DAILY AWAMI AWAZ, KARACHI
22 JAN 2023
DATED
PAGE NO. BACK

وفاقي محتسب سيڪريٽريٽ: چاليهن سالن جو سفر

مبصر

پاڪستان ڏکڻ ايشيا جي انهن ڪجهه ملڪن مان هڪ آهي، جتي سڀني کان اڳ وفاقي محتسب جي اداري جو بنياد رکيو ويو. 24 جنوري 1983 تي صدارتي فرمان جي تحت اهو ادارو وجود ۾ آيو جنهن 8 آگسٽ 1983 کان ڪم شروع ڪيو.

هن اداري جي قيام جو بنيادي مقصد وفاقي حڪومت يا ان سان لاڳاپيل سرڪاري ادارن جي ۽ ملازمن جي پاران ٿيندڙ انتظامي زيادتين، امتيازي سلوڪ، استحصال، لاپرواهي ۽ نااهلي جي خلاف عوام جي شڪايتن جو ازالو ڪرڻ آهي، خاص طور تي معاشري جي پسمانده ماڻهن جن جي ڪا شنوائي نه ٿيندي آهي ۽ اهي عدالتن جا ڳرا خرچ برداشت نه ڪري سگهندا آهن. اهي سادي ڪاغذ تي درخواست لکي وفاقي محتسب کي موڪلين ته ان تي بنا دير جي ڪارروائي ڪئي ويندي آهي ۽ ايندڙ ڏينهن شڪايت ڪندڙ کي ان جي شنوائي جي تاريخ کان آگاهه ڪيو ويندو آهي.

چاليهن سالن جي ان سفر ۾ ادارو پنهنجي ڪارڪردگي، ۽ افاديت سان گڏ معيار ۽ مقدار جي لحاظ کان به مثبت رفتار سان ترقي ڪري رهيو آهي. بنيادي طور تي اهو غريبن جي عدالت آهي، جتي نه وڪيل جي ضرورت آهي ۽ نه ئي شڪايت ڪندڙن کي ڪا في ادا ڪرڻي پوي ٿي ۽ هر شڪايت جو فيصلو سٺ ڏينهن اندر ڪيو ويندو آهي. هن وقت تائين اٽڪل 59 لک شڪايت ڪندڙن کي مفت ۽ بروقت انصاف فراهم ڪري چڪو آهي.

1983ع ۾ پهرين وفاقي محتسب سردار محمد اقبال کان وٺي موجوده وفاقي محتسب اعجاز احمد قريشي، تائين هن اداري جا 12 سربراهه ٿي چڪا آهن. جسٽس (ر) سردار محمد اقبال جيئن ته ان کان اڳ وفاقي محتسب هو ان ڪري هن اداري جي سنوار سڌار جو ڪم بهتر بڻائڻ ۽ ادارن تي ان جي رٽ قائم ڪرڻ لاءِ ڪيترائي ڪم ڪيا. وفاقي محتسب جي قيام لاءِ صدارتي آرڊر پڻ هن تي تيار ڪيو هو. 2013ع تائين وفاقي محتسب سيڪريٽريٽ 1983ع جي صدارتي آرڊر نمبر (1) تحت ڪم ڪندو رهيو ان دوران ڪي پيچيده ڪيس سالن تائين التوا ۾ رهيا هئا. 2013ع ۾ وفاقي محتسب محمد سلمان فاروقي جي دور ۾ قانون ۾ ڪجهه ترميمون ڪيون ويون ۽ فيصلي لاءِ سٺ ڏينهن جو وقت مقرر ڪيو ويو. ان سان گڏ وفاقي محتسب سيڪريٽري جا سروس رولز پڻ ناهيا ويا. محمد سلمان فاروقي حڪومتي ادارن جي نظام جي سڌاري لاءِ ڪيترين ئي ڪميٽين پڻ ناهيون جن تمام مفيد ۽ قابل عمل سفارشن تي ٻڌل جامع رپورٽون تيار ڪيون. ان کانپو ايندڙ وفاقي محتسب سيد طاهر شهباز به ڪم کي وڌيڪ تيز ڪيو ۽ نه رڳو فيصلن جو انگ ساليانو هڪ لک کان وڌي ويو بلڪ ڪميٽين جي رپورٽن جي سفارشن تي عملدرآمد ۾ به اڳڀرائي ٿي.

FEDERAL OMBUDSMAN
WAFAQI MOHTASIB
PAKISTAN

موجوده وفاقي محتسب اعجاز احمد قريشي کي انتظامي معاملن ۾ وسيع تجربو آهي. 2022ع جي سال دوران شڪايتن جو انگ هڪ لک 64 هزار 174 تائين پهچي ويو جيڪو هڪ رڪارڊ آهي. گذريل ڇهن سالن دوران هن اداري ڏانهن شڪايت ڪندڙن جي وڌندڙ رجحان جو سبب دراصل وفاقي محتسب اعجاز احمد قريشي جون نيون پاليسيون ۽ نوان قدم هئا، جيڪي هن 27 ڊسمبر 2021ع تي وفاقي محتسب جي عهدي سنڀالڻ جي فورن بعد کنيا هئا ۽ اسلام آباد ۾ هيڊ آفيس کان سواءِ پنهنجي 17 ريجنل آفيسن جي سربراهن کي ان تي عمل ڪرڻ جو پابند بڻايو.

عوامي مفادن ۽ سماجي مسئلن جي حوالي سان اي او بي آءِ پاران غريب ملازمن کي پينشن جي عدم ادائيگي، ڊينگي جي وبا دوران احتياطي تدبيرن ۽ دوائن جي فراهمي ٽريفڪ جي مسئلن کان علاوه پڻ ڪيترن ئي ڪيسن، جنهن ۾ متاثرن لاءِ امدادي ڪم بابت سوموٽو نوٽيس ورتو ويو آهي ان کانسواءِ قدم اهو کنيو ويو ته ادارن خلاف وڌيڪ شڪايتون هيون، انهن لاءِ سينيئر صلاحڪارن تي مشتمل اعليٰ سطحي انسپيڪشن ٽيمون جوڙيون ويون، جيڪي لاڳاپيل ادارن ۾ وڃن ۽ متاثرن جون شڪايتون ٻڌيون، موقعي تي هدايتون جاري ڪيون ۽ انتظاميا سان گڏجاڻيون ڪيون، ڪارڪردگي ۽ نظام کي بهتر بڻائڻ لاءِ قابل عمل هدايتون جاري ڪيون ويون.

وفاقي محتسب عوام کي انصاف سندن گهر جي در تي فراهم ڪرڻ لاءِ پڻ سرگرم آهي. ان مقصد لاءِ OCR (Outreach Complaint Resolution) هڪ پائلٽ پروجيڪٽ شروع ڪيو ويو هو جنهن تحت وفاقي محتسب جا آفيسر ڏورانهن شهرن ۽ تعلقي هيڊ ڪوارٽرن جو دورو ڪري عام شهرين کي سندن گهرن جي ويجهو انصاف فراهم ڪن ٿا.

اهڙين شڪايتن جو فيصلو 45 ڏينهن اندر ڪيو ويندو آهي. هي هڪ انقلابي قدم آهي جنهن کي سڄي دنيا ۾ ساراهيو پيو وڃي. او سي آر پروگرام تحت 2022ع دوران وفاقي محتسب جي آفيسرن تعلقن ۽ ضلعي هيڊ ڪوارٽرز جا دورا ڪيا ۽ 10 هزار 97 شڪايتن جو ازالو ڪيو. هن سيڪريٽريٽ پاران پينشنرز جي مسئلن جي حل لاءِ به ڪيترائي قدم کنيا ويا. نتيجي ۾ هاڻي رٽائرڊ ملازمن جي پينشن سندن اڪائونٽ ۾ موڪلي ويندي آهي چيڪ ذريعي. وفاقي محتسب هڪ پينشن ڪميٽي پڻ قائم ڪري ڇڏي آهي جيڪا پينشنرز جا مسئلا حل ڪرڻ لاءِ هر وقت سرگرم آهي.

وفاقي محتسب پاڻ کي رڳو شڪايتن جي فيصلن تائين محدود نه رکيو ۽ مختلف ادارن جي نظام جي سڌاري لاءِ لاڳاپيل شعبن جي نامور شخصيتن کان 28 اسٽڊي رپورٽون پڻ تيار ڪرايون، جن جي روشني ۾ پين ڪانن سميت نادرا، پاڪستان پوسٽ، ريلوي، قومي بچت جي اداري، پرڏيهه ۾ رهندڙ پاڪستانين جي مسئلن، سرڪاري ملازمن جي پينشن ۽ جيل جي نظام ۾ سڌارا آڻڻ ۽ قيدين کي آرام جي فراهمي جي حوالي سان سفارشون ڪيون ويون ۽ انهن تي سختي سان عمل ڪرڻ سان ڪيترائي مسئلا حل ٿيا آهن. وفاقي محتسب طرفان جيل نظام ۾ سڌارن بابت هن وقت تائين رڳو 12 ٽه ماهي رپورٽون سپريم ڪورٽ ۾ جمع ڪرايون ويون آهن. اهڙي طرح وفاقي محتسب جي مداخلت سان سڄي ملڪ ۾ هزارين ماڻهن کي مختلف قسمن جي مسئلن جي حوالي سان رليف ملي رهيو آهي. ڪجهه اهم فيصلن جو ذڪر هتي ضروري آهي.

ملتان ۾ شهرين جي شڪايت تي پوسٽل لائيف انشورنس طرفان هڪ ڪروڙ رپين کان وڌيڪ جا چيڪ جاري ڪرايا ويا. سيپڪو پاران چيڪب آباد انسٽيٽيوٽ آف ميڊيڪل سائنس کي موڪليل 11 ملين رپين کان وڌيڪ ماليت جا بجلي جا بل واپس ڪيا ويا. خيرپور ۾ ٽاور ڪمپنين پاران ڳوٺاڻن کي 19 لک رپيا امدادي رقم ڏيارڻي وئي. سترهن رپين جي نوٽ ۾ قائداعظم جي نالي جي اسپيلنگ کي درست ڪرايو ويو ۽ زيارت جي علائقائي پوزيشن کي درست ڪرايو ويو. بهاولپور ۾ هڪ بيوه جو مڙس دوران ملازمت فوت ٿي ويو هو لاڳاپيل کاتي طرفان 25 لک 60 هزار رپيا بيوه کي ڏيارايا ويا. سرگوڌا ۾ پوسٽل لائيف انشورنس جي 28 پاليسي هولڊرز کي هڪ ڪروڙ رپين جا چيڪ ڏيارايا ويا. فيسڪو کان 52 هزار بجلي جا بل ۽ گيپڪو کان 44 هزار اضافي يونٽ جا بل واپس ڪرايا ويا.

ڪراچي جي شهري جي بيواهه ۽ ڌيءُ کي پوسٽل لائيف انشورنس ڪمپني مان 65 لک رپين جو چيڪ ڏيارايو ويو.

بينظير انڪم سپورٽس پروگرام پاران ڪوئيٽا جي سورن ٻوڏ متاثرن کي 25 لک 25 هزار چيڪ ڏيارايا ويا. ڪي اليڪٽرڪ پاران بجلي جي بلن ۾ وصول ڪيل اضافي رقم ٽيپا جي معرفت خير ڪرائي وئي. جنهن سان صارفين کي ڪروڙين رپين جو فائدو ٿيو. وفاقي محتسب 90 لک کان وڌيڪ اوورسيز پاڪستانين جا مسئلا حل ڪرڻ لاءِ هڪ الڳ "شڪايت ڪمشنر" مقرر ڪري ڇڏيو آهي ۽ پاڪستان جي سمورن بين الاقوامي هوائي اڏن تي "جوائنٽ سهولتي مرڪز" قائم ڪيو ويو آهي جتي اوورسيز پاڪستانين جا عملدار 24 ڪلاڪ، هفتي جا ست ڏينهن ۽ مسافرن جون شڪايتون موقعي تي ئي حل ڪن ٿا. اهڙي طرح 18 سالن کان گهٽ عمر جي ٻارن جي مسئلن ۽ انهن جي حقن جي تحفظ جي حوالي سان وفاقي محتسب سيڪريٽريٽ ۾ "ڪمشنر فار چلڊرين" کي مقرر ڪيو آهي، جنهن ۾ ٻارن تي تشدد ۽ سائبر ڪرائم جي وڌندڙ رجحان جي ڪري اها سيڪريٽريٽ ڪم ڪري رهي آهي.

وفاقي محتسب جو مرڪزي دفتر اسلام آباد ۾ آهي، جڏهن ته عوام جي سهولت لاءِ سڄي ملڪ ۾ 17 ريجنل آفيسون لاهور، ڪراچي، پشاور، ڪوئيٽا، ملتان، فيصل آباد، حيدرآباد، خاران، سکر، ايبٽ آباد، گجرانواله، بهاولپور، سرگودا، سوات، ڊيرا اسماعيل خان، خضدار ۽ ميرپور خاص ۾ به ڪم ڪري رهيون آهن. ان کان علاوه تازو ئي وانا (ڏکڻ وزيرستان) ۽ صدهه ضلعي ڪرم ۾ شڪايتن وصول ڪرڻ جي لاءِ به شڪايتي مرڪز آهن.

وفاقي محتسب آفيس ۾ شڪايت داخل ڪرڻ جو طريقو بلڪل سادو آهي. ڪو به شهري خط، اي ميل، موبائيل ايپ ذريعي يا وفاقي محتسب جي هيلپ لائن نمبر 1055 تي واسطو