GOVERNMENT OF PAKISTAN
REGIONAL INFORMATION OFFICE,
PRESS INFORMAION DEPARTMENT,
PESHAWAR

Dated: 9 / 01 /2025

The Voice of the Time
DAILY TIMES

Wafaqi Mohtasib redresses record number of complaints during last year, says report

TIMES REPORT

ISLAMABAD: The outgoing year 2024 has been very eventful and productive for the Institution of Wafaqi Mohtasib as it witnessed resolution of the record number of 223,198 complaints, out of the total 226, 372 it received. It showed an increase of 17% and 16% in receipt and disposal of complaints respectively over the figures of 2023.

This was stated by the Wafaqi Mohtasib, Mr. Ejaz Ahmad Qureshi, while informally talking to a group of senior journalists at the Wafaqi Mohtasib Secretariat here this afternoon.

The Wafaqi Mohtasib said that during 2024, this office has been able to achieve an impressive implementation rate of 93.21% of its decisions/findings as against 85.70% in 2023.

During 2024, he said, 126 Khuli Katcheries have been held across Pakistan with a view to providing administrative justice at the door steps of the people. Besides, 171 Outreach Complaint Resolution (OCR) visits have been carried out, which were instrumental in resolving as many as 4840 cases. Similarly, 79 Inspection Visits to different Federal Government agencies and departments have been held to improve their service delivery, informed the Mohtasib.

"With the opening of new Regional Offices and Complaint Collection Centres, the outreach and accessibility has been increased remarkably as now it has presence in 25 cities of the country including Muzaffarabad (AJ&K), Gilgit Baltistan and Sahiwal. We shall soon be opening another regional office at DG Khan", he observed. Yet another important milestone has been the availability of IT and digital platforms for lodging the complaints and attending the hearing through zoom link and WhatsApp.

The Wafaqi Mohtasib further added that the office has emerged as a truly poor man's court, providing free and expeditious administrative relief to a large number of complainants at their door steps. Referring to the steps undertaken for facilitating the overseas Pakistanis, he said that a total number of 151,897 complaints were received during 2024. The One Window Facilitation Desks (OWFDs) set up at the international airports of the country facilitated 111,184 complainants, whereas 38,592 complaints were received by the Pakistan Missions abroad and 2,121 complaints by the office of Grievance Commissioner for Overseas Pakistanis established at Wafaqi Mohtasib Secretariat.

The Wafaqi Mohtasib also informed that a number of steps have been undertaken for ameliorating the lot of children in the country including appointment of a full fledged Grievance Commissioner for Children, whose office is located in the Wafaqi Mohtasib Secretariat. Underscoring the need for raising the general awareness about the existence of this forum, the Wafaqi Mohtasib stated that a well planned public awareness campaign is producing the desired results and the general public is fast becoming aware of its existence. This office has so far carried out 8[illegible] studies/reports to fix the systemic issues and problems being faced by the various Federal Government agencies.

Touching on the international profile of the institution, the Wafaqi Mohtasib stated that as President of the Asian Ombudsman Association (AOA) Pakistan was making efforts for upholding the cause Ombudsmanship in the Asian Region and beyond.

ABC CERTIFIED سنٹرل پراونشل میڈیا لسٹڈ حکومت پاکستان سے باقاعدہ تصدیق شدہ اشاعت Www.sadaehaq.com.pk

روزنامہ
صدائے حق

Registration No 499 P. No BK-1

بانی محمد اصغر چوہدری
گروپ ایڈیٹر آصف کامران

شمارہ نمبر 238 | بدھ، 09 اپریل، 2025ء، 10 شوال، 1145ھ، صفحات 4 | جلد نمبر: 24

سال 2024 کے دوران ریکارڈ شکایات آئیں، ریکارڈ فیصلے کئے، وفاقی محتسب

دو لاکھ 23 ہزار سے زائد فیصلوں میں سے 93 فیصد پر عملدرآمد بھی ہو گیا

رواں برس کے دوران ڈیرہ غازی خان سمیت دور دراز علاقوں میں نئے دفاتر کھولے جائیں گے

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کی میڈیا سے غیر رسمی گفتگو

اسلام آباد (پ۔ر) وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے عوام الناس کی سہولت کے لئے دور دراز علاقوں میں نئے علاقائی دفاتر قائم کرنے کے عزم کا اظہار کرتے ہوئے کہا ہے کہ جلد ڈیرہ غازی خان اور ملک کے دیگر دور دراز علاقوں میں علاقائی دفاتر قائم کئے جائیں گے تاکہ شکایت کنندگان کو ان کے گھر کے قریب انصاف مل سکے۔ انہوں نے کہا کہ 2024 کا سال اس حوالے سے انتہائی اہم اور یادگار رہا کہ اس سال ریکارڈ شکایات آئیں اور ریکارڈ فیصلے کئے گئے۔ گزشتہ برس دو لاکھ 26 ہزار 372 شکایات آئیں اور دو لاکھ 23 ہزار 198 شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ شکایات اور فیصلوں میں سال 2023 کے مقابلے میں بالترتیب 17 فیصد اور 16 فیصد اضافہ ہوا۔ انہوں نے بتایا کہ 93.21 فیصد فیصلوں پر عملدرآمد بھی ہو گیا جبکہ عملدرآمد کی شرح سال 2023 میں 85.70 فیصد تھی۔ وفاقی محتسب نے ان خیالات کا اظہار گزشتہ روز وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ میں میڈیا کے نمائندوں کے ساتھ ایک غیر رسمی ملاقات کے دوران کیا۔ انہوں نے کہا کہ عوام الناس کو ان کے گھر کی دہلیز پر انصاف فراہم کرنے کے لئے ملک بھر میں 126 کھلی کچہریاں منعقد کی گئیں۔ اوسی آر پروگرام کے تحت 171 دوروں کے دوران 4840 شکایات نمٹائی گئیں، جب کہ سرکاری اداروں کے نظام کی اصلاح اور خدمات کو بہتر بنانے کے لئے وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیموں نے سرکاری محکموں کے 79 دورے کئے۔ مظفر آباد، آزاد جموں و کشمیر، گلگت بلتستان اور ساہیوال میں حال ہی میں نئے دفاتر کے قیام کے بعد یہ ادارہ اب ملک بھر کے 25 شہروں میں موجود ہے۔ عنقریب ڈیرہ غازی خان میں بھی علاقائی دفتر قائم کیا جا رہا ہے۔ وفاقی محتسب کے اہم اقدامات میں شکایات کے اندراج اور زوم لنک نیز وٹس ایپ کے ذریعے سماعت میں شمولیت کے لئے انفارمیشن ٹیکنالوجی اور ڈیجیٹل پلیٹ فارمز کا استعمال بھی شامل ہے۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے مزید کہا کہ یہ ادارہ حقیقی معنوں میں غریب آدمی کی عدالت ہے جو بڑی تعداد میں شکایت کنندگان کو ان کے گھر کی دہلیز پر انصاف فراہم کر رہا ہے۔ انہوں نے سمندر پار پاکستانیوں کے لئے اٹھائے گئے اقدامات کا ذکر کرتے ہوئے بتایا کہ سال 2024 کے دوران بیرون ملک پاکستانیوں کی 151897 شکایات موصول ہوئیں۔ پاکستان کے بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر قائم کردہ یکجا سہولیاتی ڈیسکوں کے ذریعے 111184 شکایت کنندگان کو سہولیات فراہم کی گئیں۔ بیرون ملک پاکستانی مشنز کو 38592 جبکہ وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ میں قائم کردہ بیرون ملک پاکستانیوں کے گریوینس کمشنر آفس کو 2121 شکایات موصول ہوئیں۔ وفاقی محتسب نے بتایا کہ بچوں کے مسائل کے حل اور ان کی شکایات کے ازالے کے لئے ایک ہمہ وقتی شکایات کمشنر برائے اطفال کام کر رہا ہے جس کا دفتر بھی اسی بلڈنگ میں موجود ہے۔ انہوں نے بتایا کہ سرکاری اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے ہم 80 ریسرچ رپورٹیں تیار کر کے متعلقہ اداروں کو بھجوا چکے ہیں۔ انہوں نے وفاقی محتسب کے بین الاقوامی کردار کا ذکر کرتے ہوئے بتایا کہ ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن)اے او اے(کے صدر کی حیثیت سے وہ محتسب کے تصور کو ایشیا اور دنیا بھر میں عام کرنے کے لئے کوشاں ہیں۔