سچ اور سچ کے سوا کچھ نہیں!
ABC CERTIFIED باقاعدہ تصدیق شدہ اشاعت
Daily MASHRIQ
اللہ ہی کے لئے ہیں مشرق و مغرب (القرآن حکیم)
روزنامہ مشرق
چیف ایڈیٹر: سید ممتاز احمد

وفاقی محتسب عوام کی دہلیز پر

چیئرنگ کراس

سید عارف نوناری

بلاشبہ یہ امر وفاقی محتسب کے ادارے پر لوگوں کے اعتماد کا مظہر ہے کہ سال 2020ء میں انصاف کے حصول کے لئے وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ریکارڈ شکایات موصول ہوئیں اور ریکارڈ فیصلے کئے گئے۔اس سال کرونا کے سبب دفاتر میں کام متاثر ہونے کے باوجود وفاقی محتسب سید طاہر شہباز کی طرف سے متعارف کرائی گئی نئی حکمت عملی اور ٹیکنالوجی کے بھرپور استعمال کے باعث وفاقی اداروں کے خلاف ایک لاکھ 33 ہزار 521 شکایات درج ہوئیں، جن میں سے ایک لاکھ 30 ہزار 112 شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کے قیام سے لے کر اب تک کی 38 سالہ تاریخ میں کسی ایک سال میں یہ سب سے زیادہ فیصلے ہیں۔واضح رہے کہ یہ تمام فیصلے 60 دن کے اندر کئے گئے اور ان فیصلوں پر عمل درآمد کی شرح 89 فیصد رہی۔اس کے مقابلے میں گزشتہ برس یعنی 2019ء میں 74,878 شکایات کے فیصلے کئے گئے تھے جو کہ ہر چند پچھلے برسوں سے زیادہ ہی تھے تاہم اس بار موصول ہونے والی شکایات 2019ء کے مقابلے میں 82.7 فیصد زیادہ رہیں جب کہ فیصلوں پر نظر ثانی اور صدر پاکستان کو اپیلوں کی شرح 0.24 فیصد سے بھی کم رہی۔ وفاقی محتسب کے احکامات کی روشنی میں بیرونی ممالک میں قائم پاکستانی مشنز اور سفارتخانوں نے بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کی 51,316 اور پاکستان کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر قائم کئے گئے ''یکجا سہولیاتی ڈیسکوں'' پر 6447 شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کیا اور یہ تعداد درج بالا ایک لاکھ 30 ہزار 112 شکایات کے فیصلوں کے علاوہ ہے۔ واضح رہے کہ بیرون ملک پاکستانیوں کی شکایات کے سلسلے میں وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں سہولیاتی کمشنر برائے اوورسیز کی زیر نگرانی ایک شعبہ الگ سے بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل کے حل کے لئے کام کر رہا ہے۔ وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے 04 مارچ کو اپنے ادارے کی سالانہ رپورٹ صدر پاکستان ڈاکٹر عارف علوی اور 09 مارچ کو سپریم کورٹ کے چیف جسٹس گلزار احمد کو پیش کی۔ صدر پاکستان اور چیف جسٹس نے نہ صرف ادارے کی کارکردگی کو سراہا بلکہ بڑے پر زور الفاظ میں وفاقی محتسب کی تحسین کرتے ہوئے اس ادارے کو مزید وسعت دینے کی خواہش کا بھی اظہار کیا۔ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں 2020ء کے دوران 55591 شکایات بذریعہ ڈاک، 16650 ویب سائٹ کے ذریعے 5999 موبائل ایپ کے ذریعے اور 55281 شکایات کے ازالہ کے مربوط پروگرام کے تحت موصول ہوئیں جب کہ 6112 شکایات (OCR) پروگرام کے تحت نمٹائی گئیں۔ وفاقی محتسب میں بچوں کے مسائل کے حل کے لئے ''قومی کمشنر برائے اطفال'' کے نام سے بھی ایک ادارہ کام کر رہا ہے۔ سینئر ایڈوائزر اعجاز احمد قریشی اس کے سربراہ ہیں جو بچوں کے مسائل کے حل کے لئے ہمہ وقت سرگرم رہتے ہیں اور یونیسف کے تعاون سے پروگرام بھی کرتے رہتے ہیں جن میں تمام اسٹیک ہولڈرز کو دعوت دی جاتی ہے۔ سب سے زیادہ شکایات بے نظیر انکم سپورٹ پروگرام جس کا نیا نام احساس پروگرام ہے، کے خلاف آئیں۔ ان کی تعداد چالیس ہزار 120 ہے جبکہ ان میں سے 39,741 شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ اس کے بعد زیادہ شکایات بجلی سپلائی کرنے والی کمپنیوں کے خلاف آئیں جن کی تعداد 39,596 ہے جب کہ 2019ء میں ان کمپنیوں کے خلاف 38,208 شکایات کے فیصلے کئے گئے تھے۔ سوئی گیس کے خلاف 15,106 شکایات موصول ہوئیں جب کہ 14,257 کے فیصلے کئے گئے۔ وہ دس ادارے جن کے خلاف سب سے زیادہ شکایات موصول ہوئیں ان میں بجلی تقسیم کرنے والی کمپنیوں اور سوئی گیس کے علاوہ نادرا، پاکستان پوسٹ، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، پاکستان بیت المال، پاکستان ریلوے، اسٹیٹ لائف انشورنس، آئی بی اور EOBI شامل ہیں۔ نادرا کے خلاف 2351، پاکستان پوسٹ 6919، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی 1825، پاکستان بیت المال 653، پاکستان ریلوے 826، آئی بی 809 اور EOBI کے خلاف 790 شکایات موصول ہوئیں۔ اکثر شکایات پر فریقین کی رضامندی سے عملدرآمد بھی ہوگیا۔ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ نے (OCR) کے نام سے ایک پائلٹ پروگرام شروع کر رکھا ہے، اس پروگرام کے تحت وفاقی محتسب کے تفتیشی افسران کو ہدایت کی گئی کہ وہ تحصیل اور ضلعی ہیڈ کوارٹرز میں خود جا کر عوام الناس کو ان کے گھروں کے قریب مفت اور فوری انصاف فراہم کریں، وفاقی محتسب کے افسران نے ملک بھر کے تحصیل اور ضلعی ہیڈ کوارٹرز پر جا کر 6112 شکایات کا ازالہ کیا۔ علاوہ ازیں شکایات کے فوری ازالہ کے لئے وفاقی محتسب نے تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کی کہ وہ ادارہ جاتی سطح پر شکایات کو حل کرنے کی کوشش کریں چنانچہ بیشتر وفاقی اداروں نے اپنے ہاں شکایات سیل قائم کردیئے ہیں۔ ان اداروں میں آنے والی شکایات 30 دن میں حل نہ ہوں تو وہ ایک خودکار نظام کے تحت وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ سسٹم پر آجاتی ہیں اور ان پر کارروائی شروع ہو جاتی ہے، اس مقصد کے لئے وفاقی حکومت کے 170 اداروں کو وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ نظام سے منسلک کیا جا چکا ہے جبکہ باقی اداروں کو بھی منسلک کیا جا رہا ہے۔ سپریم کورٹ نے وفاقی محتسب کی ذمہ داری لگائی ہوئی ہے کہ جیلوں کی اصلاح اور قیدیوں کو سہولیات کے حوالے سے سفارشات پر عملدرآمد کو یقینی بنائیں، اس سلسلے میں سپریم کورٹ کو آٹھ سہ ماہی رپورٹیں پیش کی جا چکی ہیں، ہر رپورٹ سے قبل وفاقی محتسب سید طاہر شہباز خود چاروں صوبوں کے چیف سیکریٹریز، آئی جی جیل خانہ جات اور دیگر متعلقہ حکام سے جیلوں سے متعلق وفاقی محتسب کی سفارشات پر تازہ ترین صورتحال معلوم کرتے رہے، جس سے ملک بھر کی جیلوں میں کافی بہتری آئی ہے، قیدیوں کو مفت تعلیمی سہولیات فراہم کی گئیں نیز ذہنی مریض قیدیوں کو عام قیدیوں سے الگ رکھنے کی ہدایت کی گئی۔ ملک کے تمام صوبوں میں نئی جیلیں تعمیر کی گئیں تاکہ قیدیوں کو بہتر سہولیات میسر ہوں۔ وفاقی محتسب نے ملک کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر ون ونڈو ڈیسک قائم کر رکھے ہیں جہاں بیرون ملک پاکستانیوں کو سہولیات فراہم کرنے کے لئے بارہ اداروں کے ذمہ داران چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں اور مسافروں کی شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کرتے ہیں۔ وفاقی محتسب سید طاہر شہباز خود مختلف ائیرپورٹس کے اچانک دورے کر کے ان یکجا سہولیاتی ڈیسکوں کی کارکردگی معلوم کرتے رہے۔ وفاقی محتسب نے تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کر رکھی ہے کہ ریٹائر ہونے والے سرکاری ملازمین کے پنشن کے کیس ایک ماہ کے اندر مکمل کئے جائیں چنانچہ اب اکثر اداروں میں ریٹائرمنٹ کے چند دن بعد ہی ملازمین کو ان کے واجبات مل جاتے ہیں نیز وفاقی محتسب کی ہدایت پر ریٹائرڈ ملازمین کی پنشن اب ان کے بینک اکاونٹ میں جا رہی ہے جب کہ قبل ازیں پنشن کی وصولی کے لئے ملازمین کو ہر ماہ بینکوں کے سامنے گھنٹوں لمبی قطاروں میں لگنا پڑتا تھا۔ وفاقی محتسب نے اسلام آباد میں تعمیراتی منصوبوں میں تاخیر کا بھی نوٹس لیا۔ اس حوالے سے وزارت ہاؤسنگ، سی ڈی اے، پاکستان ہاؤسنگ اتھارٹی اور فیڈرل گورنمنٹ ایمپلائز ہاؤسنگ فاؤنڈیشن کے ساتھ کئی مشترکہ اجلاس کئے گئے اور اسلام آباد کے تعمیراتی منصوبوں میں تیزی لانے کی ہدایت کی گئی جس کے نتیجے میں اکثر تعمیراتی منصوبے مکمل ہو چکے ہیں اور کچھ تکمیلی مراحل میں ہیں۔ وفاقی محتسب نے سرکاری اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے متعدد کمیٹیاں بھی قائم کر رکھی ہیں جن میں متعلقہ شعبوں کے ماہرین نے بڑی عرق ریزی سے قابل عمل سفارشات کے ساتھ اپنی رپورٹیں تیار کیں، یہ رپورٹیں پارلیمنٹ، سپریم کورٹ اور متعلقہ اداروں کو ارسال کی گئیں جن پر عملدرآمد سے متعلقہ اداروں کے نظام میں کافی بہتری آئی۔