

ہم لوگوں کو انصاف فوری اور مفت فراہم کر رہے ہیں

دس مہینوں میں ایک لاکھ سولہ ہزار
شکایات۔ ایک لاکھ آٹھ ہزار کا ازالہ



ان کی یہ پالیسی ہوتی ہے کہ وہ اخبارات اور دیگر میڈیا میں زیادہ نہیں آتے کیونکہ بنیادی طور پر ان کا

وفاقی محتسب کے ادارے کے بارے میں عوام میں
آگاہی بڑھانا چاہتے ہیں

کام شکایات وصول کرنا اور ان کا ازالہ کرنا ہوتا ہے تو ان کی ساری توجہ بس اسی پر مرکوز ہوتی ہے۔ لیکن ہمارے ادارے نے پچھلے کچھ عرصے سے اس وجہ سے اپنے بارے میں زیادہ آگاہی پھیلانے کی کوشش کی ہے کہ لوگوں کو معلوم ہو جائے کہ وہ کس طرح سے اس ادارے سے اپنے مسائل حل کر سکتے ہیں۔ چونکہ پچھلے کچھ سالوں میں یہ خیال پایا جا رہا تھا کہ عوام میں وفاقی محتسب کے ادارے کے بارے میں زیادہ آگاہی نہیں ہے تو ہم نے اس کے لئے باقاعدہ آگاہی مہم چلائی جس کا نتیجہ یہ نکلا

طور پر ہماری خواہش رہی ہے کہ ہم جو بھی کام کریں، ہماری کارکردگی جیسی بھی ہو اور ہم نے جو بھی کام کیا ہے وہ عوام کو نظر آئے، لیکن اس میں کچھ کمی رہی ہے۔ اس لئے ہم نے اب اپنے میڈیا سیل کو نئے سرے سے استوار کیا ہے اور اس میں زیادہ تکنیکی مہارت رکھنے والے لوگوں کو شامل کیا ہے، اور یہ بھی اسی سلسلے کی کڑی ہے کہ اس وقت میں آپ کو یہ انٹرویو دے رہا ہوں۔ ہم نے اخبارات اور رسائل کی حوصلہ افزائی کی ہے کہ وہ

وہاں گورننس بہتر بنانے کا ہدف رکھتا ہے۔ ادارہ وفاقی محتسب سید طاہر شہباز کی زیر نگرانی گزشتہ کئی سالوں سے بہترین کارکردگی دکھانے اور عوام کو انصاف کی تیز تر فراہمی کے لئے کوشاں ہے۔ ”اطراف“ نے ان سے ادارے کی اب تک حاصل کی گئی کامیابیوں اور اس کے کام میں موجود خامیوں پر خصوصی گفتگو کی ہے۔

”پاکستان میں انصاف مہنگا بھی ہے۔ اور بہت صبر طلب بھی۔ فریاد کنندہ کی نسلیں مقدمے جھگڑتی رہتی ہیں۔ لیکن وفاقی محتسب کا ایک ادارہ ایسا ہے جو انصاف مفت بھی فراہم کرتا ہے اور فوری بھی۔ ”اطراف“ اس سلسلے میں ایک رپورٹ شائع کر چکا ہے۔ اسلام آباد میں ”اطراف“ کے نمائندہ خصوصی جو اس سال جو اس عزم فرخند یوسف زئی نے وفاقی محتسب سید طاہر شہباز سے خصوصی گفتگو کی تاکہ عام پاکستانیوں کو آگاہی ہو سکے کہ اس ادارے میں شکایت بھیجنے کا طریقہ کار کیا ہے۔ اور یہاں کی سہولتوں سے کیسے استفادہ کیا جاسکتا ہے۔ پڑھئے اور اپنی رائے دیجئے۔“

وفاقی محتسب جناب سید طاہر شہباز سے فرخند یوسف زئی
نمائندہ ”اطراف“ اسلام آباد کا خصوصی انٹرویو



وفاقی محتسب کے ادارے کا مقصد عوام کو فوری اور مفت انصاف کی فراہمی ہے اور یہ ادارہ وفاقی حکاموں کے خلاف عوام کی شکایات نمٹاتا ہے اور

اطراف: وفاقی محتسب کا ادارہ میڈیا پر نظر نہیں آتا اور الیکٹرانک میڈیا پر تو اس کی کوریج بالکل نہ ہونے کے برابر ہے، ایسا کیوں ہے؟

سید طاہر شہباز: آپ کا یہ تاثر درست ہے عام۔

لوگوں میں یہ آگاہی پھیلائیں کہ وفاقی محتسب کا

ادارہ کیا کام کر رہا ہے۔ ہم چاہتے ہیں کہ جو کام ہم کر رہے ہیں اس سے لوگوں کو اندازہ ہو کہ وہ اس ادارے سے کس طرح سے استفادہ کر سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ، جتنے بھی عدالتی یا نیم عدالتی فورم ہوتے ہیں

نظروں سے نہیں گزرا ہوگا۔ ہم نے اس سلسلے میں ہیرا سے بات کی تھی اور مختلف ٹی وی چینلز نے ہمارے پیغامات نشر کئے تھے۔ اس کے علاوہ ہم نے پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی (پی ٹی اے) سے بھی رابطہ کیا تھا اور سیل فون کمپنیوں کو راضی کیا تھا کہ وہ ہمارے پیغامات چلائیں۔ لیکن آپ کی بات درست ہے، ہمیں اس سلسلے میں مزید کام کرنے کی ضرورت ہے۔

اطراف: آگاہی مہم کی پوری پالیسی کی بات کی جائے تو آپ سمجھتے ہیں کہ عوام میں وفاقی محتسب کے ادارے کے بارے میں مناسب آگاہی آچکی ہے؟

سید طاہر شہباز: میں سمجھتا ہوں کہ ابھی آگاہی برہانے کی کوشش ہو رہی ہے، لیکن اتنی آگاہی



دیکھا ہے کہ یہ عوام میں آگاہی پھیلانے کا ایک نہایت مفید اور آسان طریقہ ہے، لیکن وفاقی محتسب کا ادارہ جس کی بڑی اہمیت ہے، یہ کیوں اپنی آگاہی مہم میں اس طریقے سے استفادہ نہیں

رہے ہیں۔ ہم دیگر کئی اداروں کی طرح اپنی projection نہیں کرتے بس صرف یہ چاہتے ہیں کہ لوگوں کو ہمارے بارے میں ضروری آگاہی ہو۔

کہ گزشتہ سال ہم نے مجموعی طور پر 75000 شکایات سنی تھیں اور ان کا ازالہ کیا تھا، تو اس سال ہم نے اکتوبر کے آخر تک کے دس

محتسب پاکستان کا ایشیائی محتسب ایسوسی ایشن کا بلا مقابلہ صدر منتخب ہونا پاکستان کے لیے اعزاز

ضرور ہے کہ اس سال بھی ہم نے دس مہینوں میں ایک لاکھ سولہ ہزار شکایات وصول کی ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہوا ہے کہ لوگوں میں اس ادارے کے بارے میں شعور ہے۔

اطراف: سر! آپ کی یہ بات شہروں تک تو درست ہو سکتی ہے لیکن دیہی علاقوں میں جہاں تک میری معلومات ہیں، لوگوں میں اس بارے میں مناسب آگاہی حاصل نہیں ہے اور میں نے جتنے لوگوں سے بات کی ہے ان میں کئی نے تو اس ادارے کا نام تک نہیں سنا ہے؟

سید طاہر شہباز: میں نے حال ہی میں پنجاب کے مختلف علاقوں کا دورہ کیا ہے، وہاں ہمارے کنسلٹنٹس اور میرے مشیر دور دراز علاقوں میں جا کر لوگوں کی شکایات سنتے ہیں۔ میں سمجھتا ہوں کہ دیہات میں بھی بڑی حد تک ہمارے بارے میں آگاہی پائی جاتی ہے، ہاں کئی علاقوں میں اب بھی ضرورت ہے کہ اس کو بڑھایا جائے۔ میں آپ کو بہاولپور کے علاقوں کی مثال دوں تو وہاں

اطراف: اب جبکہ ہم آگاہی کی بات کر رہے ہیں تو اس وقت مختصر دورے کے مفاد عامہ پیغامات کا دور ہے، کئی ادارے اپنے بارے میں آگاہی پھیلانے کے لئے الیکٹرانک میڈیا پر 50,40 سینکڑوں ایک منٹ پر مشتمل پیغامات نشر کرواتے ہیں جس کی بہترین مثال محکمہ صحت کی جانب سے آج کل چلنے والے پولیو اور کورونا وائرس کے حوالے سے پیغامات ہیں۔ ہم نے

آگاہی کا نتیجہ ہے کہ پورے ملک سے شکایات پہلے سے دوگنا موصول ہوئیں

مہینوں میں ایک لاکھ سولہ ہزار شکایات وصول کیں اور ایک لاکھ آٹھ ہزار سے زائد کا ازالہ کیا ہے۔ اب ہم اس عمل کو آگے بڑھانے کی کوشش کر



فوری انصاف فراہم کر رہے ہیں، شکایات کے ازالے کی کوشش کر رہے ہیں۔ انفرادی شکایات کے علاوہ ہم بہت سارے اجتماعی مسائل کے حل کے لئے بھی کام کر رہے ہیں، مثال کے طور پر ہم نے پچھلے کئی سالوں میں پنشن کا نظام بہتر کرنے کے لئے کام کیا اور تمام وفاقی اداروں میں پنشن کی سیل قائم کروائے۔ ہم نے ہی یہ فیصلہ کروایا کہ پنشن ہولڈر افراد کے پنشن براہ راست ان کے اکاؤنٹس میں بھیجے جائیں گے۔ اس طرح ہم نے انھیں طویل قطاروں میں کھڑے ہونے کی زحمت اٹھانے سے نجات دلائی ہے۔ اس طرح ہمیں سپریم کورٹ نے پرن ریفارمز جیل اصلاحات کا ٹاسک سونپا تھا، جس میں ہم نے ایک رپورٹ پیش کی اور بتایا کہ اس شعبے میں کن اصلاحات کی ضرورت ہے۔ ہم اب بھی اس معاملے پر کام کر رہے ہیں۔ ہم قیدیوں کی حالت زار، جیلوں میں جگہ کی کمی اور سہولتوں کے فقدان جیسے مسائل حل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔

اطراف: آپ کو 2019 میں ایسٹین اومبڈسمن ایسوسی ایشن کا بلا مقابلہ صدر منتخب کر لیا گیا تھا۔ کیا سمجھتے ہیں اس کامیابی کے پاکستان کے نظام انصاف کو فائدہ حاصل ہو سکتے ہیں؟

سید طاہر شہباز: دراصل یہ ایک بین الاقوامی ادارہ ہے جس کے ایشیاء کے لگ بھگ 40 ممالک رکن ہیں۔ میری اس کامیابی سے ملک میں وفاقی محتسب کی حیثیت سے میرے کام کو سراہا گیا ہے۔ یہ ایسوسی ایشن رکن ممالک کے محتسب اداروں کو آپس میں مربوط اور مضبوط کرتا ہے اور اس کے ذریعے وہ اپنے فرائض کی انجام دہی میں ایک دوسرے سے استفادہ کرتے ہیں۔ اس ایسوسی ایشن کا صدر منتخب ہونا بلاشبہ ہمارے ادارے کے لئے ایک مثبت چیز ہے۔ اس کے علاوہ، یہ ہمارے ملک کے نرم تشخص کے لئے بھی ایک کامیابی ہے۔ یہ پاکستان کی عزت افزائی اور خارجہ پالیسی کی بھی بڑی کامیابی ہے کیونکہ پورے ایشیاء میں بلا مقابلہ صدر منتخب ہونے کا اعزاز ایک پاکستانی محتسب کو حاصل ہو گیا۔



نہیں ہے اور کسی وکیل کی ضرورت نہیں پڑتی۔ شکایت کنندہ سادہ کاغذ پر بھی اپنی شکایت درج کروا سکتا ہے۔ وہ ڈاک یا ای میل کے ذریعے

درخواست دینے کی فیس نہیں کسی وکیل کی ضرورت نہیں

بھی اپنی شکایت کا اندراج کر سکتا ہے۔ بلکہ ہمارا موبائل ایپلیکیشن بھی ہے اور آپ ملک یا دنیا کے کسی بھی کونے میں ہوں اس کا استعمال کر کے ہم تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں اور یہ ایپلیکیشن دیہی علاقوں کے لئے بھی بہت مفید ہے جہاں سے لوگ گھر بیٹھے ہی اپنے مسائل حل کروا سکتے ہیں۔

اطراف: آپ کے ادارے کی اب تک کی سب سے بڑی کامیابی کیا ہے؟

سید طاہر شہباز: ہماری اس سے بڑی اور کیا کامیابی ہو سکتی ہے کہ ہم بغیر کسی خرچ کے لوگوں کو

کمپنیوں کے خلاف موصول ہوئی ہیں۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ سب سے زیادہ صارفین اسی جھگڑے کے ہیں۔ اگر ہم دیکھیں کہ ملک کی آبادی 20 کروڑ کے لگ بھگ ہے تو اس میں چار یا پانچ کروڑ خاندان بنتے ہیں اور 90 فیصد یا اس سے بھی زیادہ بجلی کے صارفین ہیں۔ اس کے بعد سب سے زیادہ شکایات سوئی گیس کے شعبے سے ملتی ہیں۔

اطراف: وفاقی محتسب کے ادارے میں کن اصلاحات کی ضرورت ہے؟

سید طاہر شہباز: ہمارا ادارہ بہت اچھا کام کر رہا ہے۔ جیسے آپ نے کہا کہ لوگوں کو اس کے بارے میں اور بھی جاننے کی ضرورت ہے لیکن اب بھی کام درست طور پر ہو رہے ہیں اور اس میں کچھ زیادہ اصلاحات کی ضرورت نہیں ہے۔ اس کی بڑی وجہ یہ ہے کہ اس ادارے کے ذریعے اپنی شکایات کا ازالہ کرنا نہایت ہی سہل ہے۔ یہاں درخواست دینے پر کوئی خرچہ نہیں آتا۔ کوئی فیس

پچھلے تین سال کے مقابلے میں چھ گنا درخواستیں بڑھی ہیں کیونکہ ہمارے کنسلٹنٹس نے وہاں جا کر لوگوں میں آگاہی مہم چلائی۔ یہی حال دیگر

سب سے زیادہ شکایات بجلی کمپنیوں کے خلاف

علاقوں کا بھی ہے۔ ایبٹ آباد سے پچھلے سال کے مقابلے میں گئی شکایات موصول ہوئیں۔ مجموعی طور پر پورے ملک سے ہمیں اب دو گنا زیادہ شکایات موصول ہو رہی ہیں۔ اس سے ظاہر ہوتا ہے کہ لوگوں میں اب مناسب آگاہی پھیل رہی ہے۔

اطراف: وفاقی محتسب کو رواں سال اور گزشتہ سال کس ادارے کے خلاف سب سے زیادہ شکایات موصول ہوئی ہیں؟

سید طاہر شہباز: گزشتہ کئی سالوں سے اور اس سال بھی ہمیں سب سے زیادہ شکایات بجلی

