PR NO.05

وفاقی محتسب سیکرٹریٹ، اسلام آباد

پریس کانفرنس (23 جنوری 2020)

وفاقی محتسب نے 2019ء میں 74,689 شکایات کے فیصلے کیئے، سید طاہر شہباز

اس سال کے وسط تک تمام علاقائی دفاتر میں آن لائن سماعت شروع کر دی جائے گی

95 فیصد شکایات پر عملدر آمد بھی ہو گیا ہے، سب سے زیادہ شکایات بجلی اور گیس کے خلاف آئیں

شکایت کنندگان کی سہولت کیلئے سکائپ پر سماعت اور موبائل ایپ پر شکایات کی وصولی کا سلسلہ شروع کیا گیا

جیلوں کی اصلاح کیلئے سپریم کورٹ کو عملدر آمد کی چار رپورٹیں پیش کی گئیں، وفاقی محتسب سید طاہر شہباز کی پریس کانفرنس

اسلام آباد( ) وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے کہا ہے کہ 2019ء میں وفاقی اداروں کے خلاف 74,869 شکایات کے فیصلے کیئے، وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کی تاریخ میں اب تک کسی ایک سال میں یہ سب سے زیادہ فیصلے ہیں، گذشتہ برس 69,584 شکایات کے فیصلے کیئے تھے، تمام شکایات کے فیصلے 60 دن کے اندر کیئے گئے، 97 فیصد فیصلوں پر عملدر آمد بھی ہو گیا۔ انہوں نے کہا کہ اس سال کے وسط تک تمام علاقائی دفاتر میں آن لائن سماعت شروع کر دی جائے گی۔ انہوں نے کہا کہ 2019ء کو وفاقی محتسب کے بارے میں آگاہی کے سال کے طور پر منایا گیا، جس سے شکایات میں اضافہ ہوا، 2019ء میں 73,059 شکایات درج ہوئیں، جو 2018 کے مقابلے میں 7.60 فیصد زیادہ ہیں۔ فیصلوں پر نظر ثانی اور صدر پاکستان کو اپیلوں کی شرح 1 فیصد سے بھی کم رہی، جیلوں کی اصلاح کیلئے سفارشات پر عملدر آمد کیلئے پانچ سہ ماہی رپورٹیں سپریم کورٹ کو پیش کی گئیں، وفاقی محتسب میں سکائپ پر سماعت اور موبائیل ایپ پر شکایات کی وصولی کا سلسلہ شروع کیا گیا، ہمارے افسران نے ضلعوں اور تحصیلوں میں جا کر عوام الناس کو ان کے گھر کی دہلیز پر انصاف فراہم کیا، وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے ان خیالات کا اظہار گزشتہ روز وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ایک پریس کانفرنس کے دوران کیا۔ وفاقی محتسب سیکر یٹریٹ کے سیکرٹری ڈاکٹر جمال ناصر اور نیشنل چلڈرن کمشنر اعجاز احمد قریشی بھی انکے ہمراہ تھے۔ سید طاہر شہباز نے کہا کہ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں سکائپ، IMO اور انسٹا گرام پر شکایات کی سماعت شروع کی گئی، اب شکایت کنندگان گھر بیٹھے سماعت میں شامل ہو سکتے ہیں، انہیں سفر کی صعوبت اٹھانے کی بھی ضرورت نہیں۔ اس سال کے وسط تک ہم تمام علاقائی دفاتر میں آن لائن سماعت شروع کر دیں گے اور شکایات گزار اور ایجنسی کو اختیار ہوگا کہ وہ اپنے گھر یا دفتر میں بیٹھ کر سماعت میں شریک ہو اور اپنا موقف پیش کر دے، اس سے شکایت کنندہ کے وقت اور ایجنسی کے سرمائے کی بچت ہوگی۔ انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب کو 2019ء کے دوران 73,059 شکایات موصول ہوئیں، سب سے زیادہ شکایات بجلی سپلائی کرنے والی کمپنیوں کے خلاف کی گئیں جن کی تعداد 32,421 ہے، 2019ء میں ان کمپنیوں کے خلاف 32,277 شکایات کے فیصلے کیئے گئے، سوئی گیس کے خلاف 9598 شکایات موصول ہوئیں، وہ دس ادارے جن کے خلاف سب سے زیادہ شکایات موصول ہوئیں ان میں بجلی تقسیم کرنے والی کمپنیوں اور سوئی گیس کے علاوہ نادرا، پاکستان پوسٹ آفس، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، پاکستان بیت المال، پاکستان ریلوے، اسٹیٹ لائف انشورنس، آئی بی، بے نظیر انکم سپورٹس پروگرام اور EOBI، شامل ہیں، نادرا کے خلاف 3948 پاکستان پوسٹ آفس 3321 علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی 1263، پاکستان بیت المال 1093، پاکستان ریلوے 965، آئی بی 892، بے نظیر انکم سپورٹ پروگرام 627 اور EOBI کے خلاف 705 شکایات موصول ہوئیں، سال 2019 کے دوران وفاقی محتسب کے فیصلوں پر عملدر آمد کی شرح 87.2 فیصد رہی، اکثر شکایات پر فریقین کی رضامندی سے عملدر آمد ہو گیا، 23,281 شکایات پر وفاقی محتسب نے وفاقی اداروں کو ہدایات اور سفارشات جاری کیں، جن میں سے 20658 پر عملدر آمد ہو چکا ہے صرف 317 فیصلوں کے خلاف صدر پاکستان کو اپیل کی گئی جن میں سے صدر پاکستان نے صرف 23 اپیلیں قبول کیں جو شکایت کنندگان کی تھیں، ایجنسی کی طرف سے ہمارے خلاف کوئی ایک اپیل بھی قبول نہیں کی گئی۔ 2019ء کو وفاقی محتسب کے بارے میں آگاہی کے سال کے طور پر منایا گیا، اس حوالے ایوان صدر اسلام آباد اور گورنر ہاؤس لاہور میں صدر پاکستان اور گورنر پنجاب کے زیر صدارت دو بڑے پروگراموں کے ساتھ ساتھ ملک کے مختلف شہروں اور تعلیمی اداروں میں آگاہی

سیمینارز منعقد کیئے گئے جس سے وفاقی محتسب کے بارے میں عام لوگوں کی آگاہی میں اضافہ ہوا۔وفاقی محتسب نے اوسی آر (Outreach Complaint Resolution) کے نام سے ایک پائلٹ پروگرام شروع کیا،اس پروگرام کے تحت وفاقی محتسب کے تفتیشی افسران کو ہدایت کی گئی کہ وہ تحصیل اور ضلعی ہیڈکوارٹرز میں جاکر عوام الناس کو ان کے گھروں کے قریب مفت اور فوری انصاف فراہم کریں،ہمارے 31 افسران نے ملک بھر کے 47 تحصیل اور ضلعی ہیڈکوارٹرز پر جا کر 5374 شکایات کا ازالہ کیا، وفاقی محتسب نے کہا کہ شکایات کے فوری ازالہ کیلئے تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کی گئی کہ وہ ادارہ جاتی سطح پر شکایات کو حل کرنے کا نظام وضع کریں چنانچہ بیشتر وفاقی اداروں نے اپنے ہاں شکایات سیل قائم کئے،اب ان اداروں میں آنے والی شکایات 30 دن میں حل نہ ہوں تو وہ ایک خودکار نظام کے تحت وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ سسٹم پر آجاتی ہیں اور ان پر کارروائی شروع ہو جاتی ہے،اس مقصد کیلئے وفاقی حکومت کے 160 اداروں کو وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ نظام سے منسلک کیا جاچکا ہے جبکہ باقی اداروں کو بھی منسلک کیا جارہا ہے،سید طاہر شہباز نے کہا کہ سپریم کورٹ نے وفاقی محتسب کی ذمہ داری لگائی کہ جیلوں کی اصلاح اور قیدیوں کو سہولیات کے حوالے سے سفارشات پر عملدرآمد کو یقینی بنائیں ،اس سلسلے میں ہم سپریم کورٹ کو پانچ سہ ماہی رپورٹیں پیش کر چکے ہیں، ہر رپورٹ سے قبل میں نے خود چاروں صوبوں میں جا کر چیف سیکریٹریز، آئی جی جیل خانہ جات اور دیگر متعلقہ حکام سے ملاقاتیں کیں،اب ملک بھر کی جیلوں میں کافی بہتری آئی ہے،قیدیوں کو سہولیات مل رہی ہیں،قیدیوں کو مفت تعلیمی سہولیات فراہم کی گئیں اور ذہنی مریض قیدیوں کو عام قیدیوں سے الگ رکھنے کی ہدایت کی گئی۔وفاقی محتسب نے بتایا کہ ہم نے ملک کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر ون ونڈو ڈیسک قائم کئے جہاں بیرون ملک پاکستانیوں سے متعلق چودہ اداروں کے ذمہ داران چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں اور موقع پر ہی شکایات کا ازالہ کرتے ہیں، وفاقی محتسب نے کہا کہ تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کی گئی کہ ریٹائر ہونے والے سرکاری ملازمین کے پنشن کے کیس ایک ماہ کے اندر مکمل کئے جائیں۔ چنانچہ اکثر اداروں میں ریٹائرمنٹ کے چند دن بعد ہی ملازمین کو ان کے واجبات مل جاتے ہیں،اب وفاقی محتسب کی ہدایت پر ریٹائرڈ ملازمین کی پنشن ان کے بینک اکاونٹ میں جارہی ہے،قبل ازیں پنشن کی وصولی کیلئے انہیں ہر ماہ گھنٹوں لمبی قطاروں میں لگنا پڑتا تھا۔وفاقی محتسب نے بتایا کہ شکایت کنندگان کی سہولت کیلئے ہم نے 2019ء میں موبائیل ایپ شروع کی گئی،جس کے ذریعے شکایات درج کرانے میں اور بھی آسانی ہوگئی ہے، علاوہ ازیں وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں سکائپ، IMO اور انسٹاگرام پر شکایات کی سماعت شروع کی گئی،اب شکایت کنندگان گھر بیٹھے سماعت میں شامل ہو سکتے ہیں،انہیں سفر کی صعوبت اٹھانے کی بھی ضرورت نہیں۔وفاقی محتسب نے بتایا کہ اسلام آباد میں ہاؤسنگ پراجیکٹس میں تاخیر کا نوٹس لیا گیا اور گذشتہ برس وزرات ہاؤسنگ، سی ڈی اے، پاکستان ہاؤسنگ اتھارٹی اور فیڈرل گورنمنٹ ایمپلائز ہاؤسنگ فاؤنڈیشن کے کئی مشترکہ اجلاس ہوئے اور اسلام آباد تعمیراتی منصوبوں میں تیزی لانے کی ہدایت کی گئی چنانچہ اکثر تعمیراتی منصوبے مکمل ہوچکے ہیں اور کچھ تکمیل کے آخری مراحل میں ہیں،سید طاہر شہباز نے کہا کہ پاکستان کے وفاقی محتسب کا محتسب (Ombudsman) کے بین الاقوامی اداروں کے اندر بھی ایک اہم کردار ہے،گزشتہ نومبر میں استنبول (ترکی) میں ایشین اومبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) کے ایک اجلاس میں مجھے دوسری بار (اے او اے) کا صدر منتخب کیا گیا ہے،(اے او اے) کا صدر دفتر بھی یہاں وفاقی محتسب سیکریٹریٹ میں ہے،

(خالد سیال)

کنسلٹنٹ (میڈیا و تعلقات عامہ)

03335333266

23/01/2020