

ٹریننگ مینوئل برائے ٹی ایم اے اہلکاران و نگرانی کمیٹی خیبر پختونخوا میں بس اڈہ کی انتظامی و انصرام کے لئے ماڈل بائی لاز

اگست 2024

فہرست و ابواب

1	سیشن 1. تعارف
2	سیشن 2- ماڈل بائی لاز کا تعارف
2	2. ماڈل بائی لاز کا دائرہ کار (Scope)
2	3. بس اڈہ پر فراہم کردہ خدمات کی اقسام
3	4. کلیدی اصول
3	5. بائی لاز کے مقاصد
4	6. عمل درآمد اور نفاذ
4	کوئز: بائی لاز کا تعارف
6	سیشن 3- بس اڈے پر خدمات کی فراہمی
6	1. مسافر گاڑیوں کی لینے (Passenger Vehicles Lanes)
8	2. ٹکٹ بوتھ آپریشنز
9	3. انتظار گاہیں
10	4. مسجد یا نماز کے جگہیں
12	5. ریستوران، دکانیں، اور کھانے کے اسٹال
16	سیشن 4- حفظانِ صحت کے معیارات
16	1. پینے کے پانی کے معیارات
18	2. بیت الخلاء میں حفظانِ صحت کے معیارات
19	3. انتظار گاہوں میں حفظانِ صحت کے معیارات
21	سیشن 5- کمیونٹی کی شمولیت اور حفاظتی اقدامات
21	1. کمیونٹی کی شمولیت
22	2. حفاظتی اقدامات
25	3. انشورنس
29	سیشن 6- شمولیت اور صنفی حساسیت (Inclusiveness and Gender Sensitivity)
29	1. شمولیت اور صنفی حساسیت کے اصول

30.....	شمولیت اور صفائی حساسیت کوئز	.7
32.....	سیشن 7- نگرانی بذریعہ نگران کمیٹی	
32.....	1. مانیٹرنگ کمیٹی کا کردار اور ذمہ داریاں	.1
34.....	2. تحصیل میونسپل افسر کا کردار اور ذمہ داریاں	.2
35.....	3. اڈہ سپروائزر کے فرائض و ذمہ داریاں	.3
36.....	4. صفائی کے عملے کے فرائض و ذمہ داریاں	.4
37.....	5. گروپ ورک: بس اڈہ پر سہولیات کی نگرانی اور معائنہ	.5
37.....	مانیٹرنگ کمیٹیوں اور ٹی ایم اے TMA کے کردار اور ذمہ داریوں پر کوئز	
39.....	چیک لسٹ: مسافر گاڑیوں کی اینرز	
41.....	چیک لسٹ: بکٹ بوتھ	
43.....	چیک لسٹ: انتظار گاہیں اور بیت الخلاء	
45.....	چیک لسٹ: مسجد / نماز کی جگہ	
47.....	چیک لسٹ: ریسٹوران، دکائیں، اور کھانے کے اسٹالز	
49.....	پری ٹیسٹ / پوسٹ ٹیسٹ	

پیش لفظ

محترم شرکا،

آج کی اس ایک روزہ ورکشاپ میں آپ کو خوش آمدید کہتے ہوئے مجھے بے حد خوشی ہو رہی ہے۔ لوکل گورننس اسکول کے ڈائریکٹر کے طور پر، یہ میرے لیے ایک اعزاز کی بات ہے کہ ہم آپ کے ساتھ مل کر بس اڈوں پر خدمات کی فراہمی اور معیار کو بہتر بنانے کے لیے کام کر رہے ہیں۔

یہ ورکشاپ آپ کے تجربات اور مہارت کو بڑھانے کے لیے ترتیب دی گئی ہے تاکہ آپ بس اڈوں پر معیاری خدمات فراہم کرنے میں معاون ثابت ہو سکیں۔ ہماری کوشش ہے کہ ہم ان اصولوں اور معیارات کو مضبوط کریں جو مسافروں کی سہولت اور تحفظ کو یقینی بناتے ہیں۔

اس ورکشاپ کو مختلف سیشنز (sessions) میں تقسیم کیا گیا ہے جو آپ کو بس اڈوں پر خدمات کی فراہمی کے اہم پہلوؤں سے آگاہ کریں گے۔ ان سیشنز میں آپ کو نہ صرف اہم اصولوں اور معیارات (standards) کے بارے میں معلومات دی جائیں گی، بلکہ عملی تجربات کے لیے مختلف گروپ ورک اور رول پلے (role play) کی سرگرمیاں بھی شامل کی گئی ہیں۔ یہ سرگرمیاں آپ کے فہم کو بڑھائیں گی اور ممکنہ مسائل کے حل میں رہنمائی فراہم کریں گی۔

مزید برآں، اس مینوئل کے آخر میں تفصیلی چیک لسٹ فراہم کی گئی ہیں جو آپ کو ریکارڈنگ اور رپورٹنگ میں مدد دیں گی۔ یہ چیک لسٹ نہ صرف آپ کے کام کو منظم کریں گی بلکہ آپ کو مختلف پہلوؤں کی جانچ اور معائنہ میں بھی مدد فراہم کریں گی۔ مینوئل افسران وقت کے ساتھ ساتھ اس چیک لسٹ کو مزید بہتر بنائیں گے، تاکہ خدمات کی فراہمی میں مزید بہتری لائی جاسکے۔

میں اس موقع پر GIZ کا شکریہ ادا کرنا چاہتا ہوں جنہوں نے اس ٹریننگ مینوئل کی تیاری کے لیے مالی معاونت فراہم کی ہے۔ ان کی معاونت کے بغیر اس مینوئل کی تیاری اور اس ورکشاپ کا انعقاد ممکن نہیں تھا۔ اس کے ساتھ ساتھ، میں CGPA کا بھی شکریہ ادا کرتا ہوں جو "شراکتی مقامی حکمرانی کا پراجیکٹ" (Participatory Local Governance Project) چلا رہے ہیں اور جنہوں نے اس ورکشاپ کے انعقاد اور انتظام میں اہم کردار ادا کیا ہے۔

مجھے یقین ہے کہ آپ کی شرکت اور تعاون سے ہم مل کر بس اڈوں پر خدمات کے معیار کو بہتر بنانے کے اپنے مشن میں کامیاب ہوں گے۔

آپ کی بھرپور شرکت اور تعاون کے لیے شکریہ!

برکت اللہ درانی

ڈائریکٹر، لوکل گورننس اسکول

ٹریڈنگ مینوئل برائے ٹی ایم اے اہلکاران و نگران کمیٹی

خیبر پختونخوا میں بس اڈہ کے انتظام و انصرام کے لئے ماڈل بائی لاز

سیشن 1. تعارف

بس اڈہ پر خدمات کے انتظام اور فراہمی کے لیے خیبر پختونخوا ماڈل بائی لاز کی اہمیت اور دائرہ کار پر تربیتی مینوئل میں خوش آمدید۔ اس تربیتی مینوئل کے ذریعے آپ کو ان ماڈل بائی لاز کی جامع فہم حاصل ہوگی اور ان کو موثر طریقے سے نافذ کرنے کے لیے آپ کو ضروری صلاحیتوں سے آراستہ کیا جائے گا۔

خیبر پختونخوا لوکل گورنمنٹ ایکٹ 2013 کے سیکشن 113 کے تحت ایک مقامی کونسل اپنے دائرہ اختیار میں، اس ایکٹ کے مقاصد کو پورا کرنے کے لیے بائی لاز بنا سکتی ہے۔

مقاصد

اس ٹریڈنگ مینوئل کے درج ذیل مقاصد ہیں:

- ٹی ایم اے کے افسران اور اہلکاران کو اس قابل بنانا کہ وہ بس اڈہ کے انتظام و انصرام کے لیے خیبر پختونخوا ماڈل بائی لاز کو سمجھ جائیں
- ٹی ایم اے کے افسران و اہلکاران کو اس قابل بنانا کہ وہ ان ماڈل بائی لاز پر عمل درآمد کے ذریعے بس اڈہ میں مسافروں کی سہولت کے لیے انتظامات و خدمات کو بہتر بنا سکیں۔

تربیتی مینوئل کا تعارف

یہ تربیتی مینوئل بس اڈے پر خدمات کی فراہمی، نگرانی، اور معیار (standards) کو یقینی بنانے کے لیے تیار کیا گیا ہے۔ اس مینوئل کا مقصد ان معیارات کو نافذ کرنا ہے جو بس اڈے پر خدمات کو معیاری اور موثر بناتے ہیں۔ اس مینوئل میں بس اڈے پر مختلف خدمات کی فراہمی کے لیے موجودہ قوانین اور معیارات کی وضاحت کی گئی ہے تاکہ عملے اور افسران کو ان بائی لاز کی اہمیت اور ان کی پیروی کے فوائد سے آگاہ کیا جاسکے۔

بس اڈے پر مختلف سہولیات کی نگرانی اور معائنہ کے عمل کی وضاحت اور مانیٹرنگ اور رپورٹنگ سسٹم کی ڈیزائننگ اور نفاذ کے طریقہ کار کی وضاحت بھی اس مینوئل میں شامل ہے۔ عملے کی تربیت کے لیے مختلف گروپ ورک اور عملی مشقیں اور کوزہ شامل کی گئی ہے تاکہ تربیتی سیشنز کے دوران عملے کو مختلف موضوعات پر مہارت حاصل کرنے کے مواقع فراہم کیے جاسکیں۔

اس مینوئل کو کس طرح استعمال کریں؟

اس مینوئل کو استعمال کرنے کے لیے مواد کا بغور مطالعہ کریں اور تربیتی سیشنز میں بھرپور شرکت کریں۔ ہر سیشن کے اہم نکات کو نوٹ کریں۔ اشکالات کو دور کرنے کے لئے ٹریڈ اور اپنے ساتھیوں سے تبادلہ خیالات کریں۔ بس اڈے کی مختلف سہولیات کی نگرانی اور معائنہ کے لیے چیک لسٹ کا استعمال کریں اور معائنہ کے نتائج کو رپورٹ کریں۔ خدمات کی فراہمی میں شمولیت اور صنفی حساسیت کے اصولوں کی پیروی کریں اور تمام افراد کے لیے یکساں مواقع اور سہولیات فراہم کریں۔ جہاں ممکن ہو، مانیٹرنگ اور رپورٹنگ کے عمل میں جدید ٹیکنالوجی کا استعمال کریں جیسے کہ ڈیجیٹل رپورٹنگ سسٹم، موبائل ایپس، وغیرہ

سیشن 2- ماڈل بائی لاز کا تعارف

اس سیشن میں ہم بائی لاز کی اہمیت، ان کے دائرہ کار، کلیدی اصولوں اور مقاصد پر گفتگو کریں گے۔ بائی لاز نہ صرف بس اڈے پر خدمات کی فراہمی کے لیے ایک مضبوط قانونی فریم ورک فراہم کرتے ہیں بلکہ یہ اس بات کو بھی یقینی بناتے ہیں کہ تمام سرگرمیاں طے کردہ معیارات (standards) کے تحت انجام دی جائیں۔

1. ماڈل بائی لاز کی اہمیت

i معیار سازی (Standardization) کو یقینی بنانا

○ بائی لاز خیر پختہ نوا بس اڈوں پر خدمات کے لیے یکساں معیارات (Standards) قائم کرتے ہیں، اور مختلف اڈوں پر معیارات کے تسلسل کو فروغ دیتے ہیں تاکہ تمام بس اڈے ایک ہی معیار کی خدمات فراہم کریں۔

ii مسافروں کے تجربے کو بہتر بنانا

○ بس اڈوں پر صاف، محفوظ، اور قابل رسائی سہولیات فراہم کرنا مسافروں کے تجربے کو خوشگوار بنانے کے لئے اہم ہے۔ بائی لاز مجموعی طور پر مسافروں کو سہولیات فراہم کرنے کے لیے ضروری اقدامات پر زور دیتے ہیں، جیسا کہ صاف ستھری انتظار گاہیں، صاف بیت الخلاء، اور با آسانی ٹکٹوں کا حصول

iii عوامی صحت اور حفاظت پر اثرات

○ صحت کے فوائد: ماڈل بائی لاز میں بیان کردہ صفائی اور حفظان صحت کے اصول، صحت کو درپیش ممکنہ خطرات کو کم کرنے میں مدد دیتے ہیں۔ صاف پینے کے پانی اور سینٹیشن سہولیات کی فراہمی بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکنے اور مسافروں کو بیماری سے بچانے میں مددگار ہوگی۔

○ حفاظتی اقدامات: ماڈل بائی لاز میں حفاظتی پروٹوکول شامل ہیں جیسے کہ سی ٹی وی کیمروں کی تنصیب اور مسافر گاڑیوں کی نگرانی۔ یہ اقدامات مسافروں کے تحفظ کو یقینی بنانے اور جرائم کی روک تھام اور محفوظ ماحول فراہم کرنے میں مددگار ہوں گے۔

iv کمیونٹی کی شمولیت اور ماحولیاتی پائیداری (Sustainability)

○ کمیونٹی کی شمولیت: خدمات کی منصوبہ بندی اور نگرانی میں مقامی کمیونٹی کی شمولیت احساسِ ملکیت (ownership) اور احساسِ ذمہ داری کو فروغ دیتی ہے۔ اجتماع معاملات میں کمیونٹی کی شمولیت خدمات کو مقامی آبادی کی ضروریات اور ترجیحات کے مطابق بنانے میں مدد دیتی ہے۔

○ ماحولیاتی اثرات: بائی لاز ماحول دوست اصولوں کو فروغ دیتے ہیں، جیسا کہ حفظان صحت کے اصولوں کے مطابق فضلہ کو ٹھکانے لگانا اور وسائل کی بچت (Resource Conservation) کے اقدامات۔ ان اصولوں کا نفاذ بس اڈے ماحول (environment) کو کم سے کم متاثر کرتا ہے اور ماحولیاتی پائیداری کو فروغ ملتا ہے۔

2. ماڈل بائی لاز کا دائرہ کار (Scope)

یہ ماڈل بائی لاز ان تمام بس اڈوں پر لاگو ہوتے ہیں جو شہر یا تحصیل کی مقامی حکومتوں کی ملکیت ہیں یا ان کے ذریعے ریگولیٹ (regulate) کئے جاتے ہیں، اور ان میں ٹھیکے پر دیے گئے، محکمہ (departmental)، اور نجی ملکیت کے تحت چلائے جانے والے بس اڈے یا اسٹیشن یا ٹرمینل بھی شامل ہیں۔ یہ دائرہ کار یقینی بناتا ہے کہ تمام بس اڈوں پر سہولیات یکساں معیارات (standards) کی پیروی کریں۔

3. بس اڈے پر فراہم کردہ خدمات کی اقسام

ماڈل بائی لاز مختلف قسم کی خدمات کا احاطہ کرتے ہیں، بشمول:

i. مسافروں کی گاڑیوں کی لینز (Lanes)

ii. ٹکٹ بوتھ آپریشنز

- .iii انتظار گاہیں
- .iv پینے کے پانی کی سہولت
- .v بیت الخلاء (toilet) کی سہولت
- .vi مسجد یا نماز کے جگہیں
- .vii ریستوران، دکانیں، اور کھانے کے اسٹال

4. کلیدی اصول

- .i شمولیت اور رسائی: بس اڈوں پر خدمات تمام لوگوں کے لیے قابل رسائی ہونی چاہئیں، بشمول معذور افراد، عمر رسیدہ افراد اور دیگر کمزور افراد۔ فراہم کردہ سہولیات تمام گروہوں کی ضروریات کو مد نظر رکھتے ہوئے ترتیب دی جائیں۔
- .ii صنفی حساسیت (Gender Sensitivity): مرد اور خواتین مسافروں کی مخصوص ضروریات کو پورا کرنے کے لیے صنفی طور پر حساس ڈیزائن اور سہولیات ضروری ہیں۔ مردوں اور عورتوں کے لیے علیحدہ اور محفوظ جگہیں فراہم کی جائیں۔
- .iii صفائی کے معیارات: ایک محفوظ اور صحت مند ماحول کو برقرار رکھنے کے لیے اعلیٰ صفائی اور حفظان صحت کے معیارات پر عمل ضروری ہیں۔ صفائی اور سینیٹیشن کی باقاعدہ نگرانی کی جائے تاکہ مسافروں کو ایک محفوظ اور صحت مند ماحول فراہم کیا جاسکے۔
- .iv پائیداری (Sustainability): بائی لاز میں پانی کی بچت کے اقدامات اور فضلہ اور کوڑا کرکٹ کو ٹھکانے لگانے کے لئے پائیدار اور ماحول دوست اصولوں کو فروغ دیا گیا ہے۔ ماحولیاتی اثرات کو کم کرنے کے لیے جہاں ممکن ہو توانائی کی بچت کرنے والی ٹیکنالوجی کو استعمال کیا جائے۔
- .v کمیونٹی کی شمولیت: خدمات کی منصوبہ بندی اور نگرانی میں مسافروں اور مقامی کمیونٹی کو شامل کرنا ضروری ہے تاکہ ان کی ضروریات اور ترجیحات کو یقینی بنایا جاسکے۔ مقامی کمیونٹی اور مسافروں میں بس اڈے پر موجود سہولیات کی دیکھ بھل اور حفاظت کے لیے ذمہ داری کا احساس پیدا کیا جائے۔
- .vi قواعد و ضوابط کی تعمیل: مسافروں کی بہبود کے لیے ایسے قومی اور صوبائی قوانین اور پالیسیوں کی تعمیل ضروری ہے جو کہ بس اڈوں پر لاگو ہوتی ہوں۔ ہمارا قانونی (ریگولٹری) فریم ورک (Regulatory Framework) ارتقاء کے مراحل سے گزر کر بہتری کی طرف گامزن ہے۔ بس اڈوں پر فراہم کردہ خدمات کو بھی اس ارتقاء کرتے ہوئے قانونی فریم ورک کی روشنی میں بہتر بنایا جائے گا۔

5. بائی لاز کے مقاصد

ان بائی لاز کے نفاذ کے ذریعے مقامی حکومتیں مندرجہ ذیل مقاصد حاصل کریں گی:

- .i مسافروں کی بہبود: مسافروں کی سہولت اور آرام کو بڑھانے کے لیے صاف اور بہترین خدمات فراہم کرنا۔ مثلاً حفظان صحت کی مخصوص ضروریات جیسا کہ ہاتھ دھونے کی سہولت اور فضلہ وغیرہ کو ٹھکانے لگانے کے لئے اقدامات کا نفاذ
- .ii صحت کا فروغ اور بیماری سے بچاؤ: بس اڈوں پر محفوظ پینے کے پانی اور مناسب سینیٹیشن سہولیات کو یقینی بنا کر پانی سے پیدا ہونے والی بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکنا۔ ممکنہ خطرات کی شناخت اور ان کو حل کرنے کے لیے باقاعدگی کے ساتھ ان جگہوں کی انسپکشن کرنا۔
- .iii مسافروں کے تجربے کو بہتر بنانا: بس اڈوں پر آرام دہ، قابل رسائی، اور بہترین خدمات فراہم کر کے مسافروں کے مجموعی تجربے کو بہتر بنانا۔ مسافروں کی رائے کو مسلسل مد نظر رکھنا تاکہ خدمات کے معیار کو بہتر بنایا جاسکے۔
- .iv قواعد و ضوابط کے معیار کو پورا کرنا: بس اڈوں پر خدمات سے متعلق قومی اور صوبائی قوانین کی مکمل تعمیل کو یقینی بنانا۔ احتساب اور شفافیت کے لیے معیارات (standards) اور قواعد و ضوابط بنانا اور ان پر عمل درآمد کا دستاویزی ریکارڈ رکھنا۔

- v. ہنگامی حالات کے لئے تیاری: غیر متوقع واقعات کے لیے ہنگامی منصوبے تیار کرنا اور ان پر عمل کرنا تاکہ بس اڈے پر خدمات ہنگامی حالات میں فعال رہیں۔ مسافروں کو ہنگامی حالات کے دوران اختیار کئے جانے والے طریقہ کار کے متعلق معلومات فراہم کرنا۔

6. عمل درآمد اور نفاذ

- i. کردار اور ذمہ داریاں: بائی لاز میں میونسپل افسران، اور اڈہ سپروائزر¹ کے کردار کی وضاحت کی گئی ہے۔ ان اہلکاروں کو بس اڈے پر خدمات کے مؤثر عمل درآمد اور نگرانی کے لیے ذمہ دار بنایا گیا ہے۔
- ii. نفاذ کے طریقہ کار: اڈہ سپروائزر اور اڈہ آپریٹر بائی لاز کی تعمیل کو یقینی بنائیں گے۔ عدم تعمیل کی صورت میں جرمانے عائد کیے جائیں گے۔

کوئز: بائی لاز کا تعارف

1. مندرجہ ذیل میں سے کونسا بس اڈوں کے لیے خیر پختہ نچو اماڈل بائی لاز کا کلیدی اصول ہے
- (a) شمولیت اور رسائی
- (b) منافع زیادہ کرنا
- (c) سرکاری اہلکاروں کی تربیت
- (d) کم سے کم تعمیل

2. بس اڈوں پر اعلیٰ صفائی کے معیارات کو برقرار رکھنے کا بنیادی مقصد کیا ہے؟
- (a) کرایوں میں اضافہ کرنا
- (b) مسافروں کے لیے محفوظ اور صحت مند ماحول کو یقینی بنانا
- (c) آپریٹنگ اخراجات کو کم کرنا
- (d) انتظار کے وقت کو کم کرنا

3. بائی لاز ماحول دوست اصولوں پر زور دیتے ہیں۔ مندرجہ ذیل میں سے کونسا عمل سفارش کردہ نہیں ہے؟
- (a) پانی کی بچت کے اقدامات
- (b) توانائی کی بچت کرنے والی ٹیکنالوجیز
- (c) پلاسٹک کا زیادہ استعمال
- (d) کوڑا کرکٹ کو وقت پر ٹھکانے لگانا

4. بائی لاز کے مطابق کمیونٹی کی شمولیت کیوں اہم ہے؟
- (a) تمام ذمہ داریاں آؤٹ سورس کرنے کے لیے
- (b) مقامی کمیونٹی میں ذمہ داری اور ملکیت کا احساس پیدا کرنے کے لیے

¹ بس اڈہ لوکل گورنمنٹ کے تحت چلائے جانے کی صورت میں اڈہ سپروائزر سرکاری اہلکار ہو گا۔ اگر لاکل گورنمنٹ نے اڈہ ٹھیکہ پردے رکھا ہے تو اڈہ سپروائزر کی تعیناتی اڈہ آپریٹر (ٹھیکیدار) کی ذمہ داری ہو گی۔

- (c) آمدنی بڑھانے کے لیے
(d) حکومت کی نگرانی کو محدود کرنے کے لیے

5. بس اڈوں پر صحت اور بیماریوں کی روک تھام سے متعلق بائی لاز کا ایک اہم مقصد کیا ہے؟

- (a) ٹکٹ بوتھ کی تعداد میں اضافہ کرنا
(b) محفوظ پینے کے پانی اور مناسب سینیٹیشن سہولیات تک رسائی کو یقینی بنانا
(c) آرام دہ انتظار گاہیں فراہم کرنا
(d) بائی سپیڈ انٹرنیٹ خدمات فراہم کرنا

6. بائی لاز کے مطابق مسافروں کے تجربے کو کیسے بہتر بنایا جاسکتا ہے؟

- (a) عملے کی تعداد میں اضافہ کر کے
(b) آرام دہ، قابل رسائی، اور اچھی طرح سے ڈیزائن کردہ خدمات پیش کر کے
(c) اشتہارات کے لئے جگہوں میں اضافہ کر کے
(d) آپریٹنگ اوقات کو محدود کر کے

سوال و جواب کا سیشن

بائی لاز کے بارے میں کسی بھی سوال یا خدشات کا جواب دینے کا موقع۔

سیشن 3- بس اڈے پر خدمات کی فراہمی

ان باتی لازمی دی گئی شرائط اس ٹھیکیدار پر لاگو ہوں گی جسے مقامی حکومت کی جانب سے بس اڈے کے انتظام کے لیے ذمہ دار بنایا گیا ہے، بشرطیکہ مقامی حکومت اور ٹھیکیدار کے درمیان معاہدے میں بس اڈے کے اندر خدمات کی فراہمی کے لیے ٹھیکیدار کی ذمہ داری کو واضح طور پر بیان کیا گیا ہو۔ اگر معاہدے میں ایسی شرائط موجود نہیں ہیں، تو متعلقہ ٹی ایم اے ان خدمات کی فراہمی کی ذمہ دار ہوگی۔

بس اڈے پر فراہم کی جانے والی خدمات مسافروں کی سہولت، آرام اور حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے انتہائی اہم ہیں۔ اس سیشن میں ہم ان خدمات کے معیارات (standards)، نگرانی اور نفاذ کے طریقوں کا تفصیل سے ذکر کریں گے۔ اڈہ آپریٹر کی ذمہ داری ہے کہ وہ ان معیارات کو سمجھے اور ان پر عملدرآمد یقینی بنائے۔ میونسپل افسران، اور قائمہ کمیٹی (نگران کمیٹی) ان معیارات کو سامنے رکھتے ہوئے اپنی رپورٹ بنائیں اور بہتری کے لئے سفارشات مرتب کریں۔

1. مسافر گاڑیوں کی لینز (Passenger Vehicles Lanes)

i. تعارف

اس سیشن میں، ہم مسافروں گاڑیوں کی لینز کے انتظام، نگرانی، اور معیارات کے بارے میں تفصیل سے بات کریں گے تاکہ بس اڈے پر گاڑیوں کی حرکت کو بہتر بنایا جاسکے۔



ii. مسافر گاڑیوں کی لینز کے مقاصد:

- بسوں کی محفوظ آمدورفت کو یقینی بنانا
- ٹریفک کی روانی کو برقرار رکھنا
- مسافروں کی سہولت اور آرام کو بہتر بنانا

iii. مسافر گاڑیوں کی لینز کے معیارات (Standards)

a لینز کی تعداد اور ترتیب:

- بس اڈے پر مسافر گاڑیوں کی لینز کی مناسب تعداد کو یقینی بنائیں۔
- مناسب تعداد: بس اڈے پر گاڑیوں کی لینز کی تعداد مسافروں اور بسوں کی تعداد اور روٹ کے مطابق ہونی چاہیے۔ اس سے بسوں انتظار میں کم وقت لگے گا اور ٹریفک جام سے بچا جاسکے گا۔

b واضح نشانات

- ہر لین پر واضح نشانات اور سائن بورڈز نصب کریں تاکہ ڈرائیورز کو صحیح راستہ معلوم ہو سکے اور وہ آسانی سے گاڑی پارک کر سکیں یا اپنی منزل پر روانہ ہو سکیں۔
- نشانات اور سائن بورڈز کو مناسب جگہوں پر نصب کریں تاکہ وہ آسانی سے دیکھے جاسکیں۔

c ٹریفک کنٹرول

- بسوں کی آمدورفت کو منظم کرنے کے لیے ٹریفک کنٹرول کے مناسب اقدامات کریں۔
- بسوں کی لینز میں ٹریفک پولیس یا ٹریفک کنٹرولرز کو تعینات کریں۔ ٹریفک کنٹرولرز بسوں کی روانی کو منظم کرنے میں مدد کرتے ہیں اور کسی بھی ہنگامی صورتحال میں فوری کارروائی کرتے ہیں۔

d حفاظتی اقدامات

- مسافروں، خصوصاً بچوں، کے لیے حفاظتی اقدامات کو یقینی بنائیں، جیسے کہ بیریزز (barriers) اور گارڈ ریلز (guard rails) کی تنصیب

○ مسافروں کی لینز کو صاف اور رکاوٹوں سے پاک رکھیں۔

e روٹ پلاننگ:

- بسوں کے روٹس کی منصوبہ بندی اس طرح کریں کہ بسیں باسانی اپنی لینز میں داخل اور خارج ہو سکیں۔
- بسوں کے درمیان مناسب فاصلہ برقرار رکھیں تاکہ حادثے سے بچا جاسکے۔

f داخلی اور خارجی راستے

- بسوں کے داخلی اور خارجی راستوں کو الگ الگ رکھیں تاکہ بسوں کی آمد و رفت میں رکاوٹ نہ ہو۔
- داخلی اور خارجی راستوں پر واضح سائن بورڈ لگائیں۔

اڈہ آپریٹر کون ہے؟

"آپریٹر" سے مراد وہ ادارہ یا

تنظیم (organization/company/entity) یا شخص ہے جو بس

اڈے پر خدمات فراہم کرتا ہے، اس کی نگرانی کرتا ہے، اور اس کا انتظام

وانصرام کرتا ہے۔ اس میں ٹی ایم اے (اگر اڈہ لوکل گورنمنٹ چلا رہی ہو)،

ٹی ایم اے کا کوئی ٹھیکیدار، اور نجی بس اڈے کا مالک شامل ہیں۔ اڈہ آپریٹر

بس اڈے کے انتظامات کو بہتر بنانے کے لئے اڈہ سپروائزر تعینات کرے گا یا

خود اڈہ سپروائزر کے فرائض انجام دے گا۔

g ٹریفک کی روانی کی نگرانی

اڈہ سپروائزر ٹریفک کی روانی کو برقرار رکھنے کے لیے لینز کی نگرانی کریں۔

ٹریفک کی مشکلات کو فوری طور پر حل کرنے کے لیے اقدامات کریں۔

h مسافروں کی رائے

اڈہ سپروائزر مسافروں سے رائے حاصل کریں تاکہ خدمات کو بہتر بنایا جاسکے۔ میونسپل افسران بھی اڈہ کے

معائنے کے دوران مسافروں سے ملاقات کریں۔

اڈہ سپروائزر اور اڈہ آپریٹر مسافروں کی شکایات اور تجاویز کی روشنی میں لینز کی ترتیب اور انتظام کو بہتر بنائیں۔

i باقاعدہ معائنہ

میونسپل افسران بس اڈے کی گاڑیوں کی لینز کا باقاعدہ معائنہ کریں۔

معائنہ کے دوران مسائل کی نشاندہی کریں اور فوری کارروائی کریں

2. ٹکٹ بوتھ آپریشنز

i. تعارف

بس اڈے پر ٹکٹ بوتھ آپریشنز خدمات کی فراہمی کا ایک اہم حصہ ہیں۔ یہ بوتھز مسافروں کو ٹکٹ کی فروخت اور معلومات کی فراہمی کے لیے ضروری ہیں۔ اس سیکشن میں، ہم ٹکٹ بوتھ آپریشنز کے اہم پہلوؤں، معیارات، اور نگرانی کے طریقوں کا جائزہ لیں گے۔



ii. ٹکٹ بوتھ آپریشن کے مقاصد:

- ٹکٹ کی فروخت کے عمل کو منظم اور موثر بنانا
- مسافروں کو بروقت اور صحیح معلومات فراہم کرنا
- قطاروں کو منظم کرنا اور انتظار کے وقت کو کم کرنا
- ٹکٹ بوتھ کے عملے کی کارکردگی کو بہتر بنانا

iii. ٹکٹ بوتھ آپریشنز کے معیارات

a. ٹکٹ بوتھ کی ترتیب:

- اڈہ آپریٹر ٹکٹ بوتھ کو ایسی جگہ پر بنائیں کہ مسافروں کو آسانی سے نظر آسے اور وہاں پہنچ سکیں۔
- ٹکٹ بوتھز کی تعداد مسافروں کی تعداد کے مطابق ہونی چاہیے۔

b. قطاروں کا انتظام:

- قطاروں کے لیے مناسب جگہ فراہم کریں تاکہ مسافر آرام سے قطار میں کھڑے ہو سکیں
- قطاروں کو منظم کرنے کے لیے واضح نشانات اور رسیوں یا ریل کا استعمال کریں۔
- خواتین اور مردوں کے لئے علیحدہ قطاریں ہونا چاہیے۔
- معذور افراد اور بزرگ شہریوں کے لئے علیحدہ قطار کا انتظام کریں۔ چھوٹے بس اڈے جہاں اس کی گنجائش نہ ہو وہاں ٹکٹ خریداری کے لئے معذور افراد اور بزرگ شہریوں کو ترجیح دی جائے۔

c. معلومات کی فراہمی:

- اڈہ آپریٹر اس بات کو یقینی بنائیں کہ ٹکٹ بوتھ پر مسافروں کو بروقت اور صحیح معلومات فراہم کی جائیں۔
- ٹکٹ کی قیمتیں، روٹس، اور شیڈولز کی معلومات نمایاں جگہ پر آویزاں کریں۔

d. عملے کی تربیت:


- ٹکٹ بوتھ کے عملے کو مناسب تربیت فراہم کریں تاکہ وہ مسافروں کے سوالات کا جواب دے سکیں اور ان کی مدد کر سکیں۔
- عملے کو مسافروں کے ساتھ مؤدب اور خوش اخلاق رویہ اختیار کرنے کی تربیت دیں۔

e. حفاظتی اقدامات:

- ٹکٹ بوتھ پر حفاظتی اقدامات کو یقینی بنائیں، جیسے کہ سیکیورٹی کیمرے اور گارڈز کی تعیناتی۔

- ٹکٹ کی فروخت اور نقدی کے لین دین کو محفوظ طریقے سے انجام دیں۔

f. ای۔ٹکنگ کا نفاذ: (e-Ticketing)

- ایڈاپٹیو ای۔ٹکنگ سسٹم کو نافذ کرے۔ اس سسٹم میں ٹکٹوں کو خود کار طریقے سے نمبر الاٹ ہونے کی سہولت موجود ہو تاکہ مسافر آن لائن ٹکٹ خرید سکیں۔
- ٹکٹ پر بار کوڈ موجود ہو تاکہ  سکیئر کے مدد سے ٹکٹ کے اصلی ہونے کی تصدیق کی جاسکے۔
- ٹکٹ گم ہونے کی صورت میں اسی نمبر کی ٹکٹ دوبارہ فراہم کی جائے۔
- ٹکٹ بوتھ پر رقم کی وصولی کے لئے کریڈٹ ' / ڈیبٹ کارڈ، موبائل بینکنگ اور ای۔والٹ سے ادائیگی کی سہولت موجود ہو۔
- ٹکٹ پر تمام ضروری معلومات جیسا کہ تاریخ، وقت، بس کارڈ، رجسٹریشن نمبر، بس کالین نمبر، روٹ، مسافر کا نام اور قومی شناختی کارڈ نمبر درج ہونا چاہیے۔
- ٹکٹ پر مسافروں کے لئے ضروری ہدایات اور ریفرنڈ (refund) پالیسی واضح طور پر درج ہو۔

3. انتظار گاہیں

i. تعارف

- بس اڈے پر انتظار گاہیں مسافروں کو بس کے انتظار کے دوران آرام دہ ماحول فراہم کرتی ہیں۔ انتظار گاہوں کا موثر انتظام، صفائی، اور آرام دہ سہولیات مسافروں کے تجربے کو بہتر بناتے ہیں۔ اس سیکشن میں ہم انتظار گاہوں کے معیارات، انتظام، اور نگرانی کے طریقوں کا جائزہ لیں گے۔

ii. مقاصد:

- مسافروں کے لیے آرام دہ اور صاف انتظار گاہیں فراہم کرنا
- انتظار گاہوں کی صفائی اور نظم کو برقرار رکھنا
- مسافروں کی سہولت کے لیے ضروری سہولیات فراہم کرنا
- انتظار گاہ میں مسافروں کی حفاظت کو یقینی بنانا



iii. انتظار گاہوں کے معیارات

a. صفائی اور حفظان صحت:

- انتظار گاہوں کی باقاعدگی سے صفائی کریں تاکہ ان کا ماحول صاف ستھرا ہے۔
- کچرے دان فراہم کریں اور کچرے کو اٹھانے کے لیے مناسب انتظامات کریں۔

b. خواتین اور مردوں کے لئے علیحدہ انتظار گاہیں

- خواتین اور مردوں کے لئے علیحدہ انتظار گاہیں ہوں اور ان پر واضح الفاظ میں درج ہو۔
- انتظار گاہ میں داخل ہونے کے لئے خواتین اور مردوں کا راستہ الگ ہو۔
- مسافروں کی تربیت کی جائے کہ وہ اپنی مخصوص کردہ انتظار گاہ میں ہی بیٹھیں اور بس اڈے کے قواعد و ضوابط کا احترام کریں۔

- جن بس اڈوں پر انتظار گاہ کے لئے صرف ایک ہی ہال میسر ہو ویوں ہال کو دو حصوں میں اس طرح تقسیم کیا جائے کہ کسی بھی حصے میں مسافروں کی پرائیویسی (privacy) متاثر نہ ہو۔

c. آرام دہ نشستیں:

- مسافروں کے لیے آرام دہ اور صاف نشستیں فراہم کریں۔
- نشستوں کی تعداد مسافروں کی تعداد کے مطابق ہونی چاہیے۔

d. معلوماتی بورڈز:

- انتظار گاہوں میں معلوماتی بورڈز نصب کریں تاکہ مسافروں کو بروقت اور صحیح معلومات فراہم کی جاسکیں۔
- معلوماتی بورڈز پر بسوں کے شیڈول، روٹس، اور دیگر اہم معلومات درج کریں۔

e. کرایہ نامہ کی نمائش

- انتظار گاہوں میں کرایہ نامہ کی نمایاں اور واضح جگہ پر نمائش (display) کریں تاکہ مسافروں کو کرایہ کی معلومات مل سکیں۔
- کرایہ میں تبدیلی کی صورت میں مسافروں کو بروقت آگاہ کریں۔

f. بنیادی سہولیات:

- انتظار گاہوں میں پینے کے پانی کی سہولت فراہم کریں۔
- انتظار گاہ سے ملحق بیت الخلاء کی موجودگی کو یقینی بنائیں اور ان کی صفائی کا خاص خیال رکھیں۔
- معذور افراد کو انتظار گاہ میں داخلے کے لئے سہولت فراہم کی جائے جیسا کہ ریپ وغیرہ

g. حفاظت کے اقدامات:

- انتظار گاہوں میں حفاظتی اقدامات کو یقینی بنائیں، جیسے کہ مناسب روشنی، سیکیورٹی کیمرے اور گارڈز کی تعیناتی۔
- مسافروں کی حفاظت کے لیے ہنگامی صورتحال کے لیے منصوبہ بندی کریں۔

4. مسجد یا نماز کے جگہیں

i. تعارف

بس اڈے پر مسجد یا نماز کی جگہیں مسافروں کے لیے ایک اہم سہولت ہیں تاکہ وہ دوران سفر اپنی عبادت کو آرام اور سکون کے ساتھ انجام دے سکیں۔ اس سیکشن میں، ہم مسجد یا نماز کی جگہوں کے معیارات، ترتیب، اور نگرانی کے طریقوں کا جائزہ لیں گے۔

ii. مقاصد:

- مسافروں کے لیے آرام دہ اور صاف نماز کی جگہ فراہم کرنا
- نماز کے دوران مسافروں کی حفاظت کو یقینی بنانا



.iii مسجد یا نماز کی جگہوں کے معیارات

.a صفائی اور حفظان صحت:

- مسجد یا نماز کی جگہ کی باقاعدگی سے صفائی کریں تاکہ ان کا ماحول صاف ستھرا رہے۔
- کچرے کو ٹھکانے لگانے کے لیے مناسب انتظامات کریں اور کچرے دان فراہم کریں۔

.b وضو کے انتظامات:

- نماز کی جگہوں میں جائے نماز اور وضو کی سہولت فراہم کریں۔ وضو کے لیے صاف پانی کی فراہمی کو یقینی بنائیں۔

- خواتین اور مردوں کے لئے وضو کی جگہیں علیحدہ ہوں گی۔

.c بنیادی سہولیات:

- نماز کی جگہوں میں تمام ضروری اشیاء مثلاً جائے نماز اور قرآن پاک کے نسخے مہیا کئے جائیں گے۔
- نماز کے کی جگہوں میں پینے کے پانی کی سہولت فراہم کریں۔
- مسجد یا نماز کی جگہوں میں خواتین اور مردوں کے لئے علیحدہ جگہ مخصوص ہونا چاہئے۔
- اگر نماز کی ادائیگی کے لئے ایک ہی ہال یا کمرہ میسر ہو تو اسے طرح سے تقسیم کیا جائے اور رکاوٹ کھڑی کی جائے کہ خواتین اور مردوں کے لئے علیحدہ حصے بن جائیں۔

.d حفاظت کے اقدامات:

- نماز کی جگہ پر حفاظتی اقدامات کو یقینی بنائیں، جیسے کہ سیکیورٹی کیمرے اور گارڈز کی تعیناتی۔
- نماز کے دوران مسافروں کی حفاظت کے لیے ہنگامی صورتحال کے لیے منصوبہ بندی کریں۔

.e مسجد یا نماز کی جگہوں تک رسائی

- مسجد یا نماز کی جگہ بس اڈے کے احاطے کے اندر ہو اور اسے تمام مسافروں کے لیے قابل رسائی ہونا چاہیے۔
- نمازیوں کی آسانی کے لیے مسجد یا نماز کی جگہوں تک جانے کے لئے مناسب راستے فراہم کیے جائیں۔

.f آگاہی

- مسافروں کو بس اڈے کے احاطے میں مسجد یا نماز کی جگہوں کی دستیابی اور مقام کے بارے میں نشانات (signboard) کے ذریعے آگاہ کیا جائے گا۔

.g مسجد کا آرکیٹیکچر

- مسجد یا نماز کی جگہوں کا ڈیزائن اور ترتیب اسلامی طرز تعمیر اور مذہبی اصولوں اور ضروریات کے مطابق ہو گا۔

5. ریسٹوران، دکانیں، اور کھانے کے اسٹال

i. تعارف

اس سیکشن میں، ہم ریسٹوران، دکانوں، اور کھانے کے اسٹالز کے معیارات، انتظام، اور نگرانی کے طریقوں کا جائزہ لیں گے۔



ii. مقاصد

- کھانے پینے کی اشیاء کی حفظان و صحت کے اصولوں کے مطابق فراہمی
- ریسٹوران، دکانوں، اور کھانے کے اسٹالز کی صفائی اور نظم کو برقرار رکھنا
- مسافروں کی سہولت کے لیے مختلف ضروریات کی چیزیں فراہم کرنا

iii. ریسٹوران، دکانوں، اور کھانے کے اسٹالز کے معیارات

a. صفائی اور حفظان و صحت:

- ریسٹوران، دکانوں، اور کھانے کے اسٹالز کی باقاعدگی سے صفائی کریں تاکہ ان کا ماحول صاف ستھرا رہے۔ اڈہ سپروائزر روزانہ کی بنیاد پر اس صفائی کا جائزہ لے۔
- کچرہ اٹھانے کے لیے مناسب انتظامات کریں اور کچرے دان فراہم کریں۔
- کھانے پینے کی اشیاء کی تیاری اور فراہمی کے دوران حفظان و صحت کے اصولوں کا خیال رکھیں۔

b. ریسٹوران میں موجود سہولیات

- ریسٹوران میں مسافروں کے لیے مناسب نشستوں کا انتظام کریں گے تاکہ وہ احاطے میں آرام سے کھا سکیں۔

c. معیاری کھانے کی فراہمی:

- مسافروں کو معیاری اور تازہ کھانے پینے کی اشیاء فراہم کریں۔
- کھانے کی اشیاء کی قیمتوں کو ریسٹوراں یا اسٹال پر نمایاں طور پر آویزاں کریں۔

d. دکانوں کی ترتیب اور تنظیم:

- دکانوں اور کھانے کے اسٹالز کو اس طرح ترتیب دیں کہ مسافروں کو آسانی سے نظر آئیں اور وہاں پہنچ سکیں۔
- دکانوں میں مسافروں کی ضرورت کی تمام چیزیں دستیاب ہوں۔

e. عملے کی تربیت:

- آڈ آپریٹر کی ذمہ داری ہے کہ ریسٹوران، دکانوں، اور کھانے کے اسٹالز کے عملے کو مناسب تربیت فراہم کرے تاکہ وہ مسافروں کے سوالات کا جواب دے سکیں اور ان کی مدد کر سکیں۔
- عملے کو مسافروں کے ساتھ مؤدب اور خوش اخلاق رویہ اختیار کرنے کی تربیت دیں۔
- خدمات کے معیار میں احتساب اور مسلسل بہتری کو یقینی بنانے کے لیے گاہکوں کی رائے اور شکایات وصول کرنے اور ان کے حل کرنے کے طریقہ کار قائم کیے جائیں گے۔

f حفاظت کے اقدامات:

- ریسٹوران، دکانوں، اور کھانے کے اسٹالز میں حفاظتی اقدامات کو یقینی بنائیں، جیسے کہ سیکیورٹی کیمرے اور گارڈز کی تعیناتی۔

گروپ سرگرمی: خدمات کی فراہمی کے لیے کردار نگاری (رول پلے) Role Play

تعارف

خدمات کی فراہمی کے مختلف پہلوؤں کو سمجھنے اور ان پر عمل کرنے کے لیے (رول پلے) (کردار نگاری) کیا جائے گا۔ اس کا مقصد شرکاء کو عملی تجربہ فراہم کرنا اور خدمات کی فراہمی میں درپیش چیلنجز کا سامنا کرنے کی صلاحیتوں کو بہتر بنانا ہے۔ رول پلے میں مختلف کردار ادا کیے جائیں گے تاکہ ہر شخص اپنی ذمہ داریوں کو بہتر طور پر سمجھ سکے اور حقیقی صورتحال میں بہترین کارکردگی کا مظاہرہ کر سکے۔

رول پلے کے مقاصد

- خدمات کی فراہمی کے دوران درپیش مسائل کی عملی طور پر مشق کرنا
- شرکاء کی مسئلہ حل کرنے کی صلاحیتوں کو بہتر بنانا
- خدمات کی فراہمی کے معیار کو بڑھانا
- ٹیم ورک اور تعاون کی حوصلہ افزائی کرنا

منظر نامہ (رول پلے) کے مراحل

i کرداروں کی تقسیم:

- شرکاء کو مختلف کردار تفویض کیے جائیں گے، جیسے کہ میونسپل افسر، اڈہ سپروائزر، سینٹری سپروائزر، کلک بوتھ کا عملہ، ریسٹوران کا عملہ، وغیرہ۔
- ہر کردار کے لیے مخصوص ذمہ داریاں اور فرائض تفویض کیے جائیں گے۔

ii منظر نامے کی تیاری

- حقیقی زندگی کے منظر نامے (رول پلے) تیار کیے جائیں گے تاکہ شرکاء مختلف صورتحال کا سامنا کر سکیں۔
- رول پلے میں خدمات کی فراہمی، مسائل کا سامنا، اور ان کا حل شامل ہو گا۔

iii کرداروں کا نبھانا:

- شرکاء اپنے کردار کو نبھائے گے اور منظر نامے کے مطابق کام کرے گے۔
- شرکاء اپنی ذمہ داریوں کو پورا کرنے کے دوران مسائل کا سامنا کریں گے اور ان کا حل تلاش کریں گے۔

iv مشاہدہ اور تجزیہ:

- رول پلے کے دوران دیگر شرکاء اور ٹریینرز منظر نامے (رول پلے) کا مشاہدہ کریں گے۔
- مسائل کا تجزیہ کیا جائے گا اور بہترین حل کی نشاندہی کی جائے گی

v تاثرات (فیڈبیک) اور بحث

- رول پلے کے بعد شرکاء کے تاثرات (فیڈبیک) لیا جائے گا۔
- ٹریڈ شرکاء کی کارکردگی پر تبصرہ کریں گے اور بہتری کے لیے تجاویز دیں گے۔

کردار نگاری (رول پلے) کی مثالیں

سین 1: بس لینز کا معائنہ

ٹی ایم او: (ٹی ایم او بس اڈے کے سپروائزر کے ساتھ بس لینز پر جاتا ہے) یہ دیکھیں، یہاں بس لینز پر گاڑیاں بے ترتیب پارک کی گئی ہیں اور بس لینز کے معیارات (standards) کی پیروی نہیں کی جارہی۔

سپروائزر: جی سر، میں ڈرائیوروں سے بات کرتا ہوں اور بسوں کی درست پارکنگ کا انتظام کرتا ہوں۔

ٹی ایم او: آپ کو چاہیے کہ ان ڈرائیوروں کی تربیت کا انتظام کریں

سپروائزر: جی سر، میں اڈہ آپریٹر کے ساتھ مل کر یہ پروگرام ترتیب دے رہا ہوں۔

ٹی ایم او: ٹھیک ہے، لیکن یاد رکھیں کہ بس لینز کی درست دیکھ بھال اور معیاری پارکنگ ضروری ہے۔ میں ایک ہفتے بعد دوبارہ معائنہ کرنے آؤں گا۔ اور یہ جو بس لینز آپ نے بنوائی ہیں اس میں مسافروں کے گزرنے کی جگہ بہت کم ہے۔ اس کو ٹھیک کرائیں۔

سپروائزر: جی سر، میں اس کی دوبارہ پارکنگ کرتا ہوں۔ آپ کے اگلے دورے تک یہ ٹھیک ہو جائیں گی۔

سین 2: ٹکٹ بوتھ کا معائنہ

ٹی ایم او: (ٹی ایم او ٹکٹ بوتھ کے قریب پہنچتا ہے) یہاں ٹکٹ بوتھ پر بھیڑ ہے اور مسافروں کے لیے الگ الگ لائنوں کی سہولت نہیں دی گئی ہے۔

مسافر: (مسافر ٹی ایم او سے شکایت کرتا ہے) سر، یہاں ٹکٹ بوتھ پر اکثر مشکلات ہوتی ہیں، اور ہمیں لمبی قطاروں میں کھڑا رہنا پڑتا ہے۔

ٹی ایم او: (ٹی ایم او سپروائزر سے مخاطب) یہاں پر مرد اور خواتین کے لیے الگ الگ لائنوں کا انتظام کریں اور ٹکٹ بوتھ کی صفائی کا بھی خیال رکھیں۔

سپروائزر: جی سر، میں فوراً اس پر عمل کرتا ہوں اور اضافی عملہ تعینات کرتا ہوں تاکہ مسافروں کی مشکلات کم ہوں۔

سین 3: انتظار گاہوں کا معائنہ

ٹی ایم او: (انتظار گاہ میں داخل ہوتا ہے) یہاں پر روشنی کا انتظام ناقص ہے اور صفائی کی حالت بھی خراب ہے۔

سپروائزر: جی سر، میں فوراً بلب تبدیل کرواتا ہوں اور صفائی کے عملے کو بھیجتا ہوں تاکہ صفائی کی حالت بہتر ہو۔

ٹی ایم او: ٹھیک ہے، لیکن یہ یاد رکھیں کہ انتظار گاہوں کی صفائی اور روشنی کا انتظام ہمیشہ درست ہونا چاہیے۔ اس دفعہ میں آپ کو صرف وارننگ دے رہا ہوں۔ اگر شکایت دور نہ ہوئی تو اگلی دفعہ میں آپ جرمانہ کروں گا۔

سین 4: بیت الخلاء کا معائنہ

ٹی ایم او: (بیت الخلاء کے قریب پہنچتا ہے) یہ بیت الخلاء کی حالت انتہائی خراب ہے، صفائی بالکل نہیں ہوئی ہے، اور صابن بھی موجود نہیں ہے۔ مسافر: سر، یہاں بیت الخلاء کی صفائی کا بالکل خیال نہیں رکھا جاتا اور ہم اکثر مسائل کا سامنا کرتے ہیں۔ ٹی ایم او: (سپر وائزر سے مخاطب) فوراً صفائی کروائیں اور صابن کی دستیابی یقینی بنائیں۔ بیت الخلاء کی صفائی کا معیار برقرار رکھنا انتہائی ضروری ہے۔ سپر وائزر: جی سر، میں فوراً عملہ بھیجتا ہوں۔

سین 5: مسجد کا معائنہ

ٹی ایم او: (مسجد کا جائزہ لیتا ہے) یہاں وضو کی جگہ کی صفائی نہیں ہوئی ہے اور جائے نماز بھی درست حالت میں نہیں ہیں۔ جگہ جگہ سے پھٹے ہیں اور بہت گندے ہو گئے ہیں۔ سپر وائزر: جی سر، میں فوراً صفائی کا عملہ کو بھیجتا ہوں اور صفائی کرواتا ہوں۔ اور جائے نماز کی حالت میں اڈہ آپریٹر کے علم میں لاچکا ہوں۔ انہوں نے وعدہ کیا ہے کہ اس ماہ کے آخر تک تمام جائے نماز تبدیل کر دیے جائیں گے۔ ہم مسجد میں نئے قالین بچھا رہے ہیں۔ ٹی ایم او: یہ یاد رکھیں کہ مسجد کی صفائی اور دیکھ بھال انتہائی ضروری ہے اور ہمارے ایمان کا حصہ ہے۔ یہاں ہمیشہ صفائی کی حالت درست ہونی چاہیے۔ میں اگلے ماہ کے آغاز میں دوبارہ معائنہ کروں گا اور اگر صفائی کی حالت درست نہ ہوئی تو آپ کو جرمانہ کیا جائے گا۔ سپر وائزر: جی سر، آپ کو آئندہ شکایت کا موقعہ نہیں ملے گا۔

سین 6: کھانے کے اسٹال کا معائنہ

ٹی ایم او: (کھانے کے اسٹال پر جاتا ہے) یہاں صفائی کا کوئی معیار نہیں ہے اور ملازمین کے پاس میڈیکل سرٹیفکیٹ بھی موجود نہیں ہیں۔ کھانے کے اسٹال کا مالک: سر، ہم معذرت خواہ ہیں۔ ہم فوراً صفائی کے اقدامات کرتے ہیں اور ملازمین کے میڈیکل سرٹیفکیٹ کا بندوبست کرتے ہیں۔ ٹی ایم او: آپ کو صفائی کے معیار کی بیرونی کرنی چاہیے۔ میں نے پچھلے معائنے کے وقت بھی آپ کو وارننگ دی تھی۔ کھانے کے اسٹال کا مالک: جی جناب، ہمیں کچھ دنوں کی مہلت دے دیں۔ میں تمام چیزیں ٹھیک کرتا ہوں۔ ٹی ایم او: عملے کے جن افراد کے پاس میڈیکل سرٹیفکیٹ نہیں ہیں انہیں فوراً اسٹال سے ہٹادیں۔ اس دفعہ میں آپ کو صرف جرمانہ کر رہا ہوں۔ اگر اگلی دفعہ بھی یہی حالات رہے تو میں آپ کا اسٹال بند کر دوں گا۔

مباحثہ

سیشن کے اختتام پر مندرجہ ذیل موضوعات یا ان میں سے کچھ نکات پر بحث کا آغاز کریں۔ شرکاء کو کھل کر بات کرنے کا موقع دیں۔

بحث کے نکات:

- کیا باقاعدہ معائنہ اور آڈٹ خدمات کی فراہمی میں بہتری لانے میں مددگار ثابت ہوتے ہیں؟ اگر ہاں، تو کیسے؟
- مسافروں کی رائے اور فیڈبیک کے حصول کے مؤثر طریقے کیا ہیں؟
- ٹیکنالوجی کے استعمال سے خدمات کی نگرانی کیسے بہتر بنائی جاسکتی ہے؟
- عملے کی تربیت اور ترقی کے لیے بہترین حکمت عملی کیا ہو سکتی ہے؟
- شکایات کے نظام کو بہتر بنانے کے لیے کونسی حکمت عملی اپنائی جاسکتی ہے؟
- ٹیم ورک اور تعاون کو فروغ دینے کے طریقے کیا ہیں؟

سیشن 4۔ حفظانِ صحت کے معیارات

تعارف

بس اڈے پر حفظانِ صحت کے معیارات کی پیروی نہایت ضروری ہے تاکہ مسافروں کو صاف، محفوظ، اور صحت مند ماحول فراہم کیا جاسکے۔ حفظانِ صحت کے معیارات کی تعمیل نہ صرف مسافروں کی تسلی اور اطمینان کو بڑھاتی ہے بلکہ بیماریوں کے پھیلاؤ کو بھی روکتی ہے۔ اس سیکشن میں، ہم بس اڈے پر حفظانِ صحت کے معیارات کے مختلف پہلوؤں کا جائزہ لیں گے، جن میں صفائی، سینٹائزیشن، اور حفظانِ صحت کے اصولوں کی پیروی شامل ہے۔ ان معیارات کو اپنانا اور ان کی باقاعدہ نگرانی کرنا بس اڈے کی مجموعی کارکردگی اور مسافروں کی فلاح و بہبود کے لیے ضروری ہے۔

1. پینے کے پانی کے معیارات

i مقاصد

- مسافروں کے پینے کے لئے محفوظ اور صاف پانی فراہم کرنا
- پینے کے پانی کی فراہمی کے نظام کی باقاعدہ نگرانی کرنا
- مسافروں کی صحت کو یقینی بنانا

ii پینے کے پانی کے معیارات

a پانی کی صفائی:

- اڈہ سپروائزر صاف پینے کے پانی کی فراہمی کو یقینی بنائے۔ یہ پانی مضر صحت بیکٹیریا اور وائرس اور تمام کثافتوں سے پاک ہو۔
- بس اڈہ کی انتظامیہ یقینی بنائے کہ فراہم کردہ پانی قومی اور مقامی معیارات (standards) کے مطابق ہے۔
- پانی کے نمونوں کے باقاعدگی سے ٹیسٹ کرائے جائیں تاکہ مقررہ حفاظتی اور حفظانِ صحت کے تقاضوں کی تعمیل کی جاسکے۔
- پانی کے ذخائر (ٹینکی) اور سپلائی لائنز کی باقاعدگی سے صفائی کریں۔

b پانی کے اسٹیشنز کی دیکھ بھال:

- پانی کے اسٹیشنز کی باقاعدگی سے دیکھ بھال کریں تاکہ وہ صحیح حالت میں رہیں۔
- پانی کے اسٹیشنز کے ٹنکوں اور فیلٹرز کی باقاعدگی سے صفائی کریں۔
- پانی کے اسٹیشنز کے ارد گرد پانی جمع نہ ہونے دیں۔ یہ ماحول کو گندہ کرتا ہے اور مچھروں کی افزائش کا باعث بنتا ہے۔

c پانی کی جانچ (Water Quality Testing)

- پینے کے پانی کی باقاعدگی سے ٹیسٹ کریں تاکہ اس کی صفائی اور معیار کو یقینی بنایا جاسکے۔
- پانی کی ٹیسٹ کی رپورٹوں کا ریکارڈ رکھیں اور مسائل کی صورت میں فوری کارروائی کریں۔



d معلومات کی فراہمی:

- مسافروں کو پینے کے پانی کے اسٹیشنز کی موجودگی اور مقام کے بارے میں آگاہ کریں۔
- پانی کے اسٹیشنز پر واضح نشانات اور معلوماتی بورڈز نصب کریں۔

2. بیت الخلاء میں حفظانِ صحت کے معیارات

i تعارف

بس اڈے پر بیت الخلاء میں حفظانِ صحت کے معیار کو یقینی بنانا مسافروں کے آرام اور صحت کے لیے انتہائی ضروری ہے۔ صاف اور حفظانِ صحت کے اصولوں کے مطابق بیت الخلاء بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکتے ہیں۔ اس سیشن میں، ہم بیت الخلاء میں صفائی اور حفظانِ صحت کے معیارات کے مختلف پہلوؤں کا جائزہ لیں گے، جن میں صفائی، سینیٹیشن، اور صفائی کے اصولوں کی پیروی شامل ہے۔ ان معیارات کو اپنانا اور ان کی باقاعدہ نگرانی کرنا بس اڈے کی مجموعی کارکردگی اور مسافروں کی صحت کے لیے ضروری ہے۔

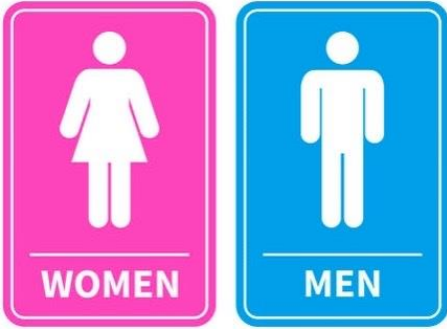
ii سیشن کے مقاصد

- مسافروں کے لیے صاف اور حفظانِ صحت کے اصولوں کے مطابق بیت الخلاء فراہم کرنا
- بیت الخلاء کی صفائی اور حفظانِ صحت کو برقرار رکھنا
- صفائی کے عملے کی تربیت اور نگرانی کو یقینی بنانا
- بیت الخلاء میں بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکنا

iii بیت الخلاء کی صفائی کے معیارات

a بیت الخلاء کی سہولت

- بس اڈوں پر بیت الخلاء بنانا اور ان کے دیکھ بھال اڈہ آپریٹر کی ذمہ داری ہے۔ بیت الخلاء کی تعداد اتنی ہو کہ اڈے کے مصروف ترین اوقات میں بھی مسافروں کو یہ سہولت باآسانی میسر ہو اور انہیں اپنی باری کے لئے لمبا انتظار نہ کرنا پڑے۔
- خواتین اور مردوں کے لئے بیت الخلاء علیحدہ قائم کئے جائیں گے اور ان پر واضح طور "خواتین" یا "مرد" لکھا ہو گا۔
- خواتین اور مردوں کے بیت الخلاء میں کم از کم ایک بیت الخلاء معذور افراد کے لئے مخصوص ہو گا اور اس کی واضح طور پر نشاندہی کی جائے گی۔ ان بیت الخلاء میں تمام ضروری سہولیات مثلاً ریپ اور ہینڈریل فراہم کی جائیں گی۔



b صفائی اور سینیٹیشن (Sanitation):

- بیت الخلاء کی باقاعدگی سے صفائی کریں تاکہ ان کا ماحول صاف ستھرا اور بدبو سے پاک رہے۔
- صفائی کے دوران جراثیم کش مواد کا استعمال کریں تاکہ بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکا جاسکے۔
- صفائی کے لئے مخصوص صفائی کے عملے کی تعیناتی کریں۔
- اڈہ سپروائزر بیت الخلاء کی صفائی کے لئے ایک شیڈول بنا کر دے اور اس پر عملدرآمد کرائے۔
- مصروف بس اڈوں پر بیت الخلاء کی صفائی کا عملہ ہر وقت موجود ہونا چاہیے۔

c سینیٹری سہولیات:

- بیت الخلاء میں مناسب سینیٹری سہولیات فراہم کریں، جیسا کہ پیئڈ واش یا صابن، اور ہاتھ خشک کرنے والی مشینیں یا ٹشو پیپر۔
- کچرے کو اٹھانے کا مناسب انتظام کریں اور کچرے دان فراہم کریں۔

d صفائی کے معیارات کی نگرانی:

- میونسپل افسران صفائی کے معیارات کی نگرانی کے لیے باقاعدہ معائنہ کریں۔
- معائنہ کے دوران مسائل کی نشاندہی کریں اور فوری کارروائی کریں۔

e صفائی کے عملے کی تربیت:

- اڈہ سپروائزر صفائی کے عملے کو مناسب تربیت فراہم کریں تاکہ وہ صفائی کے معیار کو برقرار رکھ سکیں۔
- عملے کو صفائی کے اصولوں اور جراثیم کش مواد کے استعمال کی تربیت دیں۔

f معلومات کی فراہمی:

- مسافروں کو بیت الخلاء کی صفائی اور حفظان صحت کے اصولوں کے بارے میں آگاہ کریں۔
- بیت الخلاء کے لئے واضح نشانات (بورڈ) (signage) نصب کریں۔

3. انتظار گاہوں میں حفظان صحت کے معیارات

i تعارف:

انتظار گاہوں میں حفظان صحت کے معیارات کو یقینی بنانا مسافروں میں بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکتا ہے۔ اس سیکشن میں، ہم انتظار گاہوں میں حفظان صحت کے معیارات کے مختلف پہلوؤں کا جائزہ لیں گے۔

ii سیشن کے مقاصد:

- مسافروں کے لیے صاف اور آرام دہ انتظار گاہیں فراہم کرنا
- انتظار گاہوں کی صفائی اور حفظان صحت کو برقرار رکھنا
- صفائی کے عملے کی تربیت اور نگرانی کو یقینی بنانا
- انتظار گاہوں میں بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکنا

iii انتظار گاہوں میں حفظان صحت کے معیارات:

a صفائی اور سینیٹیشن:

- انتظار گاہوں کی باقاعدگی سے صفائی کریں تاکہ ان کا ماحول صاف ستھرا رہے۔
- صفائی کے دوران جراثیم کش مواد کا استعمال کریں تاکہ بیماریوں کے پھیلاؤ کو روکا جاسکے۔
- صفائی کے لئے مخصوص صفائی کے عملے کی تعیناتی کریں۔

b کوڑے کی صفائی:

- کوڑا کرکٹ اٹھانے کا مناسب انتظام کریں اور انتظار گاہ میں کوڑا دان فراہم کریں۔

○ کوڑے دانوں کو باقاعدگی سے خالی کریں اور صاف رکھیں۔

c ہوا کی نکاسی

- انتظار گاہوں میں ہوا کی نکاسی کا مناسب انتظام کریں تاکہ ہوا کی تازگی برقرار رہے۔
- ہوا کی نکاسی کے لیے ونٹیلیشن سسٹم (روشن دان) کا استعمال کریں۔
- اڈہ سپرویزرز بس اڈہ پر مسافروں کی تعداد کے پیش نظر کوڑے دان کی صفائی کا ایک شیڈول بنائے اور اس پر عملدرآمد کرائے۔

d صفائی کے عملے کی تربیت:

- صفائی کے عملے کو مناسب تربیت فراہم کریں تاکہ وہ صفائی کے معیار کو برقرار رکھ سکیں۔
- عملے کو صفائی کے اصولوں اور جراثیم کش مواد کے استعمال کی تربیت دیں۔

e معلومات کی فراہمی:

- مسافروں کو انتظار گاہوں کی صفائی اور حفظان صحت کے اصولوں کے بارے میں آگاہ کریں۔
- انتظار گاہوں میں واضح نشانات اور معلوماتی بورڈز نصب کریں۔

سیشن 5- کمیونٹی کی شمولیت اور حفاظتی اقدامات

بس اڈے کے معاملات میں پر کمیونٹی کی شمولیت اور ان کی آراء سے استفادہ کرنا ایک نیا تصور (concept) ہے۔ کمیونٹی کی شمولیت نہ صرف خدمات کی فراہمی کو بہتر بناتی ہے بلکہ بس اڈے کے ماحول کو دوستانہ اور محفوظ بناتی ہے۔ اس سیشن میں، ہم کمیونٹی کی شمولیت کے مختلف پہلوؤں کی اہمیت اور ان کے نفاذ پر بات کریں گے۔

اس سیشن میں ہم تین موضوعات پر غور کریں گے:

1- کمیونٹی کی شمولیت، 2- حفاظتی اقدامات، 3- انشورنس

1. کمیونٹی کی شمولیت

i مقامی کمیونٹی کے ساتھ تعاون:

- بس اڈے کی انتظامیہ مقامی کمیونٹی کے ساتھ مضبوط رابطہ قائم کرے تاکہ بس اڈے پر خدمات کی فراہمی کو بہتر بنایا جاسکے۔ یہ تعاون ایک کمیٹی کی صورت میں ہو سکتا ہے جس میں مقامی کمیونٹی کے نمائندے، مسافر اور دوسرے متعلقین (Stakeholders) شامل ہوں۔ یہ کمیٹی بس اڈے کے متعلق فیصلہ سازی میں اڈہ آپریٹر سے تعاون کرے۔
- اڈہ سپروائزر کمیونٹی کی رائے حاصل کرے اور ان کی تجاویز کو خدمات کی بہتری کے لیے استعمال کرے۔

ii آگاہی مہمات:

- کمیونٹی کے ساتھ مل کر آگاہی مہمات کا انعقاد کریں تاکہ مسافروں کو بس اڈے پر دستیاب خدمات اور حفاظتی اقدامات کے بارے میں آگاہ کیا جاسکے۔
- آگاہی مہمات کے دوران مقامی کمیونٹی کو بس اڈے کی حدود میں صفائی اور حفظان صحت کے اصولوں کی اہمیت اور اس کے فوائد کے بارے میں آگاہ کریں۔

iii شکایات اور تجاویز کا نظام:

- مسافروں اور کمیونٹی کے لیے شکایات اور تجاویز کا مؤثر نظام قائم کریں۔
- شکایات اور تجاویز کا باقاعدگی سے جائزہ لیں اور ان پر فوری کارروائی کریں۔

iv کمیونٹی کی رضاکارانہ خدمات:

- کمیونٹی کے ممبران کو رضاکارانہ خدمات کے لیے ترغیب دیں تاکہ بس اڈے پر خدمات کی فراہمی میں مدد مل سکے۔
- رضاکاروں کی تربیت اور نگرانی کو یقینی بنائیں۔

شکایات درج کرانے کا طریقہ کار

اڈہ آپریٹر کو درج ذیل اقدامات کرنے ہوں گے:

- (1) بس اڈے پر خدمات سے متعلق کسی بھی تشویش، مسئلے، یا فیڈبیک کی رپورٹنگ کے لیے مسافروں کے لیے ایک مضبوط رپورٹنگ میکانزم (طریقہ کار) قائم کریں؛

(2) نوٹ: یہ انتظام ایک "شکایات اور تجاویز باکس" کی شکل میں ہو سکتا ہے، جو واضح مقام پر رکھا جائے۔ فیڈبیک کے لئے ایک رابطہ نمبر بھی دیا سکتا ہے۔

رابطہ نمبر کی بس اڈے کے مختلف مقامات پر، خاص طور پر انتظار گاہ میں تشہیر کی جائے گی اور ٹکٹ پر پرنٹ کیا جائے گا۔

(3) مسافروں کو فیڈبیک جمع کروانے کے طریقہ کار کی واضح ہدایات فراہم کریں، جن میں اڈہ سپروائزر کے رابطہ کی تفصیلات اور مقررہ رپورٹنگ چینلز شامل

ہوں؛

(4) اڈہ کی انتظامیہ رپورٹ کی گئے مسائل کا فوری جواب دے اور ان کا حل نکالے؛

(5) رپورٹنگ میکانزم کے موثر ہونے کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیں اور بدلتی ہوئی ضروریات اور فیڈبیک کی روشنی میں نظام میں بہتری لائیں۔

مباحثہ: کمیونٹی کی رائے اور شمولیت کی اہمیت

بس اڈے پر خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانے اور مسافروں کے اطمینان کو یقینی بنانے کے لیے کمیونٹی کی رائے اور شمولیت انتہائی اہمیت رکھتی ہے۔ کمیونٹی کی فعال شمولیت نہ صرف مسائل کی نشاندہی میں مددگار ثابت ہوتی ہے بلکہ خدمات کی بہتری کے لیے تجاویز بھی فراہم کرتی ہے۔ اس فورم میں، ہم کمیونٹی کی رائے اور شمولیت کی اہمیت پر تبادلہ خیال کریں گے اور ان کو موثر طریقے سے استعمال کرنے کی حکمت عملیوں پر غور کریں گے۔

اہم نکات برائے بحث

کمیونٹی کی رائے کی اہمیت:

مسائل کی نشاندہی: کمیونٹی کی رائے سے بس اڈے پر خدمات سے متعلق مسائل کی بروقت نشاندہی ممکن ہوتی ہے۔

خدمات کی بہتری: کمیونٹی کی رائے اور تجاویز خدمات کی بہتری کے لیے اہم ہیں۔

کمیونٹی کی شمولیت کے فوائد

ملکیت (Ownership) کا احساس: کمیونٹی کی شمولیت سے ان میں ملکیت کا احساس پیدا ہوتا ہے۔

مسائل کا فوری حل: کمیونٹی کی شمولیت سے مسائل کا فوری اور موثر حل ممکن ہوتا ہے۔

چیلنجز اور حل

چیلنجز: کمیونٹی کی رائے حاصل کرنے میں درپیش چیلنجز کو پہچانیں۔

حل: چیلنجز کا موثر حل تلاش کریں اور حکمت عملی تیار کریں۔

2. حفاظتی اقدامات

i سیکورٹی کیمرے:



اڈہ آپریٹریکی ذمہ داری ہے کہ بس اڈے کے تمام اہم مقامات پر سیکیورٹی کیمرے نصب کرے تاکہ مسافروں کی حفاظت کو یقینی بنایا جاسکے۔ گاڑیوں کے اڈے میں داخل اور اخراج کی جگہ پر یہ کیمرے ضرور نصب ہوں۔

سیکیورٹی کیمروں کی باقاعدہ نگرانی کی جائے اور کسی بھی مشکوک سرگرمی کی فوری رپورٹ کریں۔
سیکیورٹی کیمرے چوبیس گھنٹے بغیر کسی تعطل کے ریکارڈنگ کریں گے جو کہ کم از کم ایک سال تک محفوظ رکھی جائے گی۔
سیکیورٹی کیمروں کی ریزولوشن اتنی ضرور ہونا چاہیے کہ تمام چہرے اور واقعات صاف طور پر دیکھے جاسکیں۔

ii ٹکٹوں کا مصالحتی عمل (Reconciliation)

آپریٹر کو درج ذیل اقدامات کرنے ہوں گے:

- دن کے اختتام پر، آپریٹر ٹکٹ بوتھ کے ریکارڈر جسٹریٹ میں درج اندراجات کے مطابق سی سی ٹی وی فوٹیج کا جائزہ لے گا۔
- سی سی ٹی وی فوٹیج اور ریکارڈر اندراجات کے درمیان کسی بھی قسم کے فرق یا تضاد کی صورت میں فوری طور پر تحقیقات کی جائیں گی اور انہیں دستاویزی شکل میں مرتب کیا جائے گا۔
- مصالحتی عمل کے دوران پائے جانے والے کسی بھی قسم کے فرق کی رپورٹ تحصیل میونسپل افسر یا کسی دوسرے افسر کو دی جائے گی جو بس اڈے کے انتظام کے ذمہ دار ہوں۔

iii سیکورٹی گارڈز:

- بس اڈے پر سیکورٹی گارڈز کی تعیناتی کریں تاکہ مسافروں کی حفاظت کو یقینی بنایا جاسکے۔
- سیکورٹی گارڈز کے لئے سکیٹر کا انتظام کریں تاکہ مسافروں اور ان کے سامان کی تلاشی لی جاسکے۔
- سیکورٹی گارڈز کو مناسب تربیت فراہم کریں تاکہ وہ کسی بھی ہنگامی صورتحال کا سامنا کر سکیں۔

iv حفاظتی پروٹوکول:

- مسافروں کی حفاظت کے لیے حفاظتی پروٹوکول مرتب کریں اور ان پر عمل کریں۔
- حفاظتی پروٹوکول کو نمایاں جگہوں پر آویزاں کریں تاکہ مسافران سے آگاہ رہیں۔

v ہنگامی منصوبہ بندی

- ہنگامی صورتحال کے لیے مناسب منصوبہ بندی کریں اور اس پر عمل کریں۔ مثال کے طور پر، اگر بسوں کے لیے معمول کا اخراجی راستہ کسی مظاہرے کی وجہ سے بند ہو جائے، تو کون سا متبادل راستہ اپنایا جائے گا تاکہ یہیہ چلتا رہے اور مسافر بروقت اپنی منزل کی طرف روانہ ہو سکیں؟
- ہنگامی منصوبہ بندی کے بارے میں مسافروں اور عملے کو آگاہ کریں۔

vi جرمانے:

- آپریٹر سیکورٹی ضوابط کی تعمیل کو یقینی بنانے اور معائنہ یا آڈٹ کے دوران شناخت کی گئی کسی بھی کمی کو دور کرنے کے لیے اصلاحی اقدامات کرنے کا ذمہ دار ہو گا۔
- بیان کردہ سیکورٹی اقدامات نہ اٹھانے کی صورت میں یا مصالحتی عمل پر عدم عملدرآمد کی صورت میں لوکل گورنمنٹ ایکٹ 2013 کے تحت سزا اور جرمانے ہو سکتے ہیں۔

vii سیکورٹی چیک لسٹ: سیکورٹی چیک لسٹ کی تیاری اور جائزہ (گروپ ورک)

بس اڈے پر مسافروں کی حفاظت اور سیکورٹی کو یقینی بنانے کے لیے ایک جامع سیکورٹی چیک لسٹ کی ضروری ہے۔ یہ مشق شرکاء کو سیکورٹی چیک لسٹ تیار کرنے اور اس کا جائزہ لینے کے عمل سے روشناس کرائے گی۔ اس کے ذریعے وہ سیکورٹی کے مختلف پہلوؤں کو بہتر طور پر سمجھ سکیں گے اور عملی تجربہ حاصل کریں گے۔

مشق کے مراحل

سیکورٹی چیک لسٹ کی تیاری:

شرکاء کو درج ذیل پہلوؤں پر غور کرتے ہوئے ایک سیکورٹی چیک لسٹ تیار کرنی ہے:

سیکورٹی کیمرے:

کیمروں کی تنصیب کی جگہیں اور تعداد

کیمروں کی باقاعدہ نگرانی اور مرمت

سیکورٹی گارڈز:

گارڈز کی تعداد اور تعیناتی کے مقامات

گارڈز کی تربیت اور کارکردگی کی نگرانی

ہنگامی منصوبہ بندی:

ہنگامی منصوبہ بندی کی تفصیلات

ہنگامی صورتحال میں عملے اور مسافروں کی رہنمائی

روشنی:

بس اڈے کے مختلف مقامات پر مناسب روشنی کی فراہمی

روشنی کی حالت کا باقاعدہ جائزہ

داخلے اور خارجی راستے:

داخلے اور خارجی راستوں کی نگرانی

مشتبہ سرگرمیوں کی روک تھام کے اقدامات

حتمی چیک لسٹ کی تیاری

ہر گروپ اپنی چیک لسٹ کو حتمی شکل دے۔

حتمی چیک لسٹ کو میونسپل افسر یا سیکوریٹی انچارج کی منظوری کے لیے پیش کریں۔

3. انشورنس

تعارف

مسافروں اور بس کے عملے کے لئے انشورنس کی سہولت مہیا کی جائے گی۔ انشورنس کا مقصد کسی بھی حادثے یا نقصان کی صورت میں مالی تحفظ فراہم کرنا ہے۔ اس باب میں، ہم انشورنس کے مختلف پہلوؤں، پالیسیوں، اور ان کے نفاذ پر غور کریں گے۔

i انشورنس اور مقامی حکومت:

- ہر روٹ کے لیے انشورنس پر بیمہ کی رقم مقامی حکومت سے منظور شدہ ہوگی۔
- انشورنس پر بیمہ کی رقم کا حساب مختلف عوامل جیسے کہ کوریج کی حدود، خطرے کے پروفائل، سفر کی دوری، اور پروڈیکورمنٹ عمل کے ذریعے حاصل کردہ انشورنس کمپنی کی کوٹیشنز کی بنیاد پر کیا جائے گا۔
- مقامی حکومت انشورنس پر بیمہ کا وقتاً فوقتاً جائزہ لے گی اور اس میں ردوبدل کر سکے گی۔

ii انشورنس پر بیمہ کی رقم

- مسافر گاڑیوں کے ڈرائیوروں، کنڈکٹروں، اور مسافروں کے لیے انشورنس پر بیمہ کو مسافروں سے وصول کیے جانے والے کرایوں میں شامل کیا جائے گا۔
- انشورنس پر بیمہ کی رقم کو ٹکٹ پر واضح طور پر لکھا جائے گا، تاکہ مسافروں کو شفافیت اور معلومات کی فراہمی یقینی بنائی جاسکے۔
- انشورنس پر بیمہ کی رقم جو کرایوں میں شامل کی گئی ہے، اس کی معلومات مسافروں کو ٹکٹ بوتھ پر موجود کرایہ نامہ کے ذریعے بھی فراہم کی جائیں گی۔

iii معلومات کا حق:

- مسافروں کو انشورنس پر بیمہ اور اس سے متعلقہ کوریج فوائد کے بارے میں معلومات طلب کرنے کا حق ہوگا، جو کہ ٹکٹ بوتھ پر مقررہ اہلکار کی طرف سے فراہم کی جائیں گی۔

انشورنس کے اہم پہلو

انشورنس کی قسمیں:

بس اڈے پر مختلف قسم کی انشورنس پالیسیوں کی ضرورت ہو سکتی ہے، جیسے کہ:

- مسافروں کی انشورنس
- عملے کی انشورنس
- املاک کی انشورنس

i عملے کی انشورنس

- مقامی حکومت بس ڈرائیوروں اور کنڈکٹروں کے لیے انشورنس کوریج حاصل کرے گی، جو حادثات کے نتیجے میں زخمی یا موت واقع ہونے پر جامع کوریج فراہم کرے گی۔
- اس جامع انشورنس پالیسی میں حادثے کی صورت میں طبی اخراجات، مستقل یا عارضی معذوری، اور جانی نقصان کی صورت میں معاوضہ شامل ہے۔
- مسافر گاڑیوں کے ڈرائیوروں اور کنڈکٹروں کی ہائی رسک افراد کے طور پر درجہ بندی کی جائے گی، اور انشورنس پالیسی میں اس بات کو یقینی بنایا جائے گا کہ حادثات کی صورت میں اگر وہ زخمی یا ہلاک ہو جائیں، تو ان کے انشورنس کوریج اتنی ہوگی کہ انہیں اور ان کے خاندان کو مناسب مالی معاونت فراہم کی جاسکے۔

ii مسافروں کی انشورنس:

- مسافروں کو بھی انشورنس کی سہولت حاصل ہوگی۔ ان کے خطرے کا پروفائل ڈرائیوروں اور کنڈکٹروں سے الگ ہوگا۔ انشورنس کوریج ان کی ضروریات کے مطابق تیار کی جائے گی، جس سے حادثات کی صورت میں مناسب تحفظ کو یقینی بنایا جائے گا۔

iii املاک کی انشورنس

- خیبر پختونخوا ماڈل ہائی لاز میں املاک (بیس یا ڈھ کی عمارت) کی انشورنس شامل نہیں ہے۔ بس مالکان اگر چاہیں تو یہ انشورنس خود کروا سکتے ہیں۔

iv انشورنس کے حصول کا عمل:

- ڈرائیوروں، کنڈکٹروں، اور مسافروں کے لیے انشورنس سکیموں کا حصول خیبر پختونخوا پبلک پروڈیورمنٹ رولز 2014 کے مطابق کیا جائے گا
- مقامی حکومت ایک شفاف اور مسابقتی (competitive) پروڈیورمنٹ عمل کا آغاز کرے گی تاکہ ایک انشورنس کمپنی کا انتخاب کیا جاسکے جو جامع انشورنس کوریج ایک مناسب پریمیوم پر فراہم کرے۔

کیونٹی کی شمولیت اور حفاظتی اقدامات: کوئز (Multiple Choice Quiz)

1. کیونٹی کی شمولیت کا مقصد کیا ہے؟
 - (a) مسافروں کو مفت خدمات فراہم کرنا
 - (b) بس اڈے کی صفائی کو بہتر بنانا
 - (c) خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانا اور ماحول کو دوستانہ بنانا
 - (d) سیکورٹی گارڈز کی تعداد میں اضافہ کرنا
2. مسافروں کی شکایات اور تجاویز کا نظام کیوں ضروری ہے؟
 - (a) مسافروں کو زیادہ وقت دینے کے لیے
 - (b) خدمات کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے
 - (c) بس اڈے کی سیکورٹی بڑھانے کے لیے
 - (d) ٹکٹ کی قیمتوں میں کمی کے لیے
3. بس اڈے پر سیکورٹی کیمرے نصب کرنے کا مقصد کیا ہے؟
 - (a) مہنگی اشیاء بیچنے والے دکانداروں پر نظر رکھنا

- (b) سیکورٹی کو یقینی بنانا
- (c) صفائی کی نگرانی کرنا
- (d) مسافروں کو خوش آمدید کہنا

4. سیکورٹی گارڈز کی تربیت کا مقصد کیا ہے؟

- (a) مسافروں کی مدد کرنا
- (b) صفائی کا کام انجام دینا
- (c) کسی بھی ہنگامی صورتحال کا سامنا کرنا
- (d) ٹکٹ فروخت کرنا

5. کمیونٹی کے ممبران کو رضا کارانہ خدمات کے لیے کیوں ترغیب دی جاتی ہے؟

- (a) مسافروں کی تعداد بڑھانے کے لیے
- (b) خدمات کی فراہمی میں مدد کرنے کے لیے
- (c) ٹکٹ کی قیمتیں بڑھانے کے لیے
- (d) بس اڈے کی مرمت کے لیے

6. سیکورٹی کے پروٹوکول کیوں مرتب کیے جاتے ہیں؟

- (a) مسافروں کو تفریح فراہم کرنے کے لیے
- (b) مسافروں کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے
- (c) بس اڈے کی تزئین و آرائش کے لیے
- (d) ٹکٹ کی فروخت بڑھانے کے لیے

7. کمیونٹی کی شمولیت اور حفاظتی اقدامات کے معائنہ کا مقصد کیا ہے؟

- (a) مسافروں کی تعداد کا جائزہ لینا
- (b) مسائل کی نشاندہی کرنا اور فوری کارروائی کرنا
- (c) مسافروں کو خوش آمدید کہنا
- (d) بس اڈے کی تزئین و آرائش

8. مسافر گاڑیوں کے ڈرائیوروں اور کنڈکٹروں کے لیے انشورنس پر بیمہ کی رقم کس کی منظوری سے طے کی جاتی ہے؟

- (a) انشورنس کمپنی
- (b) مسافروں
- (c) مقامی حکومت
- (d) بس اڈے کا عملہ

9. انشورنس پالیسی میں کن فوائد کو شامل کیا جانا چاہئے؟

- (a) طبی اخراجات
- (b) معذوری کی صورت میں معاوضہ
- (c) زندگی کے نقصان کا معاوضہ
- (d) مذکورہ تمام

10. انشورنس پر بیمہ کی رقم کا حساب کن عوامل کی بنیاد پر کیا جائے گا؟

- (a) کوریج کی حدود
- (b) خطرے کے پروفائل
- (c) سفر کی دوری
- (d) مذکورہ تمام

سیشن 6۔ شمولیت اور صنفی حساسیت (Inclusiveness and Gender Sensitivity)

تعارف

شمولیت اور صنفی حساسیت ہر تربیتی پروگرام کا ایک اہم حصہ ہونا چاہیے۔ بس اڈے پر خدمات کی فراہمی میں شمولیت اور صنفی حساسیت کو یقینی بنانا نہ صرف قانونی تقاضا ہے بلکہ معاشرتی انصاف اور برابری کو بھی فروغ دیتا ہے۔ اس باب میں، ہم شمولیت اور صنفی حساسیت کے مختلف پہلوؤں، اصولوں، اور ان کے عملی نفاذ پر غور کریں گے۔

مقاصد:

- شمولیت اور صنفی حساسیت کی اہمیت کو سمجھنا
- خدمات کی فراہمی میں تمام افراد کے لیے برابری کو یقینی بنانا
- عملے کی تربیت میں صنفی حساسیت اور شمولیت کے اصول شامل کرنا
- شمولیت اور صنفی حساسیت کو خدمات کی فراہمی کے ہر پہلو میں نافذ کرنا

1. شمولیت اور صنفی حساسیت کے اصول

i مساوی مواقع:

خدمات کی فراہمی میں تمام افراد کے لیے مساوی مواقع فراہم کرنا ضروری ہے۔ اس کا مطلب ہے کہ کسی بھی قسم کی تفریق یا امتیاز کے بغیر ہر فرد کو برابر حقوق اور سہولیات فراہم کی جائیں۔ یہ اصول یقینی بناتا ہے کہ ہر شخص، جنس، عمر، مذہب، یا کسی اور شناخت کے باوجود، بس اڈے پر موجود خدمات تک برابر رسائی حاصل کر سکے گا۔ مساوی مواقع کی فراہمی سے ایک منصفانہ اور برابری پر مبنی ماحول بھی تشکیل پائے گا۔

ii حساسیت کی تربیت:

عملے کو صنفی حساسیت کی تربیت فراہم کرنا ضروری ہے تاکہ وہ ہر فرد کی ضروریات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں۔ اس تربیت کا مقصد عملے کو مختلف صنفی شناختوں اور ان سے جڑے مسائل کے بارے میں آگاہی دینا ہے۔ صنفی حساسیت کی تربیت سے عملے مختلف پس منظر کے افراد کے ساتھ مؤدب اور حساس رویے کے ساتھ پیش آتا ہے، اور انہیں برابری اور احترام فراہم کرتا ہے۔ یہ تربیت عملے کو صنفی تفریق سے بچنے، مساوات کو فروغ دینے، اور ہر فرد کے ساتھ انصاف کرنے کی صلاحیت فراہم کرتی ہے۔ اس سے ایک دوستانہ اور شمولیتی ماحول قائم ہوتا ہے جہاں ہر شخص خود کو محفوظ اور باعزت محسوس کرتا ہے۔

صنفی حساسیت کی تربیت میں معاشرتی، ثقافتی، اور معاشی عوامل کو شامل کرنا ضروری ہے تاکہ عملے مختلف پس منظر کے افراد کی ضروریات اور مسائل کو بہتر طور پر سمجھ سکے۔

معاشرتی عوامل: معاشرتی روایات اور اقدار کو سمجھنا ضروری ہے جو افراد کی صنفی شناخت اور کرداروں پر اثر انداز ہوتی ہیں۔ یہ فہم عملے کو معاشرتی تناظر میں لوگوں کے ساتھ برتاؤ کی تربیت فراہم کرتی ہے۔ معاشرتی عوامل وہ عناصر ہیں جو کسی معاشرتی ڈھانچے، تنظیم، اور سماجی تعلقات پر مبنی ہوتے ہیں۔ یہ عوامل اس بات کو متاثر کرتے ہیں کہ لوگ کس طرح سماجی طور پر جڑتے ہیں اور اپنی معاشرتی حیثیت اور کردار کے مطابق برتاؤ کرتے ہیں۔ معاشرتی عوامل میں شامل ہو سکتے ہیں تعلیمی سطح اور تعلیمی مواقع، سماجی قوانین اور قواعد، صنفی کردار اور توقعات

ثقافتی عوامل: وہ عناصر ہیں جو کسی خاص ثقافت کے رسم و رواج، اقدار، عقائد، اور طرز زندگی پر مبنی ہوتے ہیں۔ یہ عوامل اس بات کو متاثر کرتے ہیں کہ لوگ کس طرح سوچتے ہیں، برتاؤ کرتے ہیں، اور اپنے ماحول کے ساتھ تعامل (interaction) کرتے ہیں۔ ثقافتی عوامل میں شامل ہو سکتے ہیں: مذہبی عقائد اور رسومات، زبان اور بولی، لباس اور خوراک کے عادات، ادب، فنون لطیفہ، اور موسیقی

iii شمولیتی اقدام:

خدمات کی فراہمی میں شمولیتی اقدامات کو نافذ کرنا ضروری ہے تاکہ ہر فرد، بغیر کسی تفریق یا امتیاز کے، برابر مواقع اور سہولیات سے مستفید ہو سکے۔ شمولیتی اقدامات کے تحت ان اقدامات اور پالیسیوں کو نافذ کیا جاتا ہے جو ہر طبقے، جنس، عمر، اور خصوصی ضروریات والے افراد کی ضروریات کے مطابق ہوں۔ اڈہ انتظامیہ درج ذیل سہولیات کا خاص طور پر خیال رکھے گی:

- معذور افراد کے لیے ریپ، مخصوص بیت الخلاء، اور وہیل چیئر کی سہولیات فراہم کریں۔
- بزرگ افراد کے لیے آرام دہ نشستیں اور ان کی مدد کے لیے خصوصی عملہ فراہم کریں۔
- خواتین کے لیے علیحدہ انتظار گاہیں اور بچوں کے لیے کھیلنے کی جگہیں فراہم کریں۔
- مختلف زبانوں میں معلوماتی مواد فراہم کریں اور اعلانات کریں تاکہ مختلف زبان بولنے والے افراد کو سہولت ہو۔
- مختلف ثقافتوں اور معاشرتی پس منظر کے افراد کی روایات اور رسومات کا احترام کریں۔
- معاشی طور پر کمزور افراد کے لیے خصوصی رعایتیں اور مالی معاونت کے پروگرامز تشکیل دیں۔

iv آگاہی مہمات:

- شمولیت اور صنفی حساسیت کے بارے میں آگاہی مہمات کا انعقاد کرنا۔
- مسافروں کو برابری کے حقوق اور سہولیات کے بارے میں آگاہ کرنا۔

7. شمولیت اور صنفی حساسیت کو تر

1. بس اڈوں پر بچوں کے لیے کونسی سہولیات فراہم کی جانی چاہئیں؟

- (a) علیحدہ انتظار گاہیں
- (b) خصوصی ٹکٹ بوتھ
- (c) کھیلنے کی جگہیں
- (d) مذکورہ تمام

2. صنفی حساسیت کی تربیت کا مقصد کیا ہے؟

- (a) عملے کو صنفی تفریق کے بارے میں آگاہ کرنا
- (b) عملے کو مختلف صنفی شناختوں کی ضروریات سمجھانا
- (c) عملے کو صنفی مساوات کے اصولوں کی تربیت دینا
- (d) مذکورہ تمام

3. ثقافتی عوامل کے تحت کس چیز کو سمجھنا ضروری ہے؟

- (a) مذہبی عقائد اور رسومات
- (b) طبقاتی تقسیم
- (c) تعلیمی سطح
- (d) سماجی نیٹ ورک

4. خدمات کی فراہمی میں برابری کی پالیسی کو نافذ کرنے کا مقصد کیا ہے؟

- (a) ہر فرد کو برابر حقوق اور سہولیات فراہم کرنا
- (b) خدمات کی فراہمی میں امتیاز کو کم کرنا
- (c) ایک منصفانہ اور شمولیت پر مبنی ماحول تشکیل دینا
- (d) مذکورہ تمام

5. شمولیتی اقدامات کے تحت معذور افراد کے لیے کونسی سہولیات فراہم کرنا ضروری ہے؟ (تمام درست جوابات پر نشان لگائیں۔)

- a. ریپ
- b. مخصوص بیت الخلاء
- c. وہیل چیئر کی سہولیات
- d. لاوڈ سپیکر میں اعلانات

سیشن 7- نگرانی بذریعہ نگران کمیٹی

تعارف

بس اڈے پر خدمات کی فراہمی کے معیار کو یقینی بنانے کے لیے نگرانی نہایت ضروری ہے۔ نگرانی کے عمل کو موثر بنانے کے لیے ایک مانیٹرنگ کمیٹی تشکیل دی جائے گی۔ اس سیشن میں، ہم نگرانی کے معیارات (standards) اور مانیٹرنگ کمیٹی کے کردار اور ذمہ داریوں پر تفصیل سے بات کریں گے۔

مقاصد

- خدمات کی فراہمی کے معیار کو برقرار رکھنا
- مسائل کی بروقت نشاندہی اور حل تجویز کرنا
- خدمات کی فراہمی میں شفافیت اور احتساب کو یقینی بنانا
- مانیٹرنگ کمیٹی کے کردار اور ذمہ داریوں کی وضاحت کرنا

1. مانیٹرنگ کمیٹی کا کردار اور ذمہ داریاں

مانیٹرنگ کمیٹی کی تشکیل:

تحصیل یا سٹی لوکل گورنمنٹ کے چیئرمین یا میئر بس اڈے کے لیے ایک مانیٹرنگ کمیٹی قائم کریں گے۔ جو مندرجہ ذیل افراد پر مشتمل ہوگی۔

مانیٹرنگ کمیٹی میں عہدہ	لوکل گورنمنٹ میں عہدہ
چیئر پرسن	تحصیل یا سٹی کونسل کا ایک ممبر
ممبر	ایک ممبر خواتین کے لئے مخصوص نشستوں سے
ممبر	دو ممبر جنرل نشستوں سے
سیکرٹری	متعلقہ ٹی ایم اے سے ایک اہلکار

نگرانی کے معیارات

i باقاعدہ معائنہ:

- نگران کمیٹی بس اڈے کے تمام مقامات پر باقاعدگی سے معائنہ کرے گی تاکہ صفائی، سیکورٹی، اور دیگر خدمات کی حالت کا جائزہ لیا جاسکے۔
- معائنہ کی رپورٹیں تیار کی جائیں اور مسائل کی نشاندہی کی جائے۔

ii معیاری چیک لسٹ:

- معائنہ کے لیے ایک چیک لسٹ تیار کی جائے جس میں تمام اہم پہلو شامل ہوں۔
- چیک لسٹ کے ذریعے جمع کئے گئے ڈیٹا کی بنیاد پر معائنہ رپورٹ تیار کی جائے گی۔

iii فیڈبیک کا حصول:

- مسافروں اور عملے سے فیڈبیک حاصل کیا جائے تاکہ خدمات کی فراہمی کے معیار کا جائزہ لیا جاسکے۔
- فیڈبیک کی بنیاد پر خدمات کو بہتر بنانے کے اقدامات کیے جائیں۔

○

iv میٹنگ کی تعداد

○ معائنہ کی تعدد (فریکوئنسی frequency) طے کی جائے، جیسے کہ روزانہ، ہفتہ وار، یا ماہانہ معائنہ۔ خیبر پختونخوا ماڈل بائی لاز کے مطابق مانیٹرنگ کمیٹی مہینے میں کم از کم ایک مرتبہ ضرور ملے گی۔

v

ٹیکنالوجی کا استعمال:

○ اگر ممکن ہو تو نگرانی کے عمل میں جدید ٹیکنالوجی کا استعمال کیا جائے، جیسے کہ ڈیجیٹل رپورٹنگ سسٹم، موبائل ایپ وغیرہ۔

○ مسافروں سے فیڈبیک حاصل کرنے کے لیے آن لائن پلیٹ فارمز کا استعمال کریں تاکہ ان کی رائے اور تجاویز فوری طور پر حاصل کی جاسکیں۔ جمع کردہ ڈیٹا کا تجزیہ کریں تاکہ معمولی اور سنگین مسائل کی نشاندہی کی جاسکے اور ان کے حل کے لیے اقدامات کیے جاسکیں۔

نگران کمیٹی کی ذمہ داریاں

i جائزہ

○ ان بائی لاز کے تحت خدمات کی فراہمی کے لیے موجودہ انتظامات کے موثر ہونے کا جائزہ لیں اور ضروری ترامیم یا بہتری کے لیے سفارشات پیش کریں۔

○ مسافروں کی شکایات اور تجاویز کا جائزہ لیں اور بس اڈے کی انتظامیہ کی طرف سے ان شکایات اور تجاویز کے جواب میں کی گئی کارروائیوں کی تصدیق (verify) کریں۔

ii معائنہ (Inspection):

○ بس اڈے میں سہولیات کے معائنہ اور آڈٹ کا انعقاد کریں تاکہ بائی لاز کی تعمیل کا جائزہ لیا جاسکے۔

○ بس اڈے کے احاطے کی معائنہ اور آڈٹ کا مقصد بائی لاز کی تعمیل کو یقینی بنانا ہے۔ اس عمل میں بس اڈے کی مختلف سہولیات اور خدمات کی جانچ کی جائے تاکہ یہ دیکھا جاسکے کہ وہ مقررہ معیارات پر پورا اترتی ہیں یا نہیں۔ معائنہ اور آڈٹ کے ذریعے کسی بھی کمی یا خلاف ورزی کی نشاندہی کی جائے اور ضروری بہتری کے لیے اقدامات تجویز کیے جاتے ہیں۔

○

معائنہ اور آڈٹ میں فرق

آڈٹ	معائنہ
مقصد: آڈٹ کا مقصد بس اڈے کی خدمات کے تمام پہلوؤں کا گہرائی سے جائزہ لینا ہوتا ہے تاکہ یہ معلوم ہو سکے کہ آیا تمام سرگرمیاں اور عملے کے اقدامات بائی لاز اور مقررہ معیارات کے مطابق ہیں یا نہیں۔	مقصد: معائنہ کا مقصد روزمرہ کی سرگرمیوں، سہولیات اور خدمات کی فوری اور براہ راست جانچ کرنا ہوتا ہے تاکہ یہ معلوم ہو سکے کہ آیا وہ معیارات کے مطابق ہیں یا نہیں
تواتر: آڈٹ کم تواتر کے ساتھ کیا جاتا ہے، مثلاً سالانہ یا ششماہی، تاکہ ایک جامع جائزہ لیا جاسکے اور بس اڈے کی خدمات کی مجموعی کارکردگی کو پرکھا جاسکے۔	تواتر: معائنہ عام طور پر باقاعدگی سے، مثلاً روزانہ یا ہفتہ وار، کیا جاتا ہے تاکہ فوری مسائل کی نشاندہی اور ان کا فوری حل ممکن ہو سکے۔
نتیجہ: آڈٹ کے نتائج کا مقصد تفصیلی رپورٹنگ اور سفارشات فراہم کرنا ہوتا ہے تاکہ پالیسی کی سطح پر فیصلے کیے جاسکیں اور مستقبل میں خدمات کو بہتر بنایا جاسکے۔	نتیجہ: معائنہ کے نتائج فوری ہوتے ہیں اور ان پر فوری عمل درآمد کیا جاسکتا ہے۔ معائنہ کا مقصد فوری بہتری کے اقدامات کرنا ہوتا ہے۔

iii پوچھ گچھ:

- اڈہ سپروائزر اور صفائی کے عملے کو طلب کریں اور بس اڈے پر وائر، سینٹیشن، اور ہائجنس (WASH) کے معیار کے بارے میں پوچھ گچھ کریں
- بس اڈے کی انتظامیہ سے ملیں اور بس اڈے پر خدمات کی مجموعی حالت اور معیار کے بارے میں پوچھ گچھ کریں
- بس اڈے کی انتظامیہ سے ملاقات کا مقصد بس اڈے پر فراہم کی جانے والی خدمات کی حالت (status) اور معیار کے بارے میں پوچھ گچھ کرنا ہے۔ اس عمل میں انتظامیہ سے خدمات کی فراہمی، صفائی، سیکورٹی، اور دیگر اہم پہلوؤں کے بارے میں سوالات کیے جائیں تاکہ یہ یقینی بنایا جاسکے کہ وہ مقررہ معیارات پر پورا اتر رہے ہیں۔ اس سے خدمات کی بہتری اور مسائل کے بروقت حل میں مدد ملتی ہے۔

iv آگاہی:

- مقامی کمیونٹی اور مسافروں میں آگاہی، اور شمولیت، اور احساسِ ملکیت (ownership) کو فروغ دینے کے لیے کمیونٹی کے ساتھ رابطہ میں رہیں۔ خدمات کی بہتری کے لئے ان کی رائے لیں اور بس اڈے کی سہولیات اور اس میں لوکل گورنمنٹ کے کردار کو عوام میں اجاگر کرنے کے لئے ان کا تعاون حاصل کریں۔

v رپورٹ:

- مانیٹرنگ کمیٹی بس اڈے پر خدمات کی حالت اور معیار کے بارے میں رپورٹ چیئر مین تحصیل کونسل یا شہر کے میئر کو پیش کرے گی، جس میں بس اڈے پر خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانے کے لیے مناسب اقدامات کی سفارشات شامل ہوں گی۔

2. تحصیل میونسپل افسر کا کردار اور ذمہ داریاں

i معائنہ

- بس اڈے میں موجود سہولیات کا معمول کی بنیاد پر معائنہ کریں تاکہ خدمات کی فراہمی کے معیار کا جائزہ لیا جاسکے۔ معائنہ کے دوران صفائی، حفظانِ صحت، انفراسٹرکچر کی دیکھ بھال، اور اہم سہولیات جیسے ٹکٹ بوتھ، انتظار گاہیں، اور کھانے کے اسٹال کا جائزہ لینا چاہیے۔
- نگرانی کے عمل کا مسلسل جائزہ لیں۔ کسی بھی قسم کی کمی یا رکاوٹ کو دور کرنے، کام کے بہاؤ میں بہتری لانے اور بس اڈے پر بہتر خدمات کی فراہمی کے لیے اقدامات کریں۔

ii تعمیل (Compliance)

- یقینی بنائیں کہ بس اڈے پر تمام سرگرمیاں اور آپریشن بائی لاز میں بیان کردہ ضوابط کے مطابق ہوں۔
- مسافر گاڑیوں کی لین، ٹکٹنگ سروسز، انتظار گاہیں، صفائی کے معیار سے متعلق قوانین کی تعمیل کی نگرانی کریں۔
- بائی لاز میں بیان کردہ ضوابط کے نفاذ کے لیے اقدامات کریں، بشمول وارنگلز، جرمانے، یا لوکل گورنمنٹ ایکٹ 2013 کے چوتھے اور پانچویں شیڈول کے مطابق عدم تعمیل پر سزائیں

iii جائزہ

- خدمات فراہم کرنے والوں کی کارکردگی کا جائزہ لیں، بشمول صفائی کا عملہ، ٹکٹنگ عملہ، اور اڈہ سپروائزر، تاکہ وہ بائی لاز کے مطابق اپنی ذمہ داریوں کو پورا کریں۔
- خدمات کی فراہمی کے معیارات، مسافروں کی ضروریات کا خیال رکھنا، اور حفظانِ صحت اور صفائی کے پروٹوکول کی تعمیل کا جائزہ لیں۔

- iv شکایات:
- یقینی بنائیں کہ شکایات اور تجاویز کا باکس موجود ہے یا شکایات اور تجاویز کے لیے رابطہ نمبر درست ہے، واضح طور پر لکھا ہے اور فون کا جواب دینے کے لئے عملہ موجود ہے۔ اس سے مسائل کا بروقت حل اور مسلسل بہتری ممکن ہو سکے گی۔

- v بس اڈہ کے عملے کی تربیت:
- تحصیل میونسپل افسر اڈہ سپروائزر اور صفائی کے عملے کی تربیت اور صلاحیت سازی (capacity building) کا انتظام کرے گا تاکہ ان کے علم اور مہارت کو حفظان صحت کے اصولوں اور بائی لاز میں بیان کردہ دیگر فرائض کے مطابق بہتر بنایا جاسکے۔

- vi نگران کمیٹی اور چیپرمین / میئر آفس کی معاونت
- تحصیل میونسپل افسر مائٹریگ کمیٹی کے ساتھ تعاون کرے گا تاکہ شکایات کا بروقت ازالہ کیا جاسکے اور بس اڈے پر خدمات کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے کوششوں میں ہم آہنگی پیدا کی جاسکے۔
 - تحصیل میونسپل افسر وقتاً فوقتاً تحصیل یا شہر کی مقامی حکومت کے چیپرمین یا میئر کو بس اڈے پر خدمات کی حالت اور معیار سے آگاہ کرے گا۔
 - تحصیل میونسپل افسر مائٹریگ سرگرمیوں، معائنہ کے نتائج، نفاذ کے اقدامات، اور کارکردگی کے اشاریے (indicators) کے ذریعے انتظامی فیصلہ سازی میں معاونت کرے گا۔ اس کا مقصد بس اڈے پر خدمات کو بہتر بنانا اور معیارات کی تعمیل کو یقینی بنانا ہے۔

3. اڈہ سپروائزر کے فرائض و ذمہ داریاں

اڈہ سپروائزر کی تعیناتی:

- اڈہ آپریٹس اپنے عملے میں سے ایک موزوں رکن کو اڈہ سپروائزر کے طور پر نامزد کرے گا۔
- جہاں بس اڈہ ٹی ایم اے کے زیر انتظام ہے، وہاں اڈہ سپروائزر ٹی ایم اے کے موجودہ عملے میں سے ہو گا۔
- اڈہ سپروائزر کی تقرری متعلقہ قابلیت، تجربے، اور موزوں کردار کی بنیاد پر کی جائے گی۔

فرائض و ذمہ داریاں

i مجموعی صفائی اور دیکھ بھال کی نگرانی:

- اڈہ سپروائزر بس اڈے کے تمام حصوں کی صفائی اور دیکھ بھال کی نگرانی کرے گا۔
- وہ صفائی کے عملے کی سرگرمیوں کو منظم کرے گا تاکہ صفائی اور دیکھ بھال کے کام مؤثر طریقے سے انجام دیے جائیں۔

ii صفائی کے عملے کے اوقات کار اور شفٹیں

- اڈہ سپروائزر صفائی کے عملے کے کام کے اوقات اور شفٹیں طے کرے گا جو بس اڈے کے کھلنے اور بند ہونے کے اوقات کے مطابق ترتیب دی جائیں گی۔

iii پانی، صفائی، اور حفظان صحت (WASH) کی فراہمی:

- اڈہ سپروائزر اس بات کو یقینی بنائے گا کہ بس اڈے پر پانی، صفائی، اور حفظان صحت کی خدمات مؤثر طریقے سے فراہم کی جائیں اور برقرار رکھی جائیں۔

iv مختلف سہولیات کی نگرانی:

- اڈہ سپروائزر انتظار گاہوں، بس لینز، بیت الخلاء، پینے کے پانی کی سہولیات، اور دیگر عوامی مقامات کی صفائی اور حالت کارروازانہ کی بنیاد پر جائزہ لے گا۔

○ اڈہ سپروائزر ان مقامات کی نشاندہی کرے گا جو جہاں بہتری کی گنجائش ہو اور اگر کہیں مرمت کی ضرورت ہے تو فوری طور پر مرمت کا کام کرائے گا۔

v کیڑوں کے کنٹرول کے اقدامات

○ اڈہ سپروائزر کیڑوں کے کنٹرول (Pest Control) کے لئے اقدامات کرے گا تاکہ کیڑوں کے حملے سے بچا جاسکے اور صاف اور صحت مند ماحول کو برقرار رکھا جائے۔

vi کمیونٹی اور مسافروں کے ساتھ رابطہ:

○ مقامی کمیونٹی اور مسافروں کے ساتھ رابطہ استوار کرے گا تاکہ بس اڈے کی صفائی اور دیکھ بھال کے بارے میں ان کے تاثرات (فیڈبیک) لئے جاسکیں۔
○ فیڈبیک کے لیے ایک طریقہ کار بنائے گا تاکہ صفائی اور عمومی دیکھ بھال کے متعلق مسافر اپنے مسائل اور خدشات کا اظہار کر سکیں۔

vii قوانین اور ضوابط کی پابندی:

○ تمام قوانین اور ضوابط کی پابندی کو یقینی بنائے گا جو بس اڈے کی صفائی اور حفظان صحت کی خدمات (WASH) سے متعلق ہیں۔

viii رپورٹنگ اور تجزیہ:

○ اڈہ سپروائزر بس اڈے کی صفائی اور دیکھ بھال کے اقدامات کے بارے میں تحصیل آفیسر (انفراسٹرکچر اور سروسز) کو باقاعدگی سے رپورٹ کرے گا۔ اڈہ سپروائزر اپنی رپورٹ میں اڈہ کی بہتری کے لیے سفارشات بھی پیش کرے گا

4. صفائی کے عملے کے فرائض و ذمہ داریاں

i صفائی کے عملے کی تعیناتی:

○ اڈہ آپریٹر اڈہ کی صفائی کے لئے مناسب تعداد میں صفائی کا عملہ تعینات کرے گا۔
○ جہاں بس اڈہ ٹی ایم اے کے زیر انتظام ہے، وہاں صفائی کا عملہ ٹی ایم اے کے موجودہ عملے میں سے ہوگا۔

ii روزانہ کی صفائی کے معمولات:

○ انتظار گاہوں، بس لینز، بیت الخلاء، اور دیگر عوامی مقامات کی روزانہ صفائی کرنا
○ فرش کی صفائی، جھاڑو دینا، اور طے کو ہٹانا۔
○ فرنیچر اور دیگر سہولیات کی صفائی اور دھول صاف کرنا۔

iii کوڑے کی صفائی:

○ کوڑا دانوں کو باقاعدگی سے خالی کرنا اور جمع شدہ کوڑے کو مخصوص مقامات پر منتقل کرنا
○ کوڑے دانوں کی صفائی اور انہیں صاف اور جراثیم سے پاک رکھنا۔

iv بیت الخلاء کی صفائی:

○ بیت الخلاء کی باقاعدگی سے صفائی اور جراثیم کش ادویات کا استعمال۔

- ٹوائلٹ پیپر، صابن، اور دیگر ضروری اشیاء کی دستیابی کو یقینی بنانا۔
- بیت الخلاء کی حالت اور مرمت کے کام کی اڈہ انتظامیہ کو اطلاع دینا۔

v پانی کی فراہمی اور نکاسی:

- وضو کی جگہ اور پینے کے پانی کے ڈسپینسر کی صفائی۔
- پانی کے نکاسی کے نظام کی جانچ اور مسائل کی اطلاع اڈہ انتظامیہ کو دینا۔

vi غیر متوقع صورتحال میں فوری رد عمل:

- کسی بھی غیر متوقع صورتحال یا حادثات کی صورت میں فوری صفائی کرنا۔

vii صحت اور حفاظت کے معیارات کی پیروی:

- صفائی کا عملہ آپریٹر کی جانب سے فراہم کردہ ذاتی حفاظتی سازوسامان (personal protective equipment-PPE) کا استعمال کرے گا اور اپنی حفاظت کو یقینی بنائے گا۔

viii کیڑوں کے کنٹرول کے اقدامات (Pest Control)

- کیڑوں کے کنٹرول کے لئے اقدامات کرے گا اور کیڑوں کے حملے کی وجہ سے پیدا ہونے والی بیماریوں کی اطلاع اڈہ سپروائزر کو دے گا۔

ix رپورٹنگ اور رابطہ:

- صفائی کا عملہ کسی بھی خرابی، مرمت، یا آلات کی خرابی کی فوری اطلاع اڈہ سپروائزر کو دے گا تاکہ اس خرابی کو فوراً دور کیا جاسکے۔
- مسافروں اور بس اڈے کے دیگر عملے کے ساتھ پیشہ ورانہ اور شائستہ برتاؤ کرے گا۔

5. گروپ ورک: بس اڈہ پر سہولیات کی نگرانی اور معائنہ

- (1) شرکاء کو مختلف گروپوں میں تقسیم کریں۔
- (2) ہر گروپ میں مختلف پس منظر اور تجربات کے حامل افراد شامل کریں۔
- (3) ہر گروپ اپنی دلچسپی کے لحاظ سے ایک چیک لسٹ کا انتخاب کرے۔ یہ چیک لسٹ اس تربیتی کتابچے کے آخر میں دی گئی ہیں۔
- (4) گروپ غور کرے کہ چیک لسٹ میں تمام اہم عناصر اور معیارات شامل ہیں۔
- (5) گروپ چیک لسٹ میں بہتری کے لئے تجاویز دے۔

مانیٹرنگ کمیٹیوں اور ٹی ایم اے TMA کے کردار اور ذمہ داریوں پر کوئز

1. مانیٹرنگ کمیٹی کا چیئرمین کس کو رپورٹ پیش کرتا ہے؟

- (a) بس اڈے کا عملہ
- (b) تحصیل کونسل کو
- (c) چیئرمین تحصیل کونسل یا شہر کے میئر کو

(d) ٹی ایم اے

2. مانیٹرنگ کمیٹی کے معائنے میں کن چیزوں کا جائزہ لیا جاتا ہے؟

(a) صفائی

(b) حفظانِ صحت

(c) انفراسٹرکچر کی دیکھ بھال

(d) مذکورہ تمام

3. تحصیل میونسپل افسر کی ذمہ داریوں میں شامل ہے:

(a) بس اڈے پر خدمات کی حالت اور معیار کی نگرانی

(b) مسافروں کو خوش آمدید کہنا

(c) بیت الخلاء کی تعمیر کے لئے فنڈ جاری کرنا

(d) پینے کے پانی کا انتظام کرنا

4. تحصیل میونسپل افسر کس طرح سے چیئر مین یا میئر کی معاونت کرتا ہے؟

(a) مانیٹرنگ سرگرمیوں کی رپورٹنگ کے ذریعے

(b) بسوں کی صفائی کے ذریعے

(c) ٹکننگ عملے کی تربیت کے ذریعے

(d) کسی بھی طرح سے نہیں

5. مانیٹرنگ کمیٹی کے نفاذ کے اقدامات میں شامل ہے:

(a) تنبیہ کرنا (وارننگز دینا)

(b) جرمانے عائد کرنا

(c) سزائیں دینا

(d) ان میں سے کوئی نہیں

چیک لسٹ: مسافر گاڑیوں کی لینز

یہ چیک لسٹ بس اڈے پر مسافر گاڑیوں کی لینز کی حالت اور ان کی ترتیب کے معائنے کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے۔ اس چیک لسٹ کی مدد سے انتظامیہ لینز کی حالت کا جائزہ لے سکتی ہے اور ضروری بہتری کے اقدامات کر سکتی ہے تاکہ مسافروں کی سہولت اور ٹریفک کی روانی کو یقینی بنایا جاسکے۔ تاہم اڈہ انتظامیہ بھی اپنی کارکردگی میں بہتری لانے کے لئے اس چیک لسٹ کو استعمال کر سکتی ہے۔

				فارم پُر کرنے والے کا نام
				فارم پُر کرنے والے کا عہدہ
				فارم پُر کرنے کی تاریخ
				بس اڈہ کا نام و پتہ
نوش / تبصرہ	حالت			سرگرمی
1. نشانات اور رہنمائی				
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> غیر موجود	واضح اور نمایاں نشانات کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> غیر موجود	رہنمائی کے نشانات کی درستگی
2. لینز کی ترتیب اور راستے				
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> غیر موجود	لینز (lanes) کی مناسب ترتیب
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> غیر موجود	رکاوٹوں کی عدم موجودگی
	<input type="checkbox"/> ہاں	<input type="checkbox"/> نہیں		گاڑیوں کی روانی میں کوئی رکاوٹ نہیں
3. سکیورٹی اور حفاظتی اقدامات				
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود		سکیورٹی کیمروں کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> غیر موجود	لینز کے ارد گرد حفاظتی اقدامات
4. صفائی اور گہدائش				
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> بے قاعدہ		لینز کی باقاعدگی سے صفائی
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول		لینز کی حالت
5. عملے کی نگرانی				
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود		لینز کی نگرانی کے لیے عملے کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول		عملے کی کارکردگی
6. ایمر جنسی راستے اور منصوبہ بندی				
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود		ایمر جنسی راستوں کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> دستیاب	<input type="checkbox"/> غیر دستیاب		ایمر جنسی منصوبہ کی دستیابی
7. داخلی اور خارجی راستے				
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود		الگ داخلی اور خارجی راستے

		[] غير موجود	[] موجود	داخلی اور خارجی راستے پر "اندر اور باہر" کے نشانات
				مجموعی تاثرات
				دستخط

چیک لسٹ: ٹکٹ بوتھ

یہ چیک لسٹ بس اڈے پر ٹکٹ بوتھ کی حالت اور ان کی ترتیب کے معائنے کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے۔ اس چیک لسٹ کی مدد سے انتظامیہ ٹکٹ بوتھ کی حالت کا جائزہ لے سکتی ہے اور بہتری کے اقدامات کر سکتی ہے تاکہ مسافروں کو بہترین خدمات فراہم کی جاسکیں۔ تاہم اڈہ انتظامیہ بھی اپنی کارکردگی میں بہتری لانے کے لئے اس چیک لسٹ کو استعمال کر سکتی ہے۔

			فارم پُر کرنے والے کا نام
			فارم پُر کرنے والے کا عہدہ
			فارم پُر کرنے کی تاریخ
			بس اڈہ کا نام و پتہ
تفصیلات / تبصرہ	تفصیلات / تبصرے	حالت	سرگرمی
7. صفائی اور حفظان صحت			
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	ٹکٹ بوتھ کی باقاعدگی سے صفائی
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	بوتھ کے اندرونی اور بیرونی حصے کی صفائی
1. عملے کی کارکردگی			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	عملے کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	عملے کا برتاؤ اور پیشہ ورانہ رویہ
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	عملے کی یونیفارم کی حالت
2. ٹیکنالوجی اور نظام			
	<input type="checkbox"/> فعال	<input type="checkbox"/> غیر فعال	ٹکٹنگ سسٹم کی فعالیت
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	ای ٹکٹنگ کا نظام
	<input type="checkbox"/> باقاعدہ	<input type="checkbox"/> غیر باقاعدہ	ٹکٹنگ سسٹم کی باقاعدگی سے جانچ
3. معلومات اور رہنمائی			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	کرایہ کے چارٹس کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	کرایہ کے چارٹس کی واضح نمائش
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	مسافروں کو معلومات فراہم کرنے کے نظام
4. قطاروں کا انتظام			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	قطاروں کے لئے مناسب جگہ
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	خواتین اور مردوں کے لئے علیحدہ قطاریں
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	معذور افراد کے لئے علیحدہ انتظام
5. حفاظتی اقدامات			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	سیکیورٹی کیمروں کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	نقدی کی حفاظت کے نظام

	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	ایئر جنسی کی صورت میں رابطہ نمبر کی موجودگی
			6. شکایات اور تجاویز
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	شکایات اور تجاویز باکس کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	شکایات کے فوری حل کا نظام
			7. عمومی حالت
	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	بو تھ کی عمومی حالت
	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	فلٹ بو تھ کی مرمت کی حالت
			مجموعی تاثرات
			دستخط

چیک لسٹ: انتظار گاہیں اور بیت الخلاء

یہ چیک لسٹ بس اڈے پر انتظار گاہوں کی حالت اور ان کے انتظام کے معائنے کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے۔ اس چیک لسٹ کی مدد سے انتظامیہ انتظار گاہوں کی حالت کا جائزہ لے سکتی ہے اور ضروری بہتری کے اقدامات کر سکتی ہے تاکہ مسافروں کو بہترین خدمات فراہم کی جاسکیں۔ تاہم اڈہ انتظامیہ بھی اپنی کارکردگی میں بہتری لانے کے لئے اس چیک لسٹ کو استعمال کر سکتی ہے۔

		فارم پُر کرنے والے کا نام	
		فارم پُر کرنے والے کا عہدہ	
		فارم پُر کرنے کی تاریخ	
		بس اڈہ کا نام و پتہ	
مرد		انظار گاہ برائے	
خواتین		سرگرمی	
تفصیلات / تبصرے		حالت	
1. صفائی اور حفظان صحت			
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
2. سہولیات			
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	مناسب نشستوں کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	روشنی کا انتظام
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	پکھوں یا ایئر کنڈیشنرز کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	پینے کے پانی کی دستیابی
3. بیت الخلاء اور اس کی سہولیات			
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	ٹوائلٹ پیپر اور صابن کی دستیابی
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	پانی کی فراہمی
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	سینٹری ڈسپوزل کا انتظام
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	سینٹری ورکر کی موجودگی
4. سیکیورٹی اور حفاظتی اقدامات			
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	سیکیورٹی کیمروں کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	حفاظتی اقدامات

				5. معلومات اور رہنمائی
		<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	معلوماتی بورڈز کی موجودگی
		<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	معلوماتی بورڈز کی واضح نمائش
				6. شکایات اور تجاویز
		<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	شکایات اور تجاویز باکس کی موجودگی
		<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	شکایات کے فوری حل کا نظام
				7. عمومی حالت
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	انتظار گاہ کی عمومی حالت
	<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	انتظار گاہ کی مرمت کی حالت
				مجموعی تاثرات
				دستخط

چیک لسٹ: مسجد / نماز کی جگہ

یہ چیک لسٹ بس اڈے پر مسجد / نماز کی جگہ کی حالت اور ان کے انتظام کے معائنے کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے۔ اس چیک لسٹ کی مدد سے انتظامیہ ان جگہوں کی حالت کا جائزہ لے سکتی ہے اور ضروری اقدامات کر سکتی ہے تاکہ مسافروں کو بہترین خدمات فراہم کی جاسکیں۔۔۔ تاہم اڈہ انتظامیہ بھی اپنی کارکردگی میں بہتری لانے کے لئے اس چیک لسٹ کو استعمال کر سکتی ہے۔

		فارم پُر کرنے والے کا نام	
		فارم پُر کرنے والے کا عہدہ	
		فارم پُر کرنے کی تاریخ	
		بس اڈہ کا نام و پتہ	
		مرد	خواتین
		مسجد / نماز کی جگہ برائے	
		حالت	سرگرمی
تفصیلات / تبصرہ			
1. صفائی اور حفظان صحت			
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	نماز کی جگہ کی باقاعدگی سے صفائی
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	وضو کی جگہ کی صفائی
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	فرش کی صفائی
	<input type="checkbox"/> تسلی بخش	<input type="checkbox"/> غیر تسلی بخش	جائے نماز کی صفائی
2. سہولیات			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	وضو کے لیے پانی کی دستیابی
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	جائے نماز کی مناسب فراہمی
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	قرآن مجید کے نسخوں کی دستیابی
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	روشنی کا انتظام
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	پنکھوں یا ایئر کنڈیشنرز کی موجودگی
3. سیکیورٹی اور حفاظتی اقدامات			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	سیکیورٹی کیمروں کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	حفاظتی اقدامات
4. معلومات اور رہنمائی			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	نماز کے اوقات کی معلومات
	<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول	معلوماتی بورڈز کی واضح نمائش
5. شکایات اور تجاویز			
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	شکایات اور تجاویز باکس کی موجودگی
	<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود	شکایات کے فوری حل کا نظام
6. عمومی حالت			

	□ قابل قبول	□ اچھی	نماز کی جگہ کی عمومی حالت
	□ قابل قبول	□ اچھی	نماز کی جگہ کی مرمت کی حالت
			مجموعی تاثرات
			دستخط

چیک لسٹ: ریستوران، دکانیں، اور کھانے کے اسٹالز

ریستوران، دکانیں، اور کھانے کے اسٹالز کی موثر کارکردگی اور صفائی بس اڈے پر خدمات کی فراہمی کے معیار کو یقینی بنانے کے لیے نہایت ضروری ہے۔ درج ذیل چیک لسٹ ان سہولیات کی حالت اور ان کی ترتیب کے معائنے کے لیے تیار کی گئی ہے۔۔۔ تاہم اڈہ انتظامیہ بھی اپنی کارکردگی میں بہتری لانے کے لئے اس چیک لسٹ کو استعمال کر سکتی ہے۔

سرگرمی			
تفصیلات / تبصرہ		حالت	
فارم پر کرنے والے کا نام			
فارم پر کرنے والے کا عہدہ			
فارم پر کرنے کی تاریخ			
بس اڈہ کا نام و پتہ			
صفائی اور حفظان صحت			
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
حفظان صحت کے معیارات			
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
سہولیات			
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
سیکیورٹی اور حفاظتی اقدامات			
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
معلومات اور رہنمائی			
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
		<input type="checkbox"/> اچھی	<input type="checkbox"/> قابل قبول
شکایات اور تجاویز			
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
		<input type="checkbox"/> موجود	<input type="checkbox"/> غیر موجود
ملازمین کی صحت			

		<input type="checkbox"/> غیر موجود	<input type="checkbox"/> موجود	ملازمین کے طبی سرٹیفیکیٹ
		<input type="checkbox"/> بری	<input type="checkbox"/> اچھی	ملازمین کی صفائی کی حالت
				عمومی حالت
	<input type="checkbox"/> بری	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> اچھی	ریستوران اور اسٹالز کی عمومی حالت
	<input type="checkbox"/> بری	<input type="checkbox"/> قابل قبول	<input type="checkbox"/> اچھی	ریستوران اور اسٹالز کی مرمت کی حالت
				مجموعی تاثرات
				دستخط

پری ٹیسٹ / پوسٹ ٹیسٹ

ٹریڈنگ مینوئل برائے ٹی ایم اے اہلکاران

1. اڈاسپر وائزر کے فرائض میں شامل ہے؟ (تمام درست جوابات پر نشان لگائیں)
 - (a) بسوں کی روانی کو منظم کرنے میں مدد کرنا
 - (b) کسی بھی ہنگامی صورتحال میں فوری کارروائی کرنا
 - (c) جیب کتروں پر نظر رکھنا
 - (d) بس اڈہ کے احاطہ میں روشنی کا مناسب انتظام کرنا

2. ای۔ مگنٹنگ سسٹم کے نفاذ کے بعد مسافر مندرجہ ذیل طریقہ سے رقم کی ادائیگی کر سکتے ہیں۔ (تمام درست جوابات پر نشان لگائیں)
 - (a) موبائل بینکنگ
 - (b) ای۔ والٹ / کریڈٹ کارڈ
 - (c) چیک
 - (d) کیش

3. معذور افراد کا بیت الخلاء عام بیت الخلاء سے کس طرح مختلف ہوتا ہے؟ (تمام درست جوابات پر نشان لگائیں)
 - (a) اس کا سائز بڑا ہوتا ہے
 - (b) بیٹھنے اور اٹھنے میں سہولت کے لئے ہینڈ ریل ہوتی ہے
 - (c) داخلے کے لئے ریپ ہوتا ہے
 - (d) اندر سے لاک کرنے کے لئے لاک / چٹھی کی اونچائی کم ہوتی

4. بس اڈے پر سیکیورٹی کیمرے نصب کرنے کا مقصد کیا ہے؟
 - (a) مہنگی اشیاء بیچنے والے دکانداروں پر نظر رکھنا
 - (b) سیکیورٹی کو یقینی بنانا
 - (c) صفائی کی نگرانی کرنا
 - (d) مسافروں کو خوش آمدید کہنا

5. سپروائزر کی ذمہ داریوں میں سے کون سی ایک نہیں ہے؟
 - (a) صفائی کے عملے کی نگرانی
 - (b) ٹکٹ کی قیمتوں کا تعین کرنا
 - (c) کیڑوں کے کنٹرول کے لئے اقدامات
 - (d) بس لینز کی صفائی کی جانچ

6. بائی لازماحول دوست اصولوں پر زور دیتے ہیں۔ مندرجہ ذیل میں سے کونسا عمل سفارش کردہ نہیں ہے؟

(a) پانی کی بچت کے اقدامات

(b) توانائی کی بچت کرنے والی ٹیکنالوجیز

(c) پلاسٹک کا زیادہ استعمال

(d) کوڑا کرکٹ کو وقت پر ٹھکانے لگانا