

فیصلہ بحق سرحدی

ملف اٹھانے کے بعد پہلے اجلاس میں ہی وفاقی محتسب ایچ اے آر اے نے اپنے تمام افسران و عملے پر واضح کر دیا تھا کہ وفاقی محتسب نیکارینٹ خدمت ملحق کا وارڈ ہے۔ یہاں انٹری کی کوئی گنجائش نہیں کہ یہ غریب عوام کی وادری اور ان کی جائز شکایات کے

Complaint Resolution (OCR) پروگرام کو مزید متحرک کیا گیا تاکہ ہمسامہ علاقوں کے شکایت کنندگان کے قرضی ظلموں اور قصصوں میں جا کر حتمی وفاقی

زیادہ مالیت کے چیک جاری کرانے لگے۔ چیک آپریشنل ٹیسٹ آف میڈیکل سائنس کو SEPCO کی طرف سے گیارہ ملین سے زائد بجلی کا فنڈنگ کر غیر مصفاہ بجلی

پروگرام کو باقاعدہ عوامی آگاہی مہم کے ساتھ منسلک کرنے کے باعث اس کے خاطر خواہ نتائج برآمد ہو رہے ہیں۔ سرگودھا، جھل سرائی بہاولپور، کالاباغ، میانوالی اور دیگر

مینگلی کی گئی جس کے ذریعے کئی لاکھ روپے کی گئی کہ وہ ملنے میں ایک دن مقرر کریں تاکہ اور ہیز پاکستان ہیز اپنے مسائل کے حل کیلئے ان سے ملنے بہت بڑے کے حالات کر

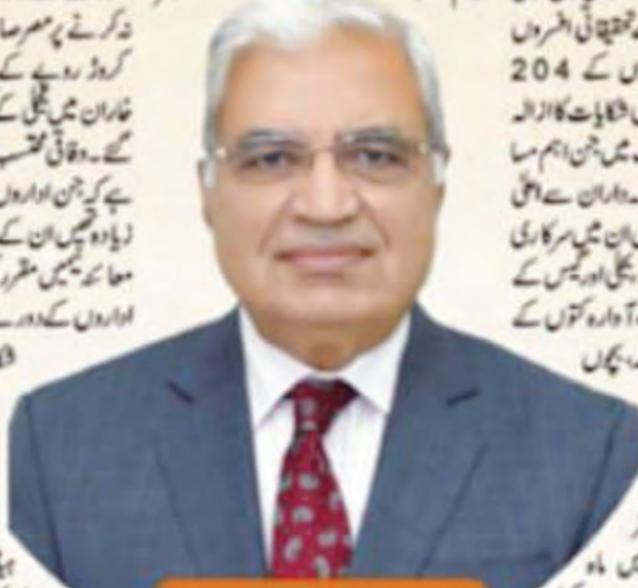
وفاقی محتسب کے نئے اقدامات

ڈالنے کے لئے بنایا گیا ہے چنانچہ شکایت کنندگان کے ساتھ ہر روزانہ برتاؤ کرتے ہوئے ان کے مکمل کے طور پر ان کے مسائل کو قانون اور قواعد کے مطابق جلد از جلد

اداروں کے نمائندہ ہاں کے رویہ ان کی شکایات سنی جائیں، ان پر فوری فیصلہ ہو اور عملدرآمد بھی ہو سکے۔ اس ششماہی میں ادوی آر کے تحت اس ادارے کے تحت وفاقی افسروں نے مختلف ظلموں اور قصصوں کے 204 دورے کیے اور عوام الناس کی شکایات کا ازالہ کیا۔ وفاقی محتسب نیکارینٹ میں جن اہم مسائل پر مختلف اداروں کے ذمہ داران سے ملنے سلی اور چیئر میننگ کی گئیں ان میں سرکاری ملازمین کو فنانس کی جلد ادائیگی، بجلی اور گیس کے بلوں کی سچ اور دیگر شکایات، آوارہ گھروں کے

کا نشان بنایا گیا تھا۔ شکایت موصول ہونے پر وفاقی محتسب کے ملاقاتی دفتر سکھانے مختلف حکام کو

دور دراز علاقوں کے لوگوں کے ایک لاکھ سے زائد رجسٹرڈ ہونے کے بجلی کے انسانی بل واپس کروانے گئے۔ کوئٹہ میں سو فی گیس کے بل ادا کرنے پر مصرحہ رجسٹرڈ سے گیس بجلی کو ایک کروڑ روپے کے واپس دہانے کے لیز خزانہ میں بجلی کے گیس لیز انعام لگوانے گئے۔ وفاقی محتسب نے ایک اہم قدم یہ اٹھایا ہے کہ جن اداروں کے خلاف شکایات بہت زیادہ ہیں ان کے آڈٹ ریل 17 کے تحت معائنہ نہیں مقرر کی گئیں جنہوں نے مختلف اداروں کے دورے کر کے وہاں عوام الناس کی شکایات سنیں، موقع پر ہی انکوائری جاری کیے اور انکوائری سے منسلک کر کے انہیں حکام کی پہنچ کیلئے جاؤاٹ نہیں، موقع پر ہی ایڈ آفس کی ٹیموں نے دورہ، پانی کیلئے، پچ نہیں لگاؤاٹ نہیں، اسلام آباد انڈسٹری، سی ڈی ایس، پاکستان آفس اور ملاقاتی دفاتر کی معائنہ کیوں نہ ملے ویکس کنجین اور بجلی اسٹورز



عجاز احمد قریشی
وفاقی محتسب

غریب شہریوں کے مسائل حل کرنے کیلئے ہر راستہ استعمال کریں گے شکایت کنندگان کو زیادہ سے زیادہ ریلیف دینگے

فیصلوں پر عملدرآمد کو یقینی بنایا جائے گا تاخیری حربے اختیار کرنے والے افسروں کے خلاف کارروائی کی جائے گی

عمل کرنے کی کوشش کی جائے اس سلسلے میں انہوں نے ادارے کو مزید متحرک کرنے کے لئے تجویز سے نئی پالیسیاں بنائیں اور ایسے متعدد نئے اقدامات اٹھائے جن کی وجہ سے سال رواں کی پہلی ششماہی میں 68652 شکایات کا اندراج ہوا جن میں سے 68670 کے فیصلے بھی ہو گئے جب کہ پچھلے سال کی پہلی ششماہی میں 51453 شکایات موصول ہوئی تھیں اور 49056 شکایات کے فیصلے ہوئے تھے گو پاس برس شکایات کی تعداد میں 17199 اور فیصلوں کی تعداد میں 16614 کا اضافہ ہوا جو کہ

سال رواں کی پہلی ششماہی میں 68 ہزار چھ سو باون شکایات کا اندراج ہوا

ہزار چھ سو ستر کے فیصلے ہوئے ملک بھر میں تحصیلوں اور اضلاع کے ساتھ چھوٹے قصبوں میں بھی کھلسی پکھیریاں لگانے کا اہتمام کیا جائے

عجاز قریشی

طلب کر کے گیس کی سہولت کی جس کے نتیجے میں مختلف حکام نے اپنی تلمیح کا اعتراف کیا اور مل درست کر دیا Informal Resolution of

وفاقی محتسب کے ادارے پر عوام الناس کے اعتماد کا مظہر ہے یہ فیصلے اس قدر جامع اور مختلف تھے کہ ان کے خلاف نظر ثانی کی درخواست داخل کرنے والوں کی تعداد ایک لاکھ سے بھی کم رہی وفاقی محتسب کی طرف سے ملک میں پہلے ہونے والے 14 ملاقاتی دفاتر

نی آؤ 30 دن کے اندر پٹن جاری کرنے کا پابند ہو گا اور اگر کسی کیس میں کوئی کمی ترمیمی ہو تو بھی قواعد کے مطابق 65 لاکھ روپے کی ادائیگی فوری شروع کر دی جائے گی تاکہ درج ذیل ہونے والے ملازم کا نام نہان معاشی مشکلات کا ازالہ نہ ہو۔ ویسے تو وفاقی محتسب کی مداخلت سے ہزاروں افراد مختلف انواع مسائل کے سلسلے میں ریلیف حاصل کر رہے ہیں تاہم نمونے کے طور پر دو چار شکایات پر ہونے والے فیصلوں کا حوالہ دیتا ہے جات ہو گا مثلاً میان میں سائیکل کی شکایت پر پچاس لاکھ انشورنس سے فوری طور پر تقریباً ایک کروڑ روپے سے



اور کراچی، پشاور، کوئٹہ، مٹان، بہاولپور، لیٹل آباد، ڈی آئی شان، گوجرانوالہ، ایبٹ آباد، سرگودھا، حیدرآباد، سکھ اور تاران کو انکوائری جاری کیے گئے کہ قصصوں اور ظلموں کے ساتھ ساتھ چھوٹے قصبوں میں کھلسی پکھیریاں لگانے کا اہتمام کیا جائے، جہاں وفاقی محتسب کے مشیر اور مختلف افسران خود جا کر لوگوں کی شکایات سنیں اور شکایتیں انکوائری اور مختلف ایجنسیوں کے توسط سے موقع پر ہی انکوائری سار کر کے مسائل کو فوری حل کرنے کا انتظام کریں۔ اس سلسلے میں وفاقی محتسب نے خود ہمسامہ میں اپنی پہلی ملٹی پکھیریاں لگائی، عوامی شکایات سنیں اور موقع پر انکوائری سار کیے۔ واضح رہے کہ اب تک 111 ملٹی پکھیریاں لگائی جا چکی ہیں۔

یہ فیصلے اتنے شفاف تھے کہ ان کے خلاف نظر ثانی کی درخواست داخل کرنے والوں کی تعداد ایک فیصد سے بھی کم رہی

انصاف آپ کے گھر کی دہلیز پر کے عنوان کے تحت پہلے سے ہماری Out-reach

کی 66747 شکایات لگائی گئیں جو کہ پچھلے سال کی پہلی ششماہی میں موصول ہونے والی 22107 شکایات کے مقابلے میں 10 سو لاکھ سے زیادہ ہیں۔ وفاقی محتسب ایچ اے آر اے نے اس وقت کو دہرا چکے ہیں کہ وہ غریب شہریوں کے مسائل حل کرنے کے لئے ہر راستہ استعمال کریں گے۔ شکایت کنندگان کو زیادہ سے زیادہ ریلیف دینے کے اور اپنے دائرہ کار کو دور دراز ہمسامہ علاقوں تک بڑھانے کے لیے غریب عوام کیلئے فیصلوں پر عملدرآمد کو یقینی بنایا جائے گا اور عمل درآمد کرنے اور ترمیمی حربے اختیار کرنے والے افسروں کے خلاف قانون کے مطابق تادیبی کارروائی کی جائے گی۔ عوامی آگاہی کے پیش نظر یہاں یہ بتانا بھی ضروری ہے کہ وفاقی محتسب

میں شکایت درج کرانے کی ذمہ داری نہیں ہے اور نہ ہی وکیل کی ضرورت ہے اور ہر شکایت کا زیادہ سے زیادہ ساٹھ دنوں میں فیصلہ کر دیا جاتا ہے، کوئی بھی شخص کسی بھی وفاقی ادارے کے خلاف اپنی شکایت سارہ کا قدر پر لکھ کر پکھیریاں لگائی اور مختلف دستاویزات کے ساتھ وفاقی محتسب نیکارینٹ اسلام آباد کے پتے پر ارسال کر سکتا ہے۔

Disputes (آئی آر ای) بین کارزعات کے فیصلہ مل کے نام سے ایک سے پانچ پراجیکٹ کا آغاز کیا گیا جس کے تحت فریجین کی رضامندی سے ان کے مختلف انواع شکایات کے حل کیلئے وزارت ماہد اور دیگر مختلف ایجنسیوں کے سربراہوں اور ذمہ داروں کے ساتھ وفاقی محتسب نیکارینٹ میں خصوصی

پر تقریباً ایک کروڑ روپے سے زیادہ مالیت کے چیک جاری کرائے گئے۔ جبکہ آباد انٹرنیٹ ٹیوٹ آف میڈیکل سائنس کو SEPCO کی طرف سے 11 ملین سے زائد بجلی کا بل بھیج کر غیر منصفانہ بلنگ کا نشانہ بنایا گیا تھا۔ شکایت موصول ہونے پر وفاقی محتسب کے علاقائی دفتر سکھرنے متعلقہ حکام کو دفتر طلب کر کے کیس کی سماعت کی جس کے نتیجے میں SEPCO حکام نے اپنی غلطی کا اعتراف کیا اور بل درست کر دیا۔

Informal Resolution of Disputes (IRD) یعنی "تنازعات کے غیر رسمی حل" کے نام سے ایک نئے پائلٹ پراجیکٹ کا آغاز کیا گیا جس کے تحت فریقین کی رضامندی سے ان کے مختلف النوع تنازعات مصالحتی انداز میں مفت حل کرنے کی کوشش کی جاتی ہے۔ اس پروگرام کو باقاعدہ عوامی آگاہی مہم کے ساتھ منسلک کرنے کے باعث اس کے خاطر خواہ نتائج برآمد ہو رہے ہیں۔ سرگودھا، بھٹوال، منڈی بہاؤ الدین، کالاباغ، میانوالی اور دیگر دور دراز 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 صافین سے گیس کپنی کو ایک کروڑ روپے کے واجبات دلانے کے لیے نیز خاران میں بجلی کے کئی نئے ٹرانسفارمر لگوائے گئے۔

وفاقی محتسب نے ایک اہم قدم یہ اٹھایا ہے کہ جن اداروں کے خلاف شکایات بہت زیادہ تھیں ان کے لئے آرٹیکل 17 کے تحت معائنہ ٹیمیں مقرر کی گئیں جنہوں نے متعلقہ اداروں کے دورے کر کے وہاں عوام الناس کی شکایات سنیں، موقع پر ہی احکامات جاری کئے اور انتظامیہ سے مینٹگ کر کے انہیں نظام کی بہتری کے لئے ہدایات جاری کیں۔ ہیڈ آفس کی ٹیموں نے نادرا، پولی ٹیکنک، پولیس فوڈ ٹیشن، اسلام آباد انٹرنیٹ پورٹ، ہی ڈی اے، پاسپورٹ آفس اور علاقائی دفاتر کی معائنہ ٹیموں نے بجلی و گیس کمپنیوں اور پولیٹیکنی اسٹورز کے علاوہ دیگر کئی اداروں کے 84 دورے کر کے مسائل حل کرائے اور اہم اور مفید رپورٹیں تیار کیں جن کی روشنی میں قلیل مدتی اور طویل مدتی سفارشات مرتب کر کے متعلقہ اداروں کو بھیج کر ان پر عمل درآمد کرایا جا رہا ہے۔ دیگر بہت سی اعلیٰ سطحی مینٹنگ کے علاوہ نوے لاکھ سے زائد اور سیز پاکستانیوں کے مسائل اور مشکلات کے حل کے لئے وزارت خارجہ اور دیگر متعلقہ ایجنسیوں کے سربراہوں اور ذمہ داروں کے ساتھ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں خصوصی مینٹنگ کی گئی جس کے ذریعے کوئٹہ انٹرنیٹ پورٹ پر "ون ونڈ سہولیتی ڈیسک" کو فوراً فعال کرایا گیا۔ بیرون ملک پاکستان کے 128 مشنز کے سربراہوں کو کھلی پکھریوں کو زیادہ موثر بنانے کے ساتھ ساتھ ہدایت کی گئی کہ وہ ہفتے میں ایک دن مقرر کریں تاکہ اور سیز پاکستانیوں کے مسائل کے حل کے لئے ان سے بغیر وقت طے کئے ملاقات کر سکیں۔ ایسے ہی کئی مزید اقدامات کے باعث اس سال کی پہلی ششماہی میں وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کے سہولیتی کمشنر برائے اور سیز پاکستانیوں کے دفتر سے بیرون ملک پاکستانیوں کی 66747 شکایات نمٹائی گئیں جو کہ پچھلے سال کی پہلی ششماہی میں موصول ہونے والی 22107 شکایات کے مقابلے میں دو سو فیصد زیادہ ہیں۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی کئی بار اپنے اس موقف کو دہرا چکے ہیں کہ وہ غریب شہریوں کے مسائل حل کرنے کے لئے ہر راست استعمال کریں گے۔ شکایت کنندگان کو زیادہ سے زیادہ ریٹیف دیں گے اور اپنے دائرہ کار کو دور دراز اور پسماندہ علاقوں تک بڑھائیں گے نیز غریب عوام کے لئے فیصلوں پر عملدرآمد کو یقینی بنایا جائے گا اور عمل درآمد کرنے اور تاخیر ی حربے اختیار کرنے والے افسروں کے خلاف قانون کے مطابق تادیبی کارروائی کی جائے گی۔ عوامی آگاہی کے پیش نظر یہاں یہ بتانا بھی ضروری ہے کہ وفاقی محتسب میں شکایت درج کرانے کی نہ کوئی فیس ہے اور نہ ہی وکیل کی ضرورت اور ہر شکایت کا زیادہ سے زیادہ ساٹھ دنوں میں فیصلہ کر دیا جاتا ہے، کوئی بھی شخص کسی بھی وفاقی ادارے کے خلاف اپنی شکایت سادہ کاغذ پر اردو یا انگریزی میں لکھ کر متعلقہ دستاویزات کے ہمراہ آن لائن ویب سائٹ www.mohtasib.gov.pk یا موبائل ایپ یا ایمیل mohtasib.registrar@gmail.com پر یا ڈاک کے ذریعے وفاقی محتسب سیکرٹریٹ، 36-Constitution Avenue، بیکٹر G-5/2، اسلام آباد کے پتے پر ارسال کر سکتا ہے۔



وفاقی محتسب کے نئے اقدامات اور پہلی ششماہی کی کارکردگی



حلف اٹھانے کے بعد پہلے اجلاس میں ہی وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے اپنے تمام افسران و عملے پر واضح کر دیا تھا کہ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ خدمت خلق کا ادارہ ہے۔ یہاں افسری کی کوئی گنجائش نہیں کہ یہ غریب عوام کی وادری اور ان کی جائز شکایات کے ازالے کے لئے بنایا گیا ہے چنانچہ شکایت کنندگان کے ساتھ ہمدردانہ برتاؤ کرتے ہوئے ان کے وکیل کے طور پر ان کے مسائل کو قانون اور قاعدے کے مطابق جلد از جلد حل کرنے کی کوشش کی جائے۔ اس سلسلے میں انہوں نے ادارے کو مزید متحرک کرنے کے لئے تیزی سے نئی پالیسیاں بنائیں اور ایسے متعدد نئے اقدامات اٹھائے جن کی وجہ سے سال رواں کی پہلی ششماہی میں ہی 68652 شکایات کا اندراج ہوا جن میں سے 65670 کے فیصلے بھی ہو گئے جب کہ پچھلے سال کی پہلی ششماہی میں 51453 شکایات موصول ہوئی تھیں اور 49056 شکایات کے فیصلے ہوئے تھے گویا اس برس شکایات کی تعداد میں 17199 اور فیصلوں کی تعداد میں 16614 کا اضافہ ہوا جو کہ وفاقی محتسب کے ادارے پر عوام الناس کے اعتماد کا مظہر ہے۔ یہ فیصلے اس قدر جامع اور شفاف تھے کہ ان کے خلاف نظر ثانی کی درخواست داخل کرنے والوں کی تعداد ایک فیصد سے بھی کم رہی۔

وفاقی محتسب کی طرف سے ملک میں پھیلے ہوئے 14 علاقائی دفاتر لاہور، کراچی، پشاور، کوئٹہ، ملتان، بہاولپور، فیصل آباد، ڈی آئی خان، گوجرانوالہ، ایبٹ آباد، سرگودھا، حیدرآباد، سکھر اور خاران کو احکامات جاری کئے گئے کہ تحصیلوں اور ضلعوں کے ساتھ ساتھ چھوٹے قصبوں میں کھلی پکھریاں لگانے کا اہتمام کیا جائے، جہاں وفاقی محتسب کے مشیر اور تحقیقاتی افسران خود جا کر لوگوں کی شکایات سنیں اور ضلعی انتظامیہ اور متعلقہ ایجنسیوں کے توسط سے موقع پر ہی احکامات صادر کر کے مسائل کو فوری حل کرنے کا انتظام کریں۔ اس سلسلے میں وفاقی محتسب نے خود مانسہرہ میں اپنی پہلی کھلی پکھری لگائی، عوامی شکایات سنیں اور موقع پر احکامات صادر کئے۔ واضح رہے کہ اب تک 111 کھلی پکھریاں لگائی جا چکی ہیں۔ "انصاف آپ کے گھر کی دہلیز پر" کے عنوان کے تحت پہلے سے جاری Out-reach Complaint Resolution (OCR) پروگرام کو مزید متحرک کیا گیا تاکہ پسماندہ علاقوں کے شکایت کنندگان کے قریبی ضلعوں اور تحصیلوں میں جا کر متعلقہ وفاقی اداروں کے نمائندوں کے روبرو ان کی شکایات سنی جائیں، ان پر فوری فیصلہ ہوا اور عملدرآمد بھی ہو سکے۔ اس ششماہی میں OCR کے تحت اس ادارے کے تحقیقاتی افسروں نے متعلقہ ضلعوں اور تحصیلوں کے 204 دورے کئے اور عوام الناس کی شکایات کا ازالہ کیا۔

وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں جن اہم مسائل پر مختلف اداروں کے ذمہ داران سے اعلیٰ سطحی اور نتیجہ خیز مینٹنگ کی گئیں ان میں سرکاری ملازمین کو پنشن کی جلد ادائیگی، بجلی اور گیس کے بلوں کی تصحیح اور دیگر شکایات، آوارہ کتوں کے حوالے سے شکایات کا ازالہ، بچوں کے حقوق کی حفاظت، اسٹریٹ چلڈرن کے حوالے سے پائلٹ پراجیکٹ اور جیل ریفاہر مزر سرفہرست ہیں۔ لاہور میں ماہ رمضان کے دوران غریب قیدیوں کے لئے جرمانے کی رقم ادا کرنے کا بندوبست کیا گیا تاکہ وہ جیلوں سے چھٹکارا حاصل کر سکیں۔ "پنشن کمپنی" کی مینٹنگ میں طے کیا گیا کہ اسے جی پی آر 30 دن کے اندر پنشن جاری کرنے کا پابند ہوگا اور اگر کسی کیس میں کوئی کمی تیشی ہو تو بھی قواعد کے مطابق 65% پنشن کی ادائیگی فوری شروع کر دی جائے گی تاکہ ریٹائر ہونے والے ملازم کا خاندان معاشی مشکلات کا شکار نہ ہو۔ ویسے تو وفاقی محتسب کی مداخلت سے ہزاروں افراد مختلف النوع مسائل کے سلسلے میں ریٹیف حاصل کر رہے ہیں تاہم نمونے کے طور پر دو چار شکایات پر ہونے والے فیصلوں کا حوالہ دینا ہے جو کہ مثلاً ملتان میں سالکین کی شکایت پر پوسٹل لائف انشورنس سے فوری طور