FEDERAL OMBUDSMAN

مختصر تعارفی کتابچہ

دفتر شکایات کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز

(Grivance Commissioner for Overseas Pakistanis)

وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ

36-شاہراہ دستور، بالمقابل سپریم کورٹ آف پاکستان، G-5/2، اسلام آباد

بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کے لئے شکایات کمشنر کے دفتر کا قیام

☆...... وفاقی وزارتوں اور وفاقی حکومت کے محکموں اور ماتحت اداروں سے متعلق بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کے انفرادی اور اجتماعی مسائل کے جلد از جلد حل کے لئے فیڈرل امبڈ سمین انسٹی ٹیوشنل ریفارمز ایکٹ 2013ء کی شق نمبر (7) میں درج اختیارات کے تحت وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ میں 2015ء میں شکایات کمشنر کے دفتر کا قیام عمل میں لایا گیا اور اس کے لئے الگ سے ایک شکایات کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز کا تقرر کیا گیا۔

شکایات کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز کے فرائض

☆...... شکایات کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز کے دفتر میں موصول ہونے والی بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کی شکایات کے ازالے کے لئے روزانہ کی بنیاد پر ایکشن لینا

☆...... شکایت موصول ہونے کے بعد فوری طور پر متعلقہ ایجنسی کو محکمانہ قواعد وضوابط کی روشنی میں تفصیلی رپورٹ فراہم کرنے کے لئے خط لکھنا اور بذریعہ ای میل شکایت کنندہ کو مطلع کرنا

☆...... متعلقہ محکمے کے فوکل پرسن کو تحریری جواب سمیت دفتر طلب کرنا اور شکایت کنندہ سے بذریعہ موبائل فون اس کا موقف لے کر مسئلے کو حل کرنا یا اس کے لئے لائحہ عمل مرتب کرنا

☆...... شکایت کنندہ کو ہر مرحلے پر اس کی شکایت پر ہونے والی کارروائی کے بارے میں ای میل، واٹس ایپ یا وائس میسج کے ذریعے باخبر رکھنا

☆...... جلد یا فوری حل طلب مسائل کے لئے متعلقہ ایجنسیوں سے فون پر مسلسل رابطہ رکھنا

☆...... ابتدائی طور پر 30 دنوں میں اور زیادہ سے زیادہ ساٹھ دنوں میں شکایت کا ازالہ کرنا

☆...... نظام کار میں اصلاح اور سسٹم کے نقائص دور کرنے کے لئے متعلقہ ایجنسیوں کی مشاورت سے قابل عمل تجاویز مرتب کرنا اور ان پر عمل درآمد کو یقینی بنانا

شکایت درج کرانے کا طریق کار

☆...... یہاں شکایت درج کرانے کا طریقہ انتہائی سادہ اور آسان ہے

☆...... شکایت کے لئے کسی وکیل اور فیس کی ضرورت نہیں

☆...... کوئی بھی اوورسیز پاکستانی ، وفاقی وزارتوں ، وفاقی حکومت کے محکموں اور ان کے

ماتحت اداروں کی بد انتظامی، عدم توجہی یا امتیازی سلوک کے باعث اپنے ساتھ ہونے والی کسی بھی زیادتی یا ناانصافی یا مسئلے کے حل میں تاخیری حربوں کے استعمال کے خلاف ای میل، واٹس ایپ یا ڈاک کے ذریعے اردو یا انگریزی میں لکھی ہوئی اپنی شکایت کا اندراج کرا سکتا ہے۔

☆...... سادہ کاغذ پر تحریر کردہ درخواست وفاقی محتسب کے شکایات کمشنر کے دفتر میں خود آ کر بھی جمع کرائی جا سکتی ہے۔

☆...... شکایت کے ہمراہ متعلقہ کاغذات/دستاویزات/شناختی کارڈ/پاسپورٹ کی نقل، ملک کا نام، پتہ اور موبائل نمبر ضرور موجود ہونا چاہیے۔

o...... سال 2023ء میں شکایات کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز کے دفتر میں براہ راست موصول ہونے والی 945 شکایات کا ازالہ کیا گیا۔

پاکستان کے بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر ''یکجا سہولیاتی مراکز''

(One Window Facilitation Desks)

☆...... وفاقی محتسب کے احکامات کی روشنی میں پاکستان کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر ''یکجا سہولیاتی مراکز'' (One Window Facilitation) قائم کئے گئے ہیں جہاں اوورسیز پاکستانیوں کے مسائل موقع پر ہی حل کرنے کے لئے 12 متعلقہ ایجنسیوں کے نمائندے ہفتے کے ساتوں دن چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں۔

☆...... وفاقی محتسب کی طرف سے تشکیل دی گئی انسپکشن ٹیموں کے ذریعے ان ''ائیر پورٹس'' اور ''سہولیاتی مراکز'' کے معائنے کئے جاتے ہیں اور ان کی کارکردگی کا جائزہ لینے کے ساتھ ساتھ سہولیات میں اضافے اور ان میں مزید بہتری لانے کے لئے احکامات بھی جاری کئے جاتے ہیں۔

☆...... ہر ایجنسی کی طرف سے ایک فوکل پرسن مقرر کیا گیا ہے جس سے اوورسیز پاکستانیوں کو ائیر پورٹس پر فراہم کی گئی سہولیات کے حوالے سے ماہانہ رپورٹیں حاصل کی جاتی ہیں۔

☆...... بیرون ملک مقیم کوئی بھی پاکستانی ملک سے باہر جاتے ہوئے یا وطن واپس آتے ہوئے ائیر پورٹس پر درپیش کسی بھی مشکل یا مسئلے کے سلسلے میں ان ''سہولیاتی مراکز'' پر موجود نمائندوں سے رجوع کر

کے ان سے مدد یا رہنمائی حاصل کر سکتا ہے نیز ائر پورٹ کے عملے کی طرف سے ہونے والی کسی بھی ناجائز کارروائی یا غیر قانونی زیادتی کے خلاف وفاقی محتسب کے شکایات کمشنر آفس میں بھی شکایت درج کرا سکتا ہے۔

o...... سال 2023ء میں ان ''یکجا سہولیاتی ڈیسکوں'' کے ذریعے 181,872 اوورسیز پاکستانیوں کو سہولیات فراہم کی گئیں

بیرون ملک مقیم پاکستانی سفارت خانوں اور قونصلیٹس کی ذمہ داریاں

☆...... وفاقی محتسب کے احکامات کی روشنی میں:

(الف)...... بیرون ملک تمام پاکستانی سفارت خانوں اور قونصلیٹس میں اوورسیز پاکستانیوں کی رہنمائی اور ان کے مسائل حل کرنے کے لئے ایک فوکل پرسن مقرر کیا گیا ہے۔

(ب)...... تمام پاکستانی مشنز کے سربراہوں نے بغیر پیشگی وقت لئے، اوورسیز پاکستانیوں سے ملاقات اور ان کے مسائل سننے کے لئے ہفتے میں ایک دن اور وقت مقرر کر رکھا ہے۔

(ج)...... سفیران محترم یا ان کے نمائندوں کی طرف سے مہینے میں ایک بار کھلی کچہری یا ای کچہری کا انعقاد کیا جاتا ہے۔

(د)...... ہر ماہ کے اختتام پر تمام مشنز سے اوورسیز پاکستانیوں کی شکایات اور ان کے ازالے کے لئے اٹھائے گئے اقدامات کے بارے میں مفصل رپورٹیں بھی حاصل کی جاتی ہیں جن کی روشنی میں سہ ماہی جائزے مرتب کیے جاتے ہیں۔

o...... سال 2023ء میں پاکستانی سفارت خانوں کی طرف سے اوورسیز پاکستانیوں کی 19950 شکایات اور مسائل حل کے گئے۔

12 متعلقہ سرکاری محکمے جن کے نمائندے

''یکجا سہولیاتی مراکز'' پر ہمہ وقت موجود ہوتے ہیں

۱۔ وفاقی تحقیقاتی ایجنسی (FIA)

۲۔ بیورو آف امیگریشن اینڈ اوورسیز ایمپلائمنٹ(BEOE)

۳۔ سول ایوی ایشن اتھارٹی(CAA)

۴۔ ڈائریکٹوریٹ جنرل آف امیگریشن اینڈ پاسپورٹ(DGI&P)

۵۔ پاکستان انٹرنیشنل ائرلائنز(PIA)

۶۔ نیشنل ڈیٹا بیس اینڈ رجسٹریشن اتھارٹی(NADRA)

۷۔ اینٹی نارکوٹکس فورس(ANF)

۸۔ بارڈر ہیلتھ سروسز پاکستان(BHSP)

۹۔ ائرپورٹ سیکورٹی فورس(ASF)

۱۰۔ اوورسیز ایمپلائمنٹ کارپوریشن(OEC)

۱۱۔ اوورسیز پاکستانیز فاؤنڈیشن(OPF)

۱۲۔ پاکستان کسٹمز(Pakistan Customs)

پاکستان کے 08 بین الاقوامی ہوائی اڈے جہاں
''یکجا سہولیاتی ڈیسک'' قائم کئے گئے ہیں

۱۔جناح انٹرنیشنل ائرپورٹ، کراچی
فون نمبر: 021-99248690
فیکس نمبر: 021-99248146
apm.aiiap@caapakistan.com.pk

۲۔علامہ اقبال انٹرنیشنل ائرپورٹ، لاہور
فون نمبر: 042-99240508
فیکس نمبر: 042-36611507
apm.jiap@caapakistan.com.pk

۳۔اسلام آباد انٹرنیشنل ائرپورٹ، اسلام آباد
فون نمبر: 051-95550703
فیکس نمبر: 051-95550702
apm.iiap@caapakistan.com.pk

۴۔باچا خان انٹرنیشنل ائرپورٹ، پشاور
فون نمبر: 091-9211507
فیکس نمبر: 091-9211508
bkiap@caapakistan.com.pk

۵۔کوئٹہ انٹرنیشنل ائرپورٹ، کوئٹہ
فون نمبر: 081-2880212
فیکس نمبر: 081-9241002
apm.quetta@caapakistan.com.pk

۶۔ملتان انٹرنیشنل ائرپورٹ، ملتان
فون نمبر: 061-9202611
فیکس نمبر: 061-6306607
apm.multan@caapakistan.com.pk

۷۔فیصل آباد انٹرنیشنل ائرپورٹ، فیصل آباد
فون نمبر: 041-9201616
فیکس نمبر: 041-9201617
apm.faisalabad@caapakistan.com.pk

۸۔سیالکوٹ انٹرنیشنل ائرپورٹ، سیالکوٹ
فون نمبر: 052-6633029
فیکس نمبر: 052-6633023-4
apm@sial.com.pk

وفاقی محتسب کی طرف سے اوورسیز پاکستانیوں کے لئے اٹھائے گئے

خصوصی اقدامات

☆ ...... کل وقتی کمشنر شکایات برائے اوورسیز پاکستانیز کی تعیناتی

☆ ...... 12 متعلقہ ایجنسیوں میں فوکل پرسنز کی نامزدگی

☆ ...... اپنی شکایات اور مسائل کے حل کے سلسلے میں پیشگی وقت لئے بغیر، بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کی پاکستانی مشنز کے سربراہ سے ملاقات کے لئے ہفتے میں ایک دن کا تعین

☆ ...... مشاورت، رہنمائی اور قانونی مدد کی فراہمی کے لئے پاکستانی مشنز میں فوکل پرسنز کی نامزدگی

☆ ...... کسی بھی کام کے سلسلے میں پاکستانی مشنز میں متعلقہ افسر سے ملاقات کے لئے آن لائن سسٹم کے ذریعے وقت کے تعین کی سہولت

☆ ...... اوورسیز پاکستانیوں کی شکایات سے متعلق مشنز سے موصول ہونے والی ماہانہ رپورٹوں کا شکایات کی نوعیت کے مطابق تجزیاتی مطالعہ اور موزوں تجاویز کے ذریعے نظام کی اصلاح

☆ ...... رابطے کے لئے او پی ایف کے ٹال فری فون ((0092-51-111-040-040 کا اجراء جو ڈائریکٹر ویلفیئر اینڈ سروسز کی زیرنگرانی چوبیس گھنٹے کھلا رہتا ہے۔

☆ ...... ہر ایسے ملک میں مشین کے ذریعے پڑھے جانے والے پاسپورٹ (MRP) کے اجراء کی سہولت جہاں 10 ہزار سے زائد پاکستانی رہائش پذیر ہوں

☆ ...... کمشنر شکایات برائے اوورسیز پاکستانیز کے پاس موصول ہونے والی شکایت کا تیس 30 دنوں میں اور زیادہ سے زیادہ ساٹھ دنوں کے اندر اندر ازالہ

☆ ...... ائرپورٹس پر NICOP اور POC کی تجدید اور اجراء کی سہولت کی فراہمی

☆ ...... بیورو آف امیگریشن اینڈ اوورسیز ایمپلائمنٹ کی طرف سے لاہور، ملتان، ڈیرہ غازی خان، سیالکوٹ، پشاور، مالاکنڈ، کراچی، کوئٹہ، راولپنڈی، باغ، راولاکوٹ (آزاد جموں وکشمیر) اور اسلام آباد میں کھولے گئے پروٹیکٹریٹ آف امیگرنٹس آفسز کے ذریعے بیرون ملک ملازمت کے لئے جانے والے افراد کے لئے پروٹیکٹر اسٹیمپ کی سہولت نیز یکم جنوری 2024ء سے ای پروٹیکٹر کی سہولت کا اجراء

☆ ...... لیبر کلاس کے انشورنس کلیم کی یقینی ادائیگی اور اس کی مدت میں 02 سال کی بجائے 05 سال کا اضافہ

☆...... پوائنٹس پر مبنی ’’سوہنی دھرتی ایپ‘‘ اور ’’روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹس‘‘ ہولڈرز کو ائرپورٹ پر محکمہ کسٹمز کی طرف سے گھریلو استعمال کے سامان پر دی جانے والی rebate کو یقینی بنانا

☆...... اوورسیز پاکستانیز کے مسائل کے جلد از جلد حل کے لئے نادرا، پاسپورٹ آفس، ایف آئی اے، آئی بی، او پی ایف، سول ایوی ایشن، پی آئی اے اور دیگر اداروں سے مسلسل رابطے اور ائرپورٹس پر میٹنگز کا انعقاد

☆...... نظام کار کی اصلاح کے لئے متعلقہ ایجنسیوں کی مشاورت اور معاونت سے دیرپا حل کی تلاش

☆...... سول ایوی ایشن کے ذریعے ’’یکجا سہولیاتی مراکز‘‘ کے علاوہ ائرپورٹ کے اہم مقامات پر آڈیو، وڈیو ریکارڈنگ کے لئے کیمروں کی تنصیب

☆...... ’’یکجا سہولیاتی مراکز‘‘ پر کمپیوٹر، پرنٹر، انٹرنیٹ اور ای میل کے علاوہ ای ویزہ، ای ٹکٹ کے فری پرنٹ لینے کی سہولیات

☆...... مسافروں کے سامان کی یکجا تلاشی کے لئے اے ایس ایف، اے این ایف اور کسٹمز کے مشترکہ کاؤنٹر کا قیام اور آڈیو وڈیو ریکارڈنگ کے لئے کیمروں کی تنصیب

☆...... وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ میں متعلقہ ایجنسیوں کے ذمہ داران کے ساتھ میٹنگز کا انعقاد

☆...... بزرگ شہریوں اور بزنس کلاس میں سفر کرنے والوں کے لئے ائرپورٹس پر الگ الگ کاؤنٹرز کا قیام

☆...... ائرپورٹس پر مسافروں کے سامان کو محفوظ بنانے کے لئے ریپنگ مشینوں میں اضافہ

☆...... معذور اور بزرگ افراد کے لئے ائرپورٹس پر ویل چیئرز میں اضافہ

☆...... بیرون ملک سے آنے والے مسافروں کے سامان کی جہاز سے لاؤنج تک بروقت ترسیل

☆...... ائرپورٹس پر گمشدہ سامان کی بازیابی

☆...... ائرپورٹس پر قائم ’’یکجا سہولیاتی مراکز‘‘ سے موصول ہونے والی ماہانہ رپورٹوں کا تجزیاتی مطالعہ اور موزوں تجاویز کے ذریعے نظام کی اصلاح

☆...... پولیس کلیئرنس سرٹیفکیٹ کے اجراء کے مسائل کے حل کے سلسلے میں وزارت داخلہ اور آئی بی سے مسلسل روابط

☆...... دیگر ممالک کی جیلوں میں قید پاکستانیوں کی رہائی کے لئے خصوصی اقدامات

- ☆...... کرونا کے دوران چین میں پھنسے ہوئے طلبہ کی پاکستان واپسی کے انتظامات کے لئے پاکستان میں ان کے لواحقین اور متعلقہ ایجنسیوں سے خصوصی رابطہ کاری
- ☆...... کرونا کے دنوں میں مغربی مما لک میں وفات پا جانے والے اوورسیز پاکستانیوں کی میّتوں کی پاکستان واپسی کے انتظامات کے لئے متعلقہ ایجنسیوں سے رابطہ کاری
- ☆...... خرطوم سے اوورسیز پاکستانیوں کے بحفاظت اور بروقت انخلاء کے لئے متعلقہ ایجنسیوں سے خصوصی رابطہ کاری
- ☆...... یوکرین سے اوورسیز پاکستانیوں کے بحفاظت اور بروقت انخلاء کے لئے متعلقہ ایجنسیوں سے خصوصی رابطہ کاری
- ☆...... عمرہ اور حج کے سیزن میں حاجیوں کے لئے ائرپورٹس پر کئے گئے خصوصی انتظامات کا جائزہ اور سہولیات میں بہتری کی تجاویز
- ☆...... حج کمپنیوں کی طرف سے حج اور عمرہ پر جانے والے افراد کے ساتھ پیسوں کے لین دین میں ہونے والی زیادتیوں کی شکایات کا ازالہ
- ☆...... ائرپورٹس پر قائم کردہ ''یکجا سہولیاتی مراکز'' اور کمشنر شکایات برائے اوورسیز پاکستانیز سے رابطے کے لئے معلومات پر مبنی اسٹینڈ یز، پوسٹرز اور بل بورڈز اور اسکرین پر چلنے والی سلائڈز کے ذریعے عوامی آگاہی کے انتظامات کے علاوہ وقتاً فوقتاً معلوماتی پمفلٹس کی تقسیم
- ☆...... وفاقی محتسب کے کمشنر شکایات کے پاس شکایت درج کرانے کے سلسلے میں بیرون ملک ہر پاکستانی مشن میں بنیادی معلومات پر مبنی عوامی آگاہی چارٹ کی فراہمی اور اسے مناسب جگہ پر آویزاں کرنے کی ہدایت
- ☆...... عوامی آگاہی کے لئے Handbook for Overseas Pakistanis کی اشاعت
- ☆...... جنوری 2023ء سے ششماہی نیوز لیٹر برائے اوورسیز پاکستانیز کا اجراء
- ☆...... اوورسیز پاکستانیوں کی آگاہی کے لئے ویبینارز کا انعقاد، الیکٹرانک میڈیا کا استعمال اور اندرون ملک اور بیرونی مما لک سے چھپنے والے اردو اخبارات میں معلوماتی مضامین کی اشاعت

سال 2023ء میں کل 202,367 بیرون ملک مقیم پاکستانیوں نے اپنے مسائل اور شکایات کے سلسلے میں کمشنر شکایات، یکجا سہولیاتی مراکز اور بیرون ملک پاکستانی مشنز سے رابطہ کیا اور ان کے مسائل اور شکایات کا ازالہ کیا گیا

کمشنر شکایات برائے اوورسیز پاکستانیز

وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ

www.mohtasib.gov.pk/GoPInitiative

mohtasiboverseasgcommissioner@gmail.com

فون نمبر:051-9217259 فیکس نمبر:051-9217224

اندرون ملک سے رابطے کے لئے ہیلپ لائن:1055

بیرونی ممالک سے رابطے کے لئے:0092-51-9213887,0092-51-9213886

36-شاہراہ دستور، بالمقابل سپریم کورٹ آف پاکستان، G-5/2، اسلام آباد