ABC CERTIFIED ملتان اور ساہیوال سے بیک وقت شائع ہونیوالا اخبار APNS MEMBER

DAILY
SAFEER-E-PUNJAB
MULTAN

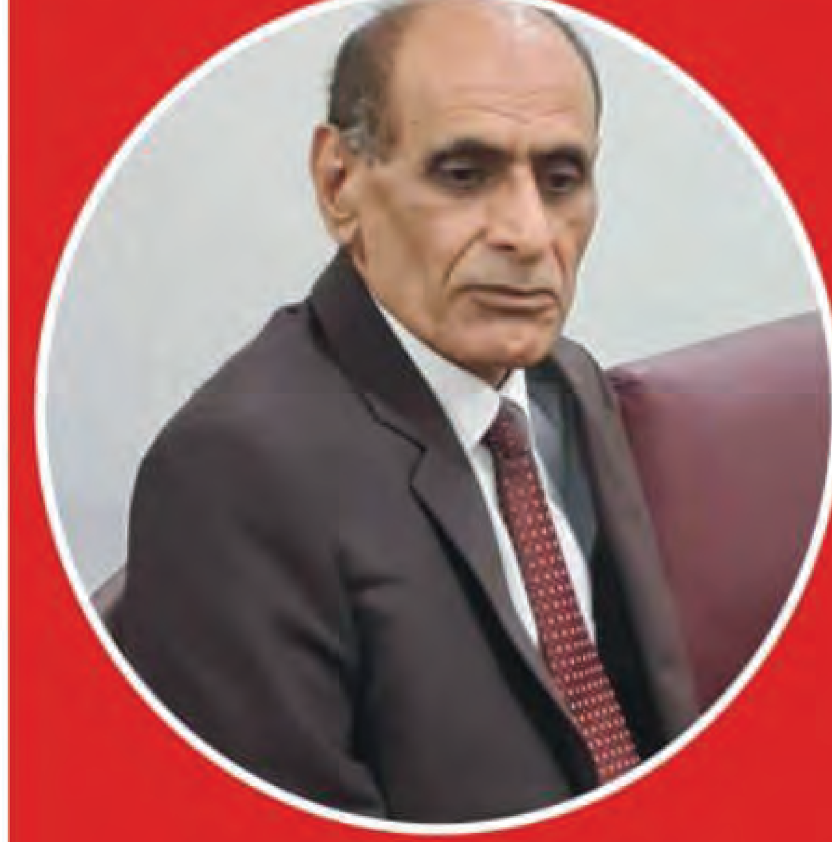
روزنامہ
سفیرِ پنجاب
ملتان

چیف ایڈیٹر
سعید اللہ خان درانی

گروپ ایڈیٹر
ایم عمر خان دتی

جلد نمبر 18 | ہفتہ 7 محرم الحرام 1444ھ 6 اگست 2022ء صفحات 8 قیمت 20 روپے | شمارہ نمبر 182

# وفاقی محتسب کے نئے اقدامات اور پہلی ششماہی کارکردگی



تحریر: ملک تنویر عباس بوہنہ

حلف اٹھانے کے بعد پہلے اجلاس میں ہی وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے اپنے تمام افسران وعملے 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 دادرسی 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 اعجاز احمد قریشی کا موقف ہے کہ فوری فیصلوں کی اہمیت اپنی جگہ مگر اصل چیز ان پر عملدرآمد ہے چنانچہ اس مقصد کے لئے وہ عملدرآمد کے شعبے کی خود نگرانی کرتے ہیں جس کے نتیجے میں فیصلوں کے ساتھ ساتھ ان پر عملدرآمد کا گراف بھی پہلے سے بڑھ گیا ہے۔ صدر پاکستان جناب عارف علوی نے 15 فروری 2022ء کو وفاقی محتسب کے صدر دفتر اسلام آباد کا دورہ کیا اور ادارے کی کارکردگی کا مفصل جائزہ لیا۔ اس موقع پر وفاقی محتسب کی جانب سے انہیں ایک جامع بریفنگ بھی دی گئی۔ صدر پاکستان نے وفاقی محتسب کے ادارے کی کارکردگی کو حد درجہ سراہتے ہوئے تاکید کی کہ ادارے کے لئے آگاہی مہم کو مزید بڑھایا جائے، اسکے دائرہ کار کو وسعت دی جائے، جن اداروں کے خلاف شکایات زیادہ ہیں ان کے سربراہان سے میٹنگ کر کے ان شکایات کا سدباب کیا جائے اور سمندر پار پاکستانیوں اور بچوں کے حوالے سے شکایات کے حل کا خاص طور پر اہتمام کیا جائے۔ صدر پاکستان کے ان احکامات کی تعمیل کے لئے ہمہ جہتی حکمت عملی اختیار کرتے ہوئے فوری اقدامات کا آغاز کیا گیا۔ وفاقی محتسب کی طرف سے ملک میں پہلے ہی 14 علاقائی دفاتر لاہور، کراچی، پشاور، کوئٹہ، ملتان، بہاولپور، فیصل آباد، ڈی آئی خان، گوجرانوالہ، ایبٹ آباد، سرگودھا، حیدر آباد، سکھر اور خاران کو احکامات جاری کئے گئے کہ تحصیلوں اور ضلعوں کے ساتھ ساتھ چھوٹے قصبوں میں کھلی کچہریاں 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 کچہری لگائی، عوامی شکایات سنیں اور موقع پر احکامات صادر کئے۔ واضح رہے کہ اب تک 111 کھلی کچہریاں لگائی جا چکی ہیں۔ "انصاف آپ کے گھر کی دہلیز پر" کے عنوان کے تحت پہلے سے جاری OCR(Complaint ResolutionOut-reach) پروگرام کو مزید متحرک کیا گیا تا کہ 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 ہو 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 میٹنگز 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 ریفارمز سرفہرست ہیں۔ لاہور میں ماہ رمضان کے دوران غریب قیدیوں کے لئے جرمانے کی رقم ادا کرنے کا بندوبست کیا گیا تا کہ وہ جیلوں سے چھٹکارا حاصل کر سکیں۔ "پنشن کمیٹی کی میٹنگ میں طے کیا گیا کہ اے جی پی آر 30 دن کے اندر پنشن جاری کرنے کا پابند ہوگا اور اگر کسی کیس میں کوئی کمی بیشی ہو تو بھی قواعد کے مطابق e پنشن کی ادائیگی فوری شروع کر دی جائے گی تا کہ ریٹائر ہونے والے ملازم کا خاندان معاشی مشکلات کا شکار نہ ہو۔ پاکستان ریلوے ملازمین کی پنشن میں تاخیر کا نوٹس لیا گیا اور وزارت ریلوے کو ہدایت کی گئی کہ وہ وزارت خزانہ سے مزید فنڈز حاصل کر کے پنشن کے زیر التواء کیسز کو حل کرے، تمام معاملات میں شفافیت کو یقینی بنائے اور SAP کے جدید نظام کو مکمل طور پر اپناتے ہوئے پنشن کے نئے کیسز کو تیزی سے نمٹائے۔ وفاقی محتسب کی مداخلت سے پی بی سی کے ریٹائرڈ ملازمین کی پنشن میں حکومت پاکستان کی طرف سے اعلان کردہ دس فیصد اضافہ لگایا گیا اور بقایا جات ادا کئے گئے۔ تمام سرکاری اداروں میں از سر نو پنشن ڈیسک قائم کرنے اور اپنے ملازمین کی ملازمت کے ریکارڈ کو کمپیوٹرائزڈ کرنے کی ہدایت کی گئی تا کہ کسی ریٹائرڈ آدمی کو شکایت کا موقع ہی نہ ملے۔ واضح رہے کہ وفاقی محتسب نے اپنے ایک سینئر ایڈوائزر کی زیر نگرانی پنشن سے متعلق ایک مانیٹرنگ کمیٹی بھی بنا رکھی ہے تا کہ پنشن کے نظام کو درست اور فعال رکھا جا سکے اور پنشن کی ادائیگی کے حوالے سے ان اداروں کی کارکردگی کا تسلسل سے جائزہ لیا جائے جن کے خلاف شکایات زیادہ ہیں۔ ویسے تو وفاقی محتسب کی مداخلت سے ہزاروں افراد مختلف النوع مسائل کے سلسلے میں ریلیف حاصل کر رہے ہیں تاہم نمونے کے طور پر دو چار شکایات پر ہونے والے فیصلوں کا حوالہ دینا بے جا نہ ہوگا مثلاً ملتان میں سائلین کی شکایت پر پوسٹل لائف انشورنس سے فوری طور پر تقریباً ایک کروڑ روپے سے زیادہ مالیت کے چیک جاری کرائے گئے۔ جیکب آباد انسٹی 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 سکھر نے 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۔ مزید برآں وزارت مواصلات کے سیکرٹری، پاکستان پوسٹ آفس ڈیپارٹمنٹ کے ڈائریکٹر جنرل اور PLICL کے چیف ایگزیکٹو آفیسر سے ملاقات کر کے انہیں ہدایات دی گئیں کہ وہ اپنے سسٹم کو مزید بہتر بنائیں، IT کے جدید نظام کو اختیار کرتے ہوئے عوامی شکایات کا جلد ازالہ کریں اور اپنے افسران اور عملے کے اراکین کو ہدایات جاری کریں کہ وہ لوگوں اور خصوصی طور پر شکایات کنندگان سے نرمی اور شائستگی کا مظاہرہ کریں۔ (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، بھلوال، منڈی بہاؤالدین، کالا باغ، 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 صارفین سے گیس کمپنی کو ایک کروڑ روپے کے واجبات دلائے گئے نیز خاران میں بجلی کے کئی نئے ٹرانسفارمر لگوائے گئے۔