Al-Mīthāq ***(Research Journal of Islamic Theology)***
ISSN: 2791-0989 (P), 2791-0997 (E)
Volume 05, **Issue** 03, July - September 2026, **PP**: 105-115
Open Access at: https://almithaqjournal.org/

Article QR

ورچوئل پولیس نظام کی خامیاں اور بہتری کی تجاویز: اسلامی تعلیمات کی روشنی میں ایک تحقیقی مطالعہ

Challenges and Areas for Improvement in the Virtual Policing System: A Research Study in the Light of Islamic Teachings

1. Rozina Zafar rozinazafar7001@gmail.com	*M. Phil Scholar,* *Department of Islamic Studies,* *The Women University Multan.*
2. Dr. Sabiha Abdul Quddus sabiha.6094@wum.edu.pk	*Lecturer,* *Department of Islamic Studies,* *The Women University Multan.*

How to Cite: Rozina Zafar and Dr. Sabiha Abdul Quddus. 2026: "Challenges and Areas for Improvement in the Virtual Policing System: A Research Study in the Light of Islamic Teachings". Al-*Mīthāq (Research Journal of Islamic Theology)* 5 (03): 105-115.

Article History:

Received:	**Accepted**:	**Published**:
09-07-2026	15-08-2026	25-08-2026

Copyright: **©The Authors**

Licensing: This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Conflict of Interest: Author(s) declared no conflict of interest.

Abstract & Indexing

Publisher

HIRA INSTITUTE
of Social Sciences Research & Development

ورچوئل پولیس نظام کی خامیاں اور بہتری کی تجاویز: اسلامی تعلیمات کی روشنی میں ایک تحقیقی مطالعہ

Challenges and Areas for Improvement in the Virtual Policing System: A Research Study in the Light of Islamic Teachings

1. **Rozina Zafar**
   M. Phil Scholar, Department of Islamic Studies, The Women University Multan.
   rozinazafar7001@gmail.com

2. **Dr. Sabiha Abdul Quddus**
   Lecturer, Department of Islamic Studies, The Women University Multan.
   sabiha.6094@wum.edu.pk

Abstract

This paper presents a critical study of the virtual (digital) police system currently operating in Pakistan and evaluates its shortcomings in the light of the Islamic teachings of justice, before proposing practical measures for its improvement. In recent years, several provinces of Pakistan have introduced initiatives such as online FIR registration, virtual women police stations, centralized complaint-management systems, and smart police facilitation centres, all aimed at providing citizens with access to police services without having to visit a police station. However, this system is accompanied by a number of serious problems, including the digital divide, illiteracy, concerns over privacy and data protection, false complaints, the absence of human contact, difficulties in ensuring accountability, gender and cultural barriers, technical failures, and weak inter-departmental integration. The study analyses these weaknesses in the light of the Qur'anic and Prophetic principles of justice (ʿadl), trust (amānah), verification (tabayyun), privacy (satr), and accountability (muḥāsabah), and draws upon the Islamic institution of ḥisbah as a historical precedent. In conclusion, it offers reform-oriented recommendations so that the system may satisfy not only the demand for convenience but also the requirements of justice, integrity, and the dignity of citizens.

Keywords: *Virtual Police System, Islamic Teaching, Complaint-Management Systems, Justice.*

تعارف

ٹیکنالوجی کے فروغ نے حکومتی اداروں کے طرزِ کار کو نئے سرے سے تشکیل دیا ہے، اور نظامِ عدل و انصاف بھی اس تبدیلی سے مستثنیٰ نہیں رہا۔ روایتی پولیس نظام میں شہری کو اپنی شکایت درج کرانے کے لیے تھانے جانا پڑتا تھا، جہاں اکثر تاخیر، سرد مہری اور بعض اوقات بدعنوانی کا سامنا کرنا پڑتا۔ اسی پس منظر میں ورچوئل پولیس نظام کا تصور سامنے آیا، جس کے تحت شہری گھر بیٹھے آن لائن ذرائع سے اپنی شکایت درج کرا سکتا ہے، ایف آئی آر کی نقل حاصل کر سکتا ہے اور تفتیش کی پیش رفت سے آگاہ رہ سکتا ہے۔ پاکستان میں گزشتہ ایک دہائی کے دوران اس ضمن میں نمایاں پیش رفت ہوئی ہے۔ پنجاب، خیبر پختونخوا اور دیگر صوبوں میں آن لائن ایف آئی آر، شکایات کے مرکزی نظام اور ورچوئل ویمن پولیس اسٹیشن جیسے اقدامات نے شہریوں اور پولیس کے درمیان فاصلہ کم کرنے کی کوشش کی ہے۔ تاہم ہر نئے نظام کی طرح اس میں بھی متعدد خامیاں اور عملی مشکلات موجود ہیں، جو اگر دور نہ کی جائیں تو یہ نظام انصاف کی فراہمی کے بجائے نئے مسائل کو جنم دے سکتا ہے۔ زیرِ نظر مقالے میں پہلے ورچوئل پولیس نظام کے مفہوم اور

پاکستان میں اس کی موجودہ صورتِ حال کا جائزہ لیا جائے گا، پھر اس کی نمایاں خامیوں کی نشان دہی کی جائے گی، اور ان خامیوں کو اسلامی تعلیمات کی روشنی میں پرکھا جائے گا، آخر میں اصلاح کے لیے عملی و شرعی تجاویز پیش کی جائیں گی۔

ورچوئل پولیس نظام: مفہوم و تعارف

ورچوئل پولیس نظام سے مراد وہ ڈیجیٹل طریقۂ کار ہے جس میں معلوماتی و مواصلاتی ٹیکنالوجی کے ذریعے پولیس خدمات شہریوں تک بلاواسطہ اور بغیر تھانے حاضر ہوئے فراہم کی جاتی ہیں۔ اس میں آن لائن اندراجِ شکایت، الیکٹرانک ایف آئی آر، ویب پورٹل، موبائل ایپلی کیشن، ہیلپ لائن، اور ویڈیو رابطے کے ذریعے شکایت کنندہ کی رہنمائی جیسے عناصر شامل ہیں۔ اس کا بنیادی مقصد انصاف تک رسائی کو آسان، تیز اور شفاف بنانا ہے۔

اس نظام کی جڑیں "(e-Government) کے وسیع تر تصور میں پیوست ہیں، جس کا مقصد سرکاری خدمات کو ٹیکنالوجی کے ذریعے عوام کے قریب لانا اور بیچ میں موجود رکاوٹوں کو کم کرنا ہے۔ جدید انتظامی فکر میں اسے حکومتی اصلاح کی ایک اہم صورت سمجھا جاتا ہے، جہاں ادارے روایتی، کاغذی اور سست طریقوں کے بجائے شہری مرکز خدمات کی طرف منتقل ہوتے ہیں۔[1] ورچوئل پولیس نظام اسی وسیع تر اصلاحی رجحان کی ایک شاخ ہے، جو خاص طور پر امن و امان اور فراہمیِ انصاف کے شعبے پر منطبق ہوتا ہے۔ اس نظام کے بنیادی اہداف میں شہری اور پولیس کے درمیان فاصلہ کم کرنا، شکایت کے اندراج کو تیز و آسان بنانا، مقدمات کی پیش رفت میں شفافیت لانا، اور روایتی نظام میں پائی جانے والی تاخیر اور بدعنوانی کے مواقع کو محدود کرنا شامل ہے۔ نظری اعتبار سے یہ اہداف نہایت مثبت و خوش آئند ہیں اور اسلامی تعلیمات کے اُس مقصد سے ہم آہنگ ہیں جو انصاف کو ہر حق دار تک بلا تاخیر پہنچانے کا تقاضا کرتا ہے۔ تاہم کسی نظام کی حقیقی افادیت کا اندازہ اس کے نظری اہداف سے نہیں بلکہ اس کے عملی نفاذ اور نتائج سے ہوتا ہے، اور یہیں پر وہ خامیاں سامنے آتی ہیں جن کا جائزہ اس مقالے کا بنیادی موضوع ہے۔

پاکستان میں ورچوئل پولیس نظام کی موجودہ صورتِ حال

پاکستان میں اس نظام کی بنیاد اساساً صوبائی سطح پر رکھی گئی ہے۔ پنجاب میں پنجاب انفارمیشن ٹیکنالوجی بورڈ کے تعاون سے الیکٹرانک ایف آئی آر کا نظام قائم کیا گیا، جو نادرا اور دیگر اداروں سے منسلک ہے اور سرکاری اعداد و شمار کے مطابق یہ نظام پنجاب کے تمام پولیس اسٹیشنوں میں فعال کیا گیا۔[2] اسی طرح سمارٹ پولیس سہولت مراکز کے ذریعے کریکٹر سرٹیفکیٹ اور گاڑیوں کی تصدیق جیسی خدمات کو خودکار اور بغیر تھانے حاضر ہوئے فراہم کرنے کا انتظام کیا گیا۔[3] خواتین کے لیے مخصوص سہولت کے طور پر پنجاب سیف سٹیز اتھارٹی نے "ورچوئل ویمن پولیس اسٹیشن" قائم کیا، جس کے ذریعے خواتین بغیر تھانے آئے، ہیلپ لائن 15، ویمن سیفٹی ایپ کی لائیو چیٹ و ویڈیو کال، پنجاب پولیس ایپ اور سیف سٹی ویب پورٹل کے ذریعے شکایت درج کرا سکتی ہیں اور ایف آئی آر سے لے کر تفتیش و مقدمے تک رہنمائی حاصل کر سکتی ہیں۔[4]

خیبر پختونخوا میں بھی آن لائن ایف آئی آر، آئی جی پی ہیلپ لائن اور "پولیس دوست" ایپ جیسے اقدامات کیے گئے، جن کے ذریعے شہری ایس ایم ایس، سوشل میڈیا، ای میل اور موبائل ایپ کے ذریعے شکایات درج کرا سکتے ہیں۔[5] ان تمام اقدامات سے ظاہر ہوتا ہے کہ پاکستان میں ورچوئل پولیس نظام کی بنیاد رکھی جا چکی ہے اور اس کا دائرہ بتدریج وسیع ہو رہا ہے؛ تاہم ان اقدامات کی عملی کارکردگی اور ان سے وابستہ مشکلات کا تنقیدی جائزہ ضروری ہے، جو آئندہ سطور کا موضوع ہے۔

اسلامی تعلیمات میں عدل، امانت اور احتساب کے بنیادی اصول

کسی بھی نظامِ پولیس و انصاف کو پرکھنے کے لیے ضروری ہے کہ پہلے اُن بنیادی اصولوں کو متعین کیا جائے جو اسلام نے فراہمیِ انصاف کے لیے مقرر کیے ہیں:

1. ان اصولوں میں سرِ فہرست عدل ہے۔ قرآنِ کریم نے حکمرانوں اور فیصلہ کرنے والوں کو حکم دیا کہ وہ امانتوں کو ان کے حق داروں تک پہنچائیں اور لوگوں کے درمیان عدل کے ساتھ فیصلہ کریں۔
إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَن تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ۔[6]

اس آیت میں دو بنیادی اصول ایک ساتھ بیان ہوئے ہیں۔ امانت کی ادائیگی اور عدل کے ساتھ فیصلہ اور یہی دونوں کسی مثالی پولیس نظام کی روح ہونے چاہئیں۔ اسلام عدل کے معاملے میں کسی رو رعایت کی گنجائش نہیں دیتا، خواہ معاملہ اپنے خلاف ہی کیوں نہ ہو۔ ارشادِ باری تعالیٰ ہے کہ انصاف پر مضبوطی سے قائم رہو اور اللہ کے لیے گواہی دو، اگرچہ وہ تمہاری اپنی ذات یا والدین اور رشتہ داروں کے خلاف ہو۔ ارشادِ ربانی ہے کہ:
كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ۔[7]

اسی طرح کسی قوم یا فریق سے دشمنی کو بھی عدل سے انحراف کا جواز نہیں بنایا جاسکتا؛ فرمایا گیا کہ کسی قوم کی عداوت تمہیں اس بات پر آمادہ نہ کرے کہ تم انصاف نہ کرو، انصاف کرو کہ یہی تقویٰ کے قریب تر ہے۔ جیسا کہ فرمانِ باری تعالیٰ ہے:
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ۔[8]

2. کسی بھی خبر یا اطلاع کی تصدیق و تحقیق ہے۔ قرآنِ کریم نے حکم دیا کہ اگر کوئی فاسق کوئی خبر لے کر آئے تو اس کی تحقیق کر لو، کہیں ایسا نہ ہو کہ تم لاعلمی میں کسی قوم کو نقصان پہنچا بیٹھو اور بعد میں پشیمان ہو۔
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ۔[9]

یہ اصولِ تبیّن کسی بھی شکایتی نظام کے لیے بنیادی اہمیت رکھتا ہے، کیونکہ اس کے بغیر جھوٹی اور بے بنیاد شکایات کے ذریعے بے گناہوں کو نقصان پہنچ سکتا ہے۔

رازداری اور لوگوں کی نجی زندگی کے تحفظ کا ہے۔ قرآنِ کریم نے ٹوہ لگانے اور جاسوسی سے منع کیا اور مسلمانوں کی پردہ داری کے تحفظ کا حکم دیا "وَلَا تَجَسَّسُوا"۔[10] یہ اصول ورچوئل نظام میں شہریوں کے ذاتی کوائف اور ڈیٹا کے تحفظ سے براہِ راست تعلق رکھتا ہے۔

3. حکمرانوں اور ذمہ داروں کا احتساب اور ان کی جواب دہی ہے۔ نبیِ اکرم ﷺ نے فرمایا:
كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْؤُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ۔[11]

کہ تم میں سے ہر شخص نگہبان ہے اور ہر ایک اپنی رعیت کے بارے میں جواب دہ ہے۔

ذمہ داروں کی عوام تک رسائی اور ان کی حاجت روائی کا ہے۔ نبیِ اکرم ﷺ نے اُس حاکم کے لیے سخت وعید بیان فرمائی جو لوگوں کی ضروریات اور حاجات سے منہ موڑ کر اپنے آپ کو ان سے چھپالے۔[12] یہ اصول اس امر کا تقاضا کرتا ہے کہ فراہمیِ انصاف کا نظام عوام کے لیے قابلِ رسائی، آسان اور فعال ہو۔

ان تمام اصولوں کا خلاصہ اُس جامع قرآنی حکم میں موجود ہے جس میں اللہ تعالیٰ نے عدل، احسان اور حق داروں کو ان کے حقوق دینے کا حکم دیا ہے۔[13] انہی بنیادی اصولوں عدل، امانت، تبیّن، ستر و رازداری، اور احتساب و رسائی کو معیار بنا کر آئندہ سطور میں

ورچوئل پولیس نظام کی خامیوں کا جائزہ لیا جائے گا۔

اسلامی نظامِ حسبہ: نگرانی و دادرسی کا تاریخی تصور

اسلامی تاریخ میں "حسبہ" کا ادارہ ایک ایسی نظیر پیش کرتا ہے جو موجودہ پولیس اور نگرانی کے نظام سے گہری مماثلت رکھتا ہے۔ حسبہ سے مراد وہ سرکاری ذمہ داری ہے جس کے تحت "محتسب" معاشرے میں امر بالمعروف و نہی عن المنکر، بازاروں کی نگرانی، ناپ تول کی درستی، عوامی حقوق کے تحفظ اور مظالم کے ازالے کا فریضہ انجام دیتا تھا۔[14] فقہائے اسلام نے حسبہ کو نظامِ حکومت کا ایک بنیادی ستون قرار دیا اور اس کے اصول و آداب پر مفصل ابحاث مرتب کیں۔[15] حسبہ کا نظام محض تعزیر و سختی پر مبنی نہیں تھا، بلکہ اس کی اصل روح عوامی فلاح، عدل کی فراہمی اور کمزور کی دادرسی تھی۔ محتسب سے یہ توقع کی جاتی تھی کہ وہ دیانت، علم اور حسنِ اخلاق کا حامل ہو، لوگوں کے معاملات میں تحقیق و تبیّن سے کام لے، اور کسی پر بے بنیاد الزام کی بنا پر کارروائی نہ کرے۔ اس طرح حسبہ کے ادارے میں وہی اصول کار فرما تھے جو ایک مثالی پولیس نظام کے لیے مطلوب ہیں: عدل، تحقیق، دیانت، رازداری اور عوام تک رسائی۔ فراہمیِ انصاف اور نگرانی کا نظام خواہ کسی بھی شکل میں ہو روایتی ہو یا ڈیجیٹل اس کی کامیابی کا انحصار محض طریقۂ کار پر نہیں بلکہ اُن اخلاقی و شرعی اصولوں پر ہے جو اس کی بنیاد میں کار فرما ہوں۔ چنانچہ جدید ورچوئل پولیس نظام کو بھی اگر حسبہ کی اسی روح یعنی عدل، تحقیق، دیانت اور عوامی دادرسی سے ہم آہنگ کر دیا جائے تو یہ محض ایک تکنیکی سہولت کے بجائے ایک بامقصد اور منصفانہ نظام بن سکتا ہے۔

ورچوئل پولیس نظام کی نمایاں خامیاں

ورچوئل پولیس نظام اپنی تمام تر افادیت کے باوجود کئی سنجیدہ خامیوں اور عملی مشکلات کا حامل ہے۔ ذیل میں ان اہم خامیوں کا جائزہ لیا جاتا ہے جو اس نظام کی افادیت کو محدود کرتی ہیں۔

1: ڈیجیٹل تقسیم اور رسائی کی محدودیت

اس نظام کی سب سے بنیادی خامی "ڈیجیٹل تقسیم" ہے، یعنی سماج کے ایک بڑے حصے کو انٹرنیٹ، اسمارٹ فون اور ڈیجیٹل ذرائع تک مساوی رسائی حاصل نہیں۔ دیہی اور دور دراز علاقوں میں انٹرنیٹ کی محدود دستیابی اس نظام کو غیر مؤثر بنا دیتی ہے۔[16] خیبر پختونخوا کے تناظر میں ماہرین نے نشان دہی کی ہے کہ آن لائن ایف آئی آر کے اجرا کے باوجود، انٹرنیٹ کی محدود دستیابی کے سبب شکایات کا مؤثر انتظام ایک بڑا مسئلہ بنا ہوا ہے۔[17] اس تقسیم کے نتیجے میں وہ طبقہ جو پہلے ہی معاشرتی و معاشی طور پر کمزور ہے، انصاف تک رسائی سے مزید محروم ہو سکتا ہے، جو کہ اس نظام کے اصل مقصد کے منافی ہے۔

2: ناخواندگی اور ٹیکنالوجی سے ناواقفیت

ورچوئل نظام کے مؤثر استعمال کے لیے بنیادی خواندگی اور ڈیجیٹل مہارت ضروری ہے۔ پاکستان جیسے ملک میں، جہاں خواندگی کی شرح اور بالخصوص ڈیجیٹل خواندگی محدود ہے، ایک بڑی آبادی ان ذرائع کو خود استعمال کرنے سے قاصر رہتی ہے۔[18] بزرگ افراد، ناخواندہ شہری اور وہ خواتین جنہیں ٹیکنالوجی تک رسائی حاصل نہیں، اکثر اس نظام سے فائدہ اٹھانے میں مشکل محسوس کرتے ہیں۔ نتیجتاً انہیں یا تو کسی واسطے کا سہارا لینا پڑتا ہے، جو رازداری کو مجروح کرتا ہے، یا وہ نظام سے کنارہ کش ہو جاتے ہیں۔[19]

3: رازداری اور ڈیٹا کے تحفظ کے خدشات

ورچوئل نظام میں شہریوں کے حساس ذاتی کوائف شناختی معلومات، شکایات کی تفصیلات اور بعض اوقات نجی نوعیت کے

واقعات ڈیجیٹل شکل میں محفوظ کیے جاتے ہیں۔ اگر ان کوائف کے تحفظ کا مضبوط نظام موجود نہ ہو تو ان کے غیر مجاز استعمال، افشا یا ہیکنگ کا خطرہ بڑھ جاتا ہے۔ بالخصوص خواتین اور حساس مقدمات میں، ڈیٹا کے افشا سے متاثرہ فرد کو سماجی نقصان اور مزید ہراسانی کا سامنا ہو سکتا ہے۔[20] ایک مؤثر قانونی و تکنیکی تحفظ کے بغیر، یہ نظام سہولت کے ساتھ ساتھ ایک نئے خطرے کو بھی جنم دیتا ہے۔ مزید بر آں، ڈیجیٹل کوائف کا مرکزی ذخیرہ ہونے کے سبب، ایک ہی خلاف ورزی سے بیک وقت ہزاروں شہریوں کی معلومات خطرے میں پڑ سکتی ہیں، جب کہ روایتی کاغذی نظام میں نقصان کا دائرہ نسبتاً محدود ہوتا تھا۔ اس لیے ڈیجیٹل نظام میں تحفظ کے تقاضے کہیں زیادہ سخت اور حساس نوعیت کے ہیں۔[21]

4: جعلی و بے بنیاد شکایات کا امکان

آن لائن اندراج کی سہولت جہاں رسائی کو آسان بناتی ہے، وہیں جھوٹی، بے بنیاد یا بدنیتی پر مبنی شکایات کے اندراج کا امکان بھی بڑھا دیتی ہے۔ بالمشافہ حاضری اور فوری تصدیق کے فقدان میں، بعض افراد ذاتی رنجش یا انتقام کی بنا پر جعلی شکایات درج کرا سکتے ہیں، جس سے بے گناہ افراد کو پریشانی اور اداروں کا وقت و وسائل ضائع ہوتے ہیں۔ اگرچہ نادرا سے ربط جیسے اقدامات نے جعلی اندراج کو کم کرنے میں مدد دی ہے، تاہم مواد کی سطح پر شکایت کی صداقت کی تصدیق بدستور ایک چیلنج ہے۔

5: انسانی ربط اور ہمدردانہ رویے کا فقدان

پولیس کا کام محض معلومات کا اندراج نہیں بلکہ متاثرہ فرد کی دادرسی، اس کی ذہنی و جذباتی حالت کا خیال اور اس کے ساتھ ہمدردانہ سلوک بھی ہے۔ ورچوئل نظام میں انسانی رابطے کی کمی کے باعث، بالخصوص صدمے سے دوچار متاثرین جیسے تشدد یا زیادتی کا شکار افراد کو وہ ہمدردی اور اعتماد میسر نہیں آتا جو بالمشافہ گفتگو میں ممکن ہے۔ ایک اسکرین اور فارم کے ذریعے پیش آنے والا نظام بعض اوقات متاثرہ فرد کو مزید تنہا اور بے یار و مددگار محسوس کرا سکتا ہے۔ اس کے علاوہ، بہت سے واقعات کی نوعیت ایسی ہوتی ہے کہ ان میں شکایت کنندہ کے تاثرات، لہجے اور جذباتی کیفیت کا مشاہدہ تفتیش کے لیے اہم ہوتا ہے یہ باریک پہلو محض تحریری یا آن لائن اندراج میں اکثر نظر انداز ہو جاتے ہیں، جس سے مقدمے کی اصل تفہیم متاثر ہو سکتی ہے۔

6: احتساب اور ذمہ داری کے تعین میں دشواری

ورچوئل نظام میں جہاں کئی مراحل خودکار ہوتے ہیں، وہاں تاخیر یا کوتاہی کی صورت میں ذمہ داری کا تعین بعض اوقات مشکل ہو جاتا ہے۔ اگر کوئی شکایت طویل عرصے تک زیرِ التوا رہے، یا اس پر کوئی کارروائی نہ ہو، تو شہری کے لیے یہ واضح نہیں ہوتا کہ کس اہلکار یا شعبے کو جواب دہ ٹھہرایا جائے۔ شفاف احتسابی طریقۂ کار اور واضح ذمہ داری کے تعین کے بغیر، نظام کی کارکردگی اور شہری کا اعتماد دونوں متاثر ہوتے ہیں۔[22]

7: صنفی و ثقافتی رکاوٹیں

اگرچہ ورچوئل ویمن پولیس اسٹیشن جیسے اقدامات خواتین کی رسائی بڑھانے کے لیے قابلِ تحسین ہیں، تاہم ثقافتی رکاوٹیں، کم ڈیجیٹل خواندگی اور آلات تک محدود رسائی بہت سی خواتین کو ان سہولیات سے مستفید ہونے سے روکتی ہیں۔ خیبر پختونخوا جیسے علاقوں میں ثقافتی حساسیت اور کم خواندگی کے باعث خواتین کے لیے پولیس خدمات تک رسائی پہلے ہی ایک چیلنج رہی ہے، اور محض ڈیجیٹل ذرائع اس فرق کو مکمل طور پر ختم نہیں کر سکتے جب تک ساتھ میں انسانی معاونت موجود نہ ہو۔

8: تکنیکی خرابیاں اور نظام کی بندش

ورچوئل نظام مکمل طور پر ٹیکنالوجی، بجلی اور انٹرنیٹ کے تسلسل پر منحصر ہے۔ سرور کی بندش، سافٹ ویئر کی خرابی، بجلی کی لوڈشیڈنگ یا انٹرنیٹ کی معطلی کی صورت میں پورا نظام معطل ہو سکتا ہے، جس سے عین ضرورت کے وقت شہری شکایت درج کرانے سے قاصر رہ جاتا ہے۔ ایسے مواقع پر اگر متبادل روایتی طریقہ موجود نہ ہو تو انصاف کی فراہمی میں تاخیر یا رکاوٹ پیدا ہو جاتی ہے، جو نظام کے بنیادی مقصد کو مجروح کرتی ہے۔

9: بین الادارہ روابط اور یکسانیت کا فقدان

پاکستان میں یہ نظام بنیادی طور پر صوبائی سطح پر الگ الگ ترتیب دیا گیا ہے، جس کے باعث مختلف صوبوں اور اداروں کے نظاموں میں یکسانیت اور باہمی ربط کی کمی پائی جاتی ہے۔ ایک صوبے کا نظام دوسرے سے مربوط نہ ہونے کے سبب، بین الصوبائی نوعیت کے جرائم یا منتقل ہونے والے مقدمات میں معلومات کے تبادلے اور تعاقب میں دشواری پیش آتی ہے۔ اسی طرح پولیس، عدلیہ اور دیگر متعلقہ اداروں کے مابین مکمل ڈیجیٹل ربط کے فقدان سے مقدمے کی مجموعی پیش رفت متاثر ہوتی ہے۔

خامیوں کا اسلامی تعلیمات کی روشنی میں تجزیہ

مذکورہ خامیوں کو جب اسلامی تعلیمات کی روشنی میں پرکھا جائے تو ان کی سنگینی اور اصلاح کی ضرورت مزید واضح ہو جاتی ہے۔ ذیل میں ان خامیوں کا اسلامی اصولوں کی روشنی میں نکتہ وار تجزیہ پیش کیا جاتا ہے۔

1: عدل اور مساوی رسائی کا تقاضا

ڈیجیٹل تقسیم اور رسائی کی محدودیت براہِ راست اُس اصول سے متصادم ہے جس کے تحت اسلام نظامِ انصاف کو ہر شہری کے لیے، بالخصوص کمزور اور محروم طبقے کے لیے، قابلِ رسائی بنانے کا تقاضا کرتا ہے۔ جس حدیث میں حاکم کے لیے عوام کی حاجت سے چھپنے پر وعید آئی ہے، اس کی روح یہی ہے کہ نظامِ عدل عوام کے لیے کھلا اور قابلِ رسائی رہے۔[23] اگر کوئی نظام صرف اُسی طبقے کے لیے مفید ہو جو ٹیکنالوجی تک رسائی رکھتا ہے، تو یہ عدل کے اُس تقاضے کو پورا نہیں کرتا جو سب کے لیے مساوی رسائی چاہتا ہے۔

2: اصولِ تبیّن اور شکایات کی تصدیق

جعلی اور بے بنیاد شکایات کا مسئلہ اسلام کے اصولِ تبیّن سے حل ہوتا ہے۔ قرآن نے واضح حکم دیا کہ کسی خبر پر کارروائی سے پہلے اس کی تحقیق کر لی جائے تاکہ کوئی بے گناہ نقصان نہ اٹھائے۔[24] یہ اصول تقاضا کرتا ہے کہ ورچوئل نظام میں شکایت کی تصدیق کا ایک مضبوط مرحلہ شامل ہو، اور محض آن لائن اندراج کو حتمی کارروائی کی بنیاد نہ بنایا جائے۔

3: ستر و رازداری اور ڈیٹا کا تحفظ

رازداری اور ڈیٹا کے تحفظ کے خدشات کا تعلق اُس قرآنی حکم سے ہے جو جاسوسی اور لوگوں کی پردہ دری سے منع کرتا ہے۔[25] شہری کے کوائف کی حفاظت دراصل اس کی پردہ داری اور عزتِ نفس کے تحفظ کا حصہ ہے، جسے اسلام نے نہایت اہمیت دی ہے؛ لہٰذا ان کوائف کے تحفظ کو نظام کی بنیادی ذمہ داری قرار دینا شرعاً لازم ہے۔

4: احتساب اور جواب دہی

احتساب اور ذمہ داری کے تعین میں دشواری اُس بنیادی اصول سے متصادم ہے جس کے تحت ہر ذمہ دار اپنی رعیت کے

بارے میں جواب دہ ہے۔[26] اسلامی نظامِ حکومت میں محاسبہ اور جواب دہی کو مرکزی حیثیت حاصل ہے، اور آئمہ نے حکمرانوں اور عاملین کے احتساب کو نظامِ عدل کی بنیاد قرار دیا ہے۔ لہٰذا کوئی بھی ڈیجیٹل نظام اُسی صورت میں شرعی تقاضوں پر پورا اترتا ہے جب اس میں شفاف احتساب اور ذمہ داری کے واضح تعین کا اہتمام موجود ہو۔

5: ہمدردی اور انسانی دادرسی

انسانی ربط کے فقدان کا مسئلہ اسلام کے اُس ہمدردانہ اور رحم دلانہ اسلوب سے متصادم ہے جو مظلوم اور متاثرہ فرد کے ساتھ روا رکھا جاتا ہے۔ نظامِ عدل میں کمزور اور مظلوم کی دادرسی محض ایک انتظامی عمل نہیں بلکہ ایک اخلاقی و دینی فریضہ ہے۔ اسلام کی حسبہ کی روایت میں محتسب کا کردار محض نگرانی تک محدود نہیں تھا بلکہ اس میں عوام کی فلاح اور ان کے ساتھ حسنِ سلوک بھی شامل تھا۔[27] اس لیے کوئی مثالی نظام وہی ہے جو ٹیکنالوجی کی سہولت کے ساتھ ساتھ انسانی ہمدردی اور بالمشافہ دادرسی کے پہلو کو بھی برقرار رکھے۔

6: امانت و اتقان اور نظام کا استحکام

تکنیکی خرابیوں اور بین الادارہ ربط کے فقدان کا معاملہ اسلام کے اصولِ امانت اور اتقان (کام کو بہترین انداز میں مکمل کرنے) سے تعلق رکھتا ہے۔ جب کسی نظام کو عوام کی خدمت کی امانت سونپی جائے تو اس کا تقاضا ہے کہ اسے مضبوط، مربوط اور قابلِ اعتماد بنایا جائے، تاکہ عین ضرورت کے وقت وہ ناکارہ ثابت نہ ہو۔ قرآن نے امانتوں کو ان کے حق داروں تک بطریقِ احسن پہنچانے کا حکم دیا ہے،[28] اور اسی اصول کا لازمہ ہے کہ فراہمیِ انصاف کا نظام تسلسل، استحکام اور باہمی ربط کے ساتھ کام کرے، ورنہ یہ امانت کے تقاضے کو پورا نہیں کرتا۔

ورچوئل اور روایتی نظام کے درمیان متوازن رویہ

مذکورہ خامیوں کے بیان سے یہ تاثر نہیں لینا چاہیے کہ ورچوئل پولیس نظام سرے سے ناقابلِ قبول ہے یا اسے ترک کر دینا چاہیے۔ درحقیقت یہ نظام اپنے اندر بے شمار فوائد رکھتا ہے: یہ شکایت کے اندراج کو آسان بناتا ہے، تاخیر اور بدعنوانی کے مواقع کم کرتا ہے، مقدمات کی پیش رفت میں شفافیت لاتا ہے، اور اُن شہریوں کے لیے، بالخصوص خواتین کے لیے، رسائی ممکن بناتا ہے جو ثقافتی یا دیگر وجوہ سے تھانے جانے سے گریزاں ہوں۔ ان فوائد کا انکار درست نہ ہو گا۔

اسلامی نقطۂ نظر سے بھی ٹیکنالوجی بذاتِ خود نہ محمود ہے نہ مذموم؛ اس کا حکم اس کے استعمال اور نتائج پر موقوف ہے۔ اگر ٹیکنالوجی عدل کی فراہمی، کمزور کی دادرسی اور شفافیت کو فروغ دے تو یہ مطلوب و پسندیدہ ہے، اور اگر وہ ناانصافی، رازداری کی پامالی یا محرومی کا سبب بنے تو قابلِ اصلاح ہے۔ لہٰذا اصل تقاضا یہ ہے کہ ورچوئل نظام کو مسترد کرنے کے بجائے اس کی خامیوں کو دور کیا جائے اور اسے اسلامی اصولوں سے ہم آہنگ کیا جائے۔ اسی متوازن رویے کا لازمی نتیجہ یہ ہے کہ ورچوئل نظام کو روایتی نظام کا کلی متبادل بنانے کے بجائے دونوں کو باہم مربوط اور معاون بنایا جائے۔ جہاں ٹیکنالوجی سہولت فراہم کرے وہاں اس سے استفادہ کیا جائے، اور جہاں انسانی رابطہ، بالمشافہ دادرسی یا روایتی طریقہ ناگزیر ہو وہاں اسے برقرار رکھا جائے۔ یہی متوازن اور حکیمانہ رویہ اُس شرعی مقصد کو پورا کرتا ہے جو ہر شہری تک عدل کی مؤثر رسائی چاہتا ہے۔

بہتری کی تجاویز اسلامی اصولوں کی روشنی میں

مذکورہ تجزیے کی روشنی میں ورچوئل پولیس نظام کی اصلاح کے لیے چند عملی اور شرعی اصولوں پر مبنی تجاویز پیش کی جاتی ہیں، جن پر عمل درآمد سے یہ نظام سہولت کے ساتھ ساتھ انصاف اور دیانت کے تقاضوں کو بھی پورا کر سکتا ہے۔

1. ڈیجیٹل تقسیم کو ختم کرنے کے لیے ورچوئل نظام کو مکمل طور پر روایتی نظام کا متبادل بنانے کے بجائے اس کے معاون کے طور پر برقرار رکھا جائے۔ ہر یونین کونسل یا محلے کی سطح پر ایسے سہولت مراکز قائم کیے جائیں جہاں تربیت یافتہ عملہ ناخواندہ اور محروم شہریوں کی آن لائن شکایت درج کرانے میں مدد کرے، تاکہ کوئی بھی شہری محض ٹیکنالوجی تک رسائی نہ ہونے کے سبب انصاف سے محروم نہ رہے۔ یہ اقدام عدل کے اُس اصول کا تقاضا ہے جو سب کے لیے مساوی رسائی چاہتا ہے۔
2. رازداری اور ڈیٹا کے تحفظ کے لیے ایک مضبوط قانونی و تکنیکی ڈھانچے کا قیام ہے۔ شہریوں کے کوائف تک رسائی کو محدود، مشروط اور قابلِ احتساب بنایا جائے، اور ان کے غیر مجاز استعمال پر سخت سزائیں مقرر کی جائیں۔ یہ اقدام اُس قرآنی حکم کی عملی تعبیر ہے جو لوگوں کی پردہ داری اور نجی زندگی کے تحفظ کا تقاضا کرتا ہے۔[29]
3. شکایات کی تصدیق کے لیے اصولِ تبیّن پر مبنی ایک واضح مرحلہ وار طریقۂ کار کا نفاذ ہے۔ آن لائن شکایت کے بعد ایک ابتدائی تحقیقی مرحلہ لازم قرار دیا جائے، جس میں شکایت کی صداقت کی جانچ کی جائے، تاکہ جھوٹی شکایات سے بے گناہوں کو نقصان نہ پہنچے۔ ساتھ ہی بدنیتی پر مبنی جعلی شکایت درج کرانے والوں کے لیے بھی ذمہ داری اور سزا کا اہتمام ہو، تاکہ نظام کا غلط استعمال روکا جا سکے۔
4. انسانی ربط کو برقرار رکھنے کے لیے ورچوئل نظام میں ہمدردانہ معاونت کا عنصر شامل کرنا ہے۔ حساس مقدمات، بالخصوص خواتین، بچوں اور متاثرینِ تشدد کے لیے، تربیت یافتہ اور ہمدرد عملہ بذریعہ ویڈیو یا بالمشافہ دستیاب ہو، تاکہ متاثرہ فرد کو محض ایک فارم نہیں بلکہ ایک ہمدرد سماعت میسر آئے۔ یہ اقدام اسلام کے اُس اصول کے مطابق ہے جو مظلوم کی دادرسی میں حسنِ سلوک اور رحم دلی کو لازم قرار دیتا ہے۔
5. شفاف احتساب کے نظام کا قیام ہے۔ ہر شکایت کے لیے ذمہ دار اہلکار اور مقررہ وقت کی حد کا تعین ہو، اور تاخیر کی صورت میں خودکار اطلاع اور جواب دہی کا نظام موجود ہو۔ اعلیٰ افسران کے لیے نگرانی کا ایک مؤثر ڈیش بورڈ ہو جس سے ہر شکایت کی پیش رفت کا جائزہ لیا جا سکے۔ یہ اقدام اُس نبوی اصول کی عملی صورت ہے جس کے تحت ہر ذمہ دار اپنی رعیت کے بارے میں جواب دہ ہے۔[30]
6. چھٹی تجویز شہریوں میں ڈیجیٹل خواندگی اور نظام سے متعلق آگاہی کے لیے مہمات کا اہتمام ہے، تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگ اس نظام سے خود مستفید ہو سکیں۔ ساتھ ہی نظام کو مقامی زبانوں میں دستیاب بنایا جائے اور اس کے استعمال کو ہر ممکن حد تک سادہ رکھا جائے، تاکہ کم پڑھے لکھے شہری بھی اسے آسانی سے استعمال کر سکیں۔

نتائج بحث

مذکورہ مطالعے سے چند اہم نتائج سامنے آتے ہیں کہ ورچوئل پولیس نظام بلاشبہ انصاف تک رسائی کو آسان اور تیز بنانے کی ایک مفید کوشش ہے، اور پاکستان میں اس کی بنیاد رکھی جا چکی ہے، تاہم یہ نظام ابھی کئی سنجیدہ خامیوں کا حامل ہے۔ اس نظام کی بنیادی خامیاں ڈیجیٹل تقسیم، ناخواندگی، رازداری کے خدشات، جعلی شکایات، انسانی ربط کا فقدان، احتساب کی دشواری ہے اور صنفی و ثقافتی رکاوٹیں اسلامی تعلیماتِ عدل، امانت، تبیّن، ستر اور احتساب کے بنیادی اصولوں سے متصادم ہیں، اور اسی لیے ان کی اصلاح محض انتظامی نہیں بلکہ ایک اخلاقی و شرعی تقاضا بھی ہے۔ اسلامی اصول اس نظام کی اصلاح کے لیے ٹھوس رہنمائی فراہم کرتے ہیں؛ عدل کا اصول مساوی رسائی کا، تبیّن کا اصول شکایت کی تصدیق کا، ستر کا اصول ڈیٹا کے تحفظ کا، اور احتساب کا اصول شفاف جواب دہی

کا تقاضا کرتا ہے۔ ورچوئل نظام کو روایتی نظام کا مکمل متبادل بنانے کے بجائے اس کا معاون بنایا جائے، اور اس میں انسانی ہمدردی اور بالمشافہ دادرسی کے پہلو کو ہر صورت برقرار رکھا جائے۔ اسلامی تاریخ کا نظامِ حسبہ اس امر کی روشن مثال ہے کہ نگرانی و دادرسی کا نظام جب دیانت، عدل اور عوامی فلاح کے اصولوں پر قائم ہو تو وہ ایک بامقصد اور منصفانہ ادارہ بن جاتا ہے۔ لہٰذا جدید ورچوئل پولیس نظام کی حقیقی کامیابی محض جدید ٹیکنالوجی کے استعمال میں نہیں، بلکہ اسے انہی اخلاقی و شرعی اصولوں سے ہم آہنگ کرنے میں ہے، تاکہ یہ سہولت کے ساتھ ساتھ انصاف، دیانت اور شہری وقار کا حقیقی محافظ بن سکے۔

سفارشات

1. ورچوئل پولیس نظام کو روایتی نظام کے متبادل کے بجائے معاون کے طور پر ترقی دی جائے، اور محلہ ویونین کونسل کی سطح پر معاون سہولت مراکز قائم کیے جائیں تاکہ ہر شہری کو مساوی رسائی حاصل ہو۔
2. شہریوں کے کوائف کے تحفظ کے لیے ایک جامع قانون سازی اور مضبوط تکنیکی حفاظتی نظام تشکیل دیا جائے، اور ڈیٹا کے غیر مجاز استعمال پر مؤثر سزائیں مقرر کی جائیں۔
3. آن لائن شکایات کے لیے اصولِ تبیّن پر مبنی ایک لازمی تحقیقی مرحلہ متعارف کرایا جائے، اور جعلی شکایات کے سدِباب کے لیے واضح ذمہ داری کا تعین کیا جائے۔
4. حساس مقدمات اور متاثرین کے لیے تربیت یافتہ و ہمدرد عملے کی بذریعہ ویڈیو یا بالمشافہ دستیابی یقینی بنائی جائے، تاکہ انسانی ربط برقرار رہے۔
5. ہر شکایت کے لیے ذمہ دار اہلکار اور وقت کی حد کا تعین کیا جائے اور شفاف احتسابی نظام قائم کیا جائے۔
6. ڈیجیٹل خواندگی کے فروغ اور نظام کی آگاہی کے لیے مہمات چلائی جائیں، اور نظام کو مقامی زبانوں میں سادہ اور قابلِ فہم بنایا جائے۔ اس پورے نظام کی تشکیل و اصلاح میں اسلامی تعلیماتِ عدل و انصاف کو بنیادی رہنما اصول کے طور پر شامل رکھا جائے، تاکہ یہ نظام محض تکنیکی سہولت نہ رہے بلکہ ایک منصفانہ، دیانت دار اور شہری وقار کا محافظ نظام بن سکے۔

References

[1]David Osborne and Ted Gaebler, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector* (Reading, MA: Addison-Wesley, 1992)؛ United Nations, *E-Government Survey* (New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs).
[2]Punjab Information Technology Board (PITB), "Electronic FIR," accessed 5 July 2026, https://pitb.gov.pk/efir.
[3]Punjab Information Technology Board (PITB), "Smart Police Facilitation Center," accessed 5 July 2026, https://pitb.gov.pk/spf.
[4]Punjab Safe Cities Authority (PSCA), "Virtual Women Police Station," accessed 5 July 2026, https://psca.gop.pk/virtual-women-police-station.
[5] Khyber Pakhtunkhwa Police, "Official Website," accessed 5 July 2026, https://www.kppolice.gov.pk.
[6]Al-Qur'ān, 4:58.
[7]Al-Qur'ān, 4:135.
[8]Al-Qur'ān, 5:8.
[9]Al-Qur'ān, 49:6.
[10]Al-Qur'ān, 49:12.
[11]Muslim, Muslim ibn al-Ḥajjāj al-Qushayrī al-Naysābūrī, *al-Jāmiʿ al-Ṣaḥīḥ*, (Beirut: Dār Iḥyāʾ al-Turāth al-ʿArabī), Kitāb al-Imārah, ḥadīth no. 1829.

[12]Abū Dāwūd, Sulaymān ibn al-Ashʿath ibn Isḥāq al-Sijistānī, *Sunan Abī Dāwūd* (Beirut: al-Maktabah al-ʿAṣriyyah), Kitāb al-Kharāj wa al-Imārah wa al-Fayʾ, Bāb: Fī mā Yalzamu al-Imām min Amr al-Raʿiyyah, ḥadīth no. 2948.

[13]Al-Qur'ān, 16:90.

[14]Ibn Taymiyyah, Aḥmad ibn ʿAbd al-Ḥalīm ibn ʿAbd al-Salām, *al-Ḥisbah fī al-Islām*, Edited by: Muḥammad Ḥāmid al-Fiqī (Beirut: Dār al-Kutub al-ʿIlmiyyah, 1992), pp. 9–18.

[15]al-Māwardī, Abū al-Ḥasan ʿAlī ibn Muḥammad ibn Ḥabīb al-Māwardī al-Baṣrī, *al-Aḥkām al-Sulṭāniyyah* (Cairo: Dār al-Ḥadīth), p. 163.

[16] Sadia Jamil, *From Digital Divide to Digital Inclusion: Challenges for Wide-ranging Digitalization in Pakistan*, Telecommunications Policy, Vol. 45, Issue 8, Elsevier, 2021, Article 10220.

[17]Center for Research and Security Studies (CRSS), "Challenges of Policing in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan," accessed 5 July 2026, https://crss.pk/challenges-of-policing-in-khyber-pakhtunkhwa-pakistan.

[18]Pakistan Bureau of Statistics, *Pakistan Social and Living Standards Measurement (PSLM) Survey 2022–23* (Islamabad: Government of Pakistan, 2023), pp. 95–101.

[19]UNESCO, *Global Education Monitoring Report 2023: Technology in Education – A Tool on Whose Terms?* (Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2023), pp. 35–40.

[20]International Telecommunication Union (ITU**)**, *Global Cybersecurity Index 2024* (Geneva: ITU, 2024), 15–24.

[21]Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), *Digital Government Review of Pakistan: Towards a Citizen-Centered Digital Transformation*, Paris: OECD Publishing, 2023, p. 88.

[22]United Nations, *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development* (New York: United Nations, 2024), pp. 95–10.

[23]Abū Dāwūd, *Sunan Abī Dāwūd*, Kitāb al-Kharāj wa al-Imārah wa al-Fayʾ, Bāb: Fī mā Yalzamu al-Imām min Amr al-Raʿiyyah, ḥadīth no. 2948.

[24]Al-Qur'ān, 49:6.

[25]Al-Qur'ān, 49:12.

[26]Muslim, *al-Jāmiʿ al-Ṣaḥīḥ*, Kitāb al-Imārah, ḥadīth no. 1829.

[27]Ibn Taymiyyah, *al-Ḥisbah fī al-Islām*, pp. 9–18.

[28]Al-Qur'ān, 4:58.

[29]Al-Qur'ān, 49:12

[30]Muslim, *al-Jāmiʿ al-Ṣaḥīḥ*, Kitāb al-Imārah, ḥadīth no. 1829.