# ایوانِ صدر میں منعقدہ محتسبین کانفرنس!

## صدرِ مملکت ڈاکٹر عارف علوی نے وفاقی محتسب کی کارکردگی کو سراہا اور سوشل میڈیا کے استعمال پر زور دیا!

محمد نصیر الحق ہاشمی
mnhasmi0423@gmail.com

انصاف کے متعلق کہا جاتا ہے کہ وہ ہوتا ہوا نظر بھی آنا چاہئے تاکہ معاشرے کے دیگر افراد کے دلوں میں اعتماد کی فضا پیدا ہو سکے۔ عدل و انصاف کے بغیر کوئی معاشرہ خوشحالی اور ترقی کی منزل تک نہیں پہنچ سکتا۔ اس اصول کی روشنی میں اگر وفاقی محتسب کے ادارے کی کارکردگی اور اس کے وضع کردہ طریق کار کو دیکھا جائے تو بلاشبہ کہا جا سکتا ہے کہ پاکستان میں وفاقی محتسب سیکرٹریٹ ایک ایسا ادارہ ہے، جہاں عام پاکستانیوں کو فوری اور مفت انصاف فراہم کیا جاتا ہے، شکایت گزار کا ایک پیسہ بھی خرچ نہیں ہوتا، نہ ہی اسے وکیل کی ضرورت ہوتی ہے۔ صرف سادہ کاغذ پر درخواست دینے سے ہی اسے گھر بیٹھے انصاف مل جاتا ہے۔ وفاقی محتسب کے قیام کا بنیادی مقصد وفاقی حکومت کے اداروں کی بد انتظامی کے خلاف شکایات کا ازالہ کرنا اور عام شہریوں کو مفت اور جلد انصاف فراہم کرنا ہے۔

وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے گزشتہ دنوں ایوان صدر میں منعقدہ ''محتسبین کانفرنس'' کے دوران اعداد و شمار کے حوالے سے جو ششماہی رپورٹ پیش کی وہ اس ادارے کی مثالی کارکردگی کا منہ بولتا ثبوت ہے۔ انہوں نے بتایا کہ وفاقی محتسب میں شکایات کا اندراج معمول کے مطابق جاری ہے اور کورونا کی وجہ سے نہ صرف وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کا کام متاثر نہیں ہوا، بلکہ گزشتہ برس کے ابتدائی چھ ماہ کے مقابلے میں اس سال شکایات میں اضافہ ہوا ہے۔ گزشتہ برس 2019ء کے پہلے چھ ماہ کے دوران 34151 شکایات موصول ہوئی تھیں، جبکہ جنوری سے پہلے آنے والی شکایات سمیت 35895 شکایات کے فیصلے کئے گئے تھے۔ اس سال یکم جنوری سے 30 جون 2020ء تک 47285 شکایات موصول ہوئیں، جبکہ 41071 شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ گویا موصول ہونے والی شکایات میں 38.4 فیصد اضافہ ہوا۔ سب سے زیادہ شکایات بجلی سپلائی کرنے والی کمپنیوں کے خلاف تھیں، جن کی تعداد 15,412 بنتی ہے۔ ان میں سے 13,826 شکایات کے فیصلے کئے گئے۔ سوئی گیس کے خلاف 6114 شکایات موصول ہوئیں اور جنوری سے قبل آنے والی شکایات سمیت 6553 شکایات کے فیصلے ہوئے۔ ان اعداد وشمار سے اندازہ لگایا جا سکتا ہے کہ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کے افسران اور عملے کے افراد کتنی مستعدی اور لگن کے ساتھ کام کر رہے ہیں۔ اس کے علاوہ دس ادارے جن کے خلاف سب سے زیادہ شکایات موصول ہوئیں ان میں نادرا، پاکستان پوسٹ آفس، علامہ اقبال اوپن یونیورسٹی، پاکستان بیت المال، پاکستان ریلوے، اسٹیٹ لائف انشورنس، بے نظیر انکم سپورٹس پروگرام، آئی بی اور ای او بی آئی شامل ہیں۔

محتسبین کانفرنس کے اختتام پر صدرِ مملکت ڈاکٹر عارف علوی نے وفاقی محتسب کی کارکردگی اور رفتارِ کار کو سراہتے ہوئے اس کے دائرۂ کار کو وسعت دینے اور عوامی آگاہی اور شکایات کنندگان کو مزید سہولیات فراہم کرنے کے لیے سوشل میڈیا اور دیگر جدید تکنیکوں کے زیادہ سے زیادہ استعمال پر زور دیا۔

خاران بلوچستان میں حال ہی میں نئے علاقائی دفتر کا افتتاح کیا گیا ہے، جس سے بلوچستان کے دور دراز کے علاقے کے لوگوں کو اپنے گھر کے قریب ریلیف ملے گا۔ قبل ازیں وفاقی محتسب کے 13 علاقائی دفاتر کوئٹہ، پشاور، لاہور، کراچی، ملتان، ایبٹ آباد، ڈیرہ غازی خان، گوجرانوالہ، اسلام آباد، سکھر، حیدر آباد، بہاولپور اور فیصل آباد میں کام کر رہے تھے۔ خاران میں نئے دفتر کے قیام کے بعد وفاقی محتسب کے ملک بھر میں علاقائی دفاتر کی تعداد 14 ہوگئی ہے۔

وفاقی محتسب نے شکایات کے فوری ازالہ کے لئے تمام وفاقی اداروں کو ہدایت کر رکھی ہے کہ وہ ادارہ جاتی سطح پر شکایات کو حل کرنے کا نظام وضع کریں تاکہ چھوٹے موٹے مسائل وہیں حل ہو جائیں؛ چنانچہ بیشتر وفاقی اداروں نے اپنے ہاں شکایات سیل قائم کر رکھے ہیں، جہاں کوئی بھی شخص اپنے ادارے کے خلاف شکایت درج کرا سکتا ہے، جو دوہرے کمپیوٹرائزڈ نظام میں شامل ہو جاتی ہے۔ اگر ادارے کی سطح پر یہ شکایات 30 دن میں حل نہ ہوں تو وہ ایک خودکار نظام کے تحت وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ سسٹم پر منتقل ہو جاتی ہیں اور وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ان پر کارروائی شروع ہو جاتی ہے۔ اس مقصد کے لئے وفاقی حکومت کے 188 اداروں کی طرف سے اپنے فوکل پرسن مقرر کیے گئے ہیں، جبکہ 175 ادارے وفاقی محتسب کے کمپیوٹرائزڈ نظام سے مستقلاً منسلک ہو چکے ہیں۔

اس وقت تقریباً 85 لاکھ پاکستانی بیرونِ ملک کام کر رہے ہیں؛ چنانچہ ان کے مسائل کے حل کے لئے وفاقی محتسب نے اپنے سیکرٹریٹ میں باقاعدہ ایک الگ شعبہ قائم کر رکھا ہے، جو

**محتسب سیکرٹریٹ میں ساٹھ دن سے زیادہ کوئی شکایت زیرِ التواء نہیں رہتی**

**ڈاکٹر انعام الحق جاوید کو بیرون ملک پاکستانیوں کا شکایت کمشنر مقرر کر دیا گیا**

کافی عرصے سے مصروفِ کار ہے۔ وفاقی محتسب سید طاہر شہباز نے اس مقصد کے لئے ڈاکٹر انعام الحق جاوید کو بیرونِ ملک پاکستانیوں کا شکایت کمشنر مقرر کیا ہے۔ واضح رہے کہ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں بیرونِ ملک پاکستانیوں کی شکایات کا ازالہ کرنے کے لئے شکایات کمشنر کا شعبہ ایک عرصے سے کام کر رہا ہے، جس نے 85 لاکھ سے زائد بیرونِ ملک مقیم پاکستانیوں کو سہولتیں فراہم کرنے کے لئے متعدد اقدامات اٹھائے۔

بیرونِ ملک پاکستانیوں کی سہولت کے لئے وفاقی محتسب نے پاکستان کے تمام بین الاقوامی ہوائی اڈوں پر ون ونڈو ڈیسک قائم کئے ہیں، جہاں بیرونِ ملک پاکستانیوں سے متعلق 12 سرکاری محکموں کے افسران چوبیس گھنٹے موجود رہتے ہیں اور مسافروں کی شکایات کو موقع پر ہی حل کر دیا جاتا ہے۔ وفاقی محتسب نے پاکستان کے تمام سفارت خانوں کو بھی ہدایت کر رکھی ہے کہ پاکستان کے سفیر ہفتے میں ایک دن بیرونِ ملک پاکستانیوں کے لئے مختص کریں اور ان کی شکایات سن کر ان کا فوری ازالہ کریں۔ اس سلسلے میں ہر سفارت خانے کی طرف سے وفاقی محتسب کو ہر ماہ ایک مفصل رپورٹ بھی ارسال کی جاتی ہے۔ پچھلے دِنوں کورونا کے باعث لاک ڈاؤن کی صورتِ حال کو مدِ نظر رکھتے ہوئے وفاقی محتسب کی ہدایت پر سعودی عرب، چین اور کرغستان سمیت کئی ممالک سے پاکستانی طلبہ اور عام شہریوں کو واپس لانے کے لئے پی آئی اے نے خصوصی پروازیں شروع کیں۔ نیز بیرونِ ملک وفات پا جانے والے پاکستانیوں کی نعشیں واپس منگوانے میں مرکزی کردار ادا کیا گیا۔

حال ہی میں بیرونِ ملک پاکستانیوں کے لئے ''پاکستان اوریجن کارڈ'' پر فنگر پرنٹس کو یقینی بنایا گیا جس کے نتیجے میں تقریباً پونے دو لاکھ ''کارڈ ہولڈرز'' اپنے وطن میں آنے پر بہ آسانی بینک اکاؤنٹ کھول سکیں گے اور جائیداد خرید سکیں گے نیز ان کے Data Matching دیگر تمام مسائل بھی حل ہو جائیں گے۔

وفاقی محتسب سید طاہر شہباز ہر ماہ باقاعدگی کے ساتھ اپنے انوسٹی گیشن افسران، فیصلوں پر عملدرآمد کرانے والی ٹیم اور دیگر شعبہ جات کا اجلاس بلاتے ہیں اور ان سے ماہانہ کارکردگی کے بارے میں رپورٹ لیتے ہیں۔ ایسے ہی علاقائی دفاتر کے افسران سے بھی ماہانہ رپورٹ لی جاتی ہے۔ یہی وجہ ہے کہ وفاقی محتسب میں شکایات نمٹانے میں تاخیر نہیں ہوتی۔ اکثر شکایت کنندگان کا مسئلہ پہلی سماعت پر ہی یا پھر 30 دن اور 45 دن سے بھی قبل حل ہو جاتا ہے، جبکہ ایسی بھی متعدد شکایات ہیں، جن میں ایک ہفتے کے دوران ہی شکایت گزاران کو ریلیف مل گیا، تاہم وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں ساٹھ دن سے زیادہ کوئی شکایت زیرِ التواء نہیں رہتی۔

واضح رہے کہ محتسب اور احتساب کا تصور سب سے پہلے حضرت عمر فاروقؓ کے دور میں شروع ہوا، انہوں نے سرکاری عمال کے خلاف براہِ راست شکایات کے لئے سب سے پہلا محتسب مقرر کیا۔ دورِ جدید میں سب سے پہلے سویڈن میں محتسب کا ادارہ قائم کی گیا۔ اب دُنیا کے اکثر ممالک میں سینکڑوں کی تعداد میں محتسب کے ادارے کام کر رہے ہیں۔ پاکستان میں سب سے پہلے 1983ء میں اسلام آباد میں وفاقی محتسب کا ادارہ قائم کیا گیا۔

ایشیائی ممالک میں ''ایشین امبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) کے نام سے بھی ایک تنظیم کام کر رہی ہے، جس کے ارکان کی تعداد 44 ہے۔ 1996ء میں اے او اے کے قیام میں پاکستان نے اہم کردار ادا کیا، تب سے 2010ء تک اے او اے کے صدر کا منصب بھی پاکستان کے پاس رہا۔ اب بھی پاکستان کے محتسب سید طاہر شہباز اے او اے کے صدر بھی ہیں۔ گزشتہ نومبر میں استنبول (ترکی) میں اے او اے کے ایک اجلاس میں انہیں دوسری بار اے او اے کا صدر منتخب کیا گیا۔ اس تنظیم کا صدر دفتر بھی وفاقی محتسب سیکرٹریٹ اسلام آباد میں ہے۔