USAID
امریکی عوام کی طرف سے

CGPA
CENTRE FOR GOVERNANCE
AND PUBLIC ACCOUNTABILITY

خیبر پختونخواہ
حقِ حصولِ خدمات
کا قانون 2014

www.c-gpa.org

CGPA
CENTRE FOR GOVERNANCE
AND PUBLIC ACCOUNTABILITY

مئی 2015

اِس اشاعتی یا بصری (یا دیگر مواد) کی تیاری ادارہ ریاستہائے متحدہ امریکہ برائے بین الاقوامی ترقی کے زریعے امریکی عوام کے تعاون سے ممکن بنائی گئی ہے۔ تاہم اِس کے مندرجات کی ذمہ داری کلی طور سینٹر فار گورننس اینڈ پبلک اکاونٹیبلیٹی CGPA کے سر ہے اور ضروری نہیں کہ ادارہ ریاستہائے متحدہ امریکہ برائے بین الاقوامی یا امریکی حکومت اِس میں پیش کیئے گئے خیالات سے متفق ہو۔

www.c-gpa.org

خیبر پختونخواہ حقِ حصولِ خدمات کا قانون 2014

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۔ اِس کے ساتھ ساتھ ایک اِیسا طریقہ کار بھی وضع کرے کہ جس سے عام شہری کی شکایات کا ازالہ ہو سکے۔ اِسی آئینی ذمہ داری کو پورا کرنے کے لیے خیبر پختونخواہ حکومت نے **خیبر پختونخواہ حقِ حصولِ خدمات کے قانون 2014** کو نافذ کیا ہے۔ اِس قانون کے تحت شہری ضلعی سطح پر سرکاری اِداروں سے عوامی خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔

خیبر پختونخواہ حقِ حصولِ خدمات کے قانون 2014 کے اِہم نکات:

ا۔ 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 جُرمانہ عائد کیا جاسکتا ہے۔

۶۔ خدمت کی عدم فراہمی یا تاخیر کی صورت میں ذمہ دار اہلکار سے جرمانے کا کچھ حصہ بطورِ معاوضہ ازالہِ شکایت اپیل کنندہ کو دیا جاسکتا ہے۔

۷۔ اگر ذمہ دار اہلکار مقررہ مدت کے اندر خدمت مہیا نہیں کر پاتا تو بصورتِ 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 (Appelate 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 درجہ ذیل عوامی خدمت کے نوٹیفیکیشن جاری کیے جا چکے ہیں۔

نمبر شمار	خدمات کی نوعیت	مُقررہ مُدت	ذمہ دار اہلکار	اپیل کیلئے 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/ایسی	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 آفسر
6.	او پی ڈی	دو گھنٹے	میڈیکل آفیسر	ایم ایس/ڈی ایچ او
7.	ایمرجنسی سروسز	تیس منٹ	ہنگامی امدادی افسر	ایم ایس/ڈی ایچ او
8.	ڈرگ لائسنس کا اجراء	دس یوم	ڈرگ انسپکٹر	ڈی ایچ او
9	والڈ سٹی، پشاور میں کمرشل نقشے کی منظوری	دو ماہ	چیف میونسپل آفیسر	ایڈمنسٹریٹر میونسپل کارپوریشن پشاور
10.	والڈ سٹی، پشاور سے باہر کمرسل 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	سیکٹری ہوم ڈیپارٹمنٹ
13.	لرنر/ڈرائیونگ لائسنس کا اجراء	ایک یوم	پشاور کیلئے ڈائریکٹر ٹرانسپورٹ جبکہ دیگر اضلاع کیلئے اے ڈی سی/اے سی	سیکٹری ٹرانسپورٹ ڈیپارٹمنٹ
14.	نئے ڈرائیونگ لائسنس کا اجراء	ایک یوم	پشاور کیلئے ڈائریکٹر ٹرانسپورٹ جبکہ دیگر اضلاع کیلئے اے ڈی سی/اے سی	سیکٹری ٹرانسپورٹ ڈیپارٹمنٹ
15.	ڈرائیونگ لائسنس کی تجدید	ایک یوم	پشاور کیلئے ڈائریکٹر ٹرانسپورٹ جبکہ دیگر اضلاع کیلئے اے ڈی سی/اے سی	سیکٹری ٹرانسپورٹ ڈیپارٹمنٹ
16.	پانی کا کنکشن	دو ہفتے	i) پشاور کیلئے زونل منیجر WSSP ii) دیگر اضلاع کے شہری علاقوں کیلئے میونسپل افسران iii) دیگر اضلاع کے دیہی علاقوں کیلئے PHED, SDO	i) سی ای او WSSP پشاور ii) چیف میونسپل آفیسر iii) PHED, XEN
17.	پینے کے صاف پانی کی فراہمی حکومتی پالیسی/ترجیح کے مطابق (مرحلہ وار)		i) پشاور کیلئے جی ایم آپریشنز WSSP ii) دیگر اضلاع کیلئے PHED,SDO	i) سی ای او WSSP پشاور ii) متعلقہ ضلع کا PHED,XEN
18.	کوڑا کرکٹ/ٹھوس غلاظت کو ٹھکانے لگانا	36 گھنٹوں میں	i) پشاور کیلئے زونل منیجرز WSSP ii) دیگر اضلاع کے شہری علاقوں کیلئے میونسپل آفیسرز	i) سی ای او WSSP پشاور ii) چیف میونسپل آفیسر
19.	مستحقین زکوٰۃ کی تقسیم	ڈسٹرکٹ زکوٰۃ کمیٹی کی جانب سے فنڈز وصولی کے بعد 20 یوم کے اندر	چیئرمین لوکل زکوٰۃ کمیٹی	چیئرمین ڈسٹرکٹ زکوٰۃ کمیٹی

خیبر پختونخواہ حقِ حصولِ خدمات کمیشن:

خیبر پختونخواہ حقِ حصولِ 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 اِدارے کو خدمات مہیا کرنے کا پابند بنائے گا یا ذمہ دار اہلکار کی کوتاہی ثابت ہونے پر -/25,000 روپے تک جرمانہ عائد کرے گا۔ اِس کے علاوہ کمیشن جائے اپیل/مجاز حکام یا ذمہ دار اہلکار کو خدمات کی فراہمی میں تاخیر یا تعطلی کی صورت میں عائد جرمانے کا کچھ حصہ بطورِ معاوضہ ازالہِ شکایت اپیل کنندہ کو دے سکتا ہے۔

☆ آپ مزید معلومات کیلئے اور شکایت درج کرانے کے لئے خیبر پختونخواہ حقِ حصولِ خدمات کمیشن کی ای میل chiefrts@hotmail.com اور فون نمبر 091-9210320، فیکس نمبر 091-9210198 پر بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔

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