

وفاقی محتسب انصاف تک آسان رسائی کا ادارہ

وفاقی محتسب کے قیام کے صدیقی حکم میں بدانتظامی میں وہ تمام فیصلے، اعمال اور سفا رشات شامل ہیں جو قانون اور قواعد و ضوابط کے خلاف ہوں یا بلاوجہ، بے بنیاد، اہم پروری یا جانبدارانہ امور پر مشتمل ہوں



تحریر۔۔۔ احمد وقاص کاشی

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 37(d) کے مطابق عوام الناس کو عملی طور پر ان کے گھر کی دہلیز پر مفت اور فوری انصاف فراہم کر رہا ہے۔ وفاقی محتسب فریب 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 1983ء کو ایک صدارتی حکم کے تحت قائم کیا گیا۔



یا اختیارات سے تجاوز یا ان کے غلط استعمال پر مبنی ہوں جن میں بد عنوانی، رشوت خوری، اہم پروری، جانبداری اور انتظامی زیادتی یا فراخس کی انجام دہی میں کو تادیبی، بے لوجہ، بلاوجہ تاخیر اور نا اعلیٰ وغیرہ شامل ہیں۔ گو یا بدانتظامی و بد عنوانی کا خاتمہ درحقیقت انسانی حقوق کے تحفظ،



ضروری نہیں۔ وفاقی محتسب کی ہیپ 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 2016ء 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۔ اسی آر کے اس پروگرام کو مزید آگے بڑھاتے ہوئے وفاقی محتسب خود اور ان کے مجاز افسران ملک کے دور دراز علاقوں میں کھلی کچھریاں 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۔

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۔ انفرامیشن ٹیکنالوجی کے استعمال کی وجہ سے وفاقی محتسب تک رسائی بہت آسان ہو گئی ہے جس کی وجہ سے شکایات میں کافی اضافہ ہوا ہے۔ سال 2023ء میں آن لائن شکایات میں سال 2022ء 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

ن
س
ا
ہ
د
ن
ر
کے
جو
پے
ن
س
س
و
س
ک