FEDERAL OMBUDSMAN

وفاقی محتسب

عوامی شکایات کا ازالہ اور بہتر کارکردگی کا عزم

وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ

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

ادارے کے قیام کا پس منظر

وفاقی محتسب کا ادارہ 24 جنوری 1983ء کو صدارتی حکم نمبر 1 کے تحت قائم کیا گیا۔ اس کے قیام کے مقاصد درج ذیل ہیں:

☆......سرکاری اداروں اور ان کے اہلکاروں کی بدانتظامی کے خلاف شکایات کا ازالہ، اس کی وجوہات دریافت کرنا اور عام آدمی کو انصاف فراہم کرنا۔

☆......وفاقی اداروں، ان کے افسران اور ملازمین کی طرف سے کسی بھی ادارے کی بدانتظامی کی تحقیقات کرنا۔

☆......حکومتی اداروں کی بہتر کارکردگی اور قانون کی حکمرانی کے فروغ کے لئے عوام کی شکایات کا بلاتاخیر اور جلد ازالہ کرنا

☆......اداروں کے نظام کی اصلاح اور ان میں موجود خرابیوں کے بنیادی اسباب کی نشاندہی کے لئے اسٹڈی رپورٹس تیار کرنا اور ان کے سدباب کے لئے مناسب سفارشات مرتب کرنا

بدانتظامی کیا ہے؟

- بدانتظامی اور حکومتی اداروں کی ناقص کارکردگی ایک ہی سکے کے دو رخ ہیں۔
- دونوں اقرباء پروری اور امتیازی سلوک کی گود میں پرورش پاتے ہیں، جس کے نتیجے میں سب سے پہلے میرٹ کا قتل ہوتا ہے

☆......24 جنوری 1983ء کو جاری ہونے والے وفاقی محتسب کے قیام کے صدارتی حکمنامہ نمبر (1) میں بدانتظامی کی وضاحت یوں کی گئی ہے:

(i)......کوئی بھی ایسا فیصلہ، کارروائی، سفارش، حکم یا عمل جو کہ:

(الف) قانون اور قواعد وضوابط کے خلاف یا کسی موزوں اور جائز جواز کے بغیر ہو، یا

(ب) مسخ شدہ، بے اصولی پر مبنی اور بلاجواز، غیر منصفانہ، متعصّبانہ، جابرانہ یا امتیازی سلوک پر مبنی ہو، یا

(ج) غیر متعلقہ بنیادوں پر مبنی ہو، یا

(د) نامناسب اور بدعنوانی پر مبنی مقاصد کی خاطر اختیارات سے تجاوز یا ان کے غلط استعمال پر مبنی ہو، جس میں رشوت خوری، بددیانتی، جانبداری، اقرباء پروری اور انتظامی زیادتیاں شامل ہیں، اور

(ii)......فرائض منصبی کی ادائیگی میں لاپرواہی، بے توجہی، تاخیر، نااہلی، کوتاہی، نالائقی اور عدم استعداد۔

- لہٰذا بدانتظامی و بدعنوانی کا خاتمہ درحقیقت انسانی حقوق کے تحفظ، گڈ گورننس اور قانون کی حکمرانی تک پہنچنے کا بنیادی ذریعہ ہے

وفاقی محتسب کی کارکردگی کی چند جھلکیاں

☆......وفاقی محتسب کا ادارہ 1983ء میں اپنے قیام سے لے کر اب تک 21 لاکھ سے زائد شکایات نمٹا چکا ہے۔

☆......سال 2023ء میں 194,106 شکایات پر کارروائی کی گئی جو گزشتہ برس سے 18 فیصد زیادہ تھیں جب کہ 193,030 شکایات کے فیصلے کئے گئے جو اس سے پچھلے سال کے مقابلے میں 22 فیصد زیادہ تھے۔

☆......فیصلوں پر عملدرآمد کے لئے ایک جامع اور مربوط نظام موجود ہے۔سال 2023ء میں عملدرآمد کی شرح 85.4 فیصد رہی۔

☆......88 فیصد شکایات کے فیصلے مقررہ وقت 60 دن کے اندر کئے گئے

☆......سال 2023ء کے دوران وفاقی محتسب کے فیصلوں پر نظرثانی یا صدر پاکستان کو اپیلوں کی شرح ایک فیصد سے بھی کم رہی۔

☆......سال 2023ء میں ادارے کی طرف سے مختلف شکایات کنندگان کو جو ریلیف دیا گیا اس کی مالیت 4.898 بلین روپے بنتی ہے۔

☆......مندرجہ بالا اعداد وشمار ظاہر کرتے ہیں کہ یہاں تمام شکایات مکمل ذمہ داری اور چھان بین کے بعد نمٹائی جاتی ہیں اور یہی اس ادارے کی امتیازی خصوصیت ہے۔

انصاف تک آسان رسائی کے لئے اقدامات

وفاقی محتسب کا دفتر پاکستان میں محتسب کا سب سے پہلا ادارہ ہے جس کے قیام کے بعد 85-1984ء میں چاروں صوبائی دارالحکومتوں کراچی، لاہور، پشاور اور کوئٹہ میں اس کے علاقائی دفاتر کھولے گئے۔ آج اسلام آباد میں صدر دفتر کے علاوہ ملک کے مختلف حصوں میں اس کے 17 علاقائی دفاتر اور 04 شکایات سنٹرز کام کر رہے ہیں۔عوام الناس کی آسانی کے لئے مزید دفاتر کا قیام زیر غور ہے۔

☆......وفاقی محتسب نے عام پاکستانیوں کو ان کے گھر کی دہلیز پر مفت اور جلد از جلد انصاف فراہم کرنے کے لئے ملک کے دوردراز علاقوں میں رہنے والے عوام کے لئے Outreach Complaint Resolution (OCR) کے نام سے ایک پراجیکٹ شروع کر رکھا ہے۔اس پروگرام کے تحت وفاقی محتسب کے انویسٹی گیشن افسران تحصیل اور ضلعی ہیڈکوارٹرز میں خود جا کر شکایات سنتے ہیں۔سال 2023ء کے دوران اس پروگرام کے تحت 3149 شکایات نمٹائی گئیں۔

☆............وفاقی محتسب کے افسران او سی آر کے پروگرام کو مزید وسعت دیتے ہوئے اب ملک کے دور دراز اور پسماندہ علاقوں میں جا کر کھلی کچہریاں منعقد کر کے بھی شکایات سن رہے ہیں۔سال 2023ء میں دور دراز 19 اضلاع بشمول کرک، ہنگو، بنوں، کوہلو، تربت، شانگلہ، درگئی وغیرہ میں کھلی کچہریاں منعقد کی گئیں۔

☆......انفارمیشن ٹیکنالوجی کے استعمال سے عوام الناس کی وفاقی محتسب تک رسائی آسان ہوگئی ہے۔سال 2023ء میں 48,190 شکایات آن لائن /ویب سائٹ کے ذریعے موصول ہوئیں جو سال 2022ء کے مقابلے میں 47 فیصد زیادہ تھیں جب کہ اس سال 22,321 شکایات موبائل ایپ کے ذریعے موصول ہوئیں جو کہ گزشتہ برس کے مقابلے میں 21 فیصد زیادہ تھیں۔

☆......وفاقی محتسب میں شکایت کنندگان کی سہولت کے لئے آن لائن سماعت کی سہولت بھی موجود ہے۔

☆......وفاقی حکومت کے اداروں کو Integrated Complaint Resolution(ICR) پروگرام کے تحت وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ سسٹم کے ساتھ منسلک کیا گیا ہے چنانچہ اگر کسی وفاقی ادارے میں کوئی شکایت 30 دن میں حل نہ ہو تو وہ ایک خودکار نظام کے ذریعے وفاقی محتسب کے Complaint Management Information System (CMIS) پر

منتقل ہو جاتی ہے اور اس پر کارروائی شروع کر دی جاتی ہے۔ سال 2023ء میں اس نظام کے تحت 18,469 شکایات پر کارروائی کی گئی۔

☆......ایسے وفاقی ادارے جن کے خلاف لگاتار شکایات موصول ہوں، وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیمیں ان کے دورے کر کے ان کے نظام کی اصلاح کے لئے وہاں کی انتظامیہ کو ہدایات دینے کے ساتھ ساتھ موقع پر موجود افراد کی شکایات سن کر ان کے ازالے کے لئے ہدایات دیتی ہیں۔ سال 2023ء میں ایسی معائنہ ٹیموں نے 38 دورے کئے۔

☆......عوام کو جلد از جلد اور مفت انصاف کی فراہمی کے لئے فریقین کے مابین تنازعات کے غیر رسمی حل کا پروگرام Informal Resolution of Disputes (IRD) اپریل 2022ء میں شروع کیا گیا۔ اس پروگرام کے تحت سال 2023ء میں 2113 کیس نمٹائے گئے جب کہ 300 پر کارروائی جاری ہے۔

☆......وفاقی محتسب کی ویب سائٹ انگریزی کے ساتھ ساتھ اردو میں بھی شروع کی گئی تاکہ کم تعلیم یافتہ لوگوں کو وفاقی محتسب سے رابطہ کرنے میں آسانی ہو۔

☆......عوام الناس کو اپنی شکایات کی معلومات حاصل کرنے کے لئے وفاقی محتسب کی ہیلپ لائن 1055 کام کر رہی ہے

معاملات جو وفاقی محتسب کے دائرہ کار میں نہیں

- کسی عدالت، ٹریبونل اور بورڈ میں زیر سماعت مقدمات سے متعلق شکایات
- امور خارجہ یا کسی غیر ملکی حکومت اور سٹیٹ کے خلاف شکایات
- دفاع یا مسلح افواج بشمول ملٹری، نیوی اور ائر فورس کے خلاف شکایات
- سرکاری اداروں کی ملازمت یا معاملات ملازمت سے متعلق شکایات

(ٹیکس، انشورنس، بنکوں اور ملازمت کی جگہ پر خواتین کو ہراساں کرنے سے متعلق شکایات یا صوبائی حکومتوں کے اداروں کے خلاف شکایات کے بارے میں الگ سے محتسب کے ادارے موجود ہیں، ان سے رجوع کیا جا سکتا ہے)

شکایات کے اندراج کا طریقہ

وفاقی محتسب میں شکایت درج کرانے کا طریقہ بڑا سادہ اور آسان ہے۔ کوئی بھی پاکستانی:

- وفاقی محتسب کے دفتر یا علاقائی دفتر میں خود شکایت داخل کر سکتا ہے
- شکایت لکھ کر بذریعہ ڈاک ارسال کی جاسکتی ہے
- فیکس کے ذریعے شکایت بھیجی جاسکتی ہے
- وفاقی محتسب کی ویب سائٹ www.mohtasib.gov.pk پر آن لائن شکایت کی جاسکتی ہے
- موبائل ایپ کے ذریعے بھی شکایت کی جاسکتی ہے

(شکایات درج کرانے کے بارے میں معلومات ہیلپ لائن نمبر 1055 سے حاصل کی جاسکتی ہیں)

- وفاقی محتسب کے آن لائن سسٹم (CMIS) کے ساتھ منسلک محتسب کے دیگر ادارے بھی شکایات منتقل کر سکتے ہیں۔ علاوہ ازیں کسی بھی وفاقی ادارے کے پاس کوئی شکایت اگر تیس دن کے اندر نہ نمٹائی جائے تو ایک خودکار نظام کے ذریعے وفاقی محتسب کو منتقل ہو جاتی ہے اور اس پر کارروائی شروع ہو جاتی ہے۔

شکایت کنندگان کو اطلاع

وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کی طرف سے ہر شکایت گزار کو اس کی شکایت کی وصولی، رجسٹریشن نمبر، ابتدائی مرحلے پر اخراج کی وجوہات، تاریخ سماعت اور فیصلے کے اجراء سے متعلق ہر قسم کی اطلاعات بذریعہ SMS بھجوادی جاتی ہیں۔

بچوں کے حقوق کے تحفظ کے لئے اقدامات

☆......وفاقی محتسب میں بچوں کے حقوق کے تحفظ کے لئے شکایات کمشنر برائے اطفال کا دفتر کام کر رہا ہے۔

☆......شکایات کمشنر برائے اطفال کا دفتر بچوں کو اپنے مسائل اجاگر کرنے کا فورم فراہم کرتا ہے۔

☆......وفاقی محتسب میں بچوں کی شکایات کے لئے ہیلپ لائن 1056 بنائی گئی۔

☆......اس دفتر نے بچوں کے مسائل کے حل کے لئے متعدد اقدامات اٹھائے ہیں جن میں زینب الرٹ رسپانس اینڈ ریکوری ایکٹ (زارا) 2020ء کی منظوری اور بچوں کے خلاف سائبر کرائمز ایکٹ میں ترامیم قابل ذکر ہیں۔

☆......اسلام آباد کے اسٹریٹ چلڈرن کی حالت زار کے بارے میں ایک اسٹڈی رپورٹ تیار کی گئی جس کی سفارشات پر عملدرآمد مختلف مراحل میں ہے۔

بیرون ملک پاکستانیوں کے لئے شکایات کمشنر

- 10 ملین سے زائد بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کے معاملات اور ان کے مسائل کا جلد از جلد حل وفاقی محتسب کی اولین ترجیحات میں شامل ہے چنانچہ وفاقی محتسب نے ان کے لئے الگ سے ایک شکایات کمشنر

(Grievance Commissioner for Overseas Pakistanis)

مقرر کر رکھا ہے جو بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کی شکایات کے جلد از جلد حل کے لئے متعلقہ وزارتوں اور اداروں سے رابطے میں رہتا ہے۔ علاوہ ازیں وفاقی محتسب نے پاکستان کے آٹھ بین الاقوامی ہوائی اڈوں (اسلام آباد، کراچی، لاہور، پشاور، کوئٹہ، فیصل آباد، ملتان اور سیالکوٹ) پر بیرون ملک پاکستانیوں اور عام مسافروں کی سہولت کے لئے یکجا سہولیاتی ڈیسک قائم کر رکھے ہیں جہاں بیرون ملک پاکستانیوں سے متعلقہ بارہ سرکاری اداروں کے نمائندے ہفتے کے ساتوں دن چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں اور بیرون ملک سے آنے اور جانے والے مسافروں کی شکایات ایک ہی چھت کے نیچے نمٹائی جارہی ہیں۔

- پاکستان کے تمام سفارت خانوں کے سربراہان کو پابند کیا گیا ہے کہ وہ ہفتے میں ایک دن بیرون ملک پاکستانیوں کی شکایات خود سنیں اور کھلی کچہریوں کا اہتمام کریں۔
- دنیا بھر میں تمام پاک مشنز کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل اور شکایات کے حل کے لئے ایک

فوکل پرسن مقرر کریں

- شکایات کمشنر آفس وفاقی محتسب میں بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کی طرف سے ای میل کے ذریعے بھیجی گئی شکایات کی آن لائن سماعت کا اہتمام کیا گیا ہے تاکہ ان کے مسائل جلد از جلد حل کئے جاسکیں۔
- سال 2023ء کے دوران شکایات کمشنر، پاکستانی سفارتخانوں اور ائر پورٹ پر یکجا سہولیاتی مراکز کے ذریعہ مجموعی طور پر 202,367 شکایات نمٹائی گئیں۔

جیل اصلاحات

- وفاقی محتسب میں سپریم کورٹ کی ہدایت پر جیلوں کی ناگفتہ بہ صورتحال کی بہتری اور قیدیوں کی مشکلات کے ازالہ کے لئے ایک جیل اصلاحات کمیٹی بنائی گئی جس نے ملک میں چھ مختلف جیلوں کا معائنہ کرکے جیلوں کی اصلاح اور قیدیوں کی فلاح کے لئے متعدد اصلاحات تجویز کیں۔ کمیٹی کی سفارشات کی روشنی میں متعدد اقدامات اٹھائے گئے جن میں قیدیوں سے آن لائن (زوم) کے ذریعے ان کے خاندان سے ملاقات، جیلوں میں قید بچوں کے لئے سویٹ ہومز کا قیام، قیدیوں کو مناسب خوراک کی فراہمی، مفت تعلیم کی سہولت، جیلوں میں لائبریریوں اور کمپیوٹر لیب کا قیام اور فیس کے بغیر امتحانات میں شمولیت وغیرہ شامل ہیں۔
- مخیر حضرات کے تعاون سے غریب قیدیوں کا جرمانہ ادا کرکے ان کی رہائی کو ممکن بنایا گیا
- جیل اصلاحات سے متعلق سفارشات پر عمل درآمد کی سہ ماہی رپورٹ سپریم کورٹ کو تواتر کے ساتھ پیش کی جارہی ہے۔ اب تک 16 سہ ماہی رپورٹیں پیش کی جاچکی ہیں۔

پنشن اصلاحات

☆......پنشن کیس کی منظوری اور ادائیگی کے مراحل عمومی طور پر تاخیر کا شکار ہوتے ہیں۔ وفاقی محتسب نے تمام وفاقی اداروں میں پنشن کیس نمٹانے کے لئے تجربہ کار افسران پر مشتمل پنشن ڈیسک قائم کرنے نیز فوکل پرسن مقرر کرنے کی ہدایت کی۔

☆......تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کی گئی کہ وفاقی سرکاری ملازمین کی ریٹائرمنٹ سے ڈیڑھ سال قبل ان کی پنشن کے کیس تیار کرنا شروع کردیئے جائیں

☆......عمر رسیدہ پنشنرز کے لئے لمبی قطاروں میں لگ کر نیشنل بینک سے پنشن کی وصولی ایک تکلیف دہ عمل تھا۔ وفاقی محتسب کی ہدایت پر اب ریٹائرڈ ملازمین کی پنشن ان کے بینک اکاؤنٹ میں آجاتی ہے اور وہ کسی بھی وقت یہ رقم نکال سکتے ہیں۔

اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے تحقیقاتی رپورٹیں

وفاقی محتسب کا مینڈیٹ محض انفرادی شکایات کو نمٹانا نہیں بلکہ اداروں کے نظام کی خرابی کی وجوہات اور اصلاح کی تجاویز مرتب کرنا بھی اس کی ذمہ داری ہے۔

☆......وفاقی محتسب نے مختلف اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے ملک کی نامور شخصیات، ماہرین قانون، پروفیشنلز اور متعلقہ شعبوں کے ماہرین پر مشتمل کمیٹیاں تشکیل دیں۔ ان کمیٹیوں کی سفارشات پر مشتمل 28 تحقیقی رپورٹیں صدر پاکستان،

وزیراعظم اور سپریم کورٹ کو برائے اطلاع اور متعلقہ اداروں کو عمل درآمد کے لئے بھیجی گئیں، اس کے ساتھ ساتھ یہ رپورٹیں پارلیمنٹ کو بھی بھجوائی گئیں تا کہ جہاں ضروری ہو، وہ قانون سازی کر سکے۔ ان کمیٹیوں میں نیشنل چلڈرن کمیٹی، پولیس اور جیل اصلاحات کمیٹی، سرکاری افسران کی ٹریننگ، بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل، زندگی بچانے والی ادویات، نادرا، تعلیمی اصلاحات، مارگلہ کی پہاڑیوں کو آگ سے بچانے، پاسپورٹ کے اجراء میں تاخیر، خیر پور حادثہ اور روڈ سیفٹی، ادارہ قومی بچت، پاکستان پوسٹ، ساحلی علاقوں میں ماحولیاتی آلودگی، PIMS میں اصلاحات اور ای او بی آئی سے پنشن کے مسائل سے متعلق کمیٹیاں شامل ہیں۔

☆......حال ہی میں وفاقی محتسب نے ادارے میں کام کے طریق کار، کارکردگی اور خامیوں کا جائزہ لینے اور مزید اصلاحات تجویز کرنے کے لئے ایک اسٹڈی بعنوان: Objective Assessment of the Working of Wafaqi Mohtasib Secretariat مرتب کی ہے۔ جس میں عوام الناس، شکایات کنندگان، وفاقی محکمہ جات اور دفتر کے ملازمین کے سروے کی بنیاد پر تجاویز دی گئی ہیں۔

بین الاقوامی روابط

وفاقی محتسب کا دفتر انٹرنیشنل امبڈسمین انسٹی ٹیوٹ (آئی او آئی) او آئی سی امبڈسمین ایسوسی ایشن (او آئی سی او اے) اور ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) کا سرگرم رکن ہے اور ان بین الاقوامی اداروں میں اہم کردار ادا کر رہا ہے۔

☆......وفاقی محتسب ستمبر 2023ء میں اے او اے کے بلا مقابلہ صدر منتخب ہوئے ہیں۔ ایشیائی ممالک کے 47 محتسبین اے او اے کے رکن ہیں۔ یہ تنظیم دنیا کی دو تہائی آبادی کی نمائندگی کرتی ہے۔

☆......محتسبین کے بین الاقوامی اداروں کے ساتھ روابط سے پاکستان میں محتسب کے بنیادی تصور گڈ گورننس، قانون کی حکمرانی اور بنیادی انسانی حقوق کی عالمی سطح پر نمائندگی ہوتی ہے۔

وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ

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

فون:051-9213886-7 فیکس:051-9217224

ای میل:mohtasib.registrar@gmail.com

ویب سائٹ: www.mohtasib.gov.pk

عمومی معلومات کے لئے ہیلپ لائن: 1055 ملائیں

بچوں سے متعلق شکایات کے لئے ہیلپ لائن:1056 ملائیں