

مختص سے شکایت کیلئے نمونہ درخواست

جناب وفاقی محتسب
وفاقی محتسب سیکرٹریٹ

زیر پوائنٹ، اسلام آباد

لاہور / کراچی / پشاور / کوئٹہ / سکھر / ملتان / فیصل آباد / ڈیرہ اسماعیل خان

شکایت کنندہ کا نام پتہ اور شناختی کارڈ نمبر

بجلاف

انجینی کا نام و پتہ

استدعا

شکایت کے اہم نکات یہ ہیں۔

(i)

(ii)

(iii)

(iv)

(v)

(تفصیلی شکایت قومی شناختی کارڈ کی نقل کے ساتھ منسلک ہے۔)

بیان حلفی

میں مسمیٰ / مسماۃ

شناختی کارڈ نمبر

سکوٹی

بقائمی ہوش حلفاً بیان کرتا / کرتی ہوں کہ:-

(ا) شکایت ہذا کے تمام واقعات میرے علم و یقین کے مطابق درست ہیں اور کوئی امر جان بوجھ کر مخفی نہ رکھا گیا ہے۔

(ب) اس موضوع پر اس سے پہلے میری جانب سے کوئی شکایت وفاقی محتسب کے کسی دفتر میں پیش نہیں کی گئی۔

یا

شکایت نمبر [] بتاریخ [] جناب وفاقی محتسب کے اسلام آباد / علاقائی دفتر [] میں دی جا چکی ہے

(ج) شکایت ہذا سے متعلق دعویٰ اعدالتی کارروائی پاکستان کی کسی بھی عدالت / ٹریبونل میں زیر سماعت نہ ہے۔ اور نہ ہی قبل ازیں کسی عدالت سے فیصلہ ہوا ہے۔

(د) میں نے متعلقہ محکمہ کے حکام ہالا سے اس سلسلے میں تحریری شکایت کی تھی (نقل منسلک ہے) لیکن جواب سے محروم رہا رہی ہوں۔

یا
میری شکایت کو رد کر دیا گیا (خط و کتابت کی نقل منسلک ہیں)۔

بیان دینے والے کے دستخط

(نام)

(نوٹ: بیان حلفی میں غیر متعلقہ فقرے کاٹ دیے جائیں)

وفاقی محتسب کے اسلام آباد اور علاقائی دفاتر کے پتے

وفاقی محتسب سیکرٹریٹ، بینو ویلڈ فنڈ بلڈنگ زیر پوائنٹ

اسلام آباد۔ پاکستان (پوسٹ بکس نمبر 1992)

ٹیلی فون: (051-9252391-94)

فیکس: 051-9252178

ای میل: برائے عام معلومات: info@mohtasib.gov.pk

برائے شکایت: complaints@mohtasib.gov.pk

علاقائی دفاتر

سکھر

بگلہ نمبر 13/550-B عقب پوینڈ بک لمیٹڈ، شایمار، نزد سٹرک جیل، سکھر

ٹیلی فون: 92-71-9310007 فیکس: 92-71-9310012

ای میل: wmsros@mohtasib.gov.pk

ملتان

بگلہ نمبر (XIX) 17 دہاڑی روڈ، ملتان

ٹیلی فون: 92-61-6783473 فیکس: 92-61-6783475

ای میل: wmsrom@mohtasib.gov.pk

فیصل آباد

98-A پیپلز کالونی نمبر 1، بلقاع بل پارک ٹوٹل فلٹنگ اسٹیشن، جڑانوالہ روڈ فیصل آباد

ٹیلی فون: 92-41-9220546 فیکس: 92-41-9220545

ای میل: wmsros@mohtasib.gov.pk

ڈیرہ اسماعیل خان

مکان نمبر 31/4 قائد اعظم روڈ، ڈیرہ اسماعیل خان

ٹیلی فون: 0966-9280095 فیکس: 0966-9280096

ای میل: wmsrod@mohtasib.gov.pk

لاہور

15-A تیسری منزل، اسٹیٹ لائف بلڈنگ، ڈیوس روڈ، لاہور

ٹیلی فون: 042-9201017-20 فیکس: 042-9201021

ای میل: wmsrol@mohtasib.gov.pk

کراچی

4/B، فیڈرل گورنمنٹ سیکرٹریٹ، صدر، کراچی۔6

ٹیلی فون: 021-9205345 فیکس: 021-9202121

ای میل: wmsrok@mohtasib.gov.pk

پشاور

چوبلی منزل، بینو ویلڈ فنڈ بلڈنگ، پشاور کینٹ، پشاور

ٹیلی فون: 091-9211570 فیکس: 091-9211571

ای میل: wmsop@mohtasib.gov.pk

کوئٹہ

برگزر ہولاز، قذافی سٹیٹ، لنک زرگون روڈ، کوئٹہ

ٹیلی فون: 081-9202679 فیکس: 081-9202691

ای میل: wmroq@mohtasib.gov.pk



Centre for Peace and
Development Initiatives

مرکز برائے امن و ترقیاتی اقدامات۔ پاکستان

(CPDI-Pakistan)

A company setup under section 42 of the Companies Ordinance, 1984

مکان نمبر 133، گلی نمبر 48، F-11/3، اسلام آباد

فون: +92 51 4319430, 2108287

فیکس: +92 51 2101594

ای میل: info@cpdi-pakistan.org

www.cpdi-pakistan.org

ویب سائٹ



Centre for Peace and
Development Initiatives



وفاقی محتسب

سرکاری اداروں سے متعلق شکایات کی صورت میں

وفاقی محتسب کو درخواست دینے کا طریقہ کار

وفاقی محتسب کا ادارہ 1983 میں قائم کیا گیا۔ وفاقی محتسب کو اختیار حاصل ہے کہ وہ کسی بھی وفاقی ادارے میں بدانتظامی کے باعث نا انصافی کا شکار ہونے والے شخص کے کیس سے متعلق معلومات حاصل کر کے اس کی تحقیقات کرے اور اس شخص کے ساتھ ہونے والی نا انصافی کو دور کرے۔

وفاقی محتسب کا ادارہ کس طرح آپ کی مدد کر سکتے ہیں

وفاقی محتسب کے ادارے کا مقصد تمام حقائق کا جائزہ لینے کے بعد سرکاری اداروں سے متعلق عوام کی شکایات کا فوری ازالہ کرنا ہے۔

اگر وفاقی محتسب اس نتیجے پر پہنچے کہ سرکاری محکمے کے متعلق آپ کی شکایت جائز ہے تو وفاقی محتسب متعلقہ محکمے کو ہدایات جاری کر سکتا ہے کہ:

(ا) آپ کی شکایت کا ازالہ کرے

(ب) اگر آپ نے کسی وفاقی ادارے سے معلومات کے حصول کے لئے درخواست دی ہو تو آپ کو وہ معلومات فراہم کی جائیں

(ج) قانون کے دائرے میں رہتے ہوئے آپ کے ساتھ درست برتاؤ کیا جائے

شکایت کون درج کروا سکتا ہے

کوئی بھی شخص وفاقی حکومت کی کسی بھی وزارت، ڈویژن، ڈیپارٹمنٹ، کمیشن، کارپوریشن یا وفاقی حکومت کے تحت قائم شدہ یا وفاقی حکومت کے تحت کام کرنے والی کسی بھی ادارے کے خلاف شکایت کر سکتا ہے۔

کن امور کے بارے میں شکایت پیش کی جا سکتی ہے

ایسا فیصلہ، طریق کار، سفارشات، عمل یا فردگزاشت کی کاروائیاں

۱۔ جو قانون اور قواعد و ضوابط کے خلاف یا مسلمہ روایت یا طریقہ کار سے ہٹ کر ہوں

۲۔ من مانی، بے قاعدگی، نا انصافی یا ظلم پر مبنی ہو یا غیر معقول یا معتصبانہ ہو یا جس میں امتیازی سلوک برتا گیا ہو۔

۳۔ غیر متعلقہ بنیاد پر ہو۔

۴۔ طاقت کے استعمال پر مبنی ہو یا جسے غیر اخلاقی یا نامناسب وجوہات جیسے رشوت، جانب داری، اقرباء پروری یا انتظامیہ کی زیادتی کی بناء پر عمل میں لایا گیا ہو۔

۵۔ جہاں فرائض اور ذمہ داریوں کی ادائیگی میں غفلت، عدم توجہی، تاخیر، نا اہلی یا سستی کا اظہار ہوتا ہو۔

شکایت کیسے درج کروائی جائے

(WMS) فارم A پر انگریزی یا اردو میں تحریر کردہ شکایت وفاقی محتسب ہیڈ آفس یا کسی بھی ریجنل (علاقائی) آفس کو بھیجی جا سکتی ہے۔ اس کے علاوہ شکایت مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی ذریعے سے درج کروائی جا سکتی ہے۔

۱۔ خود یا کسی نمائندے کے ذریعے وفاقی محتسب کے سامنے پیش ہو کر۔

۲۔ ڈائریکٹر جنرل (شکایات) یا کوئی اور سینئر افسر جس کو شکایات درج کرنے سے متعلقہ اختیارات دیئے گئے ہوں کے سامنے پیش کرنے سے۔

۳۔ سیکریٹریٹ کی سنٹرل رجسٹری کے ذریعے۔

۴۔ ڈاک (بشمول کوریئرسروں) کے ذریعے۔

۵۔ فیکس کے ذریعے۔

۷۔ e_mail کے ذریعے۔ (complaints@mohtasib.gov.pk)

۸۔ وفاقی محتسب کی ویب سائٹ (www.mohtasib.gov.pk) پر on-line شکایت درج کرانے سے

۹۔ یا کسی اور ذریعے سے۔

وہ شکایات جو وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں درج نہیں کرائی جا سکتیں۔

مندرجہ ذیل معاملات سے متعلقہ شکایات وفاقی محتسب سیکرٹریٹ میں درج نہیں کرائی جا سکتیں۔

۱۔ ایسے معاملات جن سے متعلقہ کوئی قانونی کاروائی پاکستان کی کسی بھی مجاز عدالت / ٹریبونل یا بورڈ میں زیر غور ہو۔

۲۔ ایسے معاملات جن کا تعلق پاکستان کے خارجہ معاملات سے ہو یا پاکستان کی کسی دوسری ریاست یا حکومت کے ساتھ تعلقات سے متعلقہ ہو۔

۳۔ ایسے معاملات جن کا تعلق دفاع پاکستان سے ہو۔ مثلاً پاک فوج، پاک فضائیہ اور پاک بحریہ۔ ایسے معاملات جن کا تعلق مسلح افواج کے قوانین سے ہو۔

۴۔ ایسے معاملات جن کا تعلق فانا (Fata) سے ہو۔

کوئی بھی سرکاری ملازم یا عہدیدار اس ادارے سے متعلقہ شکایت درج کر سکتا ہے جس میں وہ کام کرتا ہو یا کرتا رہا ہو اور اس کے ساتھ وہاں کوئی زیادتی کی گئی ہو۔

تاہم ایسی شکایات موصول ہونے کے 72 گھنٹوں کے اندر وفاقی محتسب کی جانب سے اس کے قابل قبول ہونے یا نہ ہونے کے متعلق شکایت کنندہ کو آگاہ کر دیا جائے گا۔

وہ کون سے اقدامات ہیں جو ہمیں وفاقی محتسب کو شکایت

درج کروانے سے پہلے کرنے چاہئیں

بہتر یہ ہے کہ آپ پہلے ذمہ دار ادارے کو اپنی شکایت پہنچائیں اس سے ہو سکتا ہے کہ ادارے کی سطح پر جلد ہی آپ کو کوئی حل مل جائے۔

کیا شکایات کے اندراج کے لئے وقت کی کوئی معیاد ہے

جی ہاں! شکایات کی وجوہات پیدا ہونے سے 3 ماہ کے اندر اندر شکایت درج کروانا ضروری ہے۔ اس سے استثناء اسی صورت میں ملتا ہے اگر تاخیر کی مقول وجوہات موجود ہوں۔

کیا وفاقی محتسب کا ادارہ بغیر نام (کنام) کے بھیجی گئی

شکایات پر کوئی اقدام کرتا ہے

نہیں! وفاقی محتسب کا ادارہ بغیر نام کے بھیجی گئی یا موصول ہونے والی شکایات کی بنیاد پر کوئی اقدامات نہیں کرتا۔

ایک شکایت درج کروانے پر کتنے اخراجات آسکتے ہیں

وفاقی محتسب کی خدمات بالکل فری فراہم کی جاتی ہیں۔

شکایت میں کیا کچھ شامل ہونا چاہئے

اپنی شکایت کو بالکل سادہ رکھیں اور صرف حقائق بیان کریں۔ تمام تاریخیں، نام اور دوسری اہم تفصیلات بالکل ٹھیک ٹھیک لکھیں۔ آپ کی شکایت میں اتنی معلومات ہونی چاہئیں کہ وفاقی محتسب آپ کی شکایت سے معاملے کی موجودہ کیفیت کو اچھی طرح سے سمجھ سکیں اور ان سے کوئی نتیجہ اخذ کر سکیں۔ جب اپنی شکایت تحریر کریں تو مندرجہ ذیل باتوں پر توجہ دیں۔

۱۔ واقعہ کیا ہوا تھا۔

۲۔ وقوعہ کہاں پیش آیا۔

۳۔ کب پیش آیا۔ (وقت اور تاریخ)

۴۔ کون اس میں ملوث تھا۔ (نام اور عہدہ)

۵۔ کیا آپ کے پاس ایسے کاغذات (دستاویزی ثبوت) ہیں جو اس واقعہ سے متعلقہ ہوں۔ (اگر ہیں تو اپنی شکایت کے ساتھ لف کر سکتے ہیں)

۶۔ کیا آپ نے اپنی شکایت کے ازالہ کے لئے پہلے کوئی اقدامات کئے ہیں۔

۷۔ آپ اپنی شکایت کے نتیجے میں کیا توقعات رکھتے ہیں۔

شکایت کے ساتھ تمام متعلقہ کاغذات کی کاپی بشمول کمپیوٹرائزڈ شناختی کارڈ کی کاپی اور اگر ممکن ہو تو متعلقہ ادارے کے ساتھ کی گئی خط و کتابت کی کاپی بھی لف کی جائے۔

ذاتی طور پر پیش ہو کر درج کروائی جانے والی شکایت کی صورت میں وفاقی محتسب سیکرٹریٹ فوری طور پر اس کی وصولی کی رسید جاری کرے گا۔ البتہ کسی اور کے ذریعے سے درج کروائی جانے والی شکایت کی رسید 72 گھنٹوں میں جاری کی جائے گی۔

شکایت درج ہونے کے بعد کیا اقدامات کئے جاتے ہیں

اگر شکایت وفاقی محتسب دائرہ اختیار میں نہیں آتی تو شکایت کنندہ کو مطلع کیا جائے گا کہ کن وجوہات کی بنا پر اس کی شکایت پر وفاقی محتسب کی طرف سے کروائی نہیں کی گئی۔ لیکن اگر شکایت وفاقی محتسب کے دائرہ اختیار میں آتی ہو تو وفاقی محتسب کا ادارہ اپنے مقرر کردہ ضابطوں کے مطابق اس پر کاروائی کرے گا۔ تمام شکایات کو مکمل طور پر صیغہ راز میں رکھا جائے گا۔ اور اس پر ہونے والی کاروائی سے شکایت کنندہ کو مطلع کیا جائے گا۔

اس کے بعد کیا ہوگا

اگر وفاقی محتسب آپ کی شکایت کو منظور کر لے تو اس پر تفتیش شروع کی جائے گی۔ آپ کو اور اس ادارے کو جس کے خلاف آپ نے شکایت درج کروائی ہے دونوں کا اپنا اپنا موقف پیش کرنے کے برابر مواقع فراہم کئے جائیں گے۔ تفتیش مکمل ہونے پر وفاقی محتسب اپنا فیصلہ سنائے گا۔ اگر وفاقی محتسب اس نتیجے پر پہنچے کہ ادارے کے اقدامات یا رویہ قانوناً درست تھا تو آپ کی شکایت کو رد / خارج کر دیا جائے گا۔ لیکن اگر وہ یہ فیصلہ کرے کہ ادارے نے آپ کے ساتھ قانون و ضابطے کے مطابق برتاؤ نہیں کیا تو وفاقی محتسب اس ادارے کو ہدایت جاری کرے گا کہ مقررہ مدت کے اندر آپ کی شکایت دور کی جائے۔

اس کے بعد وفاقی محتسب متعلقہ ادارے کی کاروائی پر نظر رکھے گا تا کہ اس امر کی یقین دہانی ہو سکے کہ اس کی ہدایت پر اس ادارے نے عمل درآمد کیا۔ اگر ادارہ وفاقی محتسب کی جانب سے دی گئی ہدایات کی نافرمانی کر رہا ہو یا جان بوجھ کر ان پر عمل درآمد نہ کر رہا ہو تو وفاقی محتسب صدر پاکستان کو ریفرنس بھیجے گا۔ جس پر صدر پاکستان اپنی صوابدید پر مزید / مناسب ہدایات جاری کرے گا۔

شکایات کے ازالہ کے لئے کتنا وقت درکار ہوتا ہے

یہ شکایت کی نوعیت پر منحصر ہے اور اسی کے مطابق کم یا زیادہ ہو سکتا ہے لیکن عام طور پر کسی بھی شکایت کا ازالہ تین یا چھ ماہ میں ہو جاتا ہے۔

کیا میں وفاقی محتسب کی ہدایت فیصلے کے خلاف اپیل دائر کر سکتا ہوں

اگر آپ وفاقی محتسب کے فیصلے سے مطمئن نہ ہوں تو فیصلہ ملنے کے 30 دن کے اندر اندر آپ اپنی گزارشات صدر پاکستان کو بھیج سکتے ہیں۔ وہ ادارہ جس کے خلاف شکایت کی گئی ہو اسے بھی یہ حق حاصل ہے کہ 30 دن کے اندر گزارشات صدر پاکستان کو بھیج دے۔

وفاقی محتسب کا فیصلہ آپ کے قانونی حقوق کو متاثر نہیں کرتا۔ اور آپ کا اپنی شکایت کے بارے میں عدالت میں پیش ہونے کے علاوہ دیگر قانونی چارہ جوئیاں کرنے کا حق قائم رہتا ہے۔

اگر آپ وفاقی محتسب کے فیصلے سے مطمئن نہ ہوں تو فیصلہ ملنے کے 30 دن

کے اندر اندر آپ اپنی گزارشات صدر پاکستان کو بھیج سکتے ہیں۔ وہ ادارہ جس کے خلاف شکایت کی

گئی ہو اسے بھی یہ حق حاصل ہے کہ 30 دن کے اندر گزارشات صدر پاکستان کو بھیج دے۔

اگر میں وفاقی محتسب کی خدمات سے مطمئن نہ ہوں تو

اگر آپ وفاقی محتسب کی خدمات سے مطمئن نہ ہوں یا اگر آپ سمجھیں کہ

۱۔ آپ سے بد اخلاقی سے پیش کیا ہے۔ یا

۲۔ آپ کے لئے صحیح طور پر چیزوں کی وضاحت نہیں کی گئی۔ یا

۳۔ بلاوجہ تاخیر سے کام لیا گیا ہے۔

تو آپ وفاقی محتسب سیکرٹریٹ کو خط لکھ سکتے ہیں فیکس یا ای میل کر سکتے ہیں۔