وہی ہے مشرق و مغرب کا مالک (القرآن)

روزنامہ مشرق لاہور

ہفتہ 19 رمضان المبارک 1445ھ 30 مارچ 2024ء 17 چیت 2081ب

وفاقی محتسب انصاف تک آسان رسائی کا ادارہ

لفظ بولتے ہیں

میاں ساجد

اقوام متحدہ کی قراردادوں کے مطابق عوام الناس کی محتسب (Ombudsman) تک آسان رسائی ان اداروں کی بنیادی خصوصیت قرار دی گئی ہے۔ اسی نقطہ نگاہ سے وفاقی محتسب کا ادارہ آئین کے آرٹیکل (d)37 کے مطابق عوام الناس کو عملی طور پر ان کے گھر کی دہلیز پر مفت اور فوری انصاف فراہم کر رہا ہے۔ وفاقی محتسب غریب لوگوں کی عدالت کے طور پر معروف ہے، جو سرکاری اداروں کی بدانتظامی کی شکایات کے خلاف انسانی حقوق کے محافظ کے طور پر سب کو یکساں، جلد اور سستا انصاف فراہم کر رہا ہے۔ وفاقی محتسب پاکستان کا پہلا ادارہ ہے جو بدانتظامی کی شکایات کے فوری ازالے کے لئے 24 جنوری 1983 کو ایک صدارتی حکم کے تحت قائم کیا گیا۔ وفاقی محتسب کے قیام کے صدارتی حکم میں بدانتظامی میں وہ تمام فیصلے، اعمال اور سفارشات شامل ہیں، جو قانون اور قواعد وضوابط کے خلاف ہوں یا بلاوجہ، بے بنیاد، اقربا پروری یا جانبدارانہ امور پر مشتمل ہوں یا اختیارات سے تجاوز یا ان کے غلط استعمال پر مبنی ہوں، جن میں بدعنوانی، رشوت خوری، اقربا پروری، جانبداری اور انتظامی زیادتی یا فرائض کی انجام دہی میں کوتاہی، بے توجہی، بلاوجہ تاخیر اور نااہلی وغیرہ شامل ہیں۔ گویا بدانتظامی و بدعنوانی کا خاتمہ درحقیقت انسانی حقوق کے تحفظ، گڈ گورننس اور قانون کی حکمرانی تک پہنچنے کا بنیادی ذریعہ ہے اور بدانتظامی کو روکنے کا دوسرا مطلب ہے انسانی حقوق کا احترام، اچھے حکومتی انتظامات کا اہتمام اور قانون کی حکمرانی کا قیام۔

بدانتظامی اور حکومتی اداروں کی ناقص کارکردگی ایک ہی سکے کے دو رخ ہیں۔ دونوں اقربا پروری اور امتیازی سلوک کی گود میں پرورش پاتے ہیں، جس کے نتیجے میں سب سے پہلے میرٹ کا قتل ہوتا ہے۔ وفاقی محتسب 41 سال کے دوران اکیس لاکھ سے زائد شکایات کا ازالہ کر چکا ہے اور سب سے اہم بات یہ ہے کہ وفاقی محتسب سے انصاف حاصل کرنے کے لئے نہ کسی وکیل کی ضرورت ہوتی ہے اور نہ ہی کسی قسم کی کوئی فیس ہے۔ شکایت کنندگان کو بالکل مفت انصاف فراہم کیا جاتا ہے۔ وفاقی محتسب کے قیام کے آغاز میں صرف چاروں صوبائی دارالحکومتوں میں چار علاقائی دفاتر تھے، اب اس کے 18 علاقائی دفاتر اور چار شکایات مرکز ملک کے مختلف حصوں میں کام کر رہے ہیں۔ جب کہ گلگت بلتستان اور آزاد کشمیر میں جلد ہی علاقائی دفاتر کھولنے کا منصوبہ زیر غور ہیں۔ سال 2023 میں وفاقی محتسب میں 194,106 شکایات موصول ہوئیں جو گزشتہ برس کے مقابلے میں 18 فیصد زیادہ تھیں، جب کہ اس سال 193,030 شکایات کے فیصلے کئے گئے، جو اس سے پہلے سال کے مقابلے میں 22 فیصد زیادہ تھے۔ انفارمیشن ٹیکنالوجی کے استعمال کی وجہ سے وفاقی محتسب تک رسائی بہت آسان ہوگئی ہے جس کی وجہ سے شکایات میں کافی اضافہ ہوا ہے۔

سال 2023 میں آن لائن شکایات میں سال 2022 کی نسبت 47 فیصد اضافہ ہوا۔ آج موبائل فون کی سہولت چونکہ ہر فرد کو میسر ہے اور اس کا استعمال بھی آسان ہے اس لئے موبائل ایپ اور واٹس ایپ کے ذریعے آنے والی شکایات میں خاطر خواہ اضافہ ہوا۔ مزید برآں وفاقی محتسب کی ویب سائٹ پر اردو میں بھی معلومات کا اضافہ کیا گیا جس سے وفاقی محتسب کے بارے میں انگریزی سے ناواقف طبقے میں بھی آگاہی پیدا ہوئی اور انہیں وفاقی محتسب تک اپنی شکایات پہنچانے کا موقع ملا۔ علاوہ ازیں وفاقی محتسب میں شکایت کنندگان کو یہ سہولت بھی حاصل ہے کہ وہ سماعت میں آن لائن بھی شامل ہو سکتے ہیں اور انہیں اس مقصد کے لئے دفتر آنا ضروری نہیں۔ وفاقی محتسب کی ہیلپ لائن نمبر:1055 کے ذریعے عوام الناس ہر قسم کی معلومات اور اپنی شکایات کے بارے میں تازہ ترین صورتحال بھی معلوم کر سکتے ہیں۔ وفاقی محتسب میں عوام الناس کو گھر کے قریب انصاف فراہم کرنے کے لئے مختلف پروگرام جاری ہیں۔

جنوری 2016 میں Outreach Complaint Resolution(OCR) کے نام سے ایک پروگرام شروع کیا گیا، جس کے تحت وفاقی محتسب کے افسران تحصیل اور ضلعی ہیڈ کوارٹرز میں خود جا کر متعلقہ اداروں کے افسران اور ضلعی انتظامیہ کو بلا کر شکایات کی سماعت کرتے ہیں اور اس سارے عمل میں میڈیا کو بھی شامل کیا جاتا ہے، جس سے عوام الناس میں وفاقی محتسب کے بارے میں آگاہی میں اضافہ ہوتا ہے۔ او سی آر کے اس پروگرام کو مزید آگے بڑھاتے ہوئے وفاقی محتسب خود اور ان کے مجاز افسران ملک کے دور دراز علاقوں میں کھلی کچہریاں بھی لگاتے ہیں، جہاں ہر ایک کو یہ موقع دیا جاتا ہے کہ وہ اپنی شکایات کے ساتھ ساتھ عوامی اہمیت کے مسائل اٹھا کر انصاف حاصل کریں۔

سال 2023 میں علاقائی دفاتر بہاولپور، ڈیرہ اسماعیل خان، گوجرانوالہ، حیدرآباد، لاہور، ملتان اور سکھر کے افسران نے دور دراز علاقوں میں خود جا کر او سی آر پروگرام کے دورے کر کے 3149 شکایات نمٹائیں جب کہ سال 2023 میں 19 دور دراز اضلاع بشمول کرک، ہنگو، بنوں، کوہلو، تربت، شانگلہ اور درگئی میں کھلی کچہریاں لگائی گئیں۔ او سی آر کے دورہ جات اور کھلی کچہری عوام الناس کی شکایات کے فوری اور بلا رکاوٹ ازالے میں بہت مفید ثابت ہو رہی ہیں اور ملک کے دور دراز اور پسماندہ علاقوں کے عوام کے لئے اور بھی مفید ہیں، کیونکہ انصاف کے حصول تک ان کی رسائی قدرے مشکل ہوتی ہے۔ او سی آر دوروں میں میڈیا کی شمولیت سے اس کی اہمیت اور بھی بڑھ جاتی ہے کیونکہ میڈیا کے ذریعے عوام الناس کے اندر وفاقی محتسب کے بارے میں آگاہی میں اضافہ ہوتا ہے اور وہ وفاقی اداروں کے خلاف وفاقی محتسب میں اپنی شکایات کر کے کسی وکیل اور فیس کے بغیر جلد اور مفت انصاف حاصل کر سکتے ہیں۔