عوام کا ترجمان دور حاضر کا معلوماتی جریدہ
Monthly RAABTA Karachi
اگست۔ ستمبر 2022ء
ماہنامہ رابطہ کراچی

ملکی معیشت

ضیاء الحق سرحدی پشاور

وفاقی محتسب کے نئے اقدامات اور پہلی ششماہی کی کارکردگی

اس پروگرام کو باقاعدہ عوامی آگاہی مہم کے ساتھ منسلک کرنے کے باعث اس کے خاطر خواہ نتائج برآمد ہو رہے ہیں۔

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 کیونکہ 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 حسب منشا اور شفاف تھے کہ ان کے خلاف نظرثانی 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 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۔

اعجاز احمد قریشی
وفاقی محتسب

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 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 تاکہ 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 ہو گا اور اگر کسی کیس میں کوئی کمی بیشی 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 ریلیف حاصل کر رہے ہیں تاہم نمونے کے طور پر دو چار شکایات پر ہونے والے فیصلوں کا حوالہ دیا جانا ہو گا 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 نتیجہ 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 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، جھلوال، 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 مسر صارفین سے گیس کمپنی کو ایک کروڑ روپے کے واجبات دلائے گئے 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 میٹنگ کر کے انہیں نظام کی بہتری کے لئے ہدایات جاری کیں۔ ہیڈ آفس کی ٹیموں نے نادرا، پولی کلینک، پولیس فاؤنڈیشن، اسلام آباد ائرپورٹ، سی ڈی اے، پاسپورٹ آفس اور علاقائی دفاتر کی معائنہ ٹیموں نے بجلی و گیس کمپنیوں اور یوٹیلٹی 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 میٹنگز کے علاوہ نو لاکھ سے زائد اوورسیز 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 میٹنگ کی گئی جس کے ذریعے کوئٹہ ائرپورٹ پر ون ونڈو سہولیاتی ڈیسک کو فوراً فعال کرایا گیا۔ بیرون ملک پاکستان کے 128 مشنز کے سربراہوں کو کھلی کچہریوں کو زیادہ موثر بنانے کے ساتھ ساتھ ہدایت کی گئی کہ وہ ہفتے میں ایک دن مقرر کریں تاکہ اوورسیز پاکستانیز اپنے مسائل کے حل کے لئے ان سے بغیر وقت لئے ملاقات کر سکیں۔ ایسے ہی کئی مزید اقدامات کے باعث اس سال کی پہلی ششماہی میں وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کے سہولیاتی کمشنر برائے اوورسیز پاکستانیز 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 راستہ استعمال کریں گے۔ شکایت کنندگان کو زیادہ سے زیادہ ریلیف 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 نہ کرنے اور تاخیری 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 وفاقی محتسب سیکرٹریٹ اسلام آباد کے پتے پر ارسال کر سکتا ہے۔

ziaulhaqsarhadi@gmail.com

(کالم نگار ضیاء الحق سرحدی ریلوے ڈرائی پورٹ سٹیئرنگ کمیٹی کے چیئرمین، پاک افغان جائنٹ چیمبر آف کامرس اینڈ انڈسٹری کے نائب صدر اور پاکستان ریلویز بورڈ کے کنونیئر بھی ہیں)۔