اسلام آباد، لاہور، گوجرانوالہ، کراچی، پشاور، کوئٹہ، مظفرآباد کا نمائندہ اخبار

مخلوق کی کہانی — مخلوق کی زبانی

The Daily MAKHLOQ

روزنامہ مخلوق

چیف ایڈیٹر خواجہ سلیم نائیک

سب ایڈیٹر: عمران بھنڈر

ABC CERTIFIED

Mdailymakhlooq@gmail.com 0333-8133602

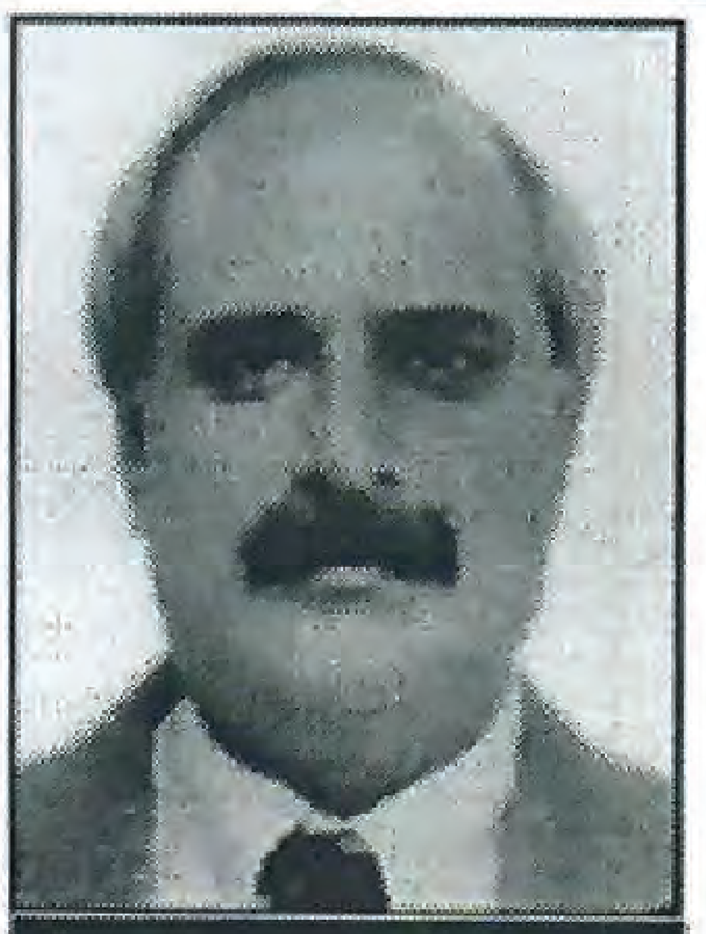
جلد نمبر 19 | جمعرات 26 جمادی الثانی 1444ھ 19 جنوری 2023ء، 6 ماگھ، صفحہ 4، قیمت 10 روپے | شمارہ نمبر 67

آج کی اچھی بات

جس طرح جسم کو بیماری کی موجودگی میں کھانے کی لذت حاصل نہیں ہوتی، اسی طرح گناہوں کی موجودگی میں دل کو عبادت کی لذت محسوس نہیں ہوتی

وفاقی محتسب۔ چالیس سال کا سفر (1983ء.....2023ء)

اعجاز احمد قریشی وفاقی محتسب پاکستان



شاہد لطیف خان، ایڈوائزر (انچارج) وفاقی محتسب سیکرٹریٹ ریجنل آفس گوجرانوالہ

پاکستان جنوبی ایشیاء کے ان چند ممالک میں شامل ہے جہاں سب سے پہلے وفاقی محتسب کے ادارے کی بنیاد رکھی گئی۔ 24 جنوری 1983ء کو صدارتی فرمان کے تحت معرض وجود میں آنے والے اس ادارے نے 08 اگست 1983ء کو باقاعدہ کام شروع کیا تھا۔ اس ادارے کے قیام کا بنیادی مقصد وفاقی حکومت کے تحت چلنے والے سرکاری اداروں یا اس کے ملازمین کے ہاتھوں انتظامی زیادتیوں، امتیازی سلوک، استحصال، غفلت اور نا اہلی کے خلاف عوام الناس کی شکایات کا ازالہ کرنا ہے۔ خاص طور پر معاشرے کے پسے ہوئے وہ لوگ جن کی کہیں شنوائی نہیں ہوتی اور نہ ہی وہ عدالتوں اور وکلاء کے بھاری اخراجات برداشت کر سکتے ہیں، سادہ کاغذ پر ایک درخواست لکھ کر وفاقی محتسب کو بھجوا دیں تو اس پر بلا تاخیر کارروائی شروع ہو جاتی ہے اور اگلے روز شکایت کنندہ کو اس کے شکایت نمبر اور تاریخ سماعت سے آگاہ کر دیا جاتا ہے۔ چالیس سال کے اس سفر کے دوران یہ ادارہ اپنی کارکردگی اور افادیت میں اضافے کے ساتھ ساتھ معیار اور مقدار دونوں حوالوں سے مثبت رفتار سے آگے بڑھتا رہا ہے۔ بنیادی طور پر یہ غریب آدمی کی عدالت ہے جہاں نہ وکیل کی ضرورت ہے اور نہ ہی شکایت کنندگان کو کوئی فیس ادا کرنا پڑتی ہے اور ساٹھ دن میں ہر شکایت کا فیصلہ کر دیا جاتا ہے۔ اپنے آغاز سے لے کر آج تک یہ ادارہ تقریباً انیس لاکھ شکایت کنندگان کو مفت اور بروقت انصاف فراہم کر چکا ہے۔ 1983ء میں پہلے وفاقی محتسب سردار محمد اقبال سے لے کر موجودہ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی تک یہ ادارہ 12 سربراہ دیکھ چکا ہے۔ جسٹس (ر) سردار محمد اقبال چونکہ پہلے وفاقی محتسب تھے لہذا انہوں نے اس ادارے کے خدوخال بنانے اور سرکاری اداروں پر اس کی رٹ قائم کرنے کے لئے بہت سے کام کئے۔ وفاقی محتسب کے قیام کا صدارتی حکم نامہ بھی ان کا ہی تیار کردہ تھا۔ 2013ء تک وفاقی محتسب سیکرٹریٹ 1983ء کے صدارتی حکم نمبر (1) کے تحت کام کرتا رہا۔ اس دوران بعض اوقات پیچیدہ کیس سالہا سال تک چلتے رہتے تھے۔ 2013ء میں وفاقی محتسب محمد سلمان فاروقی کے دور میں قانون میں کچھ ترامیم کی گئیں اور فیصلے کے لئے ساٹھ دن کی مدت مقرر کر دی گئی۔ اسی دوران وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کے سروس رولز بھی بنائے گئے۔ محمد سلمان فاروقی نے حکومتی اداروں کے نظام کی اصلاح کے لئے متعدد کمیٹیاں بھی بنائیں

والے وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے کام کو مزید آگے بڑھایا اور نہ صرف سالانہ فیصلوں کی تعداد ایک لاکھ سے تجاوز کر گئی بلکہ کمیٹیوں کی رپورٹوں کی سفارشات پر عملدرآمد میں بھی خاصی پیش رفت ہوئی۔ موجودہ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی انتظامی امور کا وسیع تجربہ رکھتے ہیں چنانچہ ان کے چارج سنبھالنے کے بعد پہلے سال 2022ء کے دوران ہی شکایات کی تعداد ایک لاکھ 64 ہزار 174 تک پہنچ گئی، جن میں سے 157,770 کے فیصلے بھی ہو گئے جو کہ سال 2021ء کے مقابلے میں 49 فیصد زیادہ اور وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کی تاریخ میں کسی ایک سال میں موصول ہونے والی شکایات کی سب سے زیادہ تعداد ہے۔ گزشتہ سال کے دوران اس ادارے کی طرف شکایت کنندگان کے بڑھتے ہوئے رجحان کا باعث دراصل وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کی دوستی پالیسیاں اور اقدامات تھے جو انہوں نے 27 دسمبر 2021ء کو وفاقی محتسب کا حلف لینے کے فوراً بعد اٹھائے اور صدر دفتر اسلام آباد کے علاوہ اپنے 17 علاقائی دفاتر کے سربراہان کو ان پر عملدرآمد کا پابند کیا۔ اس سلسلے میں سب سے اہم پروگرام Informal Resolution of Disputes یعنی "تنازعات کے غیر رسمی حل" کا اجراء تھا، جس کے تحت فریقین کی رضامندی سے جرگہ یا پنچایت کی طرز پر فریقین کے مختلف النوع تنازعات مصالحتی انداز میں مفت حل کرائے گئے مثلاً سرگودھا، بھلوال، منڈی بہاؤالدین اور دیگر دور دراز کے علاقوں کے لوگوں کے ایک لاکھ سے زائد یونٹوں کے بجلی کے اضافی بل واپس کروائے گئے۔ کوئٹہ میں سوئی گیس کے بل ادا نہ کرنے پر مصر صارفین سے گیس کمپنی کو ایک کروڑ روپے کے واجبات دلائے گئے۔ خاران میں بجلی کے کئی نئے ٹرانسفارمر لگوائے گئے اور انشورنس کمپنیوں سے پالیسی ہولڈروں کو لاکھوں روپے دلوائے گئے۔ اسی طرح کھلی کچہریوں کے انعقاد کا فیصلہ کیا گیا اور سب سے پہلی کھلی کچہری وفاقی محتسب نے مانسہرہ میں خود لگائی، جس سے وفاقی محتسب کے دائرہ کار میں مزید اضافہ ہوا چنانچہ وفاقی محتسب کے علاقائی دفاتر کے سینئر افسران نے لسبیلہ، سبی، خیرپور، پنڈی بھٹیاں، جھنگ، ٹانک، لیہ اور فاٹا سمیت ملک کے دور دراز علاقوں اور چھوٹے قصبوں میں جا کر مقامی انتظامیہ کے تعاون سے کھلی کچہریاں لگائیں اور دیگر علاقوں میں بھی لگا رہے ہیں، جہاں کوئی بھی شخص آ کر اپنا مسئلہ بیان کر سکتا ہے جسے وہاں پر موجود متعلقہ اداروں کے افسران کے ذریعے موقع پر ہی حل کرایا جاتا ہے۔ مفاد عامہ اور اجتماعی مسائل کے سلسلے میں ای او بی آئی کی طرف سے غریب مزدوروں کو پنشن کی عدم ادائیگی، ڈینگی کی وباء کے دوران حفاظتی اقدامات وادویات کی فراہمی، ٹریفک کے مسائل، سیلاب متاثرین کے لئے امدادی کارروائیوں اور دیگر کئی معاملات میں از خود نوٹس (Moto NoticeSuo) لینے کے علاوہ ایک اہم قدم یہ اٹھایا گیا کہ جن اداروں کے خلاف شکایات بہت زیادہ تھیں ان کے لئے سینئر ایڈوائزرز پر مشتمل اعلیٰ سطحی معائنہ ٹیمیں بنائی گئیں جنہوں نے متعلقہ اداروں میں جا کر عوام الناس

محتسب عوام الناس کو ان کے گھر کی دہلیز پر انصاف فراہم کرنے کے لئے بھی سرگرم ہے۔ اس مقصد کے لئے او سی آر (Outreach Complaint Resolution) کے نام سے ایک پائلٹ پراجیکٹ شروع کیا گیا، جس کے تحت وفاقی محتسب کے افسران ملک کے دور دراز قصبوں اور تحصیل ہیڈ کوارٹرز میں جا کر عام شہریوں کو ان کے گھر کے قریب انصاف فراہم کرتے ہیں۔ ایسی شکایات کا فیصلہ 45 دن میں کر دیا جاتا ہے۔ یہ ایک ایسا انقلابی قدم ہے جسے پوری دنیا میں سراہا گیا۔ او سی آر پروگرام کے تحت 2022ء کے دوران وفاقی محتسب کے افسران نے تحصیل اور ضلعی ہیڈ کوارٹرز پر خود جا کر 10097 شکایات کا ازالہ کیا۔ اس سیکرٹریٹ سے پنشنرز کے مسائل کے حل کے لئے بھی متعدد اقدامات اٹھائے گئے جس کے نتیجے میں اب ریٹائرڈ ملازمین کی پنشن ان کے اکاؤنٹ میں بھیجی جاتی ہے اور وہ جب چاہیں اے ٹی ایم کارڈ یا چیک کے ذریعے رقم نکلوا سکتے ہیں۔ وفاقی محتسب نے ایک پنشن کمیٹی بھی قائم کر رکھی ہے جو پنشنروں کے مسائل کے حل کے لئے ہمہ وقت سرگرم عمل ہے۔ 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 سے 28 اسٹڈی رپورٹس بھی تیار کروائیں جن کی روشنی میں دیگر محکموں کے علاوہ، نادرا، پاکستان پوسٹ، ریلوے، ادارہ قومی بچت، بیرون ملک پاکستانیوں کے مسائل، سرکاری ملازمین کی پنشن کے مسائل اور جیلوں کے نظام کی اصلاح و قیدیوں کو سہولیات کی فراہمی کے حوالے سے سفارشات مرتب کی گئیں اور ان سفارشات پر سختی سے عمل درآمد کے باعث بہت سے مسائل حل ہوئے اور ہو رہے ہیں۔ جیلوں کے نظام کی اصلاح کے حوالے سے اب تک وفاقی محتسب کی طرف سے 12 سہ ماہی رپورٹیں سپریم کورٹ میں پیش کی جا چکی ہیں۔ یوں تو وفاقی محتسب کی مداخلت سے ملک بھر میں ہزاروں افراد مختلف النوع مسائل کے سلسلے میں ریلیف حاصل کر رہے ہیں تاہم ان میں سے چند اہم فیصلوں کا ذکر یہاں ضروری ہے۔ ملتان میں سائلین کی شکایت پر پوسٹل لائف انشورنس سے تقریباً ایک کروڑ روپے سے زیادہ مالیت کے چیک جاری کرائے گئے۔ جیکب آباد انسٹی ٹیوٹ آف میڈیکل سائنس کو SEPCO کی طرف سے بھیجا گیا 11 ملین سے زائد بجلی کا بل واپس کرایا گیا۔ خیرپور میں ٹاور کمپنیوں کی طرف سے دیہاتیوں کو 19 لاکھ روپے کی رقم دلوائی گئی۔ سو روپے کے نوٹ میں قائداعظم کے نام کے ہجے درست کرائے گئے اور زیارت کی علاقائی پوزیشن درست کرائی گئی۔ بہاولپور میں ایک بیوہ کو جس کا شوہر دوران ملازمت وفات پا گیا تھا، متعلقہ محکمے سے 25 لاکھ 60 ہزار کی رقم دلوائی گئی۔ سرگودھا میں پوسٹل لائف انشورنس کے 28 پالیسی ہولڈروں کو ایک کروڑ کے چیک دلوائے گئے۔ فیسکو (FESCO) سے بجلی کے 52 ہزار اور گیپکو (GEPCO) سے 44 ہزار ایکسٹرا یونٹس کے بل ریفنڈ کرائے گئے۔ کراچی کے ایک شہری کی

پروگرام سے 25،25 ہزار کے چیک دلوائے گئے۔ K-Electric کی طرف سے بجلی کے بلوں میں لگائی گئی زائد رقم کو نیپرا کے ذریعے ختم کرایا گیا جس سے صارفین کو کروڑوں روپے کا فائدہ ہوا۔ تخمینہ لگایا جائے تو سال 2022ء کے دوران مجموعی طور پر تین ارب سے زائد مالیت کے تنازعات تھے جن کے لئے شکایت کنندگان نے وفاقی محتسب کی طرف رجوع کیا۔ وفاقی محتسب نے 90 لاکھ سے زائد سمندر پار پاکستانیوں کے مسائل کے حل کے لئے الگ سے ایک "شکایات کمشنر" کا تقرر کر رکھا ہے اور پاکستان کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر "یک سہولیاتی مراکز" قائم کیے گئے ہیں جہاں بیرون ملک پاکستانیوں سے متعلق بارہ سرکاری اداروں کے ذمہ داران ہفتے کے ساتوں دن چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں اور موقع پر ہی مسافروں کی شکایات کا ازالہ کرتے ہیں۔ "بیرون ملک پاکستانیوں کے شکایات کمشنر" نے سال 2022ء کے دوران بیرون ملک پاکستانیوں کی 137,423 شکایات کا ازالہ کیا جو کہ سال 2021ء کے مقابلے میں 133 فیصد زیادہ بنتی ہیں۔ اسی طرح 18 سال سے کم عمر کے بچوں کے مسائل اور ان کے حقوق کے تحفظ کے سلسلے میں بھی وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں "کمشنر برائے اطفال" بچوں کے خلاف تشدد اور سائبر کرائم کے بڑھتے ہوئے رجحان کے علاوہ اسٹریٹ چلڈرن کے حوالے سے کام کر رہا ہے۔ وفاقی محتسب کا مرکزی دفتر اسلام آباد میں ہے جبکہ عوام الناس کی سہولت کے لئے ملک بھر میں 17 علاقائی دفاتر لاہور، کراچی، پشاور، کوئٹہ، ملتان، فیصل آباد، حیدرآباد، خاران، سکھر، ایبٹ آباد، گوجرانوالہ، بہاولپور، سرگودھا، سوات، ڈیرہ اسماعیل خان، خضدار اور میرپور خاص میں بھی کام کر رہے ہیں۔ ان کے علاوہ حال ہی میں وانا (جنوبی وزیرستان) اور ضلع کرم میں شکایات وصول کرنے کے لئے دو نئے شکایات سنٹر قائم کئے گئے ہیں۔ وفاقی محتسب کے آفس میں شکایت درج کروانے کا طریقہ کار بڑا آسان ہے۔ کوئی بھی شہری بذریعہ خط، ای میل، موبائل ایپ یا وفاقی محتسب کی ہیلپ لائن نمبر 1055 پر رابطہ کر کے یا خود دفتر آ کر شکایت درج کرا سکتا ہے نیز فون، واٹس ایپ اور انسٹاگرام پر بھی شکایات کی سماعت کی جاتی ہے جس سے شکایت کنندگان گھر بیٹھے سماعت میں شامل ہو سکتے ہیں، انہیں سفر کی صعوبت اٹھانے کی بھی ضرورت نہیں۔ اس سے