

2014

خیبر پختونخواہ

حق حصول خدمات کا قانون

THE KHYBER PAKHTUNKHWA RIGHT TO PUBLIC SERVICES ACT, 2014



خیبر پختونخواہ حق حصول خدمات کا قانون 2014ء

پاکستان کا آئین ہر شہری کو یہ حق دیتا ہے کہ وہ انفرادی اور اجتماعی طور پر حکومت سے عوامی خدمات طلب کرے۔ حکومت اس بات کی پابند ہے کہ وہ اپنے شہریوں کو خدمات شفاف اور موثر طریقے سے فراہم کرے۔ اس کے ساتھ ساتھ ایک ایسا طریقہ کار بھی وضع کرے کہ جس سے عام شہری کی شکایات کا ازالہ ہو سکے۔ اسی آئینی ذمہ داری کو پورا کرنے کے لیے خیبر پختونخواہ حکومت نے خیبر پختونخواہ حق حصول خدمات کے قانون 2014 کو نافذ کیا ہے۔ اس قانون کے تحت شہری ضلعی سطح پر سرکاری اداروں سے عوامی خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔

خیبر پختونخواہ حق حصول خدمات کے قانون 2014 کے اہم نکات

- ۱۔ شہریوں کی عوامی خدمات تک رسائی۔
- ۲۔ عوامی خدمات کا مقررہ مدت میں حصول کو یقینی بنانا۔
- ۳۔ عوامی خدمات کو شفاف طریقہ سے فراہم کرنا۔
- ۴۔ عوامی خدمات میں کسی بھی قسم کی کوتاہی کے مرتکب سرکاری اہلکار کا احتساب کرنا۔
- ۵۔ خدمت کی فراہمی میں تاخیر یا تعطل کی صورت میں ذمہ دار سرکاری اہلکار پر 25,000 روپے تک جرمانہ عائد کیا جاسکتا ہے۔
- ۶۔ خدمت کی عدم فراہمی یا تاخیر کی صورت میں ذمہ دار اہلکار سے جرمانے کا کچھ حصہ بطور معاوضہ ازالہ شکایت اپیل کنندہ کو دیا جاسکتا ہے۔
- ۷۔ اگر ذمہ دار اہلکار مقررہ مدت کے اندر خدمت مہیا نہیں کر پاتا تو بصورت دیگر متاثرہ شہری تیس (30) دن کے اندر جائے اپیل/مجاز حکام (Appellate Authority) کو درخواست درج کر سکتا ہے۔
- ۸۔ جائے اپیل/مجاز حکام (Appellate Authority) شکایت جمع کرنے کی تاریخ سے لیکر تیس دن کے اندر درخواست پر عمل درآمد کرنے کا مجاز ہے۔

خیبر پختونخواہ حکومت کی طرف سے درج ذیل عوامی خدمات کے نوٹیفیکیشن جاری کیے جا چکے ہیں۔

نمبر شمار	خدمات کی نوعیت	مقررہ مدت	ذمہ دار اہلکار	اپیل کے لئے مجاز حکام
1	ایف آئی آر کا اندراج / یومیہ ڈائری	فوری	ایس ایچ او	ڈسٹرکٹ پولیس افسر
2	ڈومیسائل سرٹیفکیٹ	دس یوم	ایڈیشنل ڈپٹی کمشنر / اے سی	ڈپٹی کمشنر
3	فرد	سات یوم	پٹواری	ڈپٹی کمشنر
4	پیدائش / وفات سرٹیفکیٹ	دو یوم	سیکرٹری یونین کونسل	اے ڈی، لوکل گورنمنٹ
5	عمارت کے نقشے کی منظوری (رہائشی)	30 یوم	اسسٹنٹ میونسپل آفیسر	چیف میونسپل آفیسر
6	اوپن ڈی	دو گھنٹے	میڈیکل آفیسر	ایم ایس / ڈی ایچ او
7	ایمرجنسی سرویسز	تیس منٹ	ہنگامی امدادی افسر	ایم ایس / ڈی ایچ او

نمبر شمار	خدمات کی نوعیت	مقررہ مدت	ذمہ دار اہلکار	اپیل کے لئے مجاز حکام
8	ڈرگ لائسنس کا اجراء	دس یوم	ڈرگ انسپکٹر	ڈی ایچ او
9	والڈسٹی، پشاور میں کمرشل نقشے کی منظوری	دو ماہ	چیف میونسپل آفیسر	ایڈمنسٹریٹو میونسپل کارپوریشن پشاور
10	والڈسٹی، پشاور سے باہر کمرشل عمارتی نقشے کی منظوری	ایک ماہ	AMO(P)MC پشاور	MO(I&S)MC پشاور
11	اسلحہ لائسنس کا اجراء	تصدیق کے 15 یوم بعد	ڈپٹی کمشنر	متعلقہ کمشنر
12	آل پاکستان اسلحہ اور کارتوس لائسنس	10 یوم	ڈپٹی کمشنر	سیکرٹری ہوم ڈیپارٹمنٹ
13	لرنر/ڈرائیونگ لائسنس کا اجراء	ایک یوم	پشاور کیلئے ڈائریکٹر ٹرانسپورٹ جبکہ دیگر اضلاع کیلئے اے ڈی سی/اے سی	سیکرٹری ٹرانسپورٹ ڈیپارٹمنٹ
14	نئے ڈرائیونگ لائسنس کا اجراء	ایک یوم	پشاور کیلئے ڈائریکٹر ٹرانسپورٹ جبکہ دیگر اضلاع کیلئے اے ڈی سی/اے سی	سیکرٹری ٹرانسپورٹ ڈیپارٹمنٹ
15	ڈرائیونگ لائسنس کی تجدید	ایک یوم	پشاور کیلئے ڈائریکٹر ٹرانسپورٹ جبکہ دیگر اضلاع کیلئے اے ڈی سی/اے سی	سیکرٹری ٹرانسپورٹ ڈیپارٹمنٹ
16	پانی کانکشن	دو ہفتے	دیگر اضلاع کے شہری علاقوں کیلئے میونسپل افسران دیگر اضلاع کے دیہی علاقوں کیلئے PHED, SDO	سی ای او WSSP پشاور PHED, XEN
17	پینے کے صاف پانی کی فراہم	حکومتی پالیسی/ترجیح کیمطابق (مرحلہ وار)	پشاور کیلئے جی ایم آر پریزنٹرز WSSP دیگر اضلاع کیلئے PHED, SDO	سی ای او WSSP پشاور متعلقہ ضلع کا PHED, XEN
18	کوڑا کرکٹ / ٹھوس غلاظت کوٹھکانے لگانا	36 گھنٹوں میں	پشاور کیلئے ڈپٹی کمشنر WSSP دیگر اضلاع کے شہری علاقوں کیلئے میونسپل آفیسرز	سی ای او WSSP پشاور چیف میونسپل آفیسر
19	مستحقین زکوٰۃ کی تقسیم	ڈسٹرکٹ زکوٰۃ کمیٹی کی جانب سے فنڈ وصولی کے بعد 20 یوم کے اندر	چیرمین لوکل زکوٰۃ کمیٹی	چیرمین ڈسٹرکٹ زکوٰۃ کمیٹی

ذمہ دار اہلکار

خدمات تک رسائی کیلئے ذمہ دار اہلکار پابند ہیں کہ مقررہ مدت میں شہریوں کو خدمات تک رسائی یقینی بنائیں بصورت دیگر شہری مجاز حکام سے اپیل کر سکتے ہیں۔

اپیل کے لئے مجاز حکام

مقررہ مدت میں اگر ذمہ دار اہلکار شہریوں کو خدمات تک رسائی یقینی نہ بنا سکیں تو متعلقہ خدمت کے لئے نامزد مجاز حکام سے اپیل کی جاسکتی ہے جو کہ خدمات تک رسائی کے قانون کے تحت پابند ہوگا کہ درکار خدمات تک شہریوں کی رسائی تیس دن میں ممکن بنائے۔

خیبر پختونخواہ حق حصول خدمات کمیشن

خیبر پختونخواہ حق حصول خدمات کمیشن تین افراد پر مشتمل ہے۔ یہ کمیشن صوبائی سطح پر بنایا گیا ہے۔ کمیشن کی اہم ذمہ داری یہ ہے کہ اگر ذمہ دار اہلکار اور مجاز حکام شہری کو مقررہ مدت کے دوران خدمت مہیا نہیں کرتے تو کمیشن شہری کو درج شکایت کی جانچ پڑتال کے بعد متعلقہ سرکاری ادارے کو خدمات مہیا کرنے کا پابند بنائے گا اور ذمہ دار اہلکار کی کوتاہی ثابت ہونے پر -25,000 روپے تک جرمانہ عائد کر سکتا ہے۔ اس کے علاوہ کمیشن جائے اپیل/مجاز حکام یا ذمہ دار اہلکار کو خدمات کی فراہمی میں تاخیر یا تعطیل کی صورت میں عائد جرمانے کا کچھ حصہ بطور معاوضہ ازالہ شکایت اپیل کنندہ کو دے سکتا ہے۔

ضلعی سطح پر مامور مانیٹرنگ افسران کی تفصیل

خیبر پختونخواہ خدمات تک رسائی کمیشن کے ماتحت اب تک مندرجہ ذیل مانیٹرنگ افسران مختلف اضلاع میں تعینات کیے جا چکے ہیں جن کا مقصد لوگوں کو رہنمائی دینا اور معاونت پیش کرنا ہے۔

نام	مقام ڈیوٹی	رابطہ نمبر	نام	مقام ڈیوٹی	رابطہ نمبر
سردار عدنان خان	ڈی سی آفس ایبٹ آباد	0333-5023151/ 0992-335150	منصور احمد خان	ڈی سی آفس، مردان	0343-9029962/ 0937-864922
مصباح اللہ	ڈی سی آفس، بنوں	0336-1920823	خلیل احمد	ڈی سی آفس، بنگرام، ایبٹ آباد	0321-9005054
محمد سعد جاوید	ڈی سی آفس، D.I.KHAN ٹانک	0343-1991200	ثابت خان	ڈی سی آفس، توگھار	0300-2651188
ضیاء اللہ	ڈی سی آفس، بکی مروت	0332-7237779	محمد آصف جان	ڈی سی آفس، نوشہرہ	0344-3708099/ 0923-561056
ساجد علی	ڈی سی آفس، مالاکنڈ	0345-9232562	فضل امین	ڈی سی آفس، کواٹ	0300-9366845/ 0922514871
عثمان غنی	ڈی سی آفس، مانسہرہ، کوہستان	0302-5610901	شہباز خان	پبلک سروس سینٹر، ضلع کچہری مردان	0313-9898981/ 0937-9230724
محمد شفاق	ڈی سی آفس، پشاور	0345-9103799	شوکت علی	ڈی سی آفس، چترال	0331-9394537
محمد الیاس	ڈی سی آفس، سوات	0333-9502388	صمد خان خٹک	ڈی سی آفس، کرک	0333-9125504
سمیرا گل	ڈی سی آفس، ہری پور	0995-613349	حضرت ولی	ڈی سی آفس، یونیر	0301-8885109/ 0939-510711
حمزہ کمال	ڈی سی آفس، چارسدہ	0334-9551587/ 0916513318	اسلمعلیل خٹک	ڈی سی آفس، چارسدہ	0301-8838000
بادخان	ڈی سی آفس، شانگلہ	0320-9122420/ 0996-850092	نور حسن	ڈی سی آفس، لوئر، اپر دی	0343-9996171
عبدالماجد	ڈی سی آفس، صوابی	0312-9810003/ 0938-224349			

آپ مزید معلومات کیلئے اور شکایت درج کرانے کے لئے خیبر پختونخواہ حق حصول خدمات کمیشن کی ای میل chiefirts@hotmail.com

فون نمبر 091-9210320 اور فیکس نمبر 091-9210198 پر بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔

مزید معلومات کیلئے ہماری ویب سائٹ www.c-gpa.org وزٹ کیجئے۔