

Press Release

January 2, 2020

For immediate release

PMDU lauds SECP's efforts for complaint redressal

SECP's complaint redressal ratio at Citizen's portal is 91%

ISLAMABAD, January 2: The Prime Minister's Delivery Unit (PMDU) team lauded SECP's efficacy in handling complaints at citizen's portal, wherein the complaint redressal ratio of last one year is 91 percent.

Senior representatives of the PMDU visited the Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP) head office to review progress on complaints registered at PMDU. The session was attended by the Chairman SECP, Aamir Khan, Commissioner, Shaukat Hussain and heads of various departments.

The PMDU Deputy Secretary Adil Saeed Safi said that the PMDU's Citizen's portal is an opportunity to locate the actual causes of problems faced by the public and to find out enduring solutions.

Aamir Khan informed the visiting team that SECP has evolved an institutionalized system for effective and swift handing of complaints received at PMDU and its own Service Desk Management System (SDMS). As required by the PM's office, SECP has also formed a committee of senior management to regularly review the complaints and grievances, he added.

The Chairman SECP said that the SECP, to further enhance operational efficiency, transparency and service delivery, has initiated a project of end-to-end digitalization of its internal and external procedures. The SECP's automation project "Leading Efficiency through Automated Prowess" (LEAP) would improve service quality, promote transparency and enable efficient interaction for its customers.

The PMDU Deputy Secretary Adil informed participants that the government will be introducing additional features in the citizen's portal including a complainant scoring model. This mechanism will give a negative scores to complainants who use foul/obscene language, provide misleading information or post unlawful content and such complainants may be barred temporarily or even permanently from accessing the portal.

پرائم منسٹر ڈیلیوری یونٹ کا عوامی شکایات کے بروقت ازالہ پرائس ای سی پی کی تحسین
اسلام آباد (جنوری 2): پرائم منسٹر ڈیلیوری یونٹ (پی ایم ڈی یو) کے سربراہ نے سکیورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان کی جانب سے سیٹیزن پورٹل پر
درج کروائی جانے والی عوامی شکایات کے بروقت ازالہ پرائس ای سی پی کی کاوشوں کو سراہا۔ گزشتہ ایک سال کے دوران ای سی پی کی سیٹیزن پورٹل
پر شکایات کے اطمینان بخش حل کی شرح 91 فیصد رہی۔

ایس ای سی پی اور پرائم منسٹر ڈیلیوری پونٹ (پی ایم ڈی یو) کے سینئر نمائندگان کا تفصیلی اجلاس ایس ای سی پی کے ہیڈ کوارٹرز میں منعقد ہوا۔ اجلاس میں ایس ای سی پی کے چیئرمین عامر خان، کمشنر شوکت حسین اور ایس ای سی پی کے مختلف ڈپارٹمنٹس کے ہیڈز نے شرکت کی۔ پی ایم ڈی یو کے ڈپٹی سیکرٹری عادل سعید صافی نے بتایا کہ سیٹیزن پورٹل کے قیام کا مقصد عوام کو پیش آنے والے مسائل کے حوالے سے ایک ایسا پلیٹ فارم مہیا کرنا ہے جو ان شکایات کا کم سے کم وقت میں ازالہ کر سکے۔ پی ایم ڈی یو کی ٹیم نے بروقت شکایات نمٹانے پر ایس ای سی پی کی کاوشوں کو سراہا۔ پی ایم ڈی یو کے مطابق گزشتہ مارچ سے اب تک سیٹیزن پورٹل پر ایس ای سی پی کے دائرہ کار میں 1221 شکایات درج کروائی گئیں جن میں سے 1120 شکایات مقررہ وقت کے اندر اندر حل کر دی گئیں۔

ایس ای سی پی کے چیئرمین عامر خان نے پی ایم ڈی یو کی ٹیم کو بتایا کہ ایس ای سی پی نے سیٹیزن پورٹل پر موصول ہونے والی شکایات کے حل کے لئے ایک باقاعدہ نظام تشکیل دے رکھا ہے اور تمام متعلقہ محکموں میں فوکل پرسن مقرر ہیں۔ انہوں نے کہا کہ کے اقدامات کی تعریف کی اور کہا کہ عوامی شکایات کے ازالے کے لئے عوام کو ایک ایسا پلیٹ فارم مہیا کیا گیا ہے جو ان کی شکایات کا کم وقت میں ازالہ کر سکے۔ انہوں نے کہ ایس ای سی پی میں سنئیر مینجمنٹ کمیٹی تشکیل دی گئی ہے جو کہ ایس ای سی پی کے انے سروس ڈیسک مینجمنٹ سسٹم (ایس ڈی ایم ایس) اور سیٹیزن پورٹل پر شکایات اور ان کے ازالے کا ماہانہ جائزہ لیتی ہے۔

اس موقع پر پی ایم ڈی یو کے سیکریٹری عادل سعید صافی نے ایس ای سی پی میں شکایات کے ازالے کے نظام کی تعریف کی۔ انہوں نے اجلاس کو بتایا کہ سیٹیزن پورٹل پر جلد ایک نیا فیچر متعارف کروایا جائے گا جس کے ذریعے غیر اخلاقی زبان، گمراہ کن/ ناقص معلومات کی فراہمی یا عمومی طور پر غیر قانونی مواد شیئر کرنے والے شکایت کنندگان کی پی ایم ڈی یو پورٹل تک رسائی روک دی جائے گی۔