سچ اور سچ کے سوا کچھ نہیں! ABC CERTIFIED باقاعدہ تصدیق شدہ اشاعت
Daily MASHRIQ
اللہ ہی کے لئے ہیں مشرق و مغرب (القرآن حکیم)
روزنامہ
مشرق
چیف ایڈیٹر: سید ممتاز احمد

وفاقی محتسب کے اہم فیصلے

چیٹرنگ کراس

سید عارف نوناری

وفاقی محتسب غریب عوام کی عدالت ہے، جس نے چند سالوں میں بہت وسعت اختیار کر لی ہے اور حکومت کا بوجھ کم کرنے میں بہت کامیاب رہا ہے عدالتوں سے بھی کیسوں کا بوجھ اس کی وجہ سے بہت کم ہوا ہے اور یہ ملک کے تمام اضلاع کو رسائی دے کر انصاف مہیا کرنے میں مصروف ہے اس نے رواں کی پہلی ششماہی میں ہی 68652 شکایات کا اندراج کیا جن میں سے 65670 کے فیصلے بھی ہو گئے پچھلے سال کی پہلی ششماہی میں 51453 شکایات موصول ہوئی تھیں 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 عوامی انحصار کی دلیل ہے۔ ان کے خلاف نظر ثانی کی درخواست داخل کرنے والوں کی تعداد ایک فیصد سے بھی کم رہی۔ وفاقی محتسب اعجاز احمد قریشی نے یہ فیصلہ بھی کیا ہے کہ فوری فیصلوں کی نگرانی محتسب خود کرتے ہیں جس کے نتیجے میں فیصلوں کے ساتھ ساتھ ان پر عملدر آمد 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 پھیلے ہوئے 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 اب تک 111 کھلی کچہریاں لگائی جا چکی ہیں۔ "انصاف آپ کے گھر کی دہلیز پر" کے عنوان کے تحت پہلے سے جاری Out-reach (OCR) Resolution Complaint 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 عملدر آمد بھی ہو سکے۔ اس ششماہی میں OCR کے تحت اس ادارے کے تحقیقاتی افسروں نے متعلقہ ضلعوں اور تحصیلوں کے 204 دورے کئے۔

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 ہوگا 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۔ 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 پی سی کے ریٹائرڈ ملازمین کی پنشن میں حکومت پاکستان کی طرف سے اعلان کردہ دس فیصد اضافہ لگایا گیا اور بقایاجات 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 تاکہ کسی ریٹائر 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 تاکہ 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۔

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۔ جبکہ ایبٹ 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۔

(IRD) Disputes of Resolution Informal 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۔

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 ائیرپورٹ، 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 ذمے داروں کے ساتھ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں خصوصی میٹنگ کی گئی جس کے ذریعے کوئٹہ ائیر پورٹ 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 طے کئے 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 دوسو فیصد