20-12-2025

مسلسل اشاعت کے 85 سال

نوائے وقت

اشاعتِ خاص

ملک کے طول و عرض میں ہزاروں شہریوں کو مفت انصاف کی فراہمی سینکڑوں کھلی کچہریاں منعقد

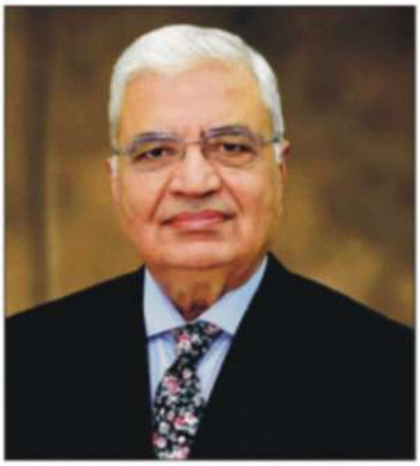
وفاقی محتسب کے اجتماعی عوامی مفاد کے حوالے سے مسلسل اقدامات

2025ء کے اختتام پر محتسب کے ادارے سے انصاف حاصل کرنیوالوں کی تعداد چار لاکھ تک پہنچ جائیگی

ضیاء الحق سرحدی
ziaulhaqsarhadi@gmail.com

وفاقی محتسب پاکستان کے ادارے کی کارکردگی ان کی مسلسل کاوشوں کا نتیجہ ہے۔ نیک نام سینئر بیوروکریٹ اعجاز احمد قریشی جب سے وفاقی محتسب بنے ہیں انہوں نے نئی جہتیں تلاش کر کے ایسے نئے منصوبوں کا آغاز کیا، جن کے باعث ادارے کے کاموں میں کئی گنا اضافہ ہوا۔ ان سے پہلے سال 2021ء میں اس ادارے کو 110,405 شکایات موصول ہوئی تھیں جب کہ ان کے چارج لینے کے بعد سال 2022ء میں ان کی تعداد 164,174 ہوگئی۔ اس سے اگلے سال 2023ء میں یہ تعداد بڑھ کر 194,106 ہوگئی۔ سال 2024ء میں 226,371 شکایات موصول ہوئیں اور اب رواں سال میں اکتوبر تک ان کی تعداد 216,000 سے زائد ہو چکی ہے گویا مزید دو ماہ میں ان کی تعداد دو لاکھ 60 ہزار سے زائد ہو جائے گی۔ اس کا مطلب یہ ہوا کہ ان چار برسوں میں شکایات کی تعداد دوگنا سے بھی زیادہ ہوگئی ہے۔ قریشی صاحب خود بھی بہت کام کرتے ہیں اور اپنی دھیمی طبیعت اور فراست کے باعث افسران و عملے سے کام لینے کا طریقہ بھی بخوبی جانتے ہیں۔ یہ ایک اٹل حقیقت ہے کہ کسی سرکاری ادارے کی طرف سے جب شکایت گزار کی بآسانی دادرسی ہوتی ہے تو اس سے ادارے کے وقار اور عوام کے اعتماد میں اضافہ ہوتا ہے۔ وفاقی محتسب پاکستان ایک ایسا ہی ادارہ ہے جو ہر روز ملک کے طول و عرض میں ہزاروں شہریوں کو مفت انصاف فراہم کر رہا ہے اور یہ اس ادارے پر اعتماد کا ہی نتیجہ ہے کہ ادارے میں آنے والی شکایات میں مسلسل اضافہ ہو رہا ہے۔ انسانی تاریخ کے ہر دور میں سرکاری محکموں کی کارکردگی کے بارے میں نگرانی اور احتسابی عمل کا تصور کسی نہ کسی شکل میں موجود رہا ہے، جو اب جدید معاشروں میں محتسب (Ombudsman) کی صورت میں لازمی جزو تصور کیا جاتا ہے۔ قانون کی حکمرانی اور عوامی رائے کے احترام کے لئے احتساب کا نظام ضروری ہے۔ آج پاکستان سمیت دنیا کے 140 سے زائد ممالک میں محتسب کے ادارے کام کر رہے ہیں جو سرکاری محکموں پر نگران کی حیثیت رکھتے ہیں۔ اقوام متحدہ کی قراردادوں کے مطابق عوام الناس کی محتسب (Ombudsman) تک آسان رسائی ان اداروں کی بنیادی خصوصیت قرار دی گئی ہے۔ وفاقی محتسب پاکستان وطن عزیز میں پہلا ادارہ ہے جو بدانتظامی کی شکایات کے مفت اور جلد ازالے کے لئے 24 جنوری 1983ء کو ایک صدارتی حکم کے تحت قائم کیا گیا۔ بعد ازاں 2013ء میں پارلیمنٹ کے ایک ایکٹ کے ذریعے ترمیم کر کے نہ صرف اس کے اختیارات میں اضافہ کیا گیا بلکہ اسے مالی اور انتظامی خود مختاری بھی فراہم کی گئی۔ مرکزی دفتر کے علاوہ 21 علاقائی دفاتر اور چار شکایات سنٹرز کے ذریعے آج وفاقی محتسب کا ادارہ ملک میں 26 شہروں میں غریب آدمی کی عدالت کے طور پر کام کر رہا ہے، جہاں شکایت کرنے کی نہ کوئی فیس ہے اور نہ ہی کسی وکیل کی ضرورت۔ وفاقی محتسب کی تاریخ میں 2024ء ایک اہم سال تھا، کیونکہ اس سال دو لاکھ 26 ہزار 371 شکایات موصول ہوئیں جو پچھلے برسوں کے مقابلے میں کہیں زیادہ تھیں۔ توقع ہے کہ رواں سال یہ تعداد دو لاکھ 60 ہزار سے بڑھ جائے گی کیونکہ اکتوبر 2025ء تک رواں سال کے دوران شکایات کی تعداد دو لاکھ 16 ہزار سے تجاوز کر چکی ہے جب کہ ان میں سے 215,473 شکایات کے فیصلے بھی کئے جا چکے ہیں۔ اسی طرح موجودہ سال کے دوران بیرون ملک پاکستانیوں کی شکایات اور پاکستان کے بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر قائم کردہ یکجا سہولیاتی ڈیسکوں کے ذریعے ایک لاکھ 13 ہزار 738 سے زائد شکایت کنندگان کو سہولیات فراہم کی جا چکی ہیں۔ اگر ان شکایات کو بھی شامل کر لیا جائے تو 2025ء کے دوران وفاقی محتسب سے انصاف حاصل کرنے والوں کی تعداد چار لاکھ تک پہنچ جائے گی۔

وفاقی محتسب سیکرٹیریٹ میں عوام الناس کو گھر کے قریب انصاف فراہم کرنے کے لئے بھی مختلف پروگرام جاری ہیں۔ جنوری 2016ء میں Outreach Complaint Resolution (OCR) کے نام سے ایک پروگرام شروع کیا گیا جس کے تحت وفاقی محتسب کے افسران تحصیل اور ضلعی ہیڈ کوارٹرز میں خود جا کر متعلقہ اداروں کے افسران اور ضلعی انتظامیہ کو بلا کر شکایات کی سماعت کرتے ہیں اور اس سارے عمل میں میڈیا کو بھی شامل کیا جاتا ہے جس سے عام لوگوں میں وفاقی محتسب کے بارے میں آگاہی اور اعتماد میں مسلسل اضافہ ہو رہا ہے۔ او سی آر کے اس پروگرام کو مزید آگے بڑھاتے ہوئے وفاقی محتسب خود اور ان کے مجاز افسران ملک کے دور دراز علاقوں میں کھلی کچہریاں بھی لگاتے ہیں، جہاں ہر ایک کو یہ موقع دیا جاتا ہے کہ وہ اپنی شکایات کے ساتھ ساتھ عوامی اہمیت کے مسائل اٹھا کر انصاف حاصل کریں۔ رواں سال کے دوران عوام الناس کو ان کے گھر کی دہلیز پر انصاف فراہم کرنے کے لئے ملک بھر میں اب تک 137 کھلی کچہریاں منعقد کی گئیں۔ او سی آر پروگرام کے تحت وفاقی محتسب کے افسران نے ملک کے دور دراز علاقوں کے 197 دورے کر کے ہزاروں شکایات کا موقع پر ہی ازالہ کیا جب کہ سرکاری اداروں کے نظام کی اصلاح اور خدمات کو بہتر بنانے کے لئے وفاقی محتسب کی معائنہ ٹیموں نے سرکاری محکموں کے 30 دورے کئے۔ ان اقدامات نے دفتر کی عام لوگوں تک رسائی اور پہنچ میں بہت زیادہ اضافہ کیا اور عوام الناس کے لئے مفت اور جلد انصاف کو یقینی بنایا۔ جب عام لوگوں کو اپنے ہی گھر کے قریب انصاف ملتا ہے تو ان کی خوشی دیدنی ہوتی ہے اور یوں ادارے پر ان کا اعتماد بھی بڑھتا چلا جاتا ہے۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی عوام کے اجتماعی مفاد کے حوالے سے بھی مسلسل اقدامات اٹھاتے رہتے ہیں۔ حال ہی میں انہوں نے متعدد شکایات پر اسلام آباد کے ڈی چوک میں گاڑیوں کی ماحولیاتی کلیرنس کے لئے لمبی قطاروں کا نوٹس لیتے ہوئے اسلام آباد کی ضلعی انتظامیہ اور تحفظ ماحولیات کے ذمہ داران کو طلب کر کے وفاقی محتسب کے رجسٹرار کو انویسٹی گیشن آفیسر مقرر کیا، جس کے نتیجے میں لمبی قطاروں کا خاتمہ ہو گیا۔ اسی طرح اسلام آباد کے رہائشی علاقوں، پارکوں، ہسپتالوں اور مارکیٹوں میں بچوں اور بزرگ شہریوں کو آوارہ کتوں کے کاٹنے اور تنگ کرنے کی شکایات کا نوٹس لیتے ہوئے وفاقی محتسب نے متعلقہ حکام کو اس مسئلے کا فوری حل تلاش کرنے کی ہدایت کی۔ وفاقی محتسب کا یہ ادارہ حقیقی معنوں میں غریب آدمی کی عدالت ہے اور عام آدمی پورے اعتماد کے ساتھ انصاف کے لئے وفاقی محتسب پاکستان سے رجوع کرتا ہے۔



2016ء سے (OCR) پروگرام کے تحت وفاقی محتسب کے افسر تحصیل و ضلعی ہیڈ کوارٹرز میں انتظامیہ کی موجودگی میں شکایات سنتے ہیں