باقاعدہ تصدیق شدہ اشاعت
ABC CERTIFIED
اعلیٰ صحافتی اقدار کا علمبردار

Daily HURRIYAT Karachi

روزنامہ حریت کراچی

قیمت 10 روپے

جلد نمبر 59
بدھ 23 ستمبر 2020 بمطابق 5 صفر المظفر 1441ھ
شمارہ نمبر 254

......وفاقی محتسب کی ششماہی کارگزاری... (جنوری تا جون 2020ء)......

تحریر: سید سلطان خلیل

وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے ایوان صدر میں منعقدہ "محتسبین کانفرنس" کے دوران اعداد و شمار کے حوالے سے جو ششماہی رپورٹ کی وہ اس ادارے کی مثالی کارکردگی کا منہ بولتا ثبوت ہے۔ وفاقی محتسب میں شکایات کا اندراج معمول کے مطابق جاری ہے اور کرونا کی وجہ سے نہ صرف وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کا کام متاثر نہیں ہوا بلکہ گزشتہ برس کے ابتدائی چھ ماہ کے مقابلے میں اس سال شکایات میں اضافہ ہوا۔ گزشتہ برس 2019 کے پہلے چھ ماہ کے دوران 34151 شکایات موصول ہوئی تھیں جبکہ جنوری سے پہلے آنے والی شکایات سمیت 35895 شکایات کے فیصلے کیے گئے تھے۔ اس سال یکم جنوری سے 30 جون 2020 تک 47285 شکایات موصول ہوئیں جب کہ 41071 شکایات کے فیصلے کیے گئے۔ سب سے زیادہ شکایات بجلی سپلائی کرنے والی کمپنیوں کے خلاف تھیں جن کی تعداد 15،412 بنتی ہے۔ ان میں سے 13,826 شکایات کے فیصلے کیے گئے۔ سوئی گیس کے خلاف 6114 شکایات موصول ہوئیں اور جنوری سے قبل آنے والی شکایات سمیت 6553 شکایات کے فیصلے ہوئے۔ ان اعداد و شمار سے اندازہ لگایا جاسکتا ہے کہ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کے افسران اور عملے کے افراد کتنی مستعدی اور لگن کے ساتھ کام کر رہے ہیں۔ اس کے علاوہ دس ادارے جن کے خلاف سب سے زیادہ شکایات موصول ہوئیں ان میں نادرا، پاکستان پوسٹ آفس، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، پاکستان بیت المال، پاکستان ریلوے، اسٹیٹ لائف انشورنس، بے نظیر انکم سپورٹ پروگرام، آئی بی اور ای او بی آئی شامل تھے۔

صدر مملکت ڈاکٹر عارف علوی نے وفاقی محتسب کی کارکردگی اور رفتار کار کو سراہتے ہوئے اس کے دائرہ کو وسعت دینے اور عوامی آگاہی اور شکایت کنندگان کو مزید سہولیات فراہم کرنے کے لئے سوشل میڈیا اور دیگر جدید تکنیکوں کے زیادہ سے زیادہ استعمال پر زور دیا۔ اس حقیقت سے انکار ممکن نہیں کہ کرونا کے سبب تمام دفاتر حتیٰ کہ نجی اداروں میں بھی کام متاثر ہوا۔ تاہم وفاقی محتسب میں نہ صرف شکایات میں اضافہ ہوا بلکہ ریکارڈ فیصلے کئے گئے کیونکہ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں سکائپ، IMO اور انسٹاگرام پر شکایات کی سماعت تو گزشتہ برس ہی شروع کردی گئی جس میں شکایت کنندگان گھر بیٹھے سماعت میں شامل ہوسکتے ہیں اور انہیں سفر کی صعوبت اٹھانے کی بھی ضرورت نہیں ہوتی تاہم وفاقی محتسب کے اس فیصلے کا حقیقی فائدہ کرونا کے باعث لاک ڈاؤن کے دوران میں ہوا چنانچہ کرونا کے دوران آن لائن سماعت کو ترجیح دینے کا فیصلہ ہوا اور وفاقی محتسب سید طاہر شہباز کی ہدایت پر لاک ڈاؤن کے دوران ایسی حکمت عملی اختیار کی گئی جس سے کام متاثر نہیں ہوا۔ خاران (بلوچستان) میں وفاقی محتسب کے نئے علاقائی دفتر کا افتتاح ہوا۔ جس سے بلوچستان کے دور دراز کے علاقے کے لوگوں کو اپنے گھر کے قریب ریلیف ملے گا۔ قبل ازیں وفاقی محتسب کے 13 علاقائی دفاتر کوئٹہ، پشاور، لاہور، کراچی، ملتان، ایبٹ آباد، ڈیرہ غازی خان، گوجرانوالہ، اسلام آباد، سکھر، حیدرآباد، بہاولپور اور فیصل آباد میں کام کر رہے تھے۔ خاران میں نئے دفتر کے قیام کے بعد وفاقی محتسب کے ملک بھر میں علاقائی دفاتر کی تعداد 14 ہوگئی ہے۔

وفاقی محتسب نے شکایات کے فوری ازالہ کے لئے تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کر رکھی ہے کہ وہ ادارہ جاتی سطح پر شکایات کو حل کرنے کا نظام وضع کریں تاکہ چھوٹے موٹے مسائل وہیں حل ہو جائیں۔ چنانچہ بیشتر وفاقی اداروں نے اپنے ہاں شکایات سیل قائم کر رکھے ہیں جہاں کوئی بھی شخص اپنے ادارے کے خلاف شکایت درج کرا سکتا ہے جو دوبارہ کمپیوٹرائزڈ نظام میں شامل ہو جاتی ہے۔ اگر ادارے کی سطح پر یہ شکایات 30 دن میں حل نہ ہوں تو وہ ایک خودکار نظام کے تحت وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ سسٹم پر منتقل ہو جاتی ہیں اور وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ان پر کارروائی شروع ہو جاتی ہے۔ اس مقصد کے لئے وفاقی حکومت کے 188 اداروں کی طرف سے اپنے فوکل پرسن مقرر کئے گئے ہیں جب کہ 175 ادارے وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ نظام سے مستقلاً منسلک ہو چکے ہیں۔ وفاقی محتسب نے اپنے آپ کو صرف شکایات کے فیصلوں تک محدود نہیں رکھا بلکہ مختلف اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے متعلقہ شعبوں کی نامور شخصیات کی سربراہی میں 26 کمیٹیاں بھی تشکیل دیں۔ ان کمیٹیوں نے دیگر شعبوں کے علاوہ نادرا، پاکستان پوسٹ، ریلوے، ادارہ قومی بچت، بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل، سرکاری ملازمین کی پنشن کے مسائل اور جیل خانہ جات کے حوالے سے سفارشات مرتب کیں جن پر عمل درآمد کے باعث بہت سے مسائل حل ہوئے اور ابھی تک ہو رہے ہیں۔ ان ہی میں ایک کمیٹی جیل خانہ جات کی اصلاح اور قیدیوں کے حقوق کے تحفظ کے سلسلے میں بھی تھی۔ وفاقی محتسب کی اس کمیٹی نے ملک بھر کی جیلوں کے دورے کر کے وہاں قیدیوں کی حالت زار کا مشاہدہ کیا اور پھر بنیادی انسانی حقوق کی فراہمی کے حوالے سے جیلوں کے نظام کی اصلاح کے لئے سفارشات مرتب کرنے کے ساتھ ساتھ عملی اقدامات بھی اٹھائے جن میں مخیر حضرات اور صوبائی حکومتوں کے ساتھ مل کر قیدیوں کے لئے جیلوں کے اندر سہولیات فراہم کرنے کا بندوبست کیا گیا۔ ایسے قیدیوں کا جرمانہ، دیت، دامن اور ارش کی رقم ادا کر کے چھوٹی عید سے قبل ان کو رہائی دلوائی گئی جو صرف جرمانہ کی رقم نہ ہونے کے سبب پس دیوار زنداں پڑے تھے۔ دیگر صوبوں کے علاوہ سال 2019 میں صرف پنجاب کی جیلوں سے 865 قیدیوں کو رہائی ملی جن کے لئے تقریباً 27 کروڑ روپے ادا کئے گئے۔

وفاقی محتسب نے مختلف یونیورسٹیوں، تعلیمی اداروں کے تعاون سے قیدیوں کے لئے مفت تعلیم کا بندوبست بھی کیا جس کے نتیجے میں خیبر پختونخوا میں جنوری 2019 سے مارچ 2020 تک 578 قیدی مختلف درجات کے تعلیمی امتحانات میں پاس ہوئے۔ 122 قیدیوں نے دینی تعلیم حاصل کر کے سندیں اور سرٹیفکیٹس لئے۔ صوبہ پنجاب میں بھی گزشتہ برسوں میں تقریباً 1514 قیدیوں نے ایف اے، بی اے اور ایم اے کے امتحانات دیے۔ اسی طرح 1521 قیدیوں بشمول خواتین اور بچوں نے الیکٹریشن، موٹر وائنڈنگ، پلمبرنگ اور کمپیوٹر سے متعلق تکنیکی تعلیم کے مختلف کورس مکمل کئے۔ صوبہ سندھ کی مختلف جیلوں میں بھی قیدیوں کو الیکٹریشن، ٹیکسٹائل، کمپیوٹر، کپڑوں کی سلائی اور دیگر فنون سکھانے کے عمل سے گزارا جا رہا ہے تاکہ رہائی پانے کے بعد وہ اپنا روزگار با آسانی تلاش کر سکیں۔ اس وقت تقریباً 785 لاکھ پاکستانی بیرون ملک کام کر رہے ہیں چنانچہ ان کے مسائل کے حل کیلئے وفاقی محتسب نے اپنے سیکرٹریٹ میں باقاعدہ ایک الگ شعبہ قائم کر رکھا ہے جو کافی عرصے سے مصروف کار ہے۔ بیرون ملک پاکستانیوں کی سہولت کے لئے وفاقی محتسب نے پاکستان کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر ون ونڈو ڈیسک قائم کئے ہیں جہاں بیرون ملک پاکستان سے متعلق 12 سرکاری محکموں کے افسران چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں اور مسافروں کی شکایات کو موقع پر ہی حل کر دیا جاتا ہے۔ وفاقی محتسب نے پاکستان کے تمام سفارتخانوں کو بھی ہدایت کر رکھی ہے کہ پاکستان کے سفیر ہفتے میں ایک دن بیرون ملک پاکستانیوں کے لئے مختص کریں اور ان کی شکایات سن کر ان کا فوری ازالہ کریں۔ اس سلسلے میں ہر سفارتخانے کی طرف سے وفاقی محتسب کو ہر ماہ ایک مفصل رپورٹ بھی ارسال کی جاتی ہے۔

حال ہی میں بیرون ملک پاکستانیوں کے لئے "پاکستان اوریجن کارڈ" پر فنگر پرنٹس کو یقینی بنانے کی ہدایت کی گئی اور اس پر عمل درآمد شروع ہو چکا ہے جس کے نتیجے میں تقریباً پانچ لاکھ "کارڈ ہولڈرز" اپنے وطن میں آنے پر با آسانی بینک اکاؤنٹ کھول سکیں گے۔ جائیداد خرید سکیں گے نیز ان کے MatchingData دیگر تمام مسائل بھی حل ہو جائیں گے۔ اسی طرح "ادارہ قومی بچت" کے حوالے سے وفاقی محتسب کی کمیٹی نے جو اصلاحات تجویز کی تھیں ان کے نتیجے میں بہت سے شہروں میں کمپیوٹرائزڈ آٹومیشن سسٹم نے کام کرنا شروع کر دیا ہے جس کے نتیجے میں سینئر سٹیزن، عورتوں اور عام شہریوں کو انتظار میں کھڑے ہو کر وقت ضائع نہیں کرنا پڑتا اور ان کا منافع خودکار سسٹم کے ذریعے ان کے اکاؤنٹ میں جمع ہو جاتا ہے۔ اب اس سہولت کو دیگر شہروں تک بھی پھیلایا جا رہا ہے اور متعلقہ محکموں کے ساتھ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ایک اعلیٰ سطحی میٹنگ کے دوران طے پایا ہے کہ اگلے سال کے وسط تک یہ سہولت پورے ملک میں فراہم کر دی جائے گی۔

وفاقی محتسب سید طاہر شہباز ہر ماہ باقاعدگی کے ساتھ اپنے انویسٹی گیشن افسران، فیصلوں پر عملدرآمد کرانے والی ٹیم اور دیگر شعبہ جات کا اجلاس بلاتے ہیں اور ان سے ماہانہ کارکردگی کے بارے میں رپورٹ لیتے ہیں۔ ایسے ہی علاقائی دفاتر کے افسران سے بھی ماہانہ رپورٹ لی جاتی ہے، یہی وجہ ہے کہ وفاقی محتسب میں شکایات نمٹانے میں تاخیر نہیں ہوتی۔ اکثر شکایت کنندگان کا مسئلہ پہلی سماعت پر ہی یا پھر 30 دن اور 45 دن سے بھی قبل حل ہو جاتا ہے، جبکہ ایسی بھی متعدد شکایات ہیں جن میں ایک ہفتے کے دوران ہی شکایت گزاران کو ریلیف مل گیا تاہم وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ساٹھ دن سے زیادہ کوئی شکایت زیر التوا نہیں رہتی۔

☆☆☆☆☆

☆☆☆☆