انصاف آپ کی دہلیز پر

انصاف تک آسان رسائی اور انصاف کی بلا تاخیر فراہمی ہر شہری کا بنیادی حق بھی ہے اور کامیاب ریاستوں کی پہچان بھی۔ وفاقی محتسب کے ادارے نے گزشتہ برسوں میں انصاف کی مفت اور جلد فراہمی کے لئے متعدد اقدامات اٹھائے ہیں اور عوام الناس کو ان کی دہلیز پر بلا تفریق انصاف فراہم کیا جا رہا ہے۔ وفاقی محتسب کے اسلام آباد میں ہیڈ آفس کے علاوہ پورے ملک میں 25 علاقائی دفاتر بھی کام کر رہے ہیں، جن میں خضدار، خاران، گلگت بلتستان، بہاولپور، سکھر، حیدرآباد، وانا، صدہ، ساہیوال، ملتان، ڈیرہ غازی خان اور مظفرآباد آزاد جموں و کشمیر جیسے دور دراز اور پسماندہ علاقے بھی شامل ہیں۔ ان علاقائی دفاتر کی وجہ سے عوام الناس کو یہ سہولت حاصل ہے کہ وہ انصاف کے حصول کے لئے اپنے قریب ترین علاقائی دفتر میں شکایت داخل کر سکتے ہیں۔ انصاف کی آسان رسائی کو یقینی بنانے کے لئے وفاقی محتسب نے یہ اہتمام بھی کر رکھا ہے کہ شکایت کنندگان آن لائن شکایت داخل کر کے آن لائن ہی سماعت میں بھی شرکت کر سکتے ہیں، یوں ان کو ایک پیسہ خرچ کئے بغیر گھر بیٹھے انصاف مل جاتا ہے۔ اس سلسلے میں سب سے اہم بات یہ ہے کہ عوام کی سہولت کی خاطر وفاقی محتسب کے افسران ملک بھر میں دور دراز قصبوں اور تحصیل ہیڈ کوارٹرز میں خود جا کر کھلی کچہریاں منعقد کرتے ہیں اور وفاقی اداروں کے خلاف شکایات سن کر ان کے ازالے کے لئے موقع پر ہی متعلقہ اداروں کو ہدایات جاری کرتے ہیں۔ ان کچہریوں میں سینکڑوں لوگ اپنی شکایات لے کر آتے ہیں اور اکثر شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کر دیا جاتا ہے۔ یوں عوام الناس کو ان کے گھر کے قریب ہی ریلیف مل جاتا ہے اور ان کے مسائل بھی فوری طور پر حل ہو جاتے ہیں۔ کھلی کچہریوں کے انعقاد سے قبل قومی میڈیا کے ساتھ ساتھ سوشل میڈیا پر بھی ان کی تشہیر کی جاتی ہے تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگ اپنے گھر کے نزدیک ہی انصاف کے حصول کے لئے کھلی کچہری میں حاضر ہو کر اپنی شکایت پیش کر سکیں اور انہیں سفر کی صعوبت بھی نہ اٹھانا پڑے۔ اس سلسلے میں وفاقی محتسب کے افسران

Written by
jehanzeblatif

سال 2024 میں تحصیلوں اور چھوٹے شہروں میں جا کر 126 کھلی کچہریاں لگا کر موقع پر ہی انصاف فراہم کیا، جب کہ رواں سال کی پہلی ششماہی میں فتح جنگ، کہوٹہ، مری، پنڈ دادن خان، وانا، صدہ، میرپور آزاد جموں و کشمیر، کوٹلی، کلر کہار، لاڑکانہ، خضدار، نارووال، شیخوپورہ، سیالکوٹ، ہنگو، رائے ونڈ، کوہاٹ، دادو، کرک، صوابی، کالموگی، حاصل پور، لورالائی، جتر گرہ، بشام، میرپور خاص، حضرو، ٹنڈو محمد خان، ہوچہ وطنی، جنڈرو، بھکر اور منڈی بہاؤ الدین کے علاوہ اسی طرح کے دیگر کم ترقی یافتہ علاقوں میں 79 کھلی کچہریاں لگائی گئیں اور ہزاروں لوگوں نے ان سے استفادہ کیا۔ کھلی کچہریوں کے ساتھ ساتھ وفاقی محتسب میں آنے والی شکایات پر وفاقی محتسب

کے افسران سائلین کو اپنے اپنے علاقائی دفاتر میں بلانے کی بجائے Outreach Complaint Resolution (OCR) پروگرام کے تحت تحصیل ہیڈ کوارٹرز میں خود جا کر شکایات کی سماعت کرتے ہیں اور شکایت کنندگان کو بھی وہیں بلا لیتے ہیں، جس سے شکایت کنندگان کو دفتروں کے چکر نہیں لگانا پڑتے۔ اکثر شکایات کا فیصلہ او سی آر سماعت کے دوران ہی ہو جاتا ہے، کیونکہ وہاں متعلقہ ایجنسیوں کے نمائندوں کو بھی نوٹس دے کر بلا لیا جاتا ہے۔ سال 2024 میں 171 او سی آر (OCR) پروگراموں کے ذریعے کثیر تعداد میں کیس نمٹائے گئے جبکہ سال رواں کی پہلی ششماہی میں وفاقی محتسب کے افسران کے 137 او سی آر دوروں کے دوران پانچ ہزار سے زائد شکایات کو نمٹایا جا چکا ہے۔ گویا پانچ ہزار سے زائد خاندانوں کو ان کے گھر کے قریب جا کر انصاف فراہم کیا گیا۔ دوسری طرف وفاقی محتسب نے اپنے اختیارات استعمال کرتے ہوئے یہ اہتمام بھی کیا ہوا ہے کہ عوام الناس کو جن سرکاری اداروں کے خلاف زیادہ شکایات ہوتی ہیں، وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیمیں ان اداروں کے دورے کر کے ان کے نظام کی اصلاح کے لئے ہدایات دیتی ہیں اور اپنی سفارشات وفاقی محتسب کو پیش کرتی ہیں۔ اس طریق کار سے اداروں میں اچھی خاصی اصلاح دیکھنے میں آئی ہے، جس کا حتمی نتیجہ انصاف کی آسان رسائی کی صورت میں نکلتا ہے۔ سال 2024 کے دوران وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیموں نے سرکاری اداروں کے 79 دورے کئے اور فوری حل طلب اور طویل مدتی سفارشات مرتب کیں۔ جو وفاقی محتسب کی طرف سے ان اداروں کے سربراہوں کو عملدرآمد کے لئے بھجوائی گئیں۔ وفاقی محتسب کا کوآرڈینیشن ونگ پورے ملک سے آئی ہوئی رپورٹوں پر عملدرآمد کے سلسلے میں متعلقہ اداروں سے مسلسل رابطے میں رہتا ہے تاکہ پیش رفت کا اندازہ ہوتا رہے اور جہاں کہیں کسی سفارش پر عملدرآمد میں رکاوٹ ہو اسے دور کیا جا سکے۔ معائنہ ٹیموں کے ان دوروں کے دوران سرکاری دفاتر میں اپنے کاموں کے لئے آنے والے عام افراد سے ملاقات کر کے ان کی شکایات بھی سنی جاتی ہیں اور متعلقہ ادارے کے افسران کو ہدایات دے کر ان کی جائز شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کیا جاتا ہے۔ یہاں یہ بات بھی قابل ذکر ہے کہ کھلی کچہریوں، او سی آر اور معائنہ ٹیموں کے دوروں سے قبل متعلقہ علاقے میں وسیع پیمانے پر پبلسٹی کی جاتی ہے۔ مقامی اخبارات اور میڈیا کے نمائندوں کو بھی مدعو کیا جاتا ہے تاکہ وہ بذات خود ساری کارروائی ملاحظہ کر کے عوام الناس کو اس ادارے کی افادیت کے بارے میں آگاہی فراہم کر سکیں۔ عوامی آگاہی کے سلسلے میں اٹھائے گئے ان اقدامات کے باعث وفاقی محتسب کے ادارے میں ہر سال شکایات میں متواتر اضافہ ہو رہا ہے۔ 2024 کے دوران وفاقی محتسب کو دو لاکھ 26 ہزار 371 شکایات موصول ہوئیں جب کہ دو لاکھ 23 ہزار شکایات کے فیصلے کئے گئے جو کہ ایک عالمی ریکارڈ ہے کیونکہ دنیا بھر میں محتسب کے کسی ایک ادارے نے ایک سال کے دوران اتنے فیصلے نہیں کئے۔ ان فیصلوں پر عملدرآمد کی شرح 93 فیصد سے زیادہ بنتی ہے، گویا صرف ایک سال کے اندر وفاقی محتسب کے ادارے نے سوا دو لاکھ خاندانوں کو مفت انصاف فراہم کیا۔ سال رواں کے دوران اب تک ایک لاکھ 45 ہزار سے زائد شکایات موصول ہو چکی ہیں جن میں سے ایک لاکھ 43 ہزار 407 شکایات کے فیصلے کئے جا چکے ہیں۔ شکایات کی بڑھتی ہوئی تعداد سے اندازہ لگایا جا سکتا ہے کہ اس سال 2025 کے اختتام تک شکایات کی تعداد ڈھائی لاکھ سے تجاوز کر جائے گی۔ یہ مثالی کارکردگی وفاقی محتسب پاکستان کا اعزاز بھی ہے اور اس ادارے پر عوام الناس کے اعتماد کا مظہر بھی۔

★★★★ اَلَّذِیْ عَلَّمَ بِالْقَلَمِ: جس نے قلم سے لکھنا سکھایا (القرآن) ★★★★
ABC Certified سرگودھا، رحیم یار خان اور کراچی سے بیک وقت شائع ہونیوالا کثیر الاشاعت اردو اخبار
dailywafadsgd1@gmail.com www.dailywafad.com
روزنامہ وفد سرگودھا
DAILY WAFAD SARGODHA
اعلیٰ صحافتی اقدار کا علمبردار
چیف ایڈیٹر: میاں محمد شوکت
جلد نمبر:12 | سوموار 15 صفر المظفر، 1447، 11 اگست، 2025، 28 ساون، 2082ب، صفحات 4، قیمت 20 روپے | شمارہ نمبر:22

انصاف آپ کی دہلیز پر

خواجہ سیف الرحمن

انصاف تک آسان رسائی اور انصاف کی بلاتاخیر فراہمی ہر شہری کا بنیادی حق بھی ہے اور کامیاب ریاستوں کی پہچان بھی۔ وفاقی محتسب کے ادارے نے گزشتہ برسوں میں انصاف کی مفت اور جلد فراہمی کے لئے متعدد اقدامات اٹھائے ہیں اور عوام الناس کو ان کی دہلیز پر بلاتفریق انصاف فراہم کیا جا رہا ہے۔ وفاقی محتسب کے اسلام آباد میں ہیڈ آفس کے علاوہ پورے ملک میں 25 علاقائی دفاتر بھی کام کر رہے ہیں، جن میں خضدار، خاران، گلگت بلتستان، بہاولپور، سکھر، حیدرآباد، وانا، صدہ، ساہیوال، ملتان، ڈیرہ غازی خان اور مظفرآباد آزاد جموں و کشمیر جیسے دوردراز اور پسماندہ علاقے بھی شامل ہیں۔ ان علاقائی دفاتر کی وجہ سے عوام الناس کو یہ سہولت حاصل ہے کہ وہ انصاف کے حصول کے لئے اپنے قریب ترین علاقائی دفتر میں شکایت داخل کر سکتے ہیں۔ انصاف کی آسان رسائی کو یقینی بنانے کے لئے وفاقی محتسب نے یہ اہتمام بھی کر رکھا ہے کہ شکایت کنندگان آن لائن شکایت داخل کر کے آن لائن ہی سماعت میں بھی شرکت کر سکتے ہیں، یوں ان کو ایک پیسہ خرچ کئے بغیر گھر بیٹھے انصاف مل جاتا ہے۔

اس سلسلے میں سب سے اہم بات یہ ہے کہ عوام کی سہولت کی خاطر وفاقی محتسب کے افسران ملک بھر میں دوردراز قصبوں اور تحصیل ہیڈکوارٹرز میں خود جا کر کھلی کچہریاں منعقد کرتے ہیں اور وفاقی اداروں کے خلاف شکایات سن کر ان کے ازالے کے لئے موقع پر ہی متعلقہ اداروں کو ہدایات جاری کرتے ہیں۔ ان کچہریوں میں سینکڑوں لوگ اپنی شکایات لے کر آتے ہیں اور اکثر شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کر دیا جاتا ہے۔ یوں عوام الناس کو ان کے گھر کے قریب ہی ریلیف مل جاتا ہے اور ان کے مسائل بھی فوری طور پر حل ہو جاتے ہیں۔ کھلی کچہریوں کے انعقاد سے قبل قومی میڈیا کے ساتھ ساتھ سوشل میڈیا پر بھی ان کی تشہیر کی جاتی ہے تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگ اپنے گھر کے نزدیک ہی انصاف کے حصول کے لئے کھلی کچہری میں حاضر ہو کر اپنی شکایت پیش کر سکیں اور انہیں سفر کی صعوبت بھی نہ اٹھانا پڑے۔ اس سلسلے میں وفاقی محتسب کے افسران نے سال 2024ء میں تحصیلوں اور چھوٹے شہروں میں جا کر 126 کھلی کچہریاں لگا کر موقع پر ہی انصاف فراہم کیا، جب کہ رواں سال کی پہلی ششماہی میں فتح جنگ، کہوٹہ، مری، پنڈ داد خان، وانا، صدہ، میرپور آزاد جموں و کشمیر، کوٹلی، کلرکہار، لاڑکانہ، خضدار، نارووال، شیخوپورہ، سیالکوٹ، ہنگو، رائے ونڈ، کوہاٹ، دادو، کرک، صوابی، کاموکی، حاصل پور، لورالائی، تمرگرہ، بشام، میرپورخاص، حضرو، ٹنڈو محمد خان، چیچہ وطنی، ہنزہ، بھکر اور منڈی بہاؤالدین کے علاوہ اسی طرح کے دیگر کم ترقی یافتہ علاقوں میں 79 کھلی کچہریاں لگائی گئیں اور ہزاروں لوگوں نے ان سے استفادہ کیا۔ کھلی کچہریوں کے ساتھ ساتھ وفاقی محتسب میں آنے والی شکایات پر وفاقی محتسب کے افسران سائلین کو اپنے اپنے علاقائی دفاتر میں بلانے کی بجائے Outreach Complaint Resolution(OCR) پروگرام کے تحت تحصیل ہیڈکوارٹرز میں خود جا کر شکایات کی سماعت کرتے ہیں اور شکایت کنندگان کو بھی وہیں بلا لیتے ہیں، جس سے شکایت کنندگان کو دفتروں کے چکر نہیں لگانا پڑتے۔ اکثر شکایات کا فیصلہ او سی آر سماعت کے دوران ہی ہو جاتا ہے، کیونکہ وہاں متعلقہ ایجنسیوں کے نمائندوں کو بھی نوٹس دے کر بلا لیا جاتا ہے۔

سال 2024ء میں 171 او سی آر (OCR) پروگراموں کے ذریعے کثیر تعداد میں کیس نمٹائے گئے جبکہ سال رواں کی پہلی ششماہی میں وفاقی محتسب کے افسران کے 137 او سی آر دوروں کے دوران پانچ ہزار سے زائد شکایات کو نمٹایا جا چکا ہے۔ گویا پانچ ہزار سے زائد خاندانوں کو ان کے گھر کے قریب جا کر انصاف فراہم کیا گیا۔ دوسری طرف وفاقی محتسب نے اپنے اختیارات استعمال کرتے ہوئے یہ اہتمام بھی کیا ہوا ہے کہ عوام الناس کو جن سرکاری اداروں کے خلاف زیادہ شکایات ہوتی ہیں، وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیمیں ان اداروں کے دورے کر کے ان کے نظام کی اصلاح کے لئے ہدایات دیتی ہیں اور اپنی سفارشات وفاقی محتسب کو پیش کرتی ہیں۔ اس طریق کار سے اداروں میں اچھی خاصی اصلاح دیکھنے میں آئی ہے جس کا حتمی نتیجہ انصاف کی آسان رسائی کی صورت میں نکلتا ہے۔

سال 2024ء کے دوران وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیموں نے سرکاری اداروں کے 79 دورے کئے اور فوری حل طلب اور طویل مدتی سفارشات مرتب کیں۔ جو وفاقی محتسب کی طرف سے ان اداروں کے سربراہوں کو عملدرآمد کے لئے بھجوائی گئیں۔ وفاقی محتسب کا کوآرڈینیشن ونگ پورے ملک سے آئی ہوئی رپورٹوں پر عملدرآمد کے سلسلے میں متعلقہ اداروں سے مسلسل رابطے میں رہتا ہے تاکہ پیش رفت کا اندازہ ہوتا رہے اور جہاں کہیں کسی سفارش پر عملدرآمد میں رکاوٹ ہو، اسے دور کیا جا سکے۔ معائنہ ٹیموں کے ان دوروں کے دوران سرکاری دفاتر میں اپنے کاموں کے لئے آنے والے عام افراد سے ملاقات کر کے ان کی شکایات بھی سنی جاتی ہیں اور متعلقہ ادارے کے افسران کو ہدایات دے کر ان کی جائز شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کیا جاتا ہے۔ یہاں یہ بات بھی قابل ذکر ہے کہ کھلی کچہریوں، او سی آر اور معائنہ ٹیموں کے دوروں سے قبل متعلقہ علاقے میں وسیع پیمانے پر پبلسٹی کی جاتی ہے۔ مقامی اخبارات اور میڈیا کے نمائندوں کو بھی مدعو کیا جاتا ہے تاکہ وہ بذات خود ساری کارروائی ملاحظہ کر کے عوام الناس کو اس ادارے کی افادیت کے بارے میں آگاہی فراہم کر سکیں۔ عوامی آگاہی کے سلسلے میں اٹھائے گئے ان اقدامات کے باعث وفاقی محتسب کے ادارے میں ہر سال شکایات میں متواتر اضافہ ہو رہا ہے۔ 2024ء کے دوران وفاقی محتسب کو دو لاکھ 26 ہزار 371 شکایات موصول ہوئیں جب کہ دو لاکھ 23 ہزار شکایات کے فیصلے کئے گئے جو کہ ایک عالمی ریکارڈ ہے کیونکہ دنیا بھر میں محتسب کے کسی ایک ادارے نے ایک سال کے دوران اتنے فیصلے نہیں کئے۔ ان فیصلوں پر عملدرآمد کی شرح 93 فیصد سے زیادہ بنتی ہے، گویا صرف ایک سال کے اندر وفاقی محتسب کے ادارے نے سوا دو لاکھ خاندانوں کو مفت انصاف فراہم کیا۔ سال رواں کے دوران اب تک ایک لاکھ 45 ہزار سے زائد شکایات موصول ہو چکی ہیں جن میں سے ایک لاکھ 43 ہزار 407 شکایات کے فیصلے کئے جا چکے ہیں۔ شکایات کی بڑھتی ہوئی تعداد سے اندازہ لگایا جا سکتا ہے کہ اس سال 2025ء کے اختتام تک شکایات کی تعداد اڑھائی لاکھ سے تجاوز کر جائے گی۔ یہ مثالی کارکردگی وفاقی محتسب پاکستان کا اعزاز بھی ہے اور اس ادارے پر عوام الناس کے اعتماد کا مظہر بھی۔