**KS/WMS Glance/10/24**

**10.10.2024**

# وفاقی محتسب کی کارکردگی ایک نظر میں

## وفاقی محتسب کے مقاصد:

☆......گڈ گورننس کا یقینی قیام اور شہریوں کے حقوق کا تحفظ

☆......180 سے زائد سرکاری اداروں کے خلاف انفرادی شکایات کا ازالہ؛ اور

☆......اداروں کے نظام کار / خرابیوں کی اصلاح کے لئے سفارشات تیار کرنا

## شکایات میں مثالی اضافہ:

☆......وفاقی محتسب میں 2012ء تک شکایات کی اوسط تعداد بیس ہزار (-/20,000) سالانہ تھی۔

☆......سال 2021ء تک یہ تعداد 110,405 تک جا پہنچی

☆......موجودہ وفاقی محتسب کے دور میں شکایات کی تعداد سال 2024ء میں دو لاکھ (-/200,000) سے بڑھ جائے گی۔

☆......تمام شکایات کا 60 دنوں میں فیصلہ کر دیا جاتا ہے۔

☆...... پاکستان میں وفاقی محتسب کے دیگر ادارے جیسے ٹیکس، بینکنگ، انشورنس اور ہراسیت وغیرہ میں شکایات کی مجموعی تعداد پچاس ہزار (-/50,000) سالانہ سے زیادہ نہیں۔

☆......متنازعہ معاملات کے حوالے سے وفاقی محتسب کو جو شکایات موصول ہوئیں اور جن کے فیصلے کئے گئے ان کی مجموعی مالیت 4.34 ارب روپے بنتی ہے جب کہ یہ مالیت گزشتہ برس 2.78 ارب روپے تھی (56% اضافہ ہوا)

☆......1983ء میں وفاقی محتسب کے قیام سے لے کر اب تک 22 لاکھ سے زائد خاندان اس ادارے سے مستفید ہو چکے ہیں۔

☆......زیادہ تر شکایات بجلی، سوئی گیس، بے نظیر انکم سپورٹس پروگرام، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، نادرا اور پوسٹ آفس کے خلاف آئیں۔

☆......وفاقی محتسب میں شکایت کرنے کی کوئی فیس نہیں اور نہ ہی کسی وکیل کی ضرورت۔

☆......وفاقی محتسب کے فیصلوں پر عملدرآمد کی شرح 90 فیصد کے لگ بھگ ہے۔

☆......ملک کے دور دراز علاقوں جیسے خاران، خضدار، میرپور خاص، صدہ، وانا اور سبی میں علاقائی دفاتر قائم کئے گئے۔ گلت بلتستان اور آزاد کشمیر میں بھی حال ہی میں نئے دفاتر نے کام شروع کر دیا ہے۔

☆......شکایت کنندگان آن لائن بھی سماعت میں شریک ہو سکتے ہیں۔ 40 سے 45 فیصد شکایت کنندگان اس سہولت سے فائدہ اٹھا رہے ہیں۔

## عوامی آگاہی پروگرام:

☆......وفاقی محتسب کے بارے میں ماہانہ 921 اور ہفتہ وار 243 مضامین، کالم، خبریں، ٹی وی ٹکرز، ٹی وی کلپس، ریڈیو پروگرام اور پریس ریلیز وغیرہ قومی اور علاقائی اخبارات اور آن لائن شائع/نشر ہوتی رہیں۔

## دفتر شکایات کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز:

☆......سال 2024ء کے دوران مجموعی طور پر سمندر پار پاکستانیوں کی 103,550 شکایات موصول ہوئیں۔

☆......79,074 شکایت کنندگان کو یکجا سہولتی ڈیسکوں (OWFDs) پر سہولیات فراہم کی گئیں۔

☆......22,993 شکایات بیرون ملک پاکستانی مشنز کو موصول ہوئیں اور ان کا تدراک کیا گیا۔

☆......1483 شکایات گریونس کمشنر کو براہ راست موصول ہوئیں۔

## بچوں کے حقوق کا تحفظ:

☆......وفاقی محتسب میں سال 2009ء میں قومی کمشنر برائے اطفال کا دفتر قائم کیا گیا جو کہ بچوں کے شکایات کمشنر کے طور پر کام کر رہا ہے اور اس نے بچوں کے حقوق کے تحفظ اور بچوں کے مسائل کے حل کے لئے متعدد اقدامات اٹھائے ہیں۔

☆......سال 2024ء میں بچوں کی 446 شکایات موصول ہوئیں جو پچھلے سال موصول ہونے والی 315 شکایات کے مقابلہ میں 42 فیصد زیادہ ہیں۔

☆......بچوں کے خلاف سائبر کرائمز کی روک تھام کے لئے سال 2023ء میں پارلیمنٹ سے کریمینل لاء ترمیمی ایکٹ منظور کیا گیا۔

## بچوں کے حقوق سے متعلق تیار کی گئیں اسٹڈی رپورٹس:

O......پاکستان میں سٹریٹ چلڈرن کی صورتحال (2012 اور 2015)

O......یونیسف کے ساتھ مل کر 2015 میں بچوں کے حقوق کے تحفظ کے ذمہ دار وفاقی اداروں کی کارکردگی پر بنیادی اسٹڈی رپورٹ تیار کی گئی۔

O......سال 2018ء میں سانحہ قصور پر اسٹڈی رپورٹ تیار کی گئی جس میں بچوں کے خلاف جنسی تشدد کے اسباب اور ان کے ازالہ کے لئے تجاویز دی گئیں۔

O......سال 2022ء میں اسلام آباد میں سٹریٹ چلڈرن کی حالت زار کا نوٹس لیتے ہوئے انکوائری کرائی گئی اور مستقبل کے لئے لائحہ عمل تیار کیا گیا۔

O......سال 2023ء میں بچوں کے حقوق کے فروغ اور تحفظ پر رپورٹ تیار کی گئی

## نئے اقدامات:

☆......کامسٹس (COMSATS) یونیورسٹی کے تعاون سے 31 نومبر 2023ء کو بچوں کے خلاف سائبر کرائمز پر سیمینار کا انعقاد

☆......بچوں کے خلاف سائبر کرائمز کی روک تھام کے لئے تمام اسٹیک ہولڈرز جیسے نیشنل چلڈرن کمیٹی، ایف آئی اے (سائبر کرائمز ونگ) اور سائبر کرائمز کے ماہرین کے تعاون سے ایک جامع اور عملی ایکشن پلان تیار کیا جا رہا ہے۔

## نظام کی اصلاح کے لئے مطالعاتی رپورٹیں:

☆......سرکاری اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے 30 مطالعاتی رپورٹیں تیار کی گئی ہیں۔

☆......حالیہ چند رپورٹوں میں جیل اصلاحات، پنشن اصلاحات، اسلام آباد میں صحت کا بنیادی نظام، پاکستان میں آبادی میں ہوش ربا اضافہ اور قومی بچت کے بارے میں رپورٹیں شامل ہیں۔

☆......سپریم کورٹ آف پاکستان کے چیف جسٹس کی ہدایت پر آٹھ مطالعاتی رپورٹیں تیار کی گئیں، جو درج ذیل ہیں:

۱)......جیل اصلاحات پر عملدرآمد کی 17 رپورٹیں سپریم کورٹ کو بھیجی جا چکی ہیں۔

۲)......سمندر کے ساحلی علاقوں میں صنعتی فضلاجات کے باعث ماحولیاتی آلودگی

۳)......اسلام آباد میں مارگلہ ہلز پر لگنے والی آگ

۴)......نباتاتی باغات میں بڑے پیمانے پر تجاوزات، بنی گالہ میں بے ڈھنگم / غیر رجسٹرڈ پلازے اور نالہ کورنگ پر غیر قانونی تعمیرات

۵)......پرائیویٹ سکولوں کی فیسیں، سہولیات اور معیار

۶)......اسلام آباد میں منظور شدہ اور غیر منظور شدہ شادی ہالز

۷)......گوجرانوالہ میں سکولوں کی حالت زار (جہاں بچیاں قبرستان میں قبروں کے درمیان بیٹھ کر روزانہ کے کلاس ٹیسٹ دیتی رہیں)

۸)......تعلیمی شعبے میں اصلاحات

## وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کی کارکردگی کا معروضی جائزہ:

☆......وفاقی محتسب کے ادارے کی کارکردگی کا ارتقائی جائزہ لینے کے لئے دو لاکھ شکایت کنندگان، 12,000 عام شہریوں، 777 ملازمین اور مختلف اداروں کے 550 نمائندوں کی رائے لی گئی، جس کے نتائج کے مطابق:

۱)......81 فیصد عام شہری وفاقی محتسب کی خدمات سے آگاہ ہیں

۲)......96 فیصد شکایت کنندگان وفاقی محتسب کے شکایات نمٹانے کے آسان طریق کار سے مطمئن ہیں

۳)......67 فیصد شکایت کنندگان نے وفاقی محتسب کی طرف سے فراہم کی گئیں خدمات پر اطمینان کا اظہار کیا

## وفاقی محتسب تک رسائی (Outreach):

وفاقی محتسب کے گھر کی دہلیز پر انصاف کی فراہمی کے پروگرام

Outreach Complaint Resolution(OCR) کے تحت:

۱)......سال 2024ء کے دوران پاکستان بھر میں 95 کھلی کچہریاں منعقد کی گئیں

۲)......وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیموں نے 78 سرکاری اداروں کے دورے کئے

۳)......138 او سی آر (OCR) پروگراموں کے ذریعے 5048 کیس نمٹائے گئے

**تنازعات کا غیر رسمی حل (آئی آر ڈی):**

☆......سال 2024ء میں تنازعات کے غیر رسمی حل کے پروگرام

Informal Resolution of Dispute(IRD) کے تحت

5633 شکایات موصول ہوئیں جب کہ 5722 شکایات کا ازالہ کیا گیا

**وفاقی محتسب کا بین الاقوامی کردار:**

1996ء میں ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) کے قیام سے اب تک زیادہ تر پاکستان کے وفاقی محتسب اس تنظیم کے صدر منتخب ہوتے چلے آرہے ہیں۔ گیارہ ستمبر 2023ء کو وفاقی محتسب کو ایک بار پھر اے او اے کا بلا مقابلہ صدر منتخب کیا گیا۔

---

وفاقی محتسب کے بارے میں مزید تفصیلات ویب سائٹ

www.mohtasib.gov.pk پر ملاحظہ کی جا سکتی ہیں

**ہیلپ لائن نمبر: 1055**

**بچوں کی شکایات کے لئے ہیلپ لائن: 1056**