

CITIZEN'S GUIDELINES
MANUAL FOR EFFECTIVE USE OF
PAKISTAN
CITIZEN'S
PORTAL Version 1.0

INDIA

عوام کی آواز

تعارف

وزیراعظم پرفارمنس ڈیلیوری یونٹ (PMDU) نے شہریوں کی شکایات کے ازالے کے لئے پاکستان سٹیٹن پورٹل ایپلیکیشن (Pakistan Citizen's Portal Application) کا کامیابی سے آغاز کر دیا ہے۔ یہ ایک سرکاری موبائل ایپلیکیشن ہے جو *Android* اور *IOS* موبائل فونز پر دستیاب ہے۔ جو شکایات کے ازالے کے ساتھ ساتھ شہریوں کی آراء کو مرکزی حیثیت دیتے ہوئے بہتر طرز حکمرانی کو فروغ دینے کے لئے ایک ذریعے کے طور پر استعمال کی جا رہی ہے۔ یہ ایپلیکیشن شہریوں کو ہر سطح پر حکومتی اداروں کے سامنے اپنے مسائل کو ذریعہ لانے، شکایات کے ازالے اور تہاویز کی فراہمی کے حوالے سے ایک پلیٹ فارم فراہم کرتی ہے۔ حکومت کے حوالے سے یہ ایپلیکیشن ادارہ جاتی کارکردگی کو جانچنے اور مختلف حکومتی اداروں کو ان کے تفویض کردہ کردار اور ذمہ داریوں کیلئے جواب دہ بناتی ہے۔

توجہ طلب بات

معزز شہری!

اہدایات کو فور سے پڑھ لیں۔ اگر آپ دی گئی ہدایات پر عمل کرتے ہوئے قانون کے دائرہ میں رہ کر اس ایپلیکیشن کا استعمال کریں گے تو پی ایم ڈی یو اس پلیٹ فارم پر آپ کا خیر مقدم کرتا ہے۔

آپ کی رجسٹریشن منسوخ یا معطل کی جاسکتی ہے۔

کسی شہری کی جانب سے بھیجی گئی شکایت کو مربوط معیار کے مطابق پرکھا جائے گا۔ اگر کسی بھی شکایت کو اخلاقی و قانونی معیار کے مطابق نہیں پایا گیا تو اس شہری کی رکنیت رجسٹریشن معطل یا مستقل خارج کر دی جائے گی۔ اس ضمن میں شہری کو باقاعدہ اطلاع دی جائے گی۔

مندرجہ ذیل اقسام کی شکایات پر کوئی کارروائی نہیں ہوگی۔

شہری شکایت کو درج کرنے سے پہلے تسلی کر لیں کہ اگر ان کا مسئلہ حل میں دیئے گئے کسی بھی ذمے میں آتا ہے تو اس میں کی جانے والی شکایت بغیر کسی کارروائی کے خارج کی جائے گی مثلاً

(1) ایسے معاملات جو عدالت میں زیر سماعت ہوں۔

(2) وہ معاملات جو کسی سیاسی جماعت سے متعلق ہوں اور جس میں کسی بھی قسم کی سرکاری مملکتاری نہ بنتی ہو۔

(3) وہ شکایات جن کا متن غیر واضح ہو، جس پر کارروائی اداروں کے لئے ممکن نہ ہو

- 4) وہ شکایت جس کے لئے ضروری تفصیلات شہری کی جانب سے مہیا نہ کی گئی ہوں۔
- 5) وہ مسائل جو مکمل طور پر خاندانی/گھریلو ہوں اور جن کا سرکاری حکام کے ساتھ کوئی تعلق نہ ہو۔
- 6) قومی سلامتی سے متعلق امور و معاملات، معلومات کی حصولی وغیرہ۔
- 7) اس کے علاوہ شکایات جو شہری اپنی مرضی سے واپس لینا چاہتے ہوں۔

رجسٹریشن کا طریقہ کار

شہری اپنے مسائل اور تجاویز کیلئے App کو ڈاؤن لوڈ کر کے اپنی رجسٹریشن کرائے، App ڈاؤن لوڈ کرنے کیلئے *Google Play Store* اور *Apple App Store* پر جا کر پاکستان سٹیٹن پورٹل ایپ کو ڈاؤن لوڈ کریں اور دیئے گئے فارم کو پر کر کے رجسٹر کریں۔

(1) پاکستانی شہری

(2) بیرون ملک مقیم پاکستانی

(3) غیر ملکی شہری

آپشن کے انتخاب کے بعد شہری اپنی متعلقہ لازمی معلومات سسٹم کو فراہم کریں مثلاً نام، جنس، تاریخ پیدائش، شناختی کارڈ نمبر، موبائل نمبر، ای میل ایڈریس، اپنا پیشہ اور تعلیمی قابلیت وغیرہ، شہری تب تک رجسٹریشن حاصل نہیں کر سکتا جب تک مندرجہ بالا لازمی معلومات جیسے نام، موبائل نمبر اور شناختی کارڈ نمبر و پتہ فراہم نہ کیا ہو۔ ان معلومات کے علاوہ باقی معلومات اختیاری ہیں جیسا کہ ای میل، پیشہ وغیرہ۔ تاہم دیگر معلومات حکومت کو منصوبہ سازی میں مددگار ثابت ہو سکتی ہیں۔ بیرون ملک مقیم پاکستانی شہری اضافی معلومات فراہم کریں گے مثلاً پاسپورٹ نمبر، ملک جہاں رہائش پزیر ہوں اور بیرون ملک رہائش کا مقصد (ملازمت، مطالعہ وغیرہ) جبکہ غیر ملکیوں کو اپنے شہریت کی معلومات اور پاکستان آنے کا مقصد جیسی معلومات فراہم کرانا ہوگی۔

شکایات کی اندراج کا طریقہ کار

شہری اپلیکیشن کو انسٹال کرنے کے بعد درج ذیل Options استعمال کریں۔

(1) "+" نشان پر کلک کر کے نئے کمپلینٹ کا انتخاب کریں گے۔

(2) درجہ اول پر متعلقہ کیٹیگری کا انتخاب کریں۔

(3) درجہ دوم میں دیئے گئے کیٹیگریز میں متعلقہ کیٹیگری کا انتخاب کریں۔

(4) دیئے گئے کیٹیگریز میں ذیلی کیٹیگری کا انتخاب کریں۔

(5) "Complaint Details" میں شکایت کی تفصیل درج کریں۔

(6) "Complaint Location" میں جس ادارے، علاقے یا محکمے کے خلاف شکایت ہو اس کا اندراج کریں

(7) متعلقہ صوبہ، ڈسٹرکٹ یا تحصیل کا انتخاب کریں جہاں پر مسئلے کی نشاندہی کی جا رہی ہو۔

(8) اگر کوئی دستاویزات ہوں تو "Choose File" والی آپشن پر کلک کر کے متعلقہ دستاویزات منسلک کریں۔

(9) اگر آپ شکایت درج کرنا چاہتے ہیں اور اپنی معلومات کو ظاہر نہیں کرنا چاہتے تو "Hide my identity" پر کلک کر

گزارش ہے کہ ان معاملات میں اپنے کو انف Hide نہ کریں جو ان سے ذاتی طور پر منسلک ہوں۔

(10) آخری آپشن "Submit" ہے جس پر کلک کرنے سے آپ کی شکایت درج ہو جائی گی۔

یہ دگر نہ چھوڑ دیں، شہریوں سے

PMDU کے ساتھ رابطہ رکھنے کے دیگر ذرائع

شکایات/تجاویز کے حوالے سے رہنمائی حاصل کرنے کے علاوہ شہری پی ایم ڈی یو کے تنظیم ساز ٹیم کے ساتھ روابط بھی قائم کر سکتے ہیں اور معاشرے کی بہتری کے لئے اس پلیٹ فارم کا مفید رکن بھی بن سکتا ہے

APP کے بغیر شکایات کے اندراج کا طریقہ۔

وہ شہری جو موبائل ایپلیکیشن استعمال نہیں کر سکتے وہ درج ذیل طریقوں سے اپنی شکایات درج کروا سکتا ہے۔

(1) شکایات کے ازالے کی غرض سے پورے ملک میں 5 ہزار سے زائد سرکاری دفاتر پاکستان سینیٹرز پورٹل سے منسلک ہیں۔ موبائل ایپلیکیشن کے علاوہ شہری اپنی شکایات کا اندراج خط، ای۔ میل، ٹیلی فون یا شکایت کنندہ خود جا کر متعلقہ دفتر میں اپنا شکایت درج کریں۔

(2) شہری اپنے گئے ای میل *pmdu@pmo.gov.pk* پر شکایات بھیجیں۔ شکایت کنندہ اپنا نام، موبائل نمبر اور شناختی کارڈ نمبر کے ساتھ ساتھ شکایت کی تفصیل اور دستاویزات ای میل کر کے بھیجیں۔

(3) شہری PMDU کے فیس بک پیج پر بھی اپنی شکایات درج کر سکتے ہیں، اور شکایت کے حوالے سے تمام تر معلومات فراہم کریں۔

(4) شہریوں کے لئے گھنٹے ویب سروس کا آغاز بہت جلد کیا جائے گا۔

شکایات کا بروقت ازالہ کیسے ممکن ہے

شہریوں کی شکایات پر بروقت کارروائی کے لئے ضروری ہے کہ مندرجہ ذیل باتوں کا خیال رکھا جائے۔

(1) شکایات/تجاویز اور رہنمائی کے لئے صحیح کیٹگری اور مجاز حکام کا انتخاب ضروری ہے۔

(2) واضح مواد/معلومات کی فراہمی آپ کی شکایت کے بروقت ازالے میں مفید ثابت ہوگی۔

(3) ضروری اور متعلقہ معلومات کی فراہمی جیسے تصویر، آڈیو یا ویڈیو کو شکایت کے ساتھ منسلک کرنا۔

شکایات کے ازالے کا دورانیہ

کسی بھی شکایت کے ازالے و کارروائی کے لئے کم سے کم 20* دن اور زیادہ سے زیادہ 41* دن درکار ہوں گے، شکایت درج ہوتے ہی سرکاری محکمے پر لازم ہوتا ہے کہ وہ شکایت کو مجوزہ وقت میں حل کریں (اگر ممکن ہو)۔ ادارے اس بات کے پابند ہیں کہ اگر کوئی شکایت مجوزہ وقت میں حل نہ ہو سکتی ہو تو شہری کو مناسب جواب بعد وجہ دیا جائے۔ بعض شکایات جس میں دو سے زائد ادارے شامل ہوں تو ان کے ازالے کے لئے زیادہ وقت بھی لگ سکتا ہے، شہری شکایات کے حوالے سے کی جانے والی کارروائی ہر وقت اپنے موبائل پر دیکھ سکتے ہیں۔

حل شدہ شکایات کون سی ہوتی ہیں

کسی بھی شکایت کے ازالے کی تین صورتیں ہو سکتی ہیں۔ جب کوئی بھی شکایت حل ہوتی ہے تو شہری کو *Compliant Closed* کا پیغام دیا جاتا ہے۔ اس پیغام کے ساتھ شہری کی شکایت پر کارروائی مندرجہ ذیل صورتوں میں ہو سکتی ہے۔

(1) شکایت مکمل طور پر حل ہو گئی ہے۔

(2) شکایت پر ضروری کارروائی مکمل میں لائی جا چکی ہے یا شہری کو Partial Relief (جزوی امداد) دیا جا چکا ہے یا دیا جا رہا ہے، یا مزید کارروائی بنتی ہے۔

(3) مروجہ قوانین کی وجہ سے شہری کی درخواست کی روشنی میں کوئی Relief نہیں دیا جاسکتا۔

شہری اپنے موبائل میں Click for Details سے اپنی شکایت پر کی جانے والی کارروائی دیکھ سکتا ہے۔

شکایات/تجاویز کے حوالے سے آپ کی رائے اہم ہے

شہری اپنی شکایات کے ازالے یا کارروائی کے حوالے سے اپنی رائے ضرور دیں، آپ کی رائے ہمیں اس سسٹم کو بہتر بنانے اور عوام کو بہترین سروسز فراہم کرنے میں مددگار ثابت ہو سکتی ہے۔ آپ کی رائے جاننے کے لئے آپ کو یاد دہانی کرائی جائے گی۔

نوٹ: شہریوں کی زیادہ تر شکایات اوپر دی گئی وجوہات کی بنا پر تاخیر کا شکار ہو جاتی ہیں۔ لہذا تمام شہریوں سے گزارش ہے کہ اوپر دی گئی ہدایات پر عمل کر کے شکایت درج کیا کریں، تاکہ آپ کی شکایات کا حل جلد ممکن ہو۔