

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



عوام کی آواز

تعارف

وزیراعظم پرفارمنس ڈیپارٹمنٹ (PMDU) نے شہریوں کی شکایات کے ازالے کے لئے پاکستان سٹیژن 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 طریقہ سہرائی کو فروغ دینے کے لئے ایک ذریعے کے طور پر استعمال کی جارہی ہے۔ یہ ایپلیکیشن شہریوں کو ہر سطح پر حکومتی اداروں کے سامنے اپنے مسائل کو زیرِ غور لانے، شکایات کے ازالے اور جواب دہ 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

سرکاری

اہدایات کو غور 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 یہی ایم ڈی ایس 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 مورچہ معیار کے مطابق پرکھا جائے گا۔ اگر کسی بھی شکایت کو اطلاقی و قانونی معیار کے مطابق نہیں پایا گیا تو اس شہری کی رکنیت اور 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 تامل کر لیں کہ اگر ان کا مسئلہ حل میں دینے کے لئے کسی بھی ذمہ سے مشا تہ ہے تو اس ضمن کی جانے والی شکایت بغیر کسی کارروائی کے خارج کی جائے گی مثلاً

(1) ایسے معاملات جو عدالت میں زیرِ ماعت ہوں۔

(2) دو معاملات جو کسی سیاسی جماعت سے متعلق ہوں اور جس میں کسی بھی قسم کی سرکاری مصلحتاری نہ جاتی ہو۔

(3) دو شکایات جن کا ضمن 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 تہاوج کیلئے App کو ڈاؤن لوڈ کر کے اپنی رجسٹریشن کرانے App ڈاؤن لوڈ کرنے کیلئے *Google Play Store* اور

Apple App Store پر جا کر پاکستان سٹیزن پورٹل ایپ کو ڈاؤن لوڈ کریں اور دیے گئے فارم کو پُر 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 جب تک رجسٹریشن حاصل نہیں کر سکتا جب تک مندرجہ بالا لازمی معلومات جیسے نام، موبائل نمبر اور شناختی کارڈ نمبر و پید

فراہم نہ کیا ہو۔ ان معلومات کے علاوہ اپنی معلومات اختیار کی 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 کر سکتے ہیں مثلاً پاسپورٹ نمبر، ملک جہاں رہائش پزیر ہوں اور بیرون ملک رہائش کا مقصد

(مازمت، 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 شکایتیں کو ارسال کرنے کے بعد درج ذیل Options استعمال کریں۔

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

2) کو رجسٹرڈ پر متعلقہ کنٹکری کا انتخاب کریں۔

3) کو رجسٹرڈ دوم میں دیے گئے کنٹکریز میں متعلقہ کنٹکری کا انتخاب کریں۔

4) دیے گئے کنٹکریز میں ذیلی کنٹکری کا انتخاب کریں۔

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

6) "Complaint Location" میں جس ادارے سے متعلق شکایت ہے اس کا اندراج کریں

7) متعلقہ صوبہ/ضلع/ضلع کا انتخاب کریں جہاں پر مسئلہ کی شناختی کی جا رہی ہو۔

8) اگر کوئی دستاویز اسے ہوتا "Choose File" والی آپشن پر کلک کر کے متعلقہ دستاویز اسے منسلک کریں۔

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

گزارش ہے کہ ان معلومات میں اپنے کو "Hide" کرنے کی جہاں سے ذاتی طور پر منسلک ہوں۔

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

یہ دیگر نہ چھوڑیں اشریوں سے

PMDU کے ساتھ رابطہ رکھنے کے دیگر ذرائع

حکایات/تجاویز کے حوالے سے، انسانی ماحول کے ملوث و شہری نی ای ایم ای کے تنظیم ساز نظم کے ساتھ درج ذیل کا کام کر سکتے ہیں اور معاشرے کی بہتری کے لئے اس پلیٹ فارم کا مفید رکن بھی بن سکتا ہے۔

APP کے بغیر حکایات کے اندراج کا طریقہ۔

وہ شہری جو موبائل فون پر ایپس استعمال نہیں کر سکتے، درج ذیل طریقوں سے اپنی حکایات درج کر سکتا ہے۔

- 1) حکایات کے ازالے کی فرس سے پورے ملک میں ایک بار سے زائد سرکاری دفاتر پاکستان سمیت ان پورٹل سے شکایتیں۔ موبائل فون ایپس کے ملوث و شہری اپنی حکایات کا اندراج دلی، نئی دہلی، ممبئی، کلکتہ، لاہور، چاندیگرہ اور حیدرآباد کے علاقوں میں اپنا حکایات درج کریں۔
- 2) شہری اپنے ایم ای میل "pmdu@gmo.gov.pk" پر حکایات بھیجیں۔ حکایات کنندہ اپنا نام، موبائل نمبر اور شناختی کارڈ نمبر کے ساتھ ساتھ حکایات کی تفصیل اور تصاویر ای میل کر کے بھیجیں۔
- 3) شہری PMDU کے فیس بک پیج پر بھی اپنی حکایات درج کر سکتے ہیں اور حکایت کے حوالے سے تمام تر معلومات فراہم کریں۔
- 4) شہریوں کے لئے گھر بیٹھے ویب سروس کا آغاز بہت جلد کیا جائے گا۔

حکایات کا بروقت ازالہ کیسے ممکن ہے

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

- 1) حکایات/تجاویز کا دورا انسانی کے لئے صحیح نگرانی اور نفاذ کا کام کا انتخاب ضروری ہے۔
- 2) واضح موبائل معلومات کی فراہمی آپ کی حکایات کے بروقت ازالے میں مفید ثابت ہوگی۔
- 3) ضروری اور متعلقہ معلومات کی فراہمی جیسے تصویر، مآخذ، یا ویڈیو کو حکایت کے ساتھ شکایت کرنا۔

حکایات کے ازالے کا دورانیہ

کسی بھی حکایت کے ازالے کا ردائی کے لئے کم سے کم 20 دنوں اور زیادہ سے زیادہ 45 دنوں کا کاربوں کے حکایت درج ہونے سے سرکاری عملے پر لازم ہوتا ہے کہ وہ حکایات کو گزشتہ وقت میں حل کریں (اگر ممکن ہو کہ عوارس بات کے پانچ دن میں کہ کوئی حکایت گزشتہ وقت میں حل نہ ہو سکتی ہو تو شہری کو مناسب جواب بعد دیا جائے۔ بعض حکایات جس میں عذر اور سے شامل ہوں تو ان کے ازالے کے لئے زیادہ وقت لگ سکتا ہے، شہری حکایات کے حوالے سے کی جانے والی کارروائی پر وقتاً پہ موبائل پر دیکھ سکتے ہیں۔

عمل شدہ حکایات کون سی ہوتی ہیں

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

- 1) حکایت مکمل طور پر حل ہو گئی ہے۔
 - 2) حکایت پر ضروری کارروائی حل میں آئی جا چکی ہے یا شہری کو Partial Relief (جزوی مدد) دیا جا چکا ہے یا دیا جا رہا ہے۔ یا مزید کارروائی قفل ہے۔
 - 3) مزید ترمیم کی وجہ سے شہری کی درخواست کی روشنی میں کوئی Relief نہیں دیا جاسکتا۔
- شہری اپنے موبائل میں Click for Details سے اپنی حکایت پر کی جانے والی کارروائی دیکھ سکتا ہے۔

حکایات/تجاویز کے حوالے سے آپ کی رائے اہم ہے

شہری اپنی حکایات کے ازالے یا کارروائی کے حوالے سے اپنی رائے ضروری ہے۔ آپ کی رائے ہمیں اس سسٹم کو بہتر بنانے اور عوام کو بہترین سروس فراہم کرنے میں مددگار ثابت ہو سکتی ہے۔ آپ کی رائے جاننے کے لئے آپ کو درکار پائی کرانی چاہئے گی۔

نوٹ: شریوں کی زیادہ تر شکایات اور پرہیزی کی وجوہات کی بنا پر تاخیر کا فائدہ چاہتی ہیں۔ امید اتمام شریوں سے گزارش ہے کہ اوپر دی گئی چار بات پر عمل کر کے شکایت درج کیا کریں تاکہ آپ کی شکایت کا حل جلد ممکن ہو۔