نیوز بلیٹن

FEDERAL OMBUDSMAN

جولائی تا ستمبر 2024ء

شمارہ: 26

آزاد کشمیر اور گلگت بلتستان میں نئے علاقائی دفاتر کا قیام

کھلی کچہریوں کے ذریعے عام آدمی کے مسائل حل کرنے میں کافی بہتری آئی ہے

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کی اخبار نویسوں سے گفتگو

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے گزشتہ دنوں اپنے دفتر میں اخبار نویسوں کے ساتھ ایک غیر رسمی گفتگو کے دوران بتایا کہ آزاد جموں وکشمیر اور گلگت بلتستان میں حال ہی میں دو نئے علاقائی دفاتر کھولے گئے ہیں جن کے بعد ملک کے 24 شہروں سے لوگ براہ راست ہمارے ادارے سے فائدہ اٹھاسکیں گے۔ علاقائی دفاتر کے ذریعے عام لوگوں کو ان کے گھر کے قریب مفت انصاف فراہم کیا جا رہا ہے۔ انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب کا ادارہ رواں سال کے دوران 15 ستمبر تک ایک لاکھ 45 ہزار سے زائد شکایات کے فیصلے کر چکا ہے جب کہ اس دوران ایک لاکھ 50 ہزار سے زائد شکایات موصول ہوئیں ۔ رواں سال کے دوران ہمارے انوسٹی گیشن افسران نے ملک کے دور دراز علاقوں میں خود جا کر 2775 شکایات کے فیصلے کئے جس سے شکایت کنندگان کو نہ سفر کی صعوبت اٹھانا پڑی اور نہ ہی ان کا ایک پیسہ خرچ ہوا، انہیں گھر کی دہلیز پر انصاف مل گیا۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے بتایا کہ انہوں نے اپنے ادارے کے انوسٹی گیشن افسران اور وفاقی سرکاری اداروں کے سربراہان کو ہدایت کر رکھی ہے کہ وہ وفاقی محتسب کے فیصلوں پر عملدرآمد کو کم سے کم وقت میں یقینی بنانے کے لئے اقدامات اٹھائیں، کیونکہ وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ غریبوں کی عدالت ہے جس کا مقصد نادار اور پسماندہ طبقے کی دادرسی کرنا ہے، سرکاری افسران کو غریب لوگوں کی شکایات کے ازالے کے لئے اپنی تمام تر کوششیں بروئے کار لانا چاہئیں۔ وفاقی محتسب نے میڈیا سے گفتگو کرتے ہوئے بتایا کہ کھلی کچہریوں کے ذریعے عام لوگوں کے مسائل حل کرنے میں کافی بہتری آئی ہے، اکثر مسائل موقع پر ہی حل ہو جاتے ہیں کیونکہ کھلی کچہریوں میں وفاقی اداروں کے مقامی سربراہان بھی موجود ہوتے ہیں، انہوں نے کہا کہ اضافی بجٹ اور مزید عملہ طلب کئے بغیر ہمارے افسران کی انتھک محنت نیز کھلی کچہریوں اور تنازعات کے غیر رسمی حل جیسے پروگراموں کے اجراء کے باعث عام لوگوں کے مسائل حل کرنے میں بہت بہتری آئی ہے اور ہر سال شکایات میں اضافہ ہو رہا ہے، سال 2022ء کے دوران ایک لاکھ 64 ہزار 174 شکایات موصول ہوئی تھیں جو 2023ء میں بڑھ کر ایک لاکھ 94 ہزار 99 ہو گئیں، جو وفاقی محتسب پر عوام الناس کے اعتماد کا مظہر ہے۔ انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب میں شکایات کو ثالثی اور مصالحتی انداز میں نمٹانے کا پروگرام Informal Resolution of Disputes (IRD) بہت کامیاب رہا ہے، اس سے غریب لوگوں کے بہت سے مسائل حل ہوئے۔ اس پروگرام کے تحت اب تک 8295 کیس حل کئے جا چکے ہیں۔ انہوں نے کہا کہ عوام الناس میں آگاہی پیدا کرنے میں میڈیا کا اہم کردار ہے۔ انہوں نے میڈیا سے کہا کہ وہ محتسب کے پیغام کو عام کرنے میں تعاون کریں تا کہ پاکستان کے غریب عوام کو زیادہ سے زیادہ آگاہی ہو اور وہ اس ادارہ کے ذریعے مفت اور جلد ریلیف حاصل کر سکیں۔

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی علاقائی دفتر کراچی میں ایک اجلاس کی صدارت کر رہے ہیں (30.08.2024)

وفاقی محتسب علاقائی دفاتر میں

افسران عوام کی خدمت کو اپنا شعار بنائیں، اعجاز احمد قریشی

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے 13 اگست کو علاقائی دفتر لاہور اور 30 اگست کو علاقائی دفتر کراچی کا دورہ کیا، جہاں انہوں نے اپنے ادارے کے افسران کے ساتھ اعلیٰ سطحی اجلاس بھی منعقد کئے۔ لاہور کے دورہ کے موقع پر اجلاس میں علاقائی دفتر فیصل آباد اور گوجرانوالہ کے افسران نے بھی شرکت کی جب کہ دورہ کراچی کے موقع پر اجلاس میں حیدر آباد اور میر پور خاص کے افسران بھی شریک ہوئے۔ ان دورہ جات کے دوران وفاقی محتسب نے متعلقہ دفاتر کی کارکردگی کا جائزہ لینے کے ساتھ ساتھ اپنے افسران کو مستقبل کے لئے ہدایات بھی دیں۔ انہوں نے علاقائی دفاتر کے افسران سے کہا کہ وہ وفاقی محتسب کے فیصلوں پر کم سے کم وقت میں عملدرآمد کو یقینی بنانے کی کوشش کریں اور شکایت کنندگان کی خدمت کو اپنا شعار بنائیں۔ انہوں نے وفاقی محتسب کے افسران اور عملے کو ہدایت کی کہ دفاتر میں آنے والے لوگوں کے ساتھ حسن سلوک اور خندہ پیشانی سے پیش آئیں کیونکہ دور دراز علاقوں سے آنے والے کسی شکایت گزار سے ایک افسر خوش اخلاقی سے مل ہی لے تو اس کی خوشی کی کوئی انتہا نہیں ہوتی۔

وفاقی محتسب نے علاقائی دفتر لاہور کے دورہ کے دوران ایک پریس کانفرنس سے بھی خطاب کیا۔ انہوں نے میڈیا کے نمائندوں کو بتایا کہ وفاقی محتسب کے بارے میں عوام الناس کے اندر آگاہی میں مسلسل اضافہ ہو رہا ہے اور اس آگاہی میں میڈیا کا اہم کردار ہے۔ انہوں نے کہا کہ 1983ء میں اس ادارے کے قیام سے لے کر اب تک 22 لاکھ سے زائد خاندانوں کو مفت ریلیف فراہم کیا جا چکا ہے۔ وفاقی محتسب میں شکایت داخل کرنے کی نہ کوئی فیس ہے اور نہ ہی کسی وکیل کی ضرورت ہوتی ہے۔ وفاقی محتسب نے بتایا کہ وہ بزنس کمیونٹی کے ساتھ بھی ملاقاتیں کر رہے ہیں تاکہ ان کے مسائل کو حل کیا جا سکے کیونکہ پاکستان کی معیشت کو مستحکم کرنے میں ملک بھر کے چیمبرز آف کامرس اور تاجر برادری کا اہم کردار ہے۔ انہوں نے کہا کہ عوام الناس کی خدمت کے لئے ہمارے دروازے چوبیس گھنٹے کھلے ہیں۔ ہمارے ہاں شکایت موصول ہوتے ہی اس پر کارروائی شروع ہو جاتی ہے اور ایک دن کی بھی تاخیر نہیں ہوتی۔ وفاقی محتسب نے ان دورہ جات کے دوران علاقائی دفاتر کی مجموعی کارکردگی پر اطمینان کا اظہار کرتے ہوئے اسے تسلی بخش قرار دیا۔ 31 اگست کو وفاقی محتسب نے کراچی میں بینکنگ محتسب کے زیر اہتمام سالانہ کانفرنس سے بھی خطاب کیا اور گڈ گورننس کے قیام میں محتسب کے کردار پر تفصیلی روشنی ڈالی۔

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی لاہور میں میڈیا سے گفتگو کرتے ہوئے (13.08.2024)

وفاقی محتسب کا سروے آف پاکستان کے دوران سروس انتقال کرنے والے ملازم کی پنشن ادا کرنے کا حکم

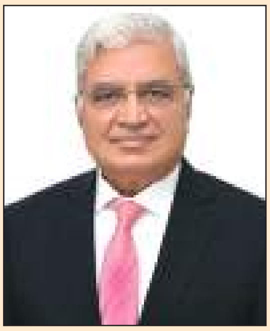
راولپنڈی سے ایک شکایت گزار خالدہ بیگم نے وفاقی محتسب میں شکایت دائر کی کہ اس کے بیٹے مختار علی نے سروے آف پاکستان میں 19.10.2015 کو بطور نائب قاصد سروس جائن کی اور 20 مارچ 2020ء کو دوران سروس اس کا انتقال ہو گیا، شکایت گزار نے اپنے متوفی بیٹے کی پنشن اور دیگر واجبات کے لئے محکمے سے رابطہ کیا لیکن دو سال گزر جانے کے باوجود کوئی کارروائی نہیں کی گئی۔ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ نے ایجنسی سے رپورٹ طلب کی تو ایجنسی نے موقف اختیار کیا کہ شکایت گزار کا متوفی بیٹا اطلاع کے بغیر شروع سے ہی ڈیوٹی سے غائب رہا حتی کہ اس کی طرف سے ڈیوٹی جائن کرنے کا بھی کوئی ریکارڈ موجود نہیں چنانچہ اسے ڈیوٹی جائن نہ کرنے اور مسلسل غیر حاضر رہنے کے باعث سروس سے برطرف (Dismiss) کر دیا گیا تھا لہذا وہ پنشن اور دیگر مراعات کا حقدار نہیں اور چونکہ یہ معاملہ سروس سے متعلق ہے لہذا یہ وفاقی محتسب کے دائرہ کار میں آتا ہی نہیں۔ وفاقی محتسب میں کیس کی سماعت کے دوران متوفی کی سروس بک سے منکشف ہوا کہ اس نے 19.10.2015 کو سروس جائن کی تھی اور سال مکمل ہونے پر اس کی سروس بک کی تصدیق کے بعد اسے سالانہ ترقی (Increment) بھی دی گئی تھی۔ متوفی کی سروس بک 31.12.2019 تک مکمل تھی۔ اس کے بعد اس کی سروس بک پر ایجنسی کی جانب سے کوئی اندراج نہیں کیا گیا۔ متوفی کی ملازمت سے برطرفی کا کوئی ریکارڈ ایجنسی کے پاس نہیں۔ وفاقی محتسب کے فیصلہ میں کہا گیا ہے کہ گو متوفی کی مدت ملازمت دس سال سے کم ہے تاہم وزیراعظم کے امدادی پیکج 2015ء کے تحت دس سال سے کم مدت ملازمت کے باوجود دوران سروس فوت ہونے والے ملازم کے قانونی ورثاء پنشن کے حقدار ہیں۔ وفاقی محتسب کے فیصلہ میں ایجنسی کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ قانون کے مطابق 30 دنوں کے اندر متوفی کی پنشن کا فیصلہ کر کے 45 دن کے اندر وفاقی محتسب کو تعمیل کی رپورٹ پیش کرے۔ وفاقی محتسب کے شعبہ عملدرآمد کی مسلسل پیروی کے باعث محکمہ نے متوفی کی پنشن کا کیس تیار کر کے متعلقہ محکمے کو ارسال کر دیا ہے۔ اب شکایت گزار نے وفاقی محتسب کے نام اپنے شکریہ کے خط میں کہا ہے کہ اس کا مسئلہ حل ہو گیا ہے۔

برائے رابطہ:

ایڈوائزر (میڈیا): 051-9217259

کنسلٹنٹ (میڈیا): 051-9217232

ای میل: pro2w.mohtasib@gmail.com



وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کا پیغام

وطن عزیز کے دور دراز علاقوں سے غریب اور کم مراعات یافتہ لوگوں کی طرف سے شکریہ کے خطوط ہمارے لئے نہایت قیمتی اثاثہ ہیں۔ اس قسم کے بے شمار خطوط ملک کے ہر شہر اور ہر علاقے سے روزانہ موصول ہوتے ہیں جن میں اکثر شکایت کنندگان ڈھیروں دعائیں بھی دیتے ہیں اور جلد انصاف کے حصول پر ادارے کی کارکردگی کی تحسین بھی کرتے ہیں کہ انہیں گھر بیٹھے انصاف مل گیا ہے......شکایت کنندگان کی طرف سے آنے والے ان خطوط اور دعاؤں سے ہمیں جہاں بے پایاں اطمینان محسوس ہوتا ہے، وہیں کئی امور میں رہنمائی بھی ملتی ہے۔ شکایت کنندگان کے خطوط میں ان کی طرف سے دی گئیں تجاویز ہمارے لئے مشعل راہ ہوتی ہیں نیز ان خطوط سے ہمیں مستقبل کے لئے راہیں متعین کرنے اور نئے اقدامات اٹھانے میں رہنمائی ملتی ہے۔

وفاقی محتسب کے نام خطوط سے اندازہ ہوتا ہے کہ شکایات کنندگان اس ادارے کے شفاف نظام اور جلد انصاف کی فراہمی سے نہ صرف مطمئن ہیں بلکہ اس ادارے کی افادیت اور عوام الناس تک اس کی بہتر رسائی کے خواہشمند ہیں۔ مجھے یہ بتاتے ہوئے خوشی ہو رہی ہے کہ رواں سال میں ہمارے ادارے کے مزید دو نئے دفاتر قائم کر دیئے گئے ہیں۔ چار دفاتر سے شروع ہونے والا ادارہ اب ملک کے 24 شہروں میں اپنی موجودگی قائم کر چکا ہے۔ میں اس ضمن میں مظفر آباد (آزاد جموں وکشمیر) اور گلگت بلتستان کے نئے دفاتر میں کام کرنے والے رفقائے کار کو خصوصاً اور تمام ساتھیوں کو بالعموم درخواست کرتا ہوں کہ ادارے کی کامیابی، ہم سب کی کامیابی ہے۔ گڈ گورننس اور قانون کی حکمرانی کی طرف اٹھنے والا ہر قدم، دراصل ملک کی ترقی کا ضامن ہے۔

سیکرٹری وفاقی محتسب افضل لطیف، اوورسیز پاکستانیوں کے مسائل کے سلسلے میں مختلف محکموں کے اعلیٰ افسران کی میٹنگ کی صدارت کر رہے ہیں۔ (24.07.2024)

نادرا پاکستانیوں کی سہولت کے لئے بحرین اور بغداد میں اپنے دفاتر قائم کرے۔ وفاقی محتسب

سال رواں کے دوران 70 ہزار سے زائد سمندر پار پاکستانیوں کے مسائل حل کئے گئے

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے بیرون ملک مقیم پاکستانیوں سے متعلق تمام سرکاری اداروں کو ہدایت کی ہے کہ وہ ان کے مسائل حل کرنے کے لئے کوئی دقیقہ فروگزاشت نہ کریں۔ انہوں نے نادرا کو بحرین اور بغداد میں اپنے دفاتر قائم کرنے اور ایئر پورٹ سیکورٹی فورس کو ''یکجا سہولتی مراکز'' پر ڈیوٹی دینے والے OPF کے اہلکاروں کو پاس جاری کرنے کی بھی ہدایت کی۔ انہوں نے کہا کہ بیرون ملک پاکستانی ملکی معیشت کے لئے ریڑھ کی ہڈی کی حیثیت رکھتے ہیں، ان کی وجہ سے پاکستان کو کثیر تعداد میں زرمبادلہ حاصل ہوتا ہے۔ وفاقی محتسب نے یہ ہدایات گزشتہ روز بیرون ملک مقیم پاکستانیوں سے متعلق سرکاری اداروں کے ایک مشترکہ اجلاس کی رپورٹ کے بعد دیں۔ سیکرٹری وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ افضل لطیف کی سربراہی میں منعقدہ اجلاس میں دفتر خارجہ، او پی ایف، نادرا، سی اے اے، ایف آئی اے، اے ایس ایف، آئی بی اور دیگر اداروں کے اعلیٰ افسران نے شرکت کی۔ اجلاس میں بیرون ملک پاکستانیوں کے حل طلب مسائل اور دفتری نظام کار کو بہتر بنانے کے حوالے سے تفصیلی گفتگو ہوئی اور ان کے حل کے لئے متعلقہ اداروں کو ہدایات دی گئیں تاکہ بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کو زیادہ سے زیادہ سہولیات فراہم کی جا سکیں۔ اجلاس میں وفاقی محتسب کے سمندر پار پاکستانیوں کے شکایات کمشنر نے مسائل کے بارے میں تفصیلی بریفنگ دی اور بتایا کہ رواں سال کے دوران اب تک 70 ہزار سے زائد بیرون ملک مقیم پاکستانی اس ادارے سے مستفید ہو چکے ہیں۔ واضح رہے کہ وفاقی محتسب نے اپنے دفتر میں بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کے مسائل کے جلد از جلد حل کے لئے الگ سے ایک شکایات کمشنر آفس قائم کر رکھا ہے جہاں کوئی بھی سمندر پار پاکستانی وفاقی محکموں کی طرف سے اس کے ساتھ ہونے والی ناانصافی یا زیادتی کے خلاف براہ راست شکایات درج کروا سکتا ہے نیز پاکستان کے آٹھ انٹرنیشنل ایئر پورٹس پر One Window Facilitation Desks for Overseas Pakistanis قائم کر رکھے ہیں جہاں 12 متعلقہ ایجنسیوں کے نمائندے، بیرون ملک سے آنے والے اوورسیز پاکستانیوں کے مسائل کے جلد حل کے لئے ہفتے کے ساتوں دن 24 گھنٹے ڈیوٹی پر موجود ہوتے ہیں۔

گمشدہ ڈگری اور DMC مل گئی

جاوید رحیم ساکن لکی مروت نے وفاقی محتسب میں شکایت کی کہ اس نے علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی سے ماسٹر آف لائبریری انفارمیشن سائنس (MLIS) کی ڈگری فروری 2024ء میں مکمل کرنے کے بعد ڈگری اور DMC کے لئے اپلائی کیا، جس کی فیس بھی ادا کر دی لیکن پانچ ماہ گزرنے کے باوجود نہ ڈگری ملی اور نہ ہی DMC۔ وفاقی محتسب کی مداخلت پر یونیورسٹی نے جواب دیا کہ شکایت کنندہ کو ڈگری اور DMC اس کے پتہ پر ارسال کر دی گئی تھی جو اس نے وصول بھی کر لی ہے۔ کیس کی سماعت کے دوران بھی یونیورسٹی کے نمائندہ نے اپنا موقف دہرایا۔ بعد ازاں مفصل انکوائری کے بعد پتہ چلا کہ پوسٹ مین نے شکایت گزار کی ڈاک غلط پتہ پر دے دی تھی چنانچہ پوسٹ مین نے وہاں سے ڈگری اور DMC واپس وصول کر کے شکایت گزار کو دے دی جس پر شکایت گزار نے وفاقی محتسب کا شکریہ ادا کرتے ہوئے لکھا ہے کہ یونیورسٹی اور سٹیزن پورٹل کے بھرپور تعاون اور رہنمائی سے اس کی گم شدہ ڈگری اور DMC اسے واپس مل گئی ہے۔

وفاقی محتسب کے افسران کی جہلم میں کھلی کچہری

منگلا ڈیم کے قریب غیر قانونی کرشنگ سے ڈیم کو خطرہ لاحق ہے

ٹیم نے بجلی کی لٹکتی ہوئی تاریں فوری طور پر درست کرنے کا حکم دے دیا

وفاقی محتسب کے افسران جہلم میں کھلی کچہری کے دوران شکایات سن رہے ہیں (08 اگست 2024ء)

08 اگست 2024ء کو وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کی ہدایت پر وفاقی محتسب سیکریٹریٹ کے ایڈوائزر اور کنسلٹنٹ (میڈیا) نے جہلم میں کھلی کچہری کے دوران وفاقی اداروں کے خلاف شکایات سنیں اور متعلقہ اداروں کے افسران کو موقع پر ہی ہدایات جاری کیں۔کھلی کچہری میں شکایت کنندگان نے بجلی، گیس، نادرا، بے نظیر انکم سپورٹس پروگرام، پاکستان ریلوے، اسٹیٹ لائف انشورنس کارپوریشن اور پاکستان پوسٹ آفس کے علاوہ صوبائی محکموں کے خلاف بڑی تعداد میں شکایات پیش کیں۔ زیادہ تر شکایات بجلی و گیس کے کنکشن اور زائد بلوں، بے نظیر انکم سپورٹس پروگرام سے مالی امداد نہ ملنے، پاسپورٹ اور شناختی کارڈ کے اجراء میں تاخیر سے متعلق تھیں۔وفاقی محتسب کے افسران نے متعلقہ اداروں کو شکایات کے ازالے کے لئے موقع پر ہی احکامات جاری کئے۔ٹیم کو بتایا گیا کہ منگلا ڈیم کے قریب کرش مافیا غیر قانونی طور پر سٹون کرشنگ کرتا ہے جس سے منگلا ڈیم کو خطرہ لاحق ہے۔وفاقی محتسب کے ایڈوائزر نے یہ مسئلہ متعلقہ حکام کے ساتھ اٹھانے کی یقین دہانی کرائی۔ متعدد شکایت کنندگان نے بتایا کہ ان کے بجلی کے ناجائز بل درست نہیں کئے جا رہے۔ بجلی و گیس کے کنکشن کے لئے ڈیمانڈ نوٹس جمع کرائے مگر ابھی تک ان کے کنکشن نہیں لگے۔ گیس اور بجلی کے کنکشن کے لئے مقامی اہلکاروں کی طرف سے رشوت طلب کرنے کے بارے میں بھی متعدد درخواست گزاروں نے شکایات کیں جس پر ایڈوائزر وفاقی محتسب نے متعلقہ اہلکاروں کے خلاف انکوائری کر کے رپورٹ پیش کرنے کا حکم دیا۔کھلی کچہری کے بعد وفاقی محتسب کے افسران نے جہلم میں ڈپٹی کمشنر وضلعی انتظامیہ کے افسران سے بھی ملاقات کی اور ان سے عوامی مسائل کو حل کرنے کے حوالے سے بات کی۔ کھلی کچہری میں میڈیا کے نمائندوں نے بڑی تعداد میں شرکت کی اور اپنی تجاویز پیش کیں۔

جہلم کے دورہ کے دوران ڈپٹی کمشنر اور اسسٹنٹ کمشنرز ضلع جہلم کے ساتھ گروپ فوٹو

وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیم مریضوں کی شکایات سن رہی ہے (3.7.2024)

وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیم کا پولی کلینک ہسپتال کا دورہ

G-11 اسلام آباد میں پولی کلینک-2 کو منصوبے کے مطابق 2026ء تک مکمل کیا جائے، وفاقی محتسب

ڈیوٹی سے غفلت برتنے والے ڈاکٹروں اور عملہ کے خلاف تادیبی کارروائی کی ہدایت

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے وفاقی دارالحکومت کے رہائشیوں کو صحت کی بہتر سہولیات فراہم کرنے کے لئے G-11 میں زیر تعمیر ہسپتال پولی کلینک-2 کو ٹائم فریم کے مطابق 2026ء تک مکمل کرنے کی ہدایت کی ہے۔ انہوں نے ہسپتال میں ڈاکٹروں، نرسوں اور پیرامیڈیکل اسٹاف کی 353 خالی آسامیاں قانون کے مطابق تین ماہ کے اندر پر کرنے، پولی کلینک کی 29 ڈسپنسریوں کے معیار اور کارکردگی کو بہتر بنانے، جاپان سے آنے والی ایم آر آئی مشین کو نومبر تک فنکشنل کرنے، دفتری اوقات میں ڈیوٹی سے غائب رہنے والے ڈاکٹروں اور عملے کے خلاف تادیبی کارروائی کرنے، ای این ٹی کی چار سال سے بے کار پڑی مشینوں کو فنکشنل کرنے اور ادویات کی تقسیم کا پلان تیار کرنے کی بھی ہدایت کی۔ وفاقی محتسب نے یہ ہدایات پولی کلینک ہسپتال کے لئے تشکیل دی گئی معائنہ ٹیم کی رپورٹ کے بعد دی ہیں۔ واضح رہے کہ وفاقی محتسب نے پولی کلینک ہسپتال کے خلاف بے شمار شکایات کا جائزہ لینے کے لئے 05 جولائی کو سینئر ایڈوائزر کی سربراہی میں وفاقی محتسب کے رجسٹرار اور کنسلٹنٹ (میڈیا) پر مشتمل ایک معائنہ ٹیم ہسپتال بھیجی تھی۔ وفاقی محتسب کی ٹیم نے دورہ کے دوران مریضوں اور ان کے لواحقین کی شکایات سنیں اور موقع پر ہی انتظامیہ کو ہدایات جاری کیں۔ وفاقی محتسب کی ٹیم ہسپتال پہنچی تو استقبالیہ پر پرچی بنانے کے لئے صرف ایک کاؤنٹر کلرک موجود تھا اور خواتین مریضوں کی قطار لگی ہوئی تھی جو تقریباً ڈیڑھ دو گھنٹے سے پرچی لینے کا انتظار کر رہی تھیں جب کہ دوسرا کاؤنٹر خالی پڑا تھا جس پر متعین کلرک کو تلاش کیا گیا تو پتہ چلا کہ وہ اپنے کسی ذاتی کام کے سلسلے میں کاؤنٹر سے غائب تھا۔ ٹیم یورالوجی کے شعبہ میں پہنچی تو ڈاکٹر کسی غیر متعلقہ کام میں مصروف تھا اور مریض باہر شدید گرمی و حبس میں انتظار کر رہے تھے۔ ٹیم نے انتظامیہ کو ڈیوٹی سے غفلت برتنے والے ڈاکٹروں اور عملے کے خلاف تادیبی کارروائی کرنے اور استقبالیہ پر تین کاؤنٹر کھولنے کی ہدایت کی۔ وفاقی محتسب کی ٹیم ہسپتال پہنچی تو ہسپتال کی نرسز اپنے مسائل کے لئے جمع ہوگئیں۔ ٹیم نے ان کے مسائل تفصیل سے سننے کے بعد ان کے حل کے لئے انتظامیہ کو ہدایات دیں۔ ہسپتال انتظامیہ کو یہ ہدایت بھی کی گئی کہ اعزازیہ دیتے وقت نرسز کو سب سے پہلی ترجیح دی جائے۔ ٹیم کو بریفنگ کے دوران بتایا گیا کہ G-11 میں 400 بستروں کے ہسپتال پولی کلینک-2 کی تعمیر کا کام شروع ہے۔ وفاقی محتسب نے پولی کلینک-2 کو منصوبے کے مطابق 2026ء تک مکمل کرنے کی ہدایت کی۔ ٹیم کو شوگر کی ایک مریضہ نے بتایا کہ اسے ڈیڑھ ماہ سے شوگر کی نہ دوائی مل رہی ہے اور نہ ہی ٹیسٹ ہو رہا ہے۔ وفاقی محتسب کی ٹیم نے موقع پر ہی اس کے ٹسٹوں اور ادویات کی فراہمی کا بندوبست کیا۔ متعدد مریضوں نے ادویات نہ ملنے کی شکایات کیں جس پر وفاقی محتسب نے ادویات کی خرید اور تقسیم کی تفصیلات طلب کر لی ہیں۔

ڈیوٹی سے غفلت برتنے والے ڈاکٹروں کے خلاف تادیبی کارروائی کرنے اور استقبالیہ پر تین کاؤنٹر کھولنے کی بھی ہدایت

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کراچی میں بینکنگ محتسب کی سالانہ کانفرنس سے خطاب کر رہے ہیں (31.08.2024)

وفاقی محتسب کے سینئر ایڈوائزر، مطالعاتی دورے پر آئے ہوئے وفاقی ٹیکس محتسب کے انٹرنیز کو ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن کے بارے میں بریفنگ دے رہے ہیں (04.09.2024)

وفاقی محتسب کے ایڈوائزر، مطالعاتی دورے پر آئے ہوئے وفاقی ٹیکس محتسب کے انٹرنیز کو وفاقی محتسب کے بارے میں بریفنگ دے رہے ہیں (04.09.2024)

وفاقی محتسب کے ڈائریکٹر جنرل، لاہور چیمبر آف کامرس میں آگاہی پروگرام کے دوران سوالات کے جواب دے رہے ہیں (26.08.2024)

وفاقی محتسب کے اہم فیصلے

آئیسکو نے 16 لاکھ روپے ادا کردیئے

☆......راولپنڈی کے ایک شکایت گزار محمد ابراہیم نے شکایت کی کہ میرا داماد آئیسکو (IESCO) میں ملازم تھا، دوران ملازمت اس کی وفات ہوگئی تھی مگر انتہائی کوشش کے باوجود IESCO والے اس کے واجبات ادا نہیں کر رہے تھے۔ شکایت کنندہ نے بتایا کہ میں نے وفاقی محتسب آفس سے رجوع کیا اور اللہ کے فضل و کرم سے اور محتسب کے عملدرآمد ونگ کی کاوشوں سے IESCO والوں نے 16 لاکھ سے زائد رقم ادا کردی ہے، میں وفاقی محتسب جناب اعجاز احمد قریشی اور ان کے عملے کا ممنون ہوں جن کی شفاف انکوائری اور فیصلے کے نتیجے میں میری دادرسی ہوئی۔

ٹرانسفارمر اپ ڈیٹ، خراب میٹرز درست ہوگئے

☆......وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر بہاولپور میں کمشنر (آئی آرڈی) خالد نذیر نے 16 اگست کو بہاولنگر میں کھلی کچہری کے دوران MEPCO کے صارفین کو موقع پر ہی ساڑھے چار لاکھ روپے سے زائد کا ریلیف دلایا، 15 خراب میٹرز درست کرائے۔ بجلی کے دو ٹرانسفارمر 50KV سے 100KV تک اپ گریڈ کرائے۔ ایسے ہی انہوں نے 23 اگست کو رحیم یار خان میں اوسی آرز کی 161 شکایات کی سماعت کے دوران میپکو (MEPCO) کے صارفین کو چار لاکھ روپے سے زائد کا ریلیف دلایا۔ دس خراب میٹرز موقع پر ہی درست کرائے، متعدد علاقوں میں بجلی کی سپلائی بحال کروائی نیز بستی کچہ چک نمبر 106 میں گیس کی فراہمی اور پریشر کے مسائل حل کرائے۔

شکریہ! وفاقی محتسب

نو سال بعد بیوہ کو شوہر کی گرانٹ مل گئی

جنڈ ضلع اٹک سے فرنٹیر کانسٹیبلری کے ایک ملازم نوید اللہ 10 مئی 2016ء کو دوران سروس وفات پا گئے، ان کی بیوہ گرانٹ کے حصول کے لئے درخواستیں دیتی رہیں لیکن بے سود ثابت ہوئیں تو اس نے وفاقی محتسب کو درخواست دی، وفاقی محتسب کی مداخلت پر اسے دس دن کے اندر پانچ لاکھ روپے کی گرانٹ مل گئی جس پر بیوہ نے وفاقی محتسب کو شکریے کا درج ذیل خط ارسال کیا ہے:

اظہار تشکر و خراج تحسین

بخدمت جناب محترم چیئرمین وفاقی محتسب اسلام آباد

آپ کی شکر گزار بیوہ

بخدمت جناب محتسب

جناب عالی!

گیس بل پر عائد جرمانہ ختم

☆......وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر کوئٹہ میں ایک غریب خاتون مسماۃ غلام فاطمہ نے درخواست دی کہ سوئی گیس والوں نے اس کے بل پر ناجائز جرمانہ ڈال دیا ہے۔علاقائی دفتر نے سوئی گیس سے رپورٹ طلب کی تو محکمہ کے پاس جرمانہ عائد کرنے کا کوئی جواز نہ تھا۔وفاقی محتسب کے ایڈوائزر نے حکم دیا کہ یہ جرمانہ ختم کر کے رپورٹ پیش کی جائے،جس کی تعمیل میں سوئی گیس والوں نے غریب خاتون کے بل پر گیارہ ہزار716 روپے کا جرمانہ ختم کر دیا ہے۔

کنٹرولر ملٹری اکاؤنٹ نے بیوہ کو پنشن ادا کر دی

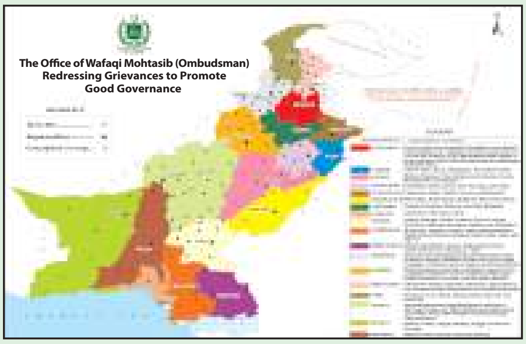
وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر ڈیرہ اسماعیل خان میں دو مختلف بیوگان نے درخواست دی کہ کنٹرولر ملٹری اکاؤنٹ والے تین چار سال سے ان کو پنشن کی ادائیگی نہیں کر رہے۔ وفاقی محتسب کے ایڈوائزر سنگ مرجان نے متعلقہ ادارے کے افسران کو طلب کر کے کیس کی تفصیلات حاصل کیں۔دوران سماعت ادارے کے نمائندے نے بیوگان کی پنشن ادا کرنے کا وعدہ کیا چنانچہ چند ہی روز بعد ایک بیوہ کو پانچ لاکھ سے زائد اور دوسری کو چار لاکھ اکتیس ہزار روپے کے بقایا جات ادا کر دیئے گئے۔جس پر بیوگان نے وفاقی محتسب کا شکریہ ادا کیا ہے۔

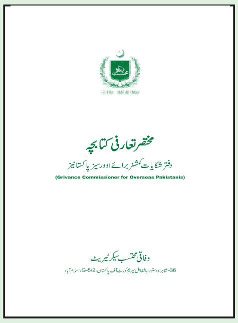
پوسٹل لائف انشورنس نے پالیسی کی رقم ادا کر دی

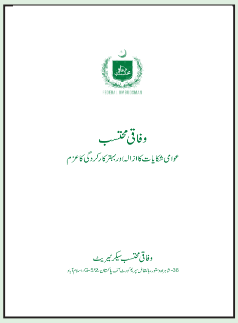
وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر سرگودھا کے انچارج مشتاق احمد اعوان کو ایک شکایت کنندہ محمد جلال نے درخواست دی کہ اس نے پوسٹل لائف انشورنس کی پالیسی حاصل کی اور وہ باقاعدگی سے پالیسی کی اقساط ادا کرتے رہے لیکن تین سال سے پوسٹل لائف کے چکر لگا رہے ہیں،انہیں پالیسی مکمل ہونے پر رقم ادا نہیں کی جا رہی۔وفاقی محتسب میں کیس کی سماعت اور پھر علاقائی دفتر کے انچارج کی طرف سے مسلسل پیروی کے بعد بالآخر شکایت کنندہ کو اس کی پالیسی کی رقم مبلغ تین لاکھ سولہ ہزار روپے کا چیک مل گیا ہے جس پر اس نے وفاقی محتسب کا شکریہ ادا کیا ہے۔

وفاقی محتسب کے بارے میں عوامی آگاہی

وفاقی محتسب کے افسران، ادارے کے بارے میں مسلسل عوامی آگاہی مہم چلاتے رہتے ہیں اور اس سلسلے میں اخبارات میں خبروں اور مضامین کی اشاعت کے ساتھ ساتھ الیکٹرانک میڈیا سے بھی بھرپور مدد لی جاتی ہے نیز مختلف اداروں، یونیورسٹیوں اور چیمبرز آف کامرس و انڈسٹری میں آگاہی لیکچرز و سیمینارز کے علاوہ وفاقی محتسب کا ادارہ گاہے گاہے کتابچے، بروشرز، پوسٹرز اور پمفلٹ بھی شائع کرتا رہتا ہے جو متعلقہ اداروں کو ارسال کرنے کے علاوہ عوامی مقامات پر بھی رکھے جاتے ہیں۔سال رواں کے دوران شائع ہونے والے چند کتابچوں کا عکس ذیل میں دیا جا رہا ہے:







یکم جنوری سے 15 ستمبر 2024ء کے دوران شکایات اور فیصلے

نمبر شمار	نام ادارہ	شکایات	فیصلے
1	پاور کمپنیاں (ڈسکوز)	70,993	67,428
2	سوئی گیس کمپنیاں	16,732	16,594
3	بے نظیر انکم سپورٹس پروگرام	12,982	12,383
4	نادرا	3918	3,779
5	پاکستان پوسٹ آفس	2854	2,815
6	پاسپورٹ آفس	2721	2,443
7	پوسٹل لائف انشورنس	2585	2,581
8	ای او بی آئی (EOBI)	2426	2484
9	پی ٹی اے (PTA)	1372	1,125
10	ایف آئی اے	1151	1,112
11	پاکستان بیت المال	1022	951
12	پاکستان ریلوے	830	835
	مذکورہ بالا بارہ اداروں کے خلاف کل شکایات	**119,586**	**114,530**
	دیگر اداروں کے خلاف شکایات	**31,090**	**30,834**
	کل تعداد	**150,676**	**145,364**

آگاہی مہم، کھلی کچہریوں اور اوسی آر کی تصویری جھلکیاں

علاقائی دفتر پشاور کے بختیار گل ، مہمند میں کھلی کچہری سے خطاب کر رہے ہیں (18.07.2024)

علاقائی دفتر سوات کے انچارج سیف الرحمان ، مالم جبہ سوات میں شکایات سن رہے ہیں

علاقائی دفتر بہاولپور میں کمشنر (IRD) خالد نذیر ، رحیم یار خان میں کھلی کچہری کے دوران شکایات سن رہے ہیں (22.08.2024)

علاقائی دفتر پشاور کے انچارج محمد مشتاق جدون، چارسدہ میں شکایات سنتے ہوئے (3 .07.2024)

علاقائی دفتر لاہور کی ڈائریکٹر افشاں صابر ، شیخوپورہ میں شکایات سن رہی ہیں (31.07.2024)

علاقائی دفتر خضدار کے محمد کاشف ، مستونگ میں کھلی کچہری کے دوران (07.08.2024)

آگاہی مہم، کھلی کچہریوں اور اوسی آر کی تصویری جھلکیاں

علاقائی دفتر سرگودھا کے انچارج مشتاق احمد اعوان، میانوالی میں کھلی کچہری میں شکایات سن رہے ہیں (28.08.2024)

علاقائی دفتر حیدرآباد کے ایڈوائزر ڈاکٹر سید رضوان احمد، ٹنڈو محمد خان میں کھلی کچہری کے دوران (26.7.2024)

علاقائی دفتر لاہور کے ایڈوائزر شاہد لطیف خان سمبڑیال میں شکایات سن رہے ہیں (08.08.2024)

علاقائی دفتر گلگت کے کرامت اللہ بےنظیر انکم سپورٹس پروگرام گلگت کا دورہ کرتے ہوئے (9.7.2024)

علاقائی دفتر فیصل آباد کے ایڈوائزر شاہد حسین جیلانی نادرا کے دفتر کا دورہ کرتے ہوئے (5.7.24)

علاقائی دفتر ڈیرہ اسماعیل خان کے انچارج عارف خان کنڈی، بھکر میں شکایات سن رہے ہیں (02.07.2024)

علاقائی دفتر بہاولپور کے انچارج زاہد ملک ریلوے اسٹیشن بہاولپور پر شکایات سن رہے ہیں (09.07.2024)

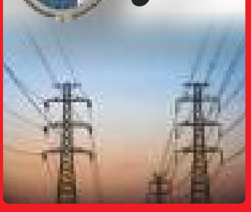
علاقائی دفتر حیدرآباد کے ڈاکٹر شیخ امتیاز علی حیدرآباد میں قومی بچت کے دفتر کا دورہ کر رہے ہیں (19.07.2024)

وفاقی حکومت کے اداروں کی بدانتظامی کے خلاف

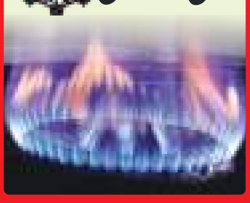
وفاقی محتسب سے شکایت کریں

FEDERAL OMBUDSMAN

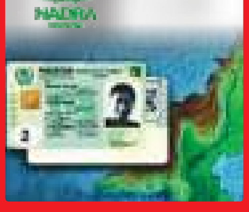
بجلی



سوئی گیس



نادرا



اسٹیٹ لائف انشورنس

STATE LIFE
INSURANCE CORPORATION OF PAKISTAN

ریلوے

وفاقی حکومت کے اداروں جیسے بجلی، سوئی گیس، نادرا، پاکستان ریلوے، پاکستان پوسٹ آفس، بیت المال، پاسپورٹ آفس، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، اور دیگر وفاقی اداروں کی بدانتظامی کے خلاف اگر آپ کی کوئی شکایت ہے تو آپ وفاقی محتسب سے رجوع کر کے گھر بیٹھے انصاف حاصل کر سکتے ہیں

وفاقی محتسب میں وفاقی سرکاری اداروں کی بدانتظامی کے خلاف شکایت کرنے کا طریقہ بڑا سادہ اور آسان ہے، کوئی بھی شہری بذریعہ خط، ای میل، ویب سائٹ، موبائل ایپ یا اپنے قریبی مرکزی/علاقائی دفتر آ کر شکایت درج کرا سکتا ہے

وفاقی محتسب میں شکایت کی نہ کوئی فیس ہے، نہ کسی وکیل کی ضرورت

وفاقی محتسب میں ہر شکایت کا فیصلہ ساٹھ دن میں کر دیا جاتا ہے

نوٹ: دفاع، امور خارجہ، عدالتوں میں زیر سماعت اور سرکاری اداروں میں ملازمت سے متعلق امور ہمارے دائرہ اختیار میں نہیں آتے۔ ہمارے دائرہ اختیار کے بارے میں مزید جاننے کے لئے ہماری ویب سائٹ ملاحظہ فرمائیں

/WafaqiMohtasibSecretariatOfficial
ombuds.registrar@gmail.com
/c/WafaqiMohtasibSecretariat
/wafaqimohtasib
www.mohtasib.gov.pk
/store/apps/details?id=com.pk.gov.wafaqimohtasib

ہیلپ لائن: 1055
بچوں کی شکایات کیلئے: 1056

36- شاہراہ دستور، بالمقابل سپریم کورٹ آف پاکستان، G-5/2، اسلام آباد
فون نمبر: 92-51-9213886-7 فیکس نمبر: 92-51-9217224

وفاقی محتسب کے علاقائی دفاتر

علاقائی دفتر، لاہور
3rd,15A فلور، اسٹیٹ لائف بلڈنگ، ڈیوس روڈ، لاہور
فون نمبر: (92)42-99201017-18
فیکس نمبر: (92)42-99201021
ای میل: ombuds.wmsrol@gmail.com

علاقائی دفتر، کراچی
4-B، فیڈرل گورنمنٹ سیکریٹریٹ، صدر، کراچی
فون نمبر: (92)21-9920115
فیکس نمبر: (92)21-99202121
ای میل: ombuds.wmsrok@gmail.com

علاقائی دفتر، پشاور
1st فلور، بنوویلنٹ فنڈ بلڈنگ، پشاور کینٹ، پشاور
فون نمبر: (92)91-9211570
فیکس نمبر: (92)91-9211571
ای میل: ombuds.wmsrop@gmail.com

علاقائی دفتر، خضدار
وفاقی محتسب سیکریٹریٹ
کمشنر آفس، خضدار
فون: 0300-2681375

علاقائی دفتر، کوئٹہ
سول ڈیفنس بلڈنگ، سمنگلی روڈ، کوئٹہ۔
فون نمبر: (92)81-9202679
فیکس نمبر: (92)81-9202691
ای میل: ombuds.wmsroq@gmail.com

علاقائی دفتر، سکھر
مکان نمبر 107-A، نزد نادرا آفس، سندھی کواپریٹو ہاؤسنگ سوسائٹی، ائرپورٹ روڈ، سکھر
فون نمبر: (92)71-9310884
فیکس نمبر: (92)71-9310012
ای میل: ombuds.wmsros@gmail.com

علاقائی دفتر، ملتان
مکان نمبر 15-C، وحدت کالونی، ملتان
فون نمبر: (92)61-9330026
فیکس نمبر: (92)61-9330027
ای میل: ombuds.wmsrom@gmail.com

علاقائی دفتر، بہاولپور
مکان نمبر 50۔اے، محمدیہ کالونی، نور محل روڈ، بہاولپور
فون نمبر: (92)62-9255613
فیکس نمبر: (92)62-925561
ای میل: ombuds.wmsrob@gmail.com

علاقائی دفتر، فیصل آباد
بلڈنگ نمبر P-21، نیوسول لائن نزد ٹوٹل پٹرول پمپ، جیل روڈ، فیصل آباد
فون نمبر: (92)41-9201055
فیکس نمبر: (92)41-9201021
ای میل: ombuds.wmsrof@gmail.com

علاقائی دفتر، ڈیرہ اسماعیل خان
پلاٹ نمبر 1، سروے نمبر 79، قائداعظم روڈ نزد جی پی او چوک کینٹ، ڈیرہ اسماعیل خان
فون نمبر: (92)966-9280164
فیکس نمبر: (92)966-9280256
ای میل: ombuds.wmsrod@gmail.com

علاقائی دفتر مظفرآباد
بلاک نمبر 5، نیا سیکرٹیریٹ چھتر ڈومیل، مظفرآباد
آزاد جموں وکشمیر۔ فون نمبر 05822-940241
ای میل ایڈریس: wmsromzd@gmail.com

علاقائی دفتر، حیدرآباد
اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 03، 6th فلور، ٹھنڈی سڑک، حیدرآباد
فون نمبر: (92)22-9201601
فیکس نمبر: (92)22-9201600
ای میل ایڈریس: ombuds.wmsroh@gmail.com

علاقائی دفتر، گوجرانوالہ
144-145، 1st فلور، ممتاز مارکیٹ، نزد نادرا ایگزیکٹو آفس جی ٹی روڈ، گوجرانوالہ
فون نمبر: (92)55-9330616
فیکس نمبر: (92)55-9330636
ای میل: ombuds.wmsrog@gmail.com

علاقائی دفتر، ایبٹ آباد
کمرہ نمبر 6، ڈسٹرکٹ گورنمنٹ سیکریٹریٹ، ایبٹ آباد
فون نمبر: (92)992-9310538
فیکس نمبر: (92)992-9310549
ای میل ایڈریس: ombuds.wmsroa@gmail.com

علاقائی دفتر، میرپورخاص
شجاع آباد، تالوکہ کمپلیکس ڈگری روڈ
نزد مکھن سموں، میرپورخاص، سندھ
فون: 021-3407171

علاقائی دفتر، خاران
ریجنل آفس کوئٹہ روڈ، خاران
فون نمبر: (92)847-510305
فیکس نمبر: (92)847-510305

علاقائی دفتر، سرگودھا
آفس آف صوبائی محتسب پنجاب
پی اے ایف روڈ نزد سرکٹ ہاؤس سرگودھا
فون نمبر: (92)48-9330155
فیکس نمبر: (92)48-9330156

علاقائی دفتر، سوات
نزد اللہ اکبر مسجد سیدو شریف، سوات
فون: (92)0946-920052
فیکس: (92)0946-920051

علاقائی دفتر گلگت بلتستان
سوشل ویلفیئر ڈائریکٹوریٹ،
نزد شہزادہ مارکیٹ جوٹیال گلگت
فون نمبر: 0312-9703311

شکایات سنٹر، وانا
وفاقی محتسب سیکریٹریٹ، شکایات سنٹر
اسسٹنٹ کمشنر آفس، وانا
جنوبی وزیرستان
فون: 0965-211046

شکایات سنٹر، صدہ
وفاقی محتسب سیکریٹریٹ، شکایات سنٹر
اسسٹنٹ کمشنر آفس، صدہ، ضلع کرم
فون: 0333-9108025

شکایات سنٹر، سبی
ڈپٹی کمشنر آفس
سبی، بلوچستان
فون: 0332-7919990

شکایات سنٹر، لورالائی
صوبائی محتسب آفس، ڈی سی کمپلیکس، لورالائی