FEDERAL OMBUDSMAN

نیوز بلیٹن

جنوری تا مارچ 2024ء

شمارہ: 24

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی صدر پاکستان آصف علی زرداری کو اپنے ادارے کی سالانہ رپورٹ پیش کر رہے ہیں (25.03.2024)

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے سال 2023ء کی سالانہ رپورٹ صدر پاکستان کو پیش کردی

صدر پاکستان کی کھلی کچہریوں اور آئی آر ڈی پروگرام کو مزید وسعت دینے کی ہدایت

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے 25 مارچ 2024ء کو صدر پاکستان آصف علی زرداری سے ایوان صدر میں ملاقات کر کے ان کو اپنے ادارے کی سالانہ رپورٹ برائے سال 2023ء پیش کی۔ صدر پاکستان نے وفاقی محتسب کی کارکردگی کو سراہتے ہوئے کہا کہ دور دراز علاقوں میں علاقائی دفاتر کے قیام اور کھلی کچہریوں کا انعقاد وفاقی محتسب کے احسن اقدامات ہیں جو عوام الناس کے مسائل کے حل کے لئے بہت مفید ہیں۔ صدر پاکستان نے وفاقی محتسب کی دور دراز علاقوں تک پہنچ میں اضافے پر زور دیا تا کہ زیادہ سے زیادہ لوگ اس سے مستفید ہوسکیں۔ وفاقی محتسب نے صدر پاکستان کو سال 2023ء کے دوران موصول ہونے والی شکایات، فیصلوں اور اٹھائے گئے اہم اقدامات کے بارے میں بریفنگ دیتے ہوئے بتایا کہ سال 2023ء کے دوران ریکارڈ شکایات موصول ہوئیں، جن کی تعداد ایک لاکھ 94 ہزار 106 تھی جو پچھلے سال کی نسبت 18 فیصد زیادہ تھیں جب کہ سال کے دوران ایک لاکھ 93 ہزار 30 شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ صدر پاکستان سے ملاقات کے بعد وفاقی محتسب نے بتایا کہ صدر پاکستان نے وفاقی محتسب کی کارکردگی کی تحسین کرتے ہوئے کھلی کچہریوں اور آئی آر ڈی پروگرام کو مزید وسعت دینے کی ہدایت کی تا کہ دور دراز علاقوں کے عوام بھی اس ادارے سے مستفید ہوسکیں۔ رپورٹ میں بتایا گیا ہے کہ 49,190 شکایات آن لائن موصول ہوئیں جو گزشتہ برس سے 47 فیصد زیادہ ہیں، 22,321 شکایات موبائل ایپ کے ذریعے موصول ہوئیں، جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ شکایت کنندگان اب جدید ٹیکنالوجی کا بھر پور استعمال کر رہے ہیں۔ رپورٹ کے مطابق سال 2023ء کے دوران اضافی بجٹ اور اسٹاف حاصل کئے بغیر 22 فیصد زیادہ شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ 85.4 فیصد فیصلوں پر عملدرآمد بھی ہوگیا ہے۔ اسی طرح بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کے مسائل کے حل کے لئے وفاقی محتسب میں قائم کئے گئے شکایات کمشنر آفس کی طرف سے گزشتہ برس 202,367 اوورسیز پاکستانیوں کے مسائل حل کئے گئے۔ رپورٹ میں ان نئے اقدامات کی تفصیل بھی ہے جو سال 2023ء کے دوران اٹھائے گئے جن میں معائنہ ٹیموں کے ذریعے سرکاری اداروں کے دورے، آئی آر ڈی پروگرام کے تحت تنازعات کا غیر رسمی حل، کھلی کچہریوں کا انعقاد اور نئے ذیلی دفاتر کا قیام شامل ہیں۔ وفاقی محتسب کے افسران نے ملک کے 19 دور دراز اور پسماندہ علاقوں میں کھلی کچہریاں منعقد کیں نیز انفارمیشن ٹیکنالوجی کے استعمال اور ان اقدامات کی بدولت وفاقی محتسب میں شکایات میں خاطر خواہ اضافہ ہوا ہے۔ ملک کے دور دراز اور پسماندہ علاقوں میں بسنے والے شہریوں کی شکایات کے ازالے کے لئے متعدد اقدامات اٹھائے گئے۔ وفاقی محتسب کے انوسٹی گیشن افسران ملک کے دور دراز علاقوں اور چھوٹے قصبوں میں خود جا کر عام شہریوں کو انصاف فراہم کر رہے ہیں۔ وفاقی محتسب کے 22 علاقائی دفاتر ہر وقت شکایت کنندگان کی شکایات کے ازالے کے لئے مستعد رہتے ہیں۔

پاکستان کا آئین کسی بھی قسم کے صنفی امتیاز کی نفی کرتا ہے

ملازمت کی جگہ پر خواتین کو ہراساں کرنے کے بارے میں اے او اے کے ویبینار سے وفاقی محتسب کا خطاب

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن کے زیر اہتمام خواتین کو ہراسانی سے تحفظ کے موضوع پر ایک ویبینار سے خطاب کر رہے ہیں (27.03.2024)

27 مارچ 2024ء کو ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشین (اے او اے) کے زیر اہتمام ''ملازمت کی جگہ پر خواتین کو ہراسانی سے تحفظ'' کے موضوع پر ایک ویبینار کا اہتمام کیا گیا۔ ویبینار میں اے او اے، او آئی سی امبڈسمین ایسوسی ایشین (او آئی سی او اے) اور فورم آف پاکستان امبڈسمین (ایف پی او) کے ممبران کے علاوہ انسانی حقوق پر کام کرنے والے اداروں کے 74 نمائندگان نے آن لائن شرکت کی۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی جو کہ 47 رکنی اے او اے کے صدر بھی ہیں، نے ویبینار سے خطاب کرتے ہوئے کہا کہ پاکستان کا آئین قومی زندگی کے تمام شعبوں میں مساوات اور عزت وقار کو برقرار رکھتے ہوئے کسی بھی قسم کے صنفی امتیاز کی نفی کرتا ہے۔ انہوں نے کہا کہ پارلیمنٹ نے آئین پر عملدرآمد کرتے ہوئے 2010ء میں خواتین کو کام کی جگہ پر ہراساں کرنے کے خلاف ایکٹ منظور کیا جس میں مردوں اور عورتوں کو کسی خوف وخطر کے بغیر ذریعہ معاش اختیار کرنے کے مساوی مواقع دیئے گئے ہیں۔ 2010ء میں خواتین کی ہراسانی کے قانون کے نفاذ کے بعد 2020ء اور 2022ء میں پارلیمنٹ نے دو مزید ایکٹ منظور کئے جن میں مردوں، عورتوں اور ٹرانسجنڈرز کے دائرہ کار کی وضاحت کرتے ہوئے ان کو ایک جیسے حقوق دیئے گئے اور خواتین کو پراپرٹی کے حقوق دینے کو بھی قانونی دائرے میں لایا گیا۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ یہ ویبینار کسی صنفی تخصیص کے بغیر سب کو برابر حقوق دینے میں پاکستان کے بہترین تجربات کے تبادلے میں معاون ثابت ہوگا۔ ویبینار میں وفاقی محتسب برائے انسداد ہراسیت (FOSPAH) محترمہ فوزیہ وقار نے 2011ء سے قائم اپنے ادارے کے بارے میں ایک تفصیلی بریفنگ دیتے ہوئے بتایا کہ FOSPAH کسی امتیاز کے بغیر، آئین میں دیئے گئے خواتین کے حقوق کے تحفظ میں اہم کردار ادا کر رہا ہے۔ انہوں نے کہا کہ یہ پاکستان کا امتیاز ہے کہ یہاں ایک ایسا ادارہ موجود ہے جو 49 فیصد آبادی کو ان کے حقوق دلانے اور خواتین کو بااختیار بنانے کے لئے ان کی مدد کو ہمہ وقت سرگرم عمل ہے۔ خواتین کے عالمی دن کے پس منظر میں اس ویبینار کی اہمیت اس لئے بھی دو چند ہو جاتی ہے کہ خواتین کو بااختیار اور ان کے تحفظ کو یقینی بنانے کے لئے بے شمار چیلنجز درپیش ہیں۔ ویبینار میں چین، تھائی لینڈ، جاپان، آذربائیجان، ایران، کوریا، ترکی، پاکستان اور انڈونیشیا میں اے او اے کے ممبران سمیت 74 مندوبین نے آن لائن شرکت کی۔

ترکی، آذربائیجان اور انڈونیشیا کے محتسبین اور ان کے افسران نے اے او اے سیکرٹیریٹ کا دورہ کیا، اس موقع پر اے او اے کے صدر اور وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کے ساتھ گروپ فوٹو (17 جنوری 2024)

وفاقی محتسب کی مداخلت سے مائیکروفنانس بینک نے 200 ملین روپے کی ادائیگی کردی

اشفاق ٹیکسٹائل ملز فیصل آباد کے سی ای او اشفاق احمد اور ان کی اہلیہ نے وفاقی محتسب میں درخواست دی کہ انہوں نے مائیکروفنانس بینک پیپلز کالونی فیصل آباد میں TDRs کی صورت میں 200 ملین روپے انوسٹ کئے لیکن کچھ عرصے بعد انہیں رقم کی ضرورت پڑی تو انہوں نے TDRs کی قبل از وقت ادائیگی کی درخواست کی لیکن بینک نے ادائیگی میں تاخیری حربے استعمال کرنا شروع کر دیئے۔ بعد ازاں شکایت کنندگان نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے کنزیومر پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ سے رابطہ کیا لیکن وہاں سے بھی مسئلہ حل نہ ہوا تو انہوں نے وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر فیصل آباد میں شکایت کردی۔ وفاقی محتسب کے دفتر نے یہ معاملہ متعلقہ اداروں کے ساتھ اٹھایا۔ وفاقی محتسب نے اپنے فیصلے میں قرار دیا کہ اسٹیٹ بینک 30 دن کے اندر شکایت کنندگان کا مسئلہ حل کرے۔ شکایت گزار اشفاق احمد نے 22 فروری کو وفاقی محتسب کے نام لکھے گئے اپنے شکریہ کے ایک خط میں بتایا ہے کہ علاقائی دفتر فیصل آباد کے بھرپور تعاون اور کوششوں سے مائیکروفنانس بینک نے 27 جنوری 2024ء کو ان کا مسئلہ حل کر دیا ہے۔

برائے رابطہ:

ایڈوائزر (میڈیا): 051-9217259

کنسلٹنٹ (میڈیا): 051-9217232

ای میل: pro2w.mohtasib@gmail.com

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کا پیغام

سال 2024ء کی آمد کے ساتھ ہی وفاقی محتسب کا ادارہ الحمدللہ اپنے وجود کے 42 ویں سال میں داخل ہو چکا ہے۔اس طویل سفر کے دوران اس ادارے نے فوری انتظامی انصاف کی فراہمی کے لئے نظام اور طریق کار کی مسلسل تطہیر کے ساتھ ارتقاء اور ترقی کا مشاہدہ کیا ہے۔ معیار اور مقدار دونوں لحاظ سے یہ ادارہ اب مستحکم بنیادوں پر کھڑا ہے۔ سرکاری اداروں کی بدانتظامی سے متعلق مسائل کو حل کرنے اور سرکاری اداروں میں نظام کی کوتاہیوں کو دور کرنے کے لئے اصلاحات تجویز کرنے میں بھی یہ ادارہ ایک منفرد حیثیت کا حامل ہے۔ ادارہ اب اپنی تمام تر توجہ خدمات کے معیار کو بہتر بنانے پر مرکوز کئے ہوئے ہے۔ یہ بات خوش آئند ہے کہ انتظامی انصاف فراہم کرنے والے ادارے کے طور پر اس کی بنیادیں مستحکم ہو چکی ہیں اور یہ اس ضمن میں اپنا بھرپور کردار ادا کر رہا ہے۔اب جب کہ ہم نئے سال میں داخل ہو چکے ہیں تو ادارہ ارتقائی مراحل کے دوران سیکھے گئے اسباق اور تجربات کو نظرانداز نہیں کرے گا اور خوب سے خوب تر کی تلاش جاری رکھے گا اور ادارے کی توجہ گزرنے والے سال کے ثمرات کو مزید مستحکم کرنے پر رہے گی جب کہ ہمارے پہلے سے اٹھائے گئے اقدامات مستقبل کی راہیں متعین کرنے میں معاون و مددگار ثابت ہوں گے۔ مسلسل نگرانی اور تطہیر کی جستجو ہی ایک روشن مستقبل کی ضمانت فراہم کرتی ہے۔رخصت ہونے والے سال 2023ء کے دوران ریکارڈ شکایات پر کارروائی کی گئی جن کی تعداد 194,106 تھی بلاشبہ یہ سرکاری اداروں کی بدانتظامی کے خلاف سستا اور فوری انصاف فراہم کرنے کے لئے عوام الناس کی طرف سے اعتماد کا مظہر ہے، جو ایک اعزاز کے ساتھ ساتھ ایک بھاری ذمہ داری بھی ہے۔ گزشتہ برس نمٹائی گئی شکایات کے خلاف نظرثانی یا اپیلوں کی شرح ایک فیصد سے بھی کم رہی جو ایک بار پھر ہر کیس کو مکمل جانچ پڑتال، تسلی اور پیشہ وارانہ انداز میں نمٹانے کا مظہر ہے۔ ہیڈ آفس اور علاقائی دفاتر کے میرے تمام رفقائے کار نے جس عزم، لگن اور محنت سے کام کیا یہ اسی کا نتیجہ ہے کہ اس تمام عرصہ کے دوران ہم 20 لاکھ سے زیادہ گھرانوں کی خدمت کے قابل ہوئے۔ آیئے! ہم سب مل کر عزم کریں اور اس بات کو یقینی بنائیں کہ ادارہ اپنی خدمات کے معیار اور فراہمی کو مزید بہتر اور مضبوط بنانے کی جدوجہد میں کوئی کسر اٹھا نہیں رکھے گا۔ کوئی بھی اٹھایا گیا قدم جو بظاہر چاہے کتنا ہی چھوٹا کیوں نہ ہو وہ بڑے مقاصد جیسے گڈ گورننس اور قانون کی حکمرانی کے حصول میں معاون ہوتا ہے............ اللہ تعالیٰ ہمیں وطن عزیز اور اس کے عوام کی خدمت کے راستے پر چلنے کی توفیق عطا فرمائیں۔ آمین۔

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی سینئر اخبار نویسوں کے ایک وفد سے ملاقات کر رہے ہیں (10.01.2024)

وفاقی محتسب کے فیصلوں پر 100 فیصد عملدرآمد کرانے کا تہیہ کر رکھا ہے

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کی اخبار نویسوں سے گفتگو

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی اپنے ادارے کی کارکردگی کے بارے میں میڈیا کے ساتھ گاہے گاہے رابطہ استوار رکھتے ہیں۔10 جنوری 2024ء کو وفاقی محتسب نے کچھ سینئر اخبار نویسوں سے ملاقات کے دوران بتایا کہ ان کے ادارے نے سال 2023ء کے دوران ایک لاکھ 93 ہزار 30 شکایات کے فیصلے کئے جو گزشتہ سال سے 22 فیصد زیادہ ہیں۔85.4 فیصد فیصلوں پر عملدرآمد بھی ہوگیا۔ہم نے اپنے فیصلوں پر 100 فیصد عملدرآمد کا تہیہ کر رکھا ہے۔سال 2023ء کے دوران ہمارے انوسٹی گیشن افسران نے ملک کے دوردراز علاقوں میں خود جاکر 3149 شکایات کے فیصلے کئے جس سے شکایت کنندگان کو سفر کی صعوبت بھی نہیں اٹھانا پڑی اور انہیں گھر کی دہلیز پر انصاف مل گیا۔انہوں نے کہا کہ میں نے اپنے ادارے کے انوسٹی گیشن افسران اور وفاقی سرکاری اداروں کے سربراہان کو ہدایت کر رکھی ہے کہ وہ وفاقی محتسب کے فیصلوں پر عملدرآمد کو کم سے کم وقت میں یقینی بنانے کے لئے اقدامات اٹھائیں، فیصلوں پر عملدرآمد میں تاخیر برداشت نہیں کی جائے گی۔انہوں نے بتایا کہ گیارہ ستمبر 2023ء کو ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) کی جنرل اسمبلی کے اجلاس میں پاکستان کے وفاقی محتسب کو 04 سال کے لئے متفقہ طور پر اے او اے کا صدر منتخب کیا گیا جو پاکستان کے لئے بہت بڑا اعزاز ہے۔انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب سیکریٹریٹ غریبوں کی عدالت ہے جس کا مقصد نادار اور پسماندہ طبقے کی دادرسی کرنا ہے، سرکاری افسران کو غریب لوگوں کی شکایات کے ازالے کے لئے اپنی تمام تر کوششیں بروئے کار لانا چاہئیں۔وفاقی محتسب نے میڈیا سے گفتگو کرتے ہوئے بتایا کہ اضافی بجٹ اور مزید عملہ طلب کئے بغیر ہمارے افسران کی انتھک محنت نیز کھلی کچہریوں اور تنازعات کے غیر رسمی حل جیسے پروگراموں کے اجراء کے باعث عام لوگوں کے مسائل حل کرنے میں بہت بہتری آئی ہے۔انہوں نے کہا کہ ہمارے ہاں ہر سال شکایات میں اضافہ ہو رہا ہے، سال 2022ء کے دوران ایک لاکھ 64 ہزار 174 شکایات موصول ہوئیں جو 2023ء میں بڑھ کر ایک لاکھ 94 ہزار 106 ہوگئیں، جو وفاقی محتسب پر عوام الناس کے اعتماد کا مظہر ہے۔انہوں نے کہا کہ عوام الناس میں آگاہی پیدا کرنے میں میڈیا کا اہم کردار ہے۔وفاقی محتسب نے بیرون ملک پاکستانیوں، پنشنروں، قیدیوں بالخصوص قیدی خواتین اور بچوں کی سہولیات کے لئے اٹھائے گئے اقدامات سے بھی میڈیا کو آگاہ کیا۔انہوں نے میڈیا پر زور دیا کہ وہ محتسب کے پیغام کو عام کرنے میں تعاون کریں تاکہ پاکستان کے غریب عوام کو زیادہ سے زیادہ آگاہی ہو اور وہ اس ادارہ کے ذریعے فوری اور مفت ریلیف حاصل کرسکیں۔انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب میں شکایات کو ثالثی اور مصالحتی انداز میں نمٹانے کا پروگرام Informal Resolution of Disputes(IRD) اپریل 2022ء میں کچھ دفاتر میں شروع کیا گیا جو بہت کامیاب رہا ہے، اس سے غریب لوگوں کے بہت سے مسائل حل ہوئے۔اب یہ سہولت وفاقی محتسب کے تمام علاقائی دفاتر میں مہیا کر دی گئی ہے۔اس پروگرام کے تحت اب تک 3141 کیس حل کئے جا چکے ہیں جب کہ 575 کیسوں پر کارروائی جاری ہے۔وفاقی محتسب نے بتایا کہ پاکستان کے بڑے شہروں اور دور دراز علاقوں میں وفاقی محتسب کے 18 علاقائی دفاتر اور 04 شکایات مرکز کام کر رہے ہیں جب کہ عوام الناس کو ان کے گھر کے قریب انصاف فراہم کرنے کے لئے پسماندہ علاقوں میں مزید دفاتر قائم کئے جائیں گے۔

وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیم اسلام آباد ائیرپورٹ پر موجود وفاقی اداروں کے نمائندگان کے ساتھ اجلاس کرتے ہوئے (7.3.2024)

وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیم کا اسلام آباد ائرپورٹ کا دورہ

یکجا سہولیاتی ڈیسک پر موجود تمام اداروں کو مزید فعال بنانے کی ہدایت

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے اسلام آباد ائرپورٹ کے خلاف کثیر تعداد میں بدانتظامی کی شکایات کا نوٹس لیتے ہوئے سینئر ایڈوائزر کی سربراہی میں وفاقی محتسب کے افسروں پر مشتمل ایک معائنہ ٹیم 07 مارچ 2024ء کو اسلام آباد ائرپورٹ بھیجی جس نے دورہ کے دوران مسافروں سے ملاقات کرکے ان کی شکایات سنیں، ائرپورٹ کی انتظامیہ کو ان کے ازالہ کے لئے موقع پر ہی ہدایات جاری کیں اور بعض مسافروں کے مسائل حل کرائے۔ ٹیم نے اپنے دورے کی رپورٹ وفاقی محتسب کو پیش کر دی ہے۔ وفاقی محتسب نے یکجا سہولیاتی ڈیسک پر موجود تمام اداروں کو مزید فعال بنانے کی ہدایت کی۔ ٹیم نے ائرپورٹ پر نیشنل و انٹرنیشنل لاؤنجز، Luggage Area، سی آئی پی لاؤنج، امیگریشن اور دیگر ایجنسیوں کے کاؤنٹرز سمیت تمام شعبہ جات کا دورہ کرکے مسائل کا جائزہ لیا۔ بیرون ملک جانے والے مسافروں کی زیادہ تر شکایات کا تعلق امیگریشن میں تاخیر، ایف آئی اے، اے ایس ایف اور کسٹمز کے عملے کی طرف سے ناجائز تنگ کئے جانے اور عدم توجہی کے بارے میں تھیں جب کہ باہر سے آنے والے اوورسیز پاکستانیوں کی شکایات میں سامان کا دیر سے ملنا یا سامان کی گمشدگی کی شکایات بھی شامل تھیں۔ ٹیم نے قبل ازیں اسلام آباد ائرپورٹ کے دورہ پر بھیجی گئی ٹیموں کی سفارشات پر عملدرآمد کا جائزہ بھی لیا۔ ٹیم نے گزشتہ دورہ کے دوران ایف آئی اے، اے این ایف، اے ایس ایف اور کسٹمز کے یکجا سرچ ڈیسکوں پر CCTV کیمرے لگانے اور تمام کاؤنٹرز پر مسافروں کی آگاہی کے لئے اردو اور انگریزی میں بل بورڈز لگانے اور عوامی آگاہی کے لئے انہیں ٹی وی اسکرین پر بھی مسلسل دکھانے کی ہدایات دی تھیں۔ ٹیم کو بتایا گیا کہ ائرپورٹ انتظامیہ نے ان ہدایات پر عملدرآمد کر دیا ہے۔ ٹیم نے ائرپورٹ پر Visa Protection Stamp کی سہولت نہ ہونے کا نوٹس بھی لیا تھا جب کہ اب متعلقہ محکمے BE&OE کی طرف سے بتایا گیا کہ e-protector کے ذریعے تمام متعلقہ مسافروں کو یہ سہولت فراہم کی جا رہی ہے۔ ٹیم نے وفاقی محتسب کی طرف سے بیرون ملک مقیم پاکستانیوں کی سہولت کے لئے قائم کئے گئے ''یکجا سہولیاتی ڈیسک'' کا بھی معائنہ کیا اور وہاں موجود 12 وفاقی ایجنسیوں کے ذمہ داران سے شکایات کی نوعیت کے بارے میں معلومات حاصل کرنے کے علاوہ شکایات رجسٹر چیک کئے۔ وفاقی محتسب کی ٹیم کو یہ شکایت بھی ملی کہ ائرپورٹ پر تعینات بعض اداروں کے اہلکار مسافروں سے ناجائز رقم کا مطالبہ کرتے ہیں۔ ٹیم نے ایسے اہلکاروں کے خلاف انکوائری کرکے رپورٹ پیش کرنے کی ہدایت جاری کی۔ ٹیم نے تمام متعلقہ ایجنسیوں کے مقامی سربراہان کے ساتھ ایک اجلاس کے دوران ائرپورٹ پر آنے والے مسافروں بالخصوص بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل کے حل اور انہیں بہتر سہولیات فراہم کرنے کے حوالے سے مختلف ہدایات دینے کے علاوہ ائرپورٹ پر موجود سرکاری ایجنسیوں کے مسائل بھی سنے اور ائرپورٹ انتظامیہ کو کسٹم ڈیوٹی پر مامور اسٹاف کو مزید دو کمرے الاٹ کرنے کی ہدایت کی۔

اے پی پی کے وفد کا وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کا مطالعاتی دورہ

ایسوسی ایٹڈ پریس (اے پی پی) کے ایک وفد نے 08 مارچ 2024ء کو وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کا مطالعاتی دورہ کیا، یہ دورہ وفاقی محتسب کے بارے میں آگاہی مہم کا حصہ تھا۔

وفاقی محتسب کے سینئر ایڈوائزر نے وفد کو وفاقی محتسب کے کام، طریق کار اور اہم اقدامات کے بارے میں بریفنگ دیتے ہوئے بتایا کہ وفاقی محتسب کے افسران عوام الناس کو ان کے گھر کے قریب خود جا کر انصاف فراہم کر رہے ہیں۔ ہمارے انوسٹی گیشن افسران ملک کے دور دراز علاقوں میں جا کر شکایات کے فیصلے کرتے ہیں جس سے شکایت کنندگان کو سفر کی صعوبت بھی نہیں اٹھانا پڑتی اور انہیں گھر کی دہلیز پر انصاف مل جاتا ہے۔ انہوں نے بتایا کہ محتسب کے بین الاقوامی اداروں میں پاکستان کا ایک اہم کردار ہے۔ گزشتہ برس گیارہ ستمبر کو ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) کی جنرل اسمبلی کے اجلاس میں پاکستان کے وفاقی محتسب کو 04 سال کے لئے متفقہ طور پر اے او اے کا صدر منتخب کیا گیا۔ انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ غریبوں کی عدالت ہے جس کا مقصد نادار اور پسماندہ طبقے کی دادرسی کرنا ہے۔ یہاں آنے والی شکایات پر اسی روز کارروائی شروع ہو جاتی ہے اور 60 دن میں ہر شکایت کا فیصلہ بھی ہو جاتا ہے۔ بیرون ملک پاکستانیوں، پنشنروں، قیدیوں بالخصوص قیدی خواتین اور بچوں کی سہولیات کے لئے وفاقی محتسب کی طرف سے اٹھائے گئے اقدامات سے بھی وفد کو آگاہ کیا گیا۔

اسلام آباد چیمبر آف کامرس کے وفد کی وفاقی محتسب سے ملاقات

کاروباری برادری کی شکایات کے ازالے کے لئے ہمارے دروازے ہروقت کھلے ہیں، اعجاز احمد قریشی

اسلام آباد چیمبر آف کامرس کے ایک وفد نے 29 جنوری 2024ء کو وفاقی محتسب سے ملاقات کی۔ وفد میں اسلام آباد چیمبر آف کامرس کے صدر احسن ظفر بختاوری، سابق صدر ظفر بختاوری، نائب صدر انجینئر اظہر الاسلام، ملک ندیم اختر، چوہدری مقصود تابش، راجہ محمد امتیاز عباسی اور کرنل کامران بیگ شامل تھے۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے وفد کے ساتھ ایک میٹنگ کے دوران کہا کہ چیمبر آف کامرس ہر معاشرے میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔ کاروباری لوگوں کے مسائل کے حل کے لئے چیمبر آف کامرس کا الگ سے ایک پورٹل بنایا جائے گا، جس پر آنے والی شکایات اگر متعلقہ ادارے تیس روز میں حل نہیں کریں گے تو وہ خود بخود وفاقی محتسب کو منتقل ہو جائیں گی اور ہم ان پر کارروائی کریں گے۔ انہوں نے چیمبر کے لئے ایک فوکل پرسن متعین کرنے کا بھی اعلان کیا۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ میری کوشش ہوتی ہے کہ پاکستان کے چیمبرز آف کامرس کے ساتھ رابطہ رہے۔ چیمبرز کے ساتھ لاکھوں لوگوں کا روزگار وابستہ ہوتا ہے۔ ہم ان کے مسائل ترجیحی بنیادوں پر حل کریں گے۔ انہوں نے کہا کہ وفاقی محتسب کے دروازے عوام کے لئے چوبیس گھنٹے کھلے ہیں، وہ وفاقی حکومت کے اداروں کے خلاف اپنی شکایات کے ازالے کے لئے وفاقی محتسب سے رجوع کریں۔ انہوں نے وفد کو بتایا کہ وفاقی حکومت کے تقریباً 200 ادارے اور محکمے ہمارے دائرہ اختیار میں آتے

اسلام آباد چیمبر آف کامرس کا وفد وفاقی محتسب سے ملاقات کر رہا ہے (29.01.2024)

ہیں۔ وفاقی محتسب میں ہر شکایت کا فیصلہ ساٹھ دن میں کیا جا رہا ہے، ہمارے ہاں کوئی شکایت زیر التواء نہیں۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ بزنس کمیونٹی کے حوالے سے چیمبر آف کامرس ایک اہم ادارے کی حیثیت رکھتا ہے۔ اسلام آباد چیمبر آف کامرس کے وفد کے سربراہ احسن ظفر بختاوری نے میٹنگ کے دوران بتایا کہ چیمبر کے آٹھ ہزار سے زیادہ ارکان ہیں جن کے ایف بی آر اور دیگر اداروں سے مسائل ہوتے ہیں۔ آپ ہمارے لئے ایک فوکل پرسن مقرر کر دیں تو ہمارے لئے رابطہ آسان ہو جائے گا۔ وفد کے ارکان نے وفاقی محتسب سے کہا کہ اگر بزنس کمیونٹی کے مسائل حل ہونے لگیں تو ملک معاشی طور پر بہت ترقی کر سکتا ہے۔ اس موقع پر چیمبر کے سابق صدر ظفر بختاوری اور دیگر ممبران نے بھی مختلف تجاویز پیش کرتے ہوئے اپنے مکمل تعاون کا یقین دلایا اور عوامی آگاہی کے لئے چیمبر آف کامرس میں وفاقی محتسب کو خطاب کی دعوت دی۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ آپ بزنس کمیونٹی کے علاوہ عام پبلک کی شکایات بھی ہم تک پہنچا سکتے ہیں جن کے فوری ازالے کے لئے ہمارے 22 علاقائی دفاتر اور شکایات سنٹر پہلے سے موجود ہیں، جن سے دور دراز کے علاقوں میں رہنے والے لوگ استفادہ کر رہے ہیں۔ عنقریب گلگت بلتستان اور آزاد کشمیر میں بھی علاقائی دفاتر کھول رہے ہیں۔ ہمارے پاس 99 فیصد غریب لوگ آتے ہیں جو وکیلوں کے اخراجات برداشت نہیں کر سکتے۔ وفاقی محتسب نے وفد کو یقین دلایا کہ آپ اپنی انفرادی شکایات ہمارے پاس بھیجیں ہم قانون کے مطابق ان پر کارروائی کریں گے۔

فیڈرل گورنمنٹ ایمپلائز ہاؤسنگ اتھارٹی نے وفاقی محتسب کی سفارشات پر عملدرآمد کر دیا

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کی طرف سے فیڈرل گورنمنٹ ایمپلائز ہاؤسنگ اتھارٹی (ایف جی ای ایچ اے) کے خلاف شکایات کا جائزہ لینے کے لئے بھیجی گئی معائنہ ٹیم کی تمام سفارشات پر اتھارٹی نے عملدرآمد کر کے وفاقی محتسب کو رپورٹ پیش کر دی ہے، جس پر وفاقی محتسب نے ہاؤسنگ اتھارٹی کی تحسین کرتے ہوئے کہا ہے کہ عوام الناس کو بہترین سہولیات فراہم کرنا سرکاری اداروں کی بنیادی ذمہ داری ہے۔ واضح رہے کہ وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیم نے اپنے دورہ کے دوران ایف جی ای ایچ اے کو ہدایت کی تھی کہ الاٹیوں کی سنیارٹی لسٹ، اتھارٹی کی ویب سائٹ پر لگائی جائے اور اسے ہر تیس دن بعد اپ ڈیٹ کیا جائے، وزٹرز کے لئے تمام ہدایات انگریزی کے ساتھ ساتھ اردو میں بھی نمایاں کر کے دفتر کے استقبالیہ میں بل بورڈز پر آویزاں کی جائیں، مکانات اور پلاٹوں کی ٹرانسفر پر لگائے گئے تمام اعتراضات سے درخواست گزار کو زیادہ سے زیادہ تین دن کے اندر آگاہ کیا جائے، وزٹرز کی سہولت کے لئے سہولتی مرکز کو دو مزید پرنٹرز فراہم کئے جائیں اور ریکارڈ روم میں عملے اور ریکارڈ کے تحفظ کے لئے آگ بجھانے والے آلات رکھے جائیں۔ فیڈرل گورنمنٹ ایمپلائز ہاؤسنگ اتھارٹی کی انتظامیہ نے اپنے ایک خط کے ذریعے بتایا ہے کہ وفاقی محتسب کی تمام سفارشات پر عملدرآمد کر دیا گیا ہے۔

وفاقی محتسب کی کارکردگی قابل تعریف ہے

سابق صدر ڈاکٹر عارف علوی

سابق صدر ڈاکٹر عارف علوی وفاقی محتسب سیکرٹریٹ اسلام آباد کے دورے کے دوران وزیٹرز بک پر اپنے تاثرات قلم بند کر رہے ہیں۔(7.02.2024)

وفاقی محتسب کا دفتر عوام الناس کو سرکاری اداروں کی بد انتظامی کی شکایات پر سستا اور جلد انصاف فراہم کرنے کے لئے گراں قدر خدمات سرانجام دے رہا ہے۔ اس ادارے نے ملک کے پسماندہ طبقے کی طرف سے بڑھتی ہوئی شکایات کے ازالے کے لئے اعلیٰ کارکردگی کا معیار قائم کیا ہے۔ ان خیالات کا اظہار سابق صدر ڈاکٹر عارف علوی نے 07 فروری 2024 کو (تب صدر) وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کے اپنے آخری دورے کے دوران ایک اجلاس سے خطاب کرتے ہوئے کیا۔ اجلاس میں صدر پاکستان کے سیکرٹری محمد شکیل ملک، وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کے سیکرٹری افضل لطیف اور دونوں دفاتر کے اعلیٰ افسران نے شرکت کی۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے صدر پاکستان کا شکریہ ادا کیا کہ ان کے دورِ صدارت میں ادارے کو ان کی رہنمائی اور تعاون حاصل رہا۔ وفاقی محتسب نے بتایا کہ گزشتہ دو برسوں میں 76 فیصد اضافے کے ساتھ سال 2023ء میں ریکارڈ شکایات موصول ہوئیں جن کی تعداد 194,106 تھی اور سال کے دوران نمٹائی گئی 85.4 شکایات پر عملدرآمد بھی ہوگیا۔ انہوں نے کہا کہ ملک کے دور دراز علاقوں میں کھلی کچہریوں کے انعقاد، آئی آر ڈی پروگرام شروع کرنے، آن لائن / موبائل ایپ کے ذریعے شکایات کی وصولی اور معائنہ ٹیموں کے دورہ جات سے وفاقی محتسب کی کارکردگی میں خاطر خواہ اضافہ ہوا ہے۔ بعد ازاں سابق صدر مملکت نے مہمانوں کی کتاب پر اپنے تاثرات قلمبند کئے۔

وفاقی محتسب کا فیصل آباد چیمبر آف کامرس اور سیلانی ویلفیئر ٹرسٹ کا دورہ

کاروباری برادری کے مسائل ترجیحی بنیادوں پر حل کر رہے ہیں، اعجاز احمد قریشی

وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی فیصل آباد چیمبر آف کامرس سے خطاب کر رہے ہیں (27.02.2024)

وفاقی محتسب نے 27 فروری 2024ء کو فیصل آباد کے دورہ کے دوران فیصل آباد چیمبر آف کامرس وانڈسٹری میں شکایات ڈیسک کے قیام کے موقع پر منعقدہ ایک تقریب سے مہمان خصوصی کے طور پر خطاب کیا۔ تقریب میں صنعت وتجارت سے متعلق اہم شخصیات نے بڑی تعداد میں شرکت کی۔ اس موقع پر وفاقی محتسب نے اپنے خطاب میں کہا کہ پاکستان کی معاشی ترقی میں صنعت وتجارت کے اہم کردار کے پیش نظر ہم ان کے مسائل کے فوری حل پر خصوصی توجہ دے رہے ہیں۔ کاروباری حضرات اور صنعتکار پاکستانی معیشت کا اہم ستون ہیں جو لوگوں کو بڑی تعداد میں روزگار فراہم کرتے ہیں اور اس سے ملکی معیشت کا پہیہ گھومتا ہے۔ انہوں نے کہا کہ وفاقی اداروں کی بد انتظامی کے خلاف کاروباری برادری کی شکایات کے ازالے کے لئے ہمارے دروازے چوبیس گھنٹے کھلے ہیں۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ فیصل آباد کے ٹیکسٹائل کے شعبے نے ماضی میں بڑے برآمد کنندہ کے طور پر پاکستان کی نیک نامی میں اضافہ کیا ہے۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ ان کے دفتر میں آن لائن شکایت بھی کی جاسکتی ہے۔ وفاقی محتسب نے فیصل آباد میں سیلانی انٹرنیشنل ویلفیئر ٹرسٹ کا بھی دورہ کیا جہاں انہیں غریب اور پسماندہ عوام بالخصوص بچوں کی فلاح کے بارے میں سیلانی مرکز کے اقدامات کے بارے میں بریفنگ دی گئی۔ انہوں نے تنظیم کی کاوشوں کو سراہتے ہوئے صاحب حیثیت لوگوں کو اس تنظیم کے ساتھ بھرپور تعاون کرنے پر زور دیا۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے وہاں پر ایک تقریب سے خطاب کرتے ہوئے کہا ہے کہ بچوں کے مسائل کا حل ان کے دفتر کی اولین ترجیح ہے۔ انہوں نے بچوں کی فلاح بالخصوص بچوں کے خلاف سائبر کرائمز کی روک تھام کے لئے تیار کئے گئے بل اور زینب الرٹ کیس اور برآمدگی ایکٹ 2020ء میں وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کے اقدامات کے بارے میں بھی سامعین کو آگاہ کیا۔ وفاقی محتسب نے بتایا کہ بچوں کے مسائل کے حل کے لئے وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ میں الگ سے چلڈرن کمشنر کا دفتر کام کر رہا ہے۔

پاسپورٹ کے اجراء میں تاخیر ناقابل برداشت

وفاقی محتسب کی پاسپورٹ انتظامیہ کو ہدایات

وفاقی محتسب نے پاسپورٹ آفس کے خلاف ہزاروں کی تعداد میں شکایات کا ازخود نوٹس لیتے ہوئے وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کے سینئر افسروں پر مشتمل ایک معائنہ ٹیم پاسپورٹ آفس اسلام آباد بھیجی تھی۔ ٹیم نے پاسپورٹ آفس اسلام آباد کے دورے کے دوران شکایات کا جائزہ لینے کے ساتھ ساتھ موقع پر موجود افراد کی شکایات بھی سنیں۔ ٹیم نے پاسپورٹ انتظامیہ کے ساتھ طویل اجلاس کے دوران اس مسئلہ کے مستقل حل کے لئے انتظامیہ کو ہدایات بھی دیں اور ذمہ داران کا تعین کرنے کا بھی کہا تھا تاکہ آئندہ ایسی صورت حال سے بچا جاسکے۔ بعد میں پاسپورٹ انتظامیہ نے پاسپورٹ کے اجراء میں تاخیر کے بارے میں ایک رپورٹ وفاقی محتسب کے دفتر دی۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے پاسپورٹ انتظامیہ کی طرف سے دی گئی رپورٹ کو غیر تسلی بخش اور ناکافی قرار دیتے ہوئے کہا کہ پاسپورٹ کے اجراء میں غیر معمولی تاخیر ناقابل برداشت ہے۔ پاسپورٹ انتظامیہ کئی مہینوں سے اس مسئلہ پر قابو نہیں پاسکی، پاسپورٹ کی عدم موجودگی میں بیرون ملک سفر کرنے والوں بالخصوص طلباء اور ورک ویزا کے حاملین کو مشکلات کا سامنا کرنا پڑ رہا ہے۔ انہوں نے کہا کہ پاسپورٹ آفس کی خدمات کے بدلے عوام براہ راست معاوضہ ادا کرتے ہیں لہذا عوام کو بہتر اور بلا تاخیر خدمات فراہم کی جانی چاہییں۔ وفاقی محتسب نے یہ بھی کہا کہ پاسپورٹ آفس کو ضرورت کے مطابق پاسپورٹ کی پرنٹنگ کے لئے کاغذ اور سیاہی وغیرہ کا پیشگی بندوبست کرنا چاہیئے تھا۔ پاسپورٹ انتظامیہ ابھی تک ان ہدایات پر مکمل طور پر عملدرآمد کرنے میں ناکام رہی ہے، وفاقی محتسب نے صورت حال کا جائزہ لینے کے لئے 22 فروری 2024ء کو اسلام آباد، لاہور، کراچی، کوئٹہ، پشاور، فیصل آباد، ملتان اور ایبٹ آباد میں پاسپورٹ دفاتر کے لئے معائنہ ٹیمیں روانہ کیں جنہوں نے وہاں پاسپورٹ کے حصول کے لئے آئے ہوئے افراد کی شکایات سنیں اور ان کے ازالہ کے لئے موقع پر ہی پاسپورٹ انتظامیہ کو ہدایات جاری کیں۔ پاسپورٹ دفاتر میں ہزاروں کی تعداد میں کسٹمرز نے معائنہ ٹیموں کو بتایا کہ وہ تین تین چار چار ماہ سے پاسپورٹ کے حصول کے لئے پاسپورٹ دفاتر کے چکر لگا رہے ہیں۔ بعض بیرون ملک سفر کرنے والے مسافروں نے بتایا کہ ان کے ویزوں کی مدت بھی ختم ہوگئی ہے اور ارجنٹ فیس ادا کرنے کے باوجود بھی انہیں پاسپورٹ جاری نہیں کئے گئے۔ وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیموں نے پاسپورٹ انتظامیہ کے ساتھ اجلاس کر کے انہیں لاکھوں کے بیک لاک ختم کرنے کی ہدایات دیں۔ وفاقی محتسب نے پاسپورٹ انتظامیہ کو ہدایت کی کہ وہ تعطیل کے ایام (ہفتہ اور اتوار) میں بھی دفتر آ کر بیک لاک ختم کریں۔ پاسپورٹ کے اجراء میں تاخیر کسی صورت برداشت نہیں کی جائے گی۔

اسلام آباد کے ہسپتالوں میں کتے کے کاٹنے کی ویکسین کی عدم دستیابی پر وفاقی محتسب کا نوٹس

اسلام آباد سے ایک شکایت گزار ناظم حسین نے وفاقی محتسب کو ای میل ارسال کی کہ اس کے بیٹے کو پاگل کتے نے کاٹ لیا، وہ بیٹے کو وفاقی دارالحکومت کے ہسپتالوں میں ویکسین لگوانے کے لئے لے کر گیا تو اسے بتایا گیا کہ ہسپتالوں میں ویکسین دستیاب نہیں۔ وفاقی محتسب نے معاملے کی حساسیت کا نوٹس لیتے ہوئے وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ کے رجسٹرار کو انکوائری کرنے کی ہدایت کی۔ وفاقی محتسب نے کہا کہ دارالخلافہ کے بڑے ہسپتالوں میں انسانی زندگی کے لئے اہم ویکسین کی عوام کے لئے عدم دستیابی تشویشناک ہے۔ وفاقی محتسب کے رجسٹرار نے فوری طور پر نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف ہیلتھ (این آئی ایچ) کے متعلقہ ڈاکٹر اور پولی کلینک ہسپتال کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر سے رابطہ کیا تو دونوں نے تصدیق کی کہ ان کے ہاں مذکورہ ویکسین دستیاب نہیں۔ وفاقی محتسب نے 09 جنوری 2024ء کو قومی وزارت صحت، نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف ہیلتھ (این آئی ایچ) اور ڈرگ ریگولیٹری اتھارٹی پاکستان (ڈی آر اے پی) کے سربراہان کو اپنے دفتر طلب کر کے خصوصی انکوائری کا حکم دیتے ہوئے ویکسین کی عدم دستیابی کے ذمہ داران کا تعین کرنے نیز وفاقی دارالحکومت کے تمام ہسپتالوں میں ویکسین کی دستیابی یقینی بنانے کی ہدایت کی۔ 13.02.2024 کو وفاقی محتسب میں اس کیس کی سماعت کے دوران وزارت صحت نے ذمہ داری لی کہ وہ متعلقہ اداروں کے ساتھ مل کر ایک ہفتے کے اندر اسلام آباد کے ہسپتالوں میں ویکسین کی 100 بوتلوں کا فوری انتظام کرے گی۔ 21 فروری 2024ء کو وزارت صحت نے اسلام آباد کے ہسپتالوں کو ہدایات جاری کیں کہ وہ معقول تعداد میں ARV ویکسین خرید کر ہسپتال میں دستیاب بنائیں۔ مورخہ 23 فروری کو وزارت صحت، فیڈرل گورنمنٹ ہسپتال چک شہزاد اور فیڈرل گورنمنٹ پولی کلینک ہسپتال نے تحریری طور پر بتایا کہ ان کے پاس ARV ویکسین عوام الناس کے لئے دستیاب ہے۔ یوں وفاقی محتسب کے نوٹس اور مسلسل نگرانی کے باعث اب اسلام آباد کے تمام سرکاری ہسپتالوں میں کتے کے کاٹنے کی ویکسین دستیاب ہے اور اس کی مسلسل فراہمی کا بندوبست بھی کر دیا گیا ہے۔

وفاقی محتسب کے اہم فیصلے

وفاقی محتسب نے پوسٹ آفس سے 96 کروڑ روپے سے زائد کیسکو کے واجبات دلوادیئے

کوئٹہ میں وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر میں کیسکو کی جانب سے درخواست دائر کی گئی کہ پاکستان پوسٹ کی طرف سے وصول کی گئی یوٹیلٹی بلوں کی رقم کیسکو کو جمع نہیں کرائی گئی۔ محکمے نے متعدد بار پاکستان پوسٹ سے رابطہ کیا لیکن پاکستان پوسٹ ٹال مٹول سے کام لیتا رہا۔ وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر کوئٹہ نے معاملے کی رپورٹ طلب کی تو پاکستان پوسٹ کیسکو کی رقم اس کے حوالے نہ کرنے کا کوئی جواز پیش نہ کر سکا۔ وفاقی محتسب نے پاکستان پوسٹ کو حکم جاری کیا کہ وہ فوری طور پر کیسکو کی وصول کی گئی رقم اس کو منتقل کرے چنانچہ محکمے نے وفاقی محتسب کا حکم وصول ہوتے ہی 963,169,261 کروڑ روپے کی خطیر رقم کیسکو کے اکاؤنٹ میں منتقل کر دی ہے۔

وفاقی محتسب کے حکم پر پنشن بحال ہوگئی

ایک ضعیف العمر شہری امیر بخش نے وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر خضدار میں درخواست دی کہ ایف آئی اے نے کئی ماہ سے اس کی پنشن بند کر رکھی ہے جس سے اسے شدید مشکلات کا سامنا ہے۔ علاقائی دفتر کے انچارج کاشف بلوچ نے یہ کیس ایف آئی اے کے ساتھ اٹھایا اور چند ہی دنوں میں بزرگ شہری کی پنشن بحال ہوگئی۔ شکایت گزار نے وفاقی محتسب کے نام اپنے شکریہ کے خط میں ڈھیروں دعاؤں کے ساتھ لکھا ہے کہ میں سوچ بھی نہیں سکتا تھا کہ پاکستان میں کوئی ایسا ادارہ بھی ہے جو گھر بیٹھے ہم جیسے غریب اور بے بس لوگوں کے مسائل حل کرتا ہے۔

وفاقی محتسب کی مداخلت سے قومی بچت نے رقم ٹرانسفر کردی

تحصیل دینہ ضلع جہلم کے گاؤں بارہ گراں کے رہائشی محمد بشیر نے وفاقی محتسب میں درخواست دی کہ ان کے گاؤں کی مسجد کا فنڈ جی پی او جہلم اور قومی بچت میں عرصہ دراز سے ٹرانسفر کے لئے پڑا ہے اور انہیں مسجد کے روزمرہ کے اخراجات کے لئے بھی کوئی ادائیگی نہیں کی جارہی۔ شکایت کنندہ نے وفاقی محتسب سے درخواست کی کہ وہ ایجنسی کو جلد رقم ٹرانسفر کرنے کی ہدایت فرمائیں۔ وفاقی محتسب کے دفتر نے قومی بچت کو شکایت پر جلد کارروائی کرنے کی ہدایت کی۔ کیس کی سماعت کے دوران ایجنسی نے بتایا کہ شکایت گزار کا مسئلہ حل کر دیا گیا ہے بعد ازاں درخواست گزار نے بھی ایک خط میں وفاقی محتسب کا شکریہ ادا کیا جن کی کوششوں سے اس کا مسئلہ جلد حل ہو گیا۔

وفاقی محتسب کے حکم پر لیبیا میں قید پاکستانی رہا ہو کر پاکستان پہنچ گیا

زبیر احمد نے راولپنڈی سے وفاقی محتسب کے سہولیاتی کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز کو درخواست دی کہ اس کا بڑا بھائی لیبیا کی بن غازی جیل میں کسی وجہ کے بغیر کافی عرصے سے قید میں پڑا ہے، اس کی رہائی کا بندوبست کیا جائے۔ وفاقی محتسب کے سہولیاتی کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز نے وزارت خارجہ سے رابطہ کر کے متعلقہ ایجنسی کے ذریعے اس کے بڑے بھائی کی جیل سے رہائی اور پاکستان واپسی کا بندوبست کیا۔ اب زبیر احمد نے ایک خط کے ذریعے وفاقی محتسب کی کاوشوں کو سراہتے ہوئے شکریہ ادا کیا ہے اور بتایا ہے کہ اس کا بھائی ساجد محمود لیبیا کی جیل سے رہا ہو کر واپس پاکستان اپنے گھر پہنچ گیا ہے۔

وفاقی محتسب کے حکم پر گیپکو نے 30 ہزار اضافی یونٹ واپس لے لئے

ضلع سیالکوٹ کے ایک گاؤں گلوٹیاں خورد کے رہائشی محمد ارشاد نے وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر گوجرانوالہ میں شکایت کی کہ وہ اپنا بجلی کا بل باقاعدگی سے ادا کرتا ہے اور اس کے ذمہ کوئی بقایا جات نہیں، اس کے باوجود گیپکو نے اکتوبر 2023ء کے بل میں اسے تیس ہزار اضافی یونٹ ڈال کر بل بھیج دیا ہے جس کی مالیت 17 لاکھ 94 ہزار 758 روپے بنتی ہے۔ شکایت کنندہ نے متعدد بار ایجنسی سے رابطہ کیا لیکن اس کی شنوائی نہیں ہوئی۔ علاقائی دفتر گوجرانوالہ کے انچارج میاں محمد شفیع نے اس معاملے کی تحقیقات کی تو شکایت گزار کا موقف درست ثابت ہوا، سماعت کے دوران محکمہ تیس ہزار اضافی یونٹ ڈالنے کا کوئی جواز پیش نہ کر سکا تو اسے اضافی یونٹ واپس لینے کا حکم دیا گیا۔ بالآخر واپڈا وفاقی محتسب کے فیصلے پر عملدرآمد کرتے ہوئے گیپکو نے تیس ہزار اضافی یونٹ واپس لے لئے ہیں جس پر شکایت کنندہ نے وفاقی محتسب کا شکریہ ادا کرتے ہوئے کہا ہے کہ اگر یہ دفتر نہ ہوتا تو میں یہ بھاری بل ادا کرنے کی پوزیشن میں نہ تھا اور نہ ہی مجھے کہیں سے انصاف ملنے کی کوئی امید تھی۔

پی ایس او کے ملازم کو بقایا جات کے اڑھائی لاکھ روپے مل گئے

کوئٹہ کے رہائشی ریحان خان نے علاقائی دفتر کوئٹہ میں شکایت کی کہ وہ سترہ سال تک پی ایس او میں کنٹریکٹ پر کام کرتے رہے ہیں، پھر انہیں اچانک ملازمت سے فارغ کر دیا گیا اور اسے کئی ماہ کی تنخواہ بھی نہیں دی گئی۔ اس نے وفاقی محتسب سے درخواست کی کہ پی ایس او سے اس کے بقایا جات دلوائے جائیں۔ علاقائی دفتر کوئٹہ نے پی ایس او انتظامیہ کو طلب کر کے معاملے کی انکوائری کی تو محکمہ کے پاس بقایا جات ادا نہ کرنے کا کوئی جواز نہ تھا چنانچہ وفاقی محتسب کی ہدایت پر چند ہی یوم میں ایک غریب آدمی کو اس کے بقایا جات کی رقم اڑھائی لاکھ روپے ادا کر دی گئی جس پر شکایت گزار نے وفاقی محتسب کا شکریہ ادا کیا ہے۔

آگاہی مہم، کھلی کچہریوں اور اوسی آر کی تصویری جھلکیاں

علاقائی دفتر لاہور کے طارق محمود فیروزوالہ میں عوامی شکایات سن رہے ہیں

علاقائی دفتر ملتان کے محمود جاوید بھٹی پاسپورٹ آفس کا دورہ کرر ہے ہیں

علاقائی دفتر حیدرآباد کے انچارج ڈاکٹر سید رضوان احمد پاسپورٹ آفس کا دورہ کرر ہے ہیں

علاقائی دفتر فیصل آباد کے شاہد حسین جیلانی ٹوبہ ٹیک سنگھ میں عوامی شکایات سن رہے ہیں

علاقائی دفتر ڈیرہ اسماعیل خان کے افسر سنگ مرجان ٹانک میں کھلی کچہری کے دوران

علاقائی دفتر ایبٹ آباد کے انچارج عبدالغفور بیگ نتھیا گلی میں عوامی شکایات سن رہے ہیں

علاقائی دفتر بہاولپور کے ڈاکٹر محمد زاہد ملک یونیورسٹی آف سینٹرل پنجاب بہاولپور میں آگاہی سیمینار سے خطاب کرر ہے ہیں

آگاہی مہم، کھلی کچہریوں اور او سی آر کی تصویری جھلکیاں

علاقائی دفتر کوئٹہ کے انچارج غلام سرور بروہی ہلال احمر کے دفتر کا دورہ کرتے ہوئے

علاقائی دفتر کراچی کے سید ذاکر حسین یوٹیلٹی اسٹور کا دورہ کر رہے ہیں

علاقائی دفتر پشاور کے بادشاہ گل وزیر پاسپورٹ آفس پشاور کے دوران عوامی شکایات سن رہے ہیں

علاقائی دفتر پشاور کے بختیار گل صدہ میں شکایات سن رہے ہیں

علاقائی دفتر سرگودھا کے انچارج مشتاق احمد اعوان بے نظیر انکم اسپورٹ پروگرام سرگودھا کے دورہ کے دوران شکایات سن رہے ہیں

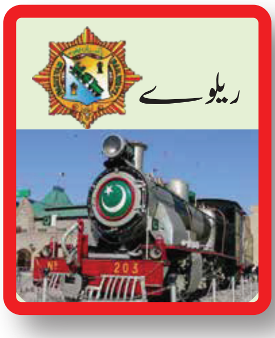
علاقائی دفتر سوات کے انچارج سیف الرحمان، مدین میں کھلی کچہری کے دوران شکایات سن رہے ہیں

فیصل آباد چیمبر آف کامرس کے دورے کے موقع پر چیمبرز آف کامرس کے ارکان کا وفاقی محتسب کے ساتھ گروپ فوٹو (27.2.2024)

وفاقی حکومت کے اداروں کی بدانتظامی کے خلاف

وفاقی محتسب سے شکایت کریں

FEDERAL OMBUDSMAN



وفاقی حکومت کے اداروں جیسے بجلی، سوئی گیس، نادرا، پاکستان ریلوے، پاکستان پوسٹ آفس، بیت المال، پاسپورٹ آفس، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، اور دیگر وفاقی اداروں کی بدانتظامی کے خلاف اگر آپ کی کوئی شکایت ہے تو آپ وفاقی محتسب سے رجوع کر کے گھر بیٹھے انصاف حاصل کر سکتے ہیں

وفاقی محتسب میں وفاقی سرکاری اداروں کی بدانتظامی کے خلاف شکایت کرنے کا طریقہ بڑا سادہ اور آسان ہے، کوئی بھی شہری بذریعہ خط، ای میل، ویب سائٹ، موبائل ایپ یا اپنے قریبی مرکزی/علاقائی دفتر آ کر شکایت درج کرا سکتا ہے

وفاقی محتسب میں شکایت کی نہ کوئی فیس ہے، نہ کسی وکیل کی ضرورت

وفاقی محتسب میں ہر شکایت کا فیصلہ ساٹھ دن میں کر دیا جاتا ہے

نوٹ: دفاع، امور خارجہ، عدالتوں میں زیر سماعت اور سرکاری اداروں میں ملازمت سے متعلق امور ہمارے دائرہ اختیار میں نہیں آتے۔ ہمارے دائرہ اختیار کے بارے میں مزید جاننے کے لئے ہماری ویب سائٹ ملاحظہ فرمائیں

/WafaqiMohtasibSecretariatOfficial
ombuds.registrar@gmail.com
/c/WafaqiMohtasibSecretariat
/wafaqimohtasib
www.mohtasib.gov.pk
/store/apps/details?id=
com.pk.gov.wafaqimohtasib

ہیلپ لائن: 1055
بچوں کی شکایات کیلئے: 1056

36- شاہراہ دستور، بالمقابل سپریم کورٹ آف پاکستان، G-5/2، اسلام آباد
فون نمبر: 92-51-9213886-7 فیکس نمبر: 92-51-9217224

وفاقی محتسب کے علاقائی دفاتر

علاقائی دفتر، لاہور
3rd,15A فلور، اسٹیٹ لائف بلڈنگ، ڈیوس روڈ، لاہور
فون نمبر: (92)42-99201017-18
فیکس نمبر: (92)42-99201021
ای میل: ombuds.wmsrol@gmail.com

علاقائی دفتر، کوئٹہ
سول ڈیفنس بلڈنگ، سمنگلی روڈ، کوئٹہ۔
فون نمبر: (92)81-9202679
فیکس نمبر: (92)81-9202691
ای میل: ombuds.wmsroq@gmail.com

علاقائی دفتر، بہاولپور
مکان نمبر 32-C، کیپٹن محمد سرور شہید روڈ، ماڈل ٹاؤن A-، بہاولپور
فون نمبر: (92)62-9255613
فیکس نمبر: (92)62-9255614
ای میل: ombuds.wmsrob@gmail.com

علاقائی دفتر، حیدرآباد
اسٹیٹ لائف بلڈنگ نمبر 03، 6th فلور، ٹھنڈی سڑک، حیدرآباد
فون نمبر: (92)22-9201601
فیکس نمبر: (92)22-9201600
ای میل ایڈریس: ombuds.wmsroh@gmail.com

علاقائی دفتر، میرپور خاص
شجاع آباد، تالوکہ کمپلیکس ڈگری روڈ
نزد مکھن سموں، میرپور خاص، سندھ
فون: 021-3407171

علاقائی دفتر، خضدار
وفاقی محتسب سیکریٹریٹ
کمشنر آفس، خضدار
فون: 0300-2681375

علاقائی دفتر، کراچی
4-B، فیڈرل گورنمنٹ سیکریٹریٹ، صدر، کراچی
فون نمبر: (92)21-9920115
فیکس نمبر: (92)21-99202121
ای میل: ombuds.wmsrok@gmail.com

علاقائی دفتر، سکھر
مکان نمبر 107-A، نزد نادرا آفس، سندھی کواپریٹو ہاؤسنگ سوسائٹی، ائرپورٹ روڈ، سکھر
فون نمبر: (92)71-9310884
فیکس نمبر: (92)71-9310012
ای میل: ombuds.wmsros@gmail.com

علاقائی دفتر، فیصل آباد
بلڈنگ نمبر P-21، نیوسول لائن نزد ٹوٹل پٹرول پمپ، جیل روڈ، فیصل آباد
فون نمبر: (92)41-9201055
فیکس نمبر: (92)41-9201021
ای میل: ombuds.wmsrof@gmail.com

علاقائی دفتر، گوجرانوالہ
144-145، 1st فلور، ممتاز مارکیٹ، نزد نادرا ایگزیکٹو آفس جی ٹی روڈ، گوجرانوالہ
فون نمبر: (92)55-9330616
فیکس نمبر: (92)55-9330636
ای میل: ombuds.wmsrog@gmail.com

علاقائی دفتر، خاران
ریجنل آفس کوئٹہ روڈ، خاران
فون نمبر: (92)847-510305
فیکس نمبر: (92)847-510305

شکایات سنٹر، وانا
وفاقی محتسب سیکریٹریٹ، شکایات سنٹر
اسسٹنٹ کمشنر آفس، وانا
جنوبی وزیرستان
فون: 0965-211046

علاقائی دفتر، سرگودھا
آفس آف صوبائی محتسب پنجاب
پی اے ایف روڈ نزد سرکٹ ہاؤس سرگودھا
فون نمبر: (92)48-9330155
فیکس نمبر: (92)48-9330156

شکایات سنٹر، صدہ
وفاقی محتسب سیکریٹریٹ، شکایات سنٹر
اسسٹنٹ کمشنر آفس، صدہ، ضلع کرم
فون: 0333-9108025

علاقائی دفتر، پشاور
1st فلور، بنوویلنٹ فنڈ بلڈنگ، پشاور کینٹ، پشاور
فون نمبر: (92)91-9211570
فیکس نمبر: (92)91-9211571
ای میل: ombuds.wmsrop@gmail.com

علاقائی دفتر، ملتان
مکان نمبر 15-C، وحدت کالونی، ملتان
فون نمبر: (92)61-9330026
فیکس نمبر: (92)61-9330027
ای میل: ombuds.wmsrom@gmail.com

علاقائی دفتر، ڈیرہ اسماعیل خان
پلاٹ نمبر 1، سروے نمبر 79، قائداعظم روڈ نزد جی پی او چوک
کینٹ، ڈیرہ اسماعیل خان
فون نمبر: (92)966-9280164
فیکس نمبر: (92)966-9280256
ای میل: ombuds.wmsrod@gmail.com

علاقائی دفتر، ایبٹ آباد
کمرہ نمبر 6، ڈسٹرکٹ گورنمنٹ سیکریٹریٹ، ایبٹ آباد
فون نمبر: (92)992-9310538
فیکس نمبر: (92)992-9310549
ای میل ایڈریس: ombuds.wmsroa@gmail.com

علاقائی دفتر، سوات
نزد اللہ اکبر مسجد سیدو شریف، سوات
فون: (92)0946-920052
فیکس: (92)0946-920051

شکایات سنٹر، سبی
ڈپٹی کمشنر آفس
سبی، بلوچستان
فون: 0332-7919990

شکایات سنٹر، لورالائی
صوبائی محتسب آفس' ڈی سی کمپلیکس، لورالائی