فوری ایکشن

فیصل آباد

کھلی کچہریاں ملک کے دیگر حصوں میں بھی لگائیں گا شہری 24 گھنٹے اپنی شکایات درج کرواسکتے ہیں

غریب لوگوں کو انصاف کی فوری فراہمی میرا مشن ہے

اعجاز قریشی
وفاقی محتسب

تحریر و ترتیب ۔ روحیل اکبر

کچھ انسان ایسے ہوتے ہیں جنکی بدولت ادارے مضبوط ہوکر اپنے پاؤں پر کھڑے ہو جاتے ہیں اور جب کوئی اپنے پاؤں پر آجاتا ہے تو پھر وہ دوسروں کا بھی ہاتھ تھام کر منزل مقصود کی طرف رواں دواں ہوجاتا ہے ہماری بدقسمتی رہی کہ ہم نے ادارے تو بنا دیے مگر ان میں ایسے افراد نہ لا سکے جو انہیں مضبوط بناتے یہ وجہ ہے کہ آج جدھر بھی نظر دوڑائیں کچھ دکھائی دیتا ہے اور نہ ہی کچھ سمجھ آتی ہے اور اوپر سے ہم نے ایک اور کام شروع کر رکھا ہے کہ کسی بھی ایسے شخص کو ہم نے آگے نہیں آنے دینا جو ملک و قوم کی خدمت کرنا چاہتا ہو ایسے افراد کی ٹانگیں ہم دونوں ہاتھوں سے کھینچ کر اسے گرانے کی کوشش کرتے ہیں لیکن مجھے لگتا ہے کہ اللہ تعالیٰ ہم پر مہربان ہے جس نے اپنے خاص بندوں کو ہماری اداروں کے اچانک معائنے بھی شروع کئے ہیں جہاں ہمارے افسران موقع پر جا کر ان اداروں کے خلاف جن کے بارے میں شکایات کی تعداد زیادہ ہے عام لوگوں کی شکایات کا ازالہ کرنے کے ساتھ ساتھ متعلقہ محکموں کے نظام کے طریق کار کی خرابیوں کو دور کرنے کے لئے تجاویز بھی پیش کرتے ہیں اور یہ رپورٹیں متعلقہ اداروں کے سربراہوں کو بھیجی جاتی ہیں تاکہ ان کوتاہیوں کا مستقل تدارک کیا جا سکے۔ وفاقی محتسب نے بتایا کہ ہمارا قانون ہمیں اس بات کی اجازت دیتا ہے کہ لوگوں کے باہمی تنازعات غیر رسمی طور پر حل کرانے میں کردار ادا کریں چنانچہ ہم نے عام لوگوں کے ایسے باہمی تنازعات حل کرنے کے لئے براہ راست جو ہمارے دائرہ کار میں نہیں آتے "تنازعات کے غیر رسمی حل" Informal Resolution of Disputes (IRD) کے نام سے ایک پائلٹ پراجیکٹ شروع کیا ہے اس پروگرام کے تحت ہمارے ایڈوائزر فریقین کی رضامندی سے ان کے تنازعات معالماتی انداز میں مفت حل کرنے کی کوشش کرتے ہیں جس کے لئے وکیل کی ضرورت ہے اور نہ ہی فیس ہے یہ سہولت وفاقی محتسب کے تمام علاقائی دفاتر میں بھی میسر ہوگی ہمارے ادارے نے 2021ء کے دوران ایک لاکھ چھ ہزار سے زائد شکایات کے فیصلے کئے یہی وجہ ہے کہ 2022ء میں آنے والی 10 ہزار شکایات میں تین فیصد انصاف ہو چکا ہے اور ہم ہر شکایت کا فیصلہ ساٹھ دن کے اندر کر دیتے ہیں ایک سوال کے جواب میں وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے بتایا کہ کسی وفاقی ادارے کا نمائندہ اگر آمنے سامنے یا میٹنگ میں نہ آئے تو اس ادارے کے سربراہ کو ذاتی طور پر سمن کیا جاری کیا جاتا ہے اور ضرورت پڑنے پر شوکاز نوٹس بھی دیا جاتا ہے کیونکہ سرکاری افسران عوام کی خدمت کے لئے ہوتے ہیں افسری کے لئے نہیں ہم نے کوئی رپورٹ پر وفاقی سیکرٹریز کو بھی نوٹس جاری کر دیا ہے جہاں دیگر رپورٹس کی طرح وہاں بھی مسافروں کو تمام ممکن سہولیات فراہم کی جائیں گی اور بیرون ملک پاکستانیوں سے متعلق تمام اداروں کے نمائندگان کو ان ڈیسکوں پر چوبیس گھنٹے موجود رہنے کی ہدایت دے رکھی ہیں ہم نے بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل کا نوٹس لیتے ہوئے ان کے مسائل فوری حل کے لیے اور متعلقہ اداروں سے بروقت جواب اور رپورٹس نہ آنے پر بیرون ملک پاکستانیوں سے متعلق تمام اداروں کو اپنے ہاں گریڈ 19 کے ایک افسر کو فوکل پرسن مقرر کرنے اور تمام مشنز کو وفاقی محتسب کے کیپیٹل ایکسچینج نظام سے منسلک کرنے کی بھی ہدایت کر دی ہے جس سے کافی کمی آئی ہے بیرون ملک پاکستانیوں کی سہولت کے لئے قائم کئے گئے "یکجا سہولتی ڈیسکوں" کا بھی جائزہ لیا اور وہاں موجود 12 وفاقی ایجنسیوں کے ذمہ داران سے شکایات کی نوعیت کے بارے میں معلومات حاصل کرنے کے علاوہ شکایات رجسٹر چیک کروائے تو شکایات کے اندراج کیلئے اکثر محکموں کے نمائندوں کے پاس رجسٹر موجود نہیں تھے جنہیں تجویز کی گئی کہ وہ رجسٹر میں شکایات کا اندراج کریں بزرگ شہریوں کی شکایت پر ائرپورٹ پر انہیں کیوٹری طور پر مزید ویل چیئرز کا بندوبست کروایا گیا بیرون ملک سے آنے والے مسافروں کی زیادہ تر شکایات سامان کے بروقت نہ ملنے، سامان کی گمشدگی، امیگریشن میں تاخیر، ناروا رویہ کے محکمے کا بلاوجہ تنگ کرنا اور ائرپورٹ عملے کی عدم توجہی کے بارے میں تھیں جس پر ہم نے ہدایت دی کہ اوورسیز پاکستانیوں سے پیسے پورے لئے جاتے ہیں تو انہیں سہولیات بھی اسی کے مطابق ملنی چاہئیں اس سلسلے میں کوئی غفلت یا کوتاہی برداشت نہیں کی جائے گی مسافروں کے لئے امیگریشن کا ڈھنگ بنوانے کی بھی ہدایت کی جبکہ سرکاری ہسپتالوں کے خلاف شکایات پر نوٹس لیتے ہوئے شعبہ جات میں صفائی کی غیر تسلی بخش صورتحال پر انتظامیہ کو ہدایات دیں ہسپتال میں ڈاکٹروں سمیت تمام عملہ کی بروقت حاضری کے لئے بائیو میٹرک نظام کو فعال کروایا اور مریضوں کی مشکلات کو مدنظر رکھتے ہوئے ہم نے ہدایت دی کہ ڈاکٹر جتنی مقدار میں ادویات تجویز کریں وہ ایک ہی بار مریضوں کو دی جائیں تاکہ انہیں بار بار ہسپتال کے چکر نہ لگانا پڑیں اور ساتھ سال سے بڑی عمر کے مریضوں کو ایک ماہ اور اس سے کم عمر مریضوں کو پندرہ دن کی ادویات یکمشت دی جائیں میڈیکل بلوں کی تصدیق تین بلوں کے اندر مکمل کی جائے اور اگر اس بارے میں کوئی اعتراضات ہوں تو ایک ہی بار لگائے جائیں بار بار مریضوں کو چکر نہ لگوائے جائیں جبکہ ہمارا ہی ڈی آئی جی پولیس فاؤنڈیشن اور پاسپورٹ دفتر کے متعلق شکایات کا فوری حل کر کے عوام کو لاتعداد سہولتیں فراہم کروائیں ہم نے یوٹیلٹی اسٹورز کے خلاف بنیادی اشیائے ضرورت کی عدم دستیابی کی شکایات کا نوٹس لیتے ہوئے اپنے علاقائی دفاتر کے ایڈوائزروں کو ہدایت کی کہ وہ یوٹیلٹی اسٹورز پر جا کر عوام الناس کی شکایات کا ازالہ کریں چنانچہ لاہور، پشاور، بہاولپور، ایبٹ آباد، ملتان، فیصل آباد، سرگودھا اور جھنگ سمیت متعدد شہروں اور قصبوں میں یوٹیلٹی اسٹورز کا اچانک دورہ کر کے اپنی رپورٹس وفاقی محتسب کو بھجوائی ہیں جس پر ہم نے یوٹیلٹی اسٹورز کی انتظامیہ کو موقع پر ہی ہدایات جاری کیں اور خاص طور پر رعایتی نرخوں پر فراہم کی جانے والی اشیاء کی موجودگی کو یقینی بنانے کے انتظامات جاری کئے خاص کر بہاولپور کے بعض علاقوں میں گندم کا آٹا مناسب مقدار میں دستیاب نہ تھا جبکہ لاہور کے بعض اسٹورز پر کوکنگ آئل نہ تھا جس کے لئے صارفین کو بار بار اسٹورز کے چکر لگانا پڑ رہے تھے ان کمیوں کو پورا کروایا گیا ہمارے علاقائی دفتر سرگودھا کے انچارج مشتاق احمد اعوان کی کوششوں سے مختلف شکایت کنندگان کو 99 ہزار 968 یونٹ بجلی کے اضافی بل واپس کر دیے گئے ہیں یہ ریلیف حاصل کرنے والے شکایت کنندگان کا تعلق ملک کے دور دراز علاقوں بھلوال، منڈی بہاؤالدین، کالا پانی، میانوالی اور سرگودھا سے ہے ایران سے جہاز احمد صدیقی کے پاسپورٹ اور NICOP کا مسئلہ دو سال سے التوا ہوا تھا جسے فوری حل کروایا گیا ایکسٹرو فام کی ریکٹر جنگ کمپنی نے اکرام اللہ سے باہر بھجوانے کے لئے پیسے لئے لیکن نہ باہر بھجوایا اور نہ رقم واپس کی ہم نے بیورو آف امیگریشن اینڈ اوورسیز ایمپلائمنٹ میں کیس کو اپنا کر اکرام اللہ کو پورا پیسہ واپس کروایا ہم نے سیکرٹری ایڈوائزر احمد فاروقی کی سربراہی میں ایک کمیٹی قائم کی جس نے ہسپتال کے مختلف شعبوں کا اچانک دورہ کر کے مریضوں کی شکایات سنیں اور موقع پر ہی ہسپتال کی انتظامیہ کو ہدایات جاری کیں ہم نے محسوس کیا کہ ہسپتال میں آنے والے مریضوں کو کئی مشکلات کا سامنا کرنا پڑ رہا ہے جن میں ہسپتال میں غیر معمولی رش، ڈاکٹروں کی تاخیر سے آمد، ادویات کا بروقت نہ ملنا، ڈاکٹروں کی تجویز کردہ ادویات سے کم مقدار میں ادویات دینا یا متبادل ادویات دینا، میڈیکل بلوں کی تصدیق میں غیر معمولی تاخیر، ہسپتال کے باہر سے لیبارٹری ٹیسٹ کروانے سمیت بدنوع شکایات شامل تھیں ایمرجنسی، او پی ڈی، لیبارٹری، اسٹور اور کچن سمیت ہسپتال کے مختلف شعبہ جات میں صفائی کی غیر تسلی بخش صورتحال پر انتظامیہ کو ہدایات دیں ہسپتال میں ڈاکٹروں سمیت تمام عملہ کی بروقت حاضری کے لئے بائیو میٹرک نظام کو فعال کروایا اور مریضوں کی مشکلات کو مدنظر رکھتے ہوئے ہم نے ہدایت دی کہ ڈاکٹر جتنی مقدار میں ادویات تجویز کریں وہ ایک ہی بار مریضوں کو دی جائیں تاکہ انہیں بار بار ہسپتال کے چکر نہ لگانا پڑیں اور ساتھ سال سے بڑی عمر کے مریضوں کو ایک ماہ اور اس سے کم عمر مریضوں کو پندرہ دن کی ادویات یکمشت دی جائیں میڈیکل بلوں کی تصدیق تین بلوں کے اندر مکمل کی جائے اور اگر اس بارے میں کوئی اعتراضات ہوں تو ایک ہی بار لگائے جائیں بار بار مریضوں کو چکر نہ لگوائے جائیں جبکہ ہمارا ہی ڈی آئی جی پولیس فاؤنڈیشن اور پاسپورٹ دفتر کے متعلق شکایات کا فوری حل کر کے عوام کو لاتعداد سہولتیں فراہم کروائیں ہم نے یوٹیلٹی اسٹورز کے خلاف بنیادی اشیائے ضرورت کی عدم دستیابی کی شکایات کا نوٹس لیتے ہوئے اپنے علاقائی دفاتر کے ایڈوائزروں کو ہدایت کی کہ وہ یوٹیلٹی اسٹورز پر جا کر عوام الناس کی شکایات کا ازالہ کریں چنانچہ لاہور، پشاور، بہاولپور، ایبٹ آباد، ملتان، فیصل آباد، سرگودھا اور جھنگ سمیت متعدد شہروں اور قصبوں میں یوٹیلٹی اسٹورز کا اچانک دورہ کر کے اپنی رپورٹس وفاقی محتسب کو بھجوائی ہیں جس پر ہم نے یوٹیلٹی اسٹورز کی انتظامیہ کو موقع پر ہی ہدایات جاری کیں اور خاص طور پر رعایتی نرخوں پر فراہم کی جانے والی اشیاء کی موجودگی کو یقینی بنانے کے انتظامات جاری کئے خاص کر بہاولپور کے بعض علاقوں میں گندم کا آٹا مناسب مقدار میں دستیاب نہ تھا جبکہ لاہور کے بعض اسٹورز پر کوکنگ آئل نہ تھا جس کے لئے صارفین کو بار بار اسٹورز کے چکر لگانا پڑ رہے تھے ان کمیوں کو پورا کروایا گیا ہمارے علاقائی دفتر سرگودھا کے انچارج مشتاق احمد اعوان کی کوششوں سے مختلف شکایت کنندگان کو 99 ہزار 968 یونٹ بجلی کے اضافی بل واپس کر دیے گئے ہیں یہ ریلیف حاصل کرنے والے شکایت کنندگان کا تعلق ملک کے دور دراز علاقوں بھلوال، منڈی بہاؤالدین، کالا پانی، میانوالی اور سرگودھا سے ہے ایران سے جہاز احمد صدیقی کے پاسپورٹ اور NICOP کا مسئلہ دو سال سے التوا ہوا تھا جسے فوری حل کروایا گیا ایکسٹرو فام کی ریکٹر جنگ کمپنی نے اکرام اللہ سے باہر بھجوانے کے لئے پیسے لئے لیکن نہ باہر بھجوایا اور نہ رقم واپس کی ہم نے بیورو آف امیگریشن اینڈ اوورسیز ایمپلائمنٹ میں کیس کو اپنا کر اکرام اللہ کو پورا پیسہ واپس کروایا ہم نے سیکرٹری ایڈوائزر احمد فاروقی کی سربراہی میں ایک کمیٹی قائم کی جس نے ہسپتال کے مختلف شعبوں کا اچانک دورہ کر کے مریضوں کی شکایات سنیں اور موقع پر ہی ہسپتال کی انتظامیہ کو ہدایات جاری کیں ہم نے محسوس کیا کہ ہسپتال میں آنے والے مریضوں کو کئی مشکلات کا سامنا کرنا پڑ رہا ہے جن میں ہسپتال میں غیر معمولی رش، ڈاکٹروں کی تاخیر سے آمد، ادویات کا بروقت نہ ملنا، ڈاکٹروں کی تجویز کردہ ادویات سے کم مقدار میں ادویات دینا یا متبادل ادویات دینا، میڈیکل بلوں کی تصدیق میں غیر معمولی تاخیر، ہسپتال کے باہر سے لیبارٹری ٹیسٹ کروانے سمیت بدنوع شکایات شامل تھیں ایمرجنسی، او پی ڈی، لیبارٹری، اسٹور اور کچن سمیت ہسپتال کے مختلف

آج جدھر بھی نظر دوڑائیں کچھ دکھائی دیتا ہے اور نہ ہی کچھ سمجھ آتی ہے

جب کوئی اپنے پاؤں پر آجاتا ہے تو پھر وہ دوسروں کا بھی ہاتھ تھام کر منزل مقصود کی طرف رواں دواں ہو جاتا ہے

ہماری بدقسمتی رہی کہ ہم نے ادارے تو بنا دیے مگر ان میں ایسے افراد نہ لا سکے جو انہیں مضبوط بناتے

کچھ انسان ایسے ہوتے ہیں جنکی بدولت ادارے مضبوط ہوکر اپنے پاؤں پر کھڑے ہو جاتے ہیں

ہمیں سپریم کورٹ کے جج کے برابر اختیارات ہونے کے باوجود ہم افہام و تفہیم سے مسائل حل کرنے کی کوشش کرتے ہیں

ملک کے کونے کونے میں غریب، نادار اور مفلس لوگوں کو مفت انصاف کی فراہمی میں کوئی کسر نہیں چھوڑی ہوئی

میں خود ٹاٹ سکول سے پڑھا ہوا اور غربت کا اندازہ بھی ہے کہ ایک عام انصاف حصول انصاف کے لیے کتنا خوار ہوتا ہے

ہمارا قانون ہمیں اس بات کی اجازت دیتا ہے کہ لوگوں کے باہمی تنازعات غیر رسمی طور پر حل کرانے میں کردار ادا کریں

بغیر کسی فیس، لالچ اور مفاد کے اپنے کیس فوری نمٹانے کے لیے آپ ہم تک آئیں نہ آئیں ہم آپ کے پاس آرہے ہیں