینڈ پولیس سے ٹیلیفون نمبر 01259 728244 پر رابطہ کر کے سی سی ٹی وی پروجیکٹ آفیسر سے حاصل کی جاسکتی ہیں۔

دوکانوں سے چوری (شاپ لفٹنگ) Shoplifting

تمام جرائم کی طرح، ہمیشہ یہ بہتر ہے کہ آپ چور کو چوری کرنے کا موقع ہی فراہم نہ کریں جائے اس کے کہ اسے چوری کرتے ہوئے پکڑنے کی کوشش کریں، یہ عملے کے لیے بہتر ہے، گاہکوں کے لیے بہتر ہے اور یہ کاروبار کی ساکھ کے لیے بہتر ہے۔ یہ اس بات پر منحصر ہے کہ دوکان کا عملہ کس قدر چوکنا رہتا ہے اور مجرموں کا سامنا ہونے پر انہیں مناسب رد عمل اپنانے سے واقفیت ہے تو وہ عادی چوروں کو بھی چوری کرنے سے باز رکھ سکتا ہے۔ ویسے بھی چوروں کو چوری سے باز رکھنے میں انہیں پکڑنے سے کم وقت ضائع ہوتا ہے۔

جرم کا ارتکاب ہو جانے کے بعد، عملے کی طرف سے جرم سے باز رکھنے کے لیے کی جانے والی کوششیں اور ان کا رد عمل بہت اہمیت کا حامل ہے۔ عملے کو اس بات کا علم ہونا چاہیے کہ دوکان ایک پرائیویٹ پراپرٹی (نجی ملکیت) ہے اس لیے وہ کسی کو بھی اس میں داخل ہونے سے روک سکتے ہیں یا کسی کو بھی وہاں سے چلے جانے کے لیے کہہ سکتے ہیں، خاص طور پر جب اس فرد نے پہلے ماضی میں چوری کر کے یا کسی اور طرح ناقابل قبول رویے کا مظاہرہ کیا ہو۔

میجر اور عملے کو ایسی ٹریننگ دی ہوئی ہو جس سے وہ دوکانوں سے چوری کرنے والوں اور مشکوک رویے والے افراد کو پہچاننے کی اہلیت رکھتے ہوں۔

اس مشکوک رویے میں یہ سب شامل ہو سکتا ہے :

- سامان (شاک) کے پیچھے پیچھے آہستہ آہستہ پھرنا
- بڑے کھلے کھلے (نامناسب) کپڑے پہننا
- بڑے بڑے تھیلے اٹھائے ہوئے ہونا
- پش چیئر (جیسے پرام وغیرہ) میں اشیاء چھپانا
- عملے کی توجہ ادھر ادھر کرنا
- سٹور میں بڑے گروپوں کی صورت میں داخل ہونا
- ہچکچاہتے (کھوئے کھوئے) ہونے لگنا۔ کچھ نہ خریدنا بلکہ ایسے ہی پھرتے رہنا، عام طور پر زرد چہرہ اور سست آنکھیں منشیات کے زہر اثر ہونے کا اشارہ دیتی ہیں۔

اگر کسی قسم کا شک ہو تو عملے کو چاہیے کہ :

- چوکنا ہو جائیں
- پہلے سے طے شدہ طریقے، جیسے کہ کاؤنٹر پر لگی ہوئی گھنٹی کو دو دفعہ دبا کر، یا کوئی اور طریقہ سے عملے کے دوسرے ممبر کو اپنی طرف متوجہ کر لیں
- اس گاہک سے بات کریں کہ اگر کسی قسم کی مدد درکار ہو۔
- فوراً میجر یا سپروائزر کو مطلع کر دیں
- اس گاہک کے طرز عمل پر نظر رکھیں
- اس بات کا یقین کر لیں کہ سی سی ٹی وی دوکان کے اس ایریا کو کور کر رہا ہو۔

اگر کسی شخص کو چوری کرتے ہوئے دیکھ لیں تو عملے کو یہ ذہن میں رکھنا چاہیے کہ ان کی اپنی حفاظت سب سے اہم ہے اور یقین کر لیں کہ ان کے پاس کوئی گواہ موجود ہو، غیر ضروری خطرہ مول نہیں لینا چاہیے۔

سکاٹش کریمینل جسٹس سسٹم (The Scottish Criminal Justice System)

اگر آپ اس سے پہلے عدالت میں جا چکے ہوں تو ہو سکتا ہے کہ آپ مزید معلوم کرنا چاہتے ہوں کہ اس کے بعد کیا ہوگا۔ کریمینل جسٹس سسٹم میں بہت ساری ایجنسیاں ملوث ہیں، جن میں یہ سب شامل ہیں:

- پولیس
- پروکیوریٹر جنرل (سرکاری وکیل)
- ڈیفنس (عدالت میں دفاع کرنے والا وکیل)
- سکاٹش کورٹ سروس (سکاٹ لینڈ کا عدالتی نظام)

ہر ایجنسی کے کردار کے بارے میں معلومات سکاٹش ایگزیکٹو کے تیار کردہ لیفٹ ”جرم کا شکار ہو جانے والوں کے لیے معلومات حاصل کرنے کا لیفٹ“ (Victims of Crime Information Leaflet)۔ اس دستاویز کا کئی زبانوں میں ترجمہ کیا گیا ہے۔ اگر آپ کو اس دستاویز کی کاپی درکار ہو تو براہ مہربانی ”رحمات پارٹنرز“ سے رابطہ کریں۔

نسل پرستانہ واقعات کو رپورٹ کرنا (Reporting Racist Incidents)

ہم آپ کی مدد کرنا چاہتے ہیں

”رحماس“ کے پارٹنرز یہ تسلیم کرتے ہیں کہ نسلی طور پر ہر اس کے جاننا ایک بوجہ ہے اور تمام پارٹنرز اس مسئلے پر قابو پانے کے لیے آپ کے ساتھ مل کر کام کرنا چاہتے ہیں اور ان افراد کو ہمدردانہ اور ماہرانہ سروس فراہم کرنا چاہتے ہیں جو ایسے مسائل کا شکار ہوں۔

ہم آپ کی مدد کرنا چاہتے ہیں

نسل پرستانہ واقعہ کی تشریح یوں ہے، ”کوئی ایسا واقعہ جو کسی شخص کے خیال میں نسل پرستانہ ہو۔“ اس کا مطلب یہ ہے کہ کسی نسل پرستانہ واقعہ کو رپورٹ کرنے کے لیے ضروری نہیں ہے کہ آپ اس واقعہ کا شکار ہوئے ہوں، بلکہ آپ کسی ایسے واقعہ کی رپورٹ کر سکتے ہیں جو آپ نے دیکھا ہو اور آپ کے خیال میں وہ نسل پرستانہ ہو یا کسی ایسے واقعہ کا شکار ہونے والا آپ کے خاندان کا فرد ہو یا کوئی دوست ہو۔

”رحماس“ کے پارٹنرز کو مدد کرنے کے لیے آپ کیسے کہہ سکتے ہیں؟

اگر یہ واقعہ مجرمانہ نوعیت کا ہو تو:

- اپنے مقامی پولیس سٹیشن کو فون کریں
 - اپنے مقامی پولیس سٹیشن میں چلے جائیں (اگر آپ مدد کے لیے کسی دوست کو ساتھ لے کر جانا چاہتے ہوں تو لے جائیں)
 - اگر یہ واقعہ مجرمانہ نوعیت کا نہیں ہے، لیکن اس میں ”رحماس“ کے پارٹنرز میں سے ایک ملوث ہے تو:
 - ایجنسیوں کے رابطہ نمبر پر فون کریں، جیسے کہ، ہاؤسنگ آفیسر کو، سکول ہسپتال وغیرہ
 - اس واقعہ کی رپورٹ کرنے کے لیے ان کے مین آفس میں جائیں
- ہو سکتا ہے کہ آپ یہ واقعہ پولیس کو رپورٹ کرنا چاہتے ہوں لیکن کئی ایسی وجوہات ہوں جن کی بنا پر خود پولیس کو رپورٹ نہیں کرنا چاہتے۔ ایسی صورت حال میں آپ اس واقعہ کی رپورٹ دوسرے پارٹنرز جیسے کہ، سنٹرل سکاٹ لینڈریشیل ایکوالٹی کونسل، کو کر سکتے ہیں۔ یہ ایجنسی آپ کی طرف سے اس واقعہ کی رپورٹ پولیس کو کر دے گی یا صرف معلومات کے لیے اس واقعہ کو ریکارڈ کر لے گی۔ اس طریقہ کار کو ”تھرڈ پارٹی رپورٹنگ“ کہتے ہیں۔

پارٹنرز کیا قدم اٹھائیں گے

- جو کچھ آپ نے بتایا ہے پارٹنرز اسے ”رحماس“ کے سپیشل فارم پر نوٹ کر لیں گے۔
- اگر یہ واقعہ مجرمانہ نوعیت کا ہو تو ہو سکتا ہے، جو کچھ ہوا ہے اس کے بارے میں آپ سے پولیس کو بیان دینے کے لیے کہا جائے۔ اس بیان کو ہو سکتا ہے گواہی کے طور پر استعمال کیا جائے۔
- اس کے بعد پارٹنرز آپ کو بتائیں گے کہ حالات کے پیش نظر کیا قدم اٹھایا جاسکتا ہے۔
- اگر مناسب ہو تو ہو سکتا ہے کہ پارٹنرز کیس کا نفرنس بلا لیں، یہ کیس کا نفرنس صرف اسی وقت بلائی جاتی ہے جب اس جیسے واقعات پہلے بھی ہوتے رہے ہوں، اور آپ کے مسئلے کے حل کے لیے پارٹنرز کی طرف سے اٹھائے جانے قدم پر نظر ثانی کرنے کا موقع ہو اور آپ کو درپیش مسائل کے حل کے لیے ایک سے زیادہ ایجنسیوں کی طرف سے قدم اٹھانے کی ضرورت ہو۔

کیا آپ ان مسائل کا شکار ہوئے ہیں:

- لکھ کر زیادتی کی گئی ہو (یعنی خط کے ذریعے غیر مہذبانہ تحریر لکھ کر بھیجی گئی ہو)
- زبانی طور پر زیادتی کی گئی ہو یعنی گالی گلوچ کے ذریعے زیادتی کی گئی ہو

• جسمانی طور پر زیادتی کی گئی ہو (یعنی جسمانی حملہ کر کے مارا پیٹا گیا ہو)

• آپ کی جائیداد کو نقصان پہنچایا گیا ہو

پارٹنر ز نسلی حملہ کرنے والوں اور نسلی طور پر ہراساں کرنے کے جرم کا ارتکاب کرنے والوں کے خلاف قدم اٹھائیں گے۔ اگر کسی واقعہ کا کوئی ثبوت موجود ہو تو پولیس پر ڈیکوریٹر فیکل یا چوں کے ہینٹل کے پاس اپنا کیس دائر کرے گی۔ دوسری ایجنسیاں بھی اپنی سروس کے مطابق قدم اٹھائیں گی۔ اگر آپ چاہیں گے تو پارٹنر ز آپ کا کیس مقامی ”ڈاکٹم سپورٹ سروس“ کے پاس بھیج دیں گے جو جرم کا شکار ہونے والے افراد کو مدد اور تعاون فراہم کرتی ہے۔

• اگر آپ شکایت درج کرواتے ہیں تو آپ کی حفاظت کے لیے کیا قدم اٹھایا جائے گا؟

• اگر آپ کو اس بات کا ڈر ہو کہ کچھ اور ہونے والا ہے تو پولیس یا اس پارٹنر ز کو بتائیں جس کے پاس آپ نے کیس درج کروایا تھا۔

• کئی سارے ایسے رستے ہیں جو آپ اختیار کر سکتے ہیں اور پارٹنر ز اس کے بارے میں آپ سے بات چیت کریں گے۔

• مدد مانگنا کیوں ضروری ہے۔

• اگر ”رحماس“ کو اس قسم کے واقعات کے بارے میں بتایا نہیں جائے گا تو ہم ان کے بارے میں کچھ نہیں کر سکیں گے۔

• ہم یہ جاننا چاہیں گے کہ یہ واقعات کہاں ہو رہے ہیں اور کیا ہو رہا ہے۔

• ہم چاہتے ہیں کہ لوگ اپنے گھروں میں، گلی کوچوں میں یا سکول میں اپنے آپ کو محفوظ خیال کریں۔

• ہم چاہتے ہیں کہ آپ کو اس بات میں اعتماد ہو کہ آپ پارٹنر ز کے پاس رپورٹ درج کروا سکتے ہیں اور آپ کو یہ بھروسہ ہو کہ جب گواہی موجود

ہوگی تو اس پر ضرور ایکشن لیا جائے گا۔

• اپنی مدد کرانے کے لیے آپ ”رحماس“ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں؟

• جس قدر ممکن ہو صحیح صحیح نوٹ کریں

• کیا ہوا ہے

• کہاں ہوا ہے

• اس کے ذمے دار افراد کا حلیہ بیان کریں

• جس قدر جلد ممکن ہو، واقعہ کی رپورٹ کریں

یاد رکھیے

• اگر آپ، آپ کے خاندان کا کوئی فرد یا آپ کا کوئی دوست اس جرم کا شکار ہوا ہو تو فوراً سے رپورٹ کریں !!!

• ”رحماس“ کے پارٹنر ز کسی بھی ایسے واقعہ کے ساتھ پوری طرح نپٹنے کو اپنا فرض سمجھتے ہیں جو نسل پرستانہ خیال کیا جائے۔

• اس قسم کی پریشانی سے بچانے کے لیے جو بھی ممکن ہو اہم کریں گے، ہم رپورٹ کیے جانے والے ہر واقعہ کی تفتیش کریں گے، اور اس

میں ملوث پارٹنر ز کے اختیارات کے مطابق اس مسئلے پر قابو پانے کی کوشش کریں گے۔

• اگر ہمیں کسی ایسے فرد کے ساتھ بات چیت کرنا ہے جس کی مادری زبان زنگلش نہیں ہے تو ہم ترجمان فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔

• ہمیں احساس ہے کہ ہم ملٹی کلچرل کمیونٹی کی خدمت کر رہے ہیں اور ہمارا ارادہ ہے کہ تمام اقلیتی طبقوں کو منصفانہ اور کسی امتیاز کے بغیر

خدمت فراہم کی جائے۔

گواہی (Evidence)

اگر کمپنی کی پالیسی (حکمت عملی) کے مطابق پولیس کو اطلاع دینے کا فیصلہ کر لیا جائے جس کے لیے کافی گواہی موجود ہو، تو عملے کا یہ حق بنتا ہے کہ پولیس کے پہنچنے تک مشکوک شخص کو زیرِ حراست کر سکتے ہیں (پکڑ سکتے ہیں) لیکن ایسا صرف اس وقت کرنا چاہیے جب مشکوک شخص غصے میں آکر لڑائی جھگڑانہ کر رہا ہو اور ایسا لگتا ہو کہ وہ آپ کے ساتھ تعاون کر رہا ہے۔۔۔ یہ یاد رکھیں

نظام طور پر گرفتار اور زیرِ حراست کرنے کے نتائج بہت برے ہو سکتے ہیں اور عملے کو اس بات کا یقین ہونا چاہیے کہ ان کے پاس کافی حد تک گواہی موجود ہے۔

عملے کو چونکارنا ہونا چاہیے کیونکہ ہو سکتا ہے مشکوک شخص چپکے سے کوئی اوزار (تھیاری) نکال لے۔ مشکوک شخص جو کچھ بھی کہے اسے نوٹ کر لینا چاہیے۔

اگر پولیس کو ملوث کیا گیا ہے تو براہِ مہربانی یہ یاد رکھیں کہ پولیس کو ثبوت اور اس سلسلے میں اٹھائے گئے قدم کی تفصیل چاہیے ہوگی، جو تفصیل آپ کو نوٹ کرنی چاہیے اس میں یہ سب شامل ہے :

- مشکوک فرد کا حلیہ، اس کے کپڑے، قد، عمر، بالوں کا رنگ، کوئی مخصوص علامت، عینک پہنتا ہے یا نہیں، چہرے پر بال ہیں یا نہیں (یعنی داڑھی رکھی ہوئی ہے یا نہیں) کسی زخم وغیرہ کا نشان ہے یا نہیں، جسم پہ کہیں کوئی نشان کندہ کیا گیا ہو، یا اس کے بولنے کا کیا لہجہ ہے۔
- چوری کی گئی اشیاء کی تفصیل اور وہ اشیاء کہاں سے برآمد کی گئی ہیں۔
- گواہوں کے نام اور ان سے رابطہ کرنے کے لیے ان کے ٹیلیفون نمبر
- واقعہ وقوع پذیر ہونے کی تاریخ اور وقت
- واقعہ کے بعد مشکوک شخص کس طرف کو گیا ہے؟ کیا وہ پیدل گیا ہے یا کسی گاڑی پر گیا ہے (گاڑی کی قسم، رنگ، اور رجسٹریشن نمبر کیا ہے؟)

کس گواہی کی ضرورت ہوگی؟

سکاٹ لینڈ کے قانون میں یہ واضح کیا جا چکا ہے کہ صرف ایک گواہ کی گواہی کافی نہیں ہے خواہ وہ کتنی ہی پختہ کیوں نہ ہو، یہ جرم ثابت کرنے کے لیے کافی نہیں ہے۔ کسی جرم کو ثابت کرنے کے لیے قانون تقاضا کرتا ہے کہ :

- دو یا اس سے زیادہ چشم دید گواہوں کی گواہی میں مماثلت ہونی چاہیے (دو سے زیادہ گواہوں کی گواہی ایک جیسی ہونی چاہیے)
 - ایک قابلِ اعتماد گواہ ہو اور حالات اور واقعات سے اس گواہی کی تصدیق ہوتی ہو۔
 - حالات کے مطابق کافی گواہی موجود ہو یعنی ڈی این اے (DNA) اور فنگر پرنٹس (Fingerprints) وغیرہ سے گواہی ملتی ہو۔
- ایک سے زیادہ گواہوں کی گواہی، اگر ضرورت ہو جسے ”کیوریشن“ (Corroboration) کہتے ہیں ایک اہم جز ہے جس پر پولیس غور کرتی ہے جب بھی ان کے پاس کسی واقعہ کی رپورٹ کی جاتی ہے۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ اگر کوئی عملی ثبوت ہو تو اس کو محفوظ کر لیا جائے اور جو بھی کوئی گواہ ہو، اس کا نام وغیرہ نوٹ کر لیا جائے۔ آپ کی طرف سے بتائی جانے والی، بغیر قابلِ اعتماد گواہی والی کہانی، پر پولیس جرم کرنے والے افراد کو اعلیٰ اتھارٹیز کے پاس رپورٹ نہیں کر سکے گی۔

کاؤنٹر ایلیگیشنز (کاؤنٹر ہونے والے واقعات کے بارے میں الزامات)

پولیس کا فرض ہے کہ اگر کسی بھی جرم کا الزام ان کے پاس رپورٹ ہو تو اس کی تفتیش کرے۔ بعض اوقات ایسا ہوتا ہے کہ جس شخص کے خلاف آپ نے الزام لگایا ہے وہ بھی آپ پر الزام لگادے۔ وہ یہ دعویٰ کرتے ہیں کہ آپ نے زبانی طور یا جسمانی طور پر ان کے ساتھ زیادتی کی ہے، اس قسم کے واقعات کو ”کاؤنٹر ایلیگیشنز“ کہتے ہیں (کاؤنٹر ہونے والے واقعات کے بارے میں الزام لگانا کہتے ہیں)

ایسے حالات میں پولیس کے اختیار میں نہیں ہوتا۔ اسے پوری طرح ان الزامات کی تفتیش کرنا پڑتی ہے اور کوئی قدم اٹھانے سے پہلے ہر اس گواہی پر غور کرنا پڑتا ہے جس کا وہ شخص دعویٰ کرتا ہے، جیسے کہ اگر اس کے پاس کوئی اور گواہ ہو۔ تاہم ان سے کچھ حاصل نہیں ہوتا کیونکہ کسی پہ جھوٹا الزام لگانے پر سخت قدم اٹھایا جاتا ہے اور ہو سکتا ہے کہ الزام لگانے والے شخص پر ہی مقدمہ دائر کر دیا جائے۔

اس لیے یہ یاد رکھنا ضروری ہے کہ پولیس قانون کی سختی سے پابندی کرتے ہوئے کام کرتی ہے اور تمام کیسوں میں غیر جانبدارانہ طور پر اپنے فرائض سرانجام دیتی ہے۔

Useful Contact Numbers

رابطے کے لیے مفید ٹیلیفون نمبرز

1. Falkirk Council- Municipal Buildings,
Falkirk FK1 5RS
Business Support-- Stewart Cameron
Tel: 01324 504493
Website: www.falkirk.gov.uk
2. Clackmannanshire Council-- Greenfield
Alloa, FK10 2AD
Business Gateway- 0845 6050345
Website: www.clacks.gov.uk
3. Stirling Council, Viewforth,
Stirling, FK8 2ET
Business Development- Hugh Lightbody
Tel: 01786 458017
Website: www.stirling.gov.uk
4. Central Scotland Police--Randolphfield,
Stirling, FK8 2HD
Diversity Issues-- Diversity Strategy Officer
Tel: 01786 826014
Website: www.centuralscotland.police.uk
5. Central Scotland Racial Equality Council
Park Street, Falkirk FK1 1RE
Racial Equality Advice-- Mukami McCrum
Tel: 01324 610950
6. Victim Support
Falkirk Victim Support 01324 633433
Stirling Victim Support 01786 445782
Clackmannanshire Victim Support 01259 219171 - 01259 219171
www.victimsupportstirling.org.uk
7. Scottish Enterprise- Forth Valley,
Laurelhill House, Stirling, Tel: 01786 451919
8. Scottish Grocers Federation, Federation House
Edinburgh, EH4 2BN, Tel: 0131 343 3300 - 0131 343 3300

1. فالکرک کونسل۔۔ میونسپل بلڈنگز،

فالکرک، ایف کے 1 5 آر ایس

بز نس سپورٹ۔۔ سٹیورٹ کیمرن

ٹیلیفون نمبر: 01324 504493

ویب سائٹ: www.falkirk.gov.uk

2. کلک مین شائر کونسل۔ گرین فیلڈ

الوا، ایف کے 10 2 اے ڈی

بز نس گیٹ وے۔۔ 0845 6050345

ویب سائٹ: www.clacks.gov.uk

3. سٹرلنگ کونسل، ویو فور تھ،

سٹرلنگ، ایف کے 8 2 ای ٹی

بز نس ڈویلپمنٹ۔ ہولائٹ بوڈی

ٹیلیفون نمبر: 01786 458017

ویب سائٹ: www.stirling.gov.uk

4. سنٹرل سکاٹ لینڈ پولیس۔ رینڈلف فیلڈ

سٹرلنگ، ایف کے 8 2 ایچ ڈی

ڈائرسٹی ایٹوز۔ ڈائرسٹی سٹرٹیجی آفیسر

ٹیلیفون نمبر: 01786 826014

ویب سائٹ: www.centuralscotland.police.uk

5. سنٹرل سکاٹ لینڈ ریشیل ایکوالٹی کونسل

پارک سٹریٹ، فالکرک، ایف کے 1 1 آر ای

ریشیل ایکوالٹی ایڈوائس۔ مکامی میک کرم

ٹیلیفون نمبر: 01324 610950

6. وکٹیم سپورٹ

فالکرک وکٹیم سپورٹ 01324 633433

سٹرلنگ وکٹیم سپورٹ 01786 445782

کلک مین شائر وکٹیم سپورٹ 01259 219171 - 01259 219171

ویب سائٹ: www.victimsupportstirling.org.uk

7. سکاٹش انٹرپرائز، فور تھ ویلی

لیورل ہل ہاؤس، سٹرلنگ، ٹیلیفون نمبر 01786 451919

8. سکاٹش گروسرز فیڈریشن۔ فیڈریشن ہاؤس

ایڈنبرہ، ای ایچ 2 بی این، ٹیلیفون نمبر: 0131 343 3300 - 0131 343 3300