CITIZENS’ CHARTER

OF

CENTRAL PASSPORT ORGANISATION

MINISTRY OF EXTERNAL AFFAIRS

FOR

ISSUANCE AND DELIVERY OF PASSPORT SERVICES

2016

تعارف

(1) بھارتی راہ داری ودیگر سفری دستاویزات مثلاً (۱) شناختی سند (۲) ایمرجنسی سرٹفکیٹ مفاجاتی سند (۳) پولیس کلیرنس سند/ صفائی سند اور حدمتار کہ سفری اجازت نامہ کی خروج محکمہ بیرونی وزارت سے ہوتی ہے ۔حکومت ہند کے ماتحت دفاتر/مرکزی راہ داری ترکیب اوراس کے فعال راہ دار مخروج ہندوستان کے اندر اور باہر مجاز حکامِ ہند کرتے ہیں۔

(1.2) بھارتی شہریوں کیلئے پاسپورٹ اوردوسرے سفری دستاویزات کی فراہمی پاسپورٹ ایکٹ 1967ء سے باقاعدہ بنائی گئی تھی ،اس ایکٹ کے تحت کوئی بھی بھارتی شہری جائز پاسپورٹ یا سفری دستاویز کے بعد بیرون ملک سفرنہیں کرسکتا ہے۔اس ایکٹ کے تحت ان قواعد وضوابط کوواضح کیا گیا ہے جن کی بناء پر وہ پاسپورٹ یا سفری دستاویزات حاصل کرسکتا ہے اوران وجوہات کوبھی صاف طور پر واضح کیا گیا ہے۔جس کی وجہ سے اُسے پاسپورٹ یا سفری دستاویزات اجرانہیں کی جاسکتی ہیں ،اس ایکٹ کے تحت پاسپورٹ یا سفری دستاویزات کی منسوخی کے بارے میں پوری طرح وضاحت کی گئی ہے کہ کن وجوہات کی بناء پر ایک شہری کا پاسپورٹ یا سفری دستاویزات منسوخ کی گئی ہیں تاہم اس ایکٹ میں منسوخی ضبطی یا پاسپورٹ کی واپسی کے خلاف اپیل کی گنجائش بھی رکھی گئی ہے۔

(2)Citizens Charter:شہری اقرارنامہ

شہریوں کا اقرارنامہ جوکہ راہ داری خدمات سے تعلق رکھتا ہے راہ داری دفتر سے اجرا کیا جاتا ہے۔ یہ اس ادارے کا نظم وضبط مرکزی راہ داری آرگنائزیشن سنبھالتا ہے جوراہ داری خدمات ہندوستانی سفیروں کے ذریعے ملک سے باہر فراہم کئے جاتے ہیں وہ اس اقرارنامے کے دائرے میں نہیں آتی ہیں۔

(3) Vision Statement:نظریاتی بیان

بیرونی وزارت اپنے فعال طریقہ کار سے لوگوں کو وقت مقررہ پر راہ دار یعنی پاسپورٹ صاف وشفاف طریقے سے آرام دہ ماحوم میں باضابطہ طور پر تجربہ کاری اور آمادگی کے ساتھ پاسپورٹ ایکٹ 1967ء کے راہ داری عمل کے تحت فراہم کرتی ہے۔

(4) Index of services:فہرست خدمات

(۱) Passport اخراج راہ دار

(۲) پولیس نکاسی سند

(۳) پیشگی راہ دار سند۔(یا) حوالگی راہ دار سند۔

(۴) باقی جات اسناد راہ دار

شہریوں کے فائدے اورسہولت کے لئے راہ دار حاصل کرنے سے متعلق تفصیلی ہدایات اطلاعات ومعاملات پاسپورٹ فیس اور درکار دستاویزات www.passportindia.gov.in پر دستیاب ہیں۔

(5) Citizen Support Services شہری تعاون خدمات

Passport Seva Kendra راہ دار جمع ادارہ	محکمہ راہ داری سارے ہندوستان میں اعلیٰ قسم کی خدمات میسر رکھتا ہے۔مثلاً اطلاعات، کھانے پینے کی سہولیات، عوامی ٹیلی فون سہولیات، بچوں کا نگہداشت کمرہ، ATM سہولیات، خصوصاً جسمانی طور ناخیزوں کیلئے ڈھیر ساری سہولیات دستیاب ہیں۔
اطلاعاتی مدد Online۔اندرجات درخواست ۔فیس کی ادائیگی ،ملاقات اور درخواست کی کیفیت۔	شہری کسی بھی وقت کہیں پر بھی اپنی درخواست Online بھر کر محکمہ راہ داری سے ملاقات کے اوقات اپنے نزدیکی راہ داری ادارہ سے حاصل کرسکتا ہے جو کہ عام طور پر ایک سے سات دنوں تک ہوسکتی ہے۔اس میں کچھ علاقائی اور موسمی تفاوت ہوسکتی ہے۔
National Call Centre قومی کال مرکز	24x7 مفت کال کے ذریعے صوتی رابطہ امداد اایگزیکٹو امداد 8 بجے صبح سے 10 بجے رات ،17 بھارتی زبانوں میں دستیاب۔
SMS Status Tracking Service مختصر پیغام رسانی خدمات۔ عمدہ پتہ رسانی خدمات	مفت پیغام رسانی خدمات SMS کے علاوہ قسط وار خدمات مناسب قیمت پر میسر ہے۔
Email-based Helpdesk	اس خدمت کے ذریعے شہری اپنے سوالوں کے جواب راہ دار Passport Portal سے حاصل کرسکتے ہیں۔
mPassport seva	یہ موبائل Smart phone App استعمال کرنے والوں کیلئے بنایا گیا ہے جس کے ذریعے راہ داری سے متعلق جانکاری اور درخواست کی کیفیت حاصل کی جاسکتی ہے۔
Passport Mela راہ دار میلہ	راہ دار میلوں کا اہتمام خاص طور پر راہ داری دفاتر میں سرکاری اور عام تعطیل کے دن کیا جاتا ہے جس سے شہریوں کو درخواست کی سپردگی کے لئے مزید وقت اور سہولت ملتی ہے۔
Passport Adalat راہ داری عدالت	راہ داری عدالتوں کا انعقاد عام طور پر راہ داری دفاتر میں زیر تجویز شکایات اور پیچیدہ مسائل کے حل نکالنے کے لئے کیا جاتا ہے۔
Passport Seva Camp راہ دار امدادی کیمپ	راہ داری خدمات مراکز اور کیمپوں کا اہتمام فاصلاتی مقامات پر رہنے والے درخواست دہندگان کی ضروریات کے مطابق کیا جاتا ہے۔

خدماتی قواعد اور پابندی اوقات:۔

آئینی قوانین کے مطابق درخواست کی رسید ملنے پر PIA صحیح اور واجب جانچ پڑتال کرکے راہ دار اور سفری دستاویزات کو منظور یا نامنظور/قبول یا رد کرسکتے ہیں۔ نیچے دیئے مقررہ پولیس جانچ یا اس جیسی کسی جانچ یا پھر ہر اس اجزائے ضربی جو کہ PIA کے قابو اور پہنچ سے باہر ہو پر دار و مدار رکھتی ہے۔

Nature of Service

خاصیت خدمت/فطرت خدمات

Nature of Service خاصیتِ خدمت/فطرت خدمت	وقتی حد	مشاہدہ
تازی یانیاراہدار (پہلی بار)اجرا ہونے سے قبل پولیس تحقیقات ضروری ہے	تیس (30)روز تک ضروری (پولیس تحقیقات اس حد سے باہر ہے)	مکمل دستاویزات کی رسید حاصل ہونے کے بعد اسم نویسیPIA کے اطمینان اور پولیس جانچ پڑتال کی رپورٹ کی رسید ملنے تک
نیاراہدار(پہلی بار) (اجرا ہونے کے بعد پولیس جانچ پڑتال ضروری ہے یاجہاں پرپولیس جانچ ضروری نہ ہو	سات(Seven) کام کاج کے دنوں تک	مکمل دستاویزات کی رسید سے لیکر اسم نویسی ، تحقیقات سند کی تصدیق اورPIA کے اطمینان تک
راہدار کے خاتمے(Expiry) پراجرائے ثانی یا Visa کاغذات کے ختم ہونے پر	سات کام کاج کے روز تک ایسے معاملات جن میں پولیس جانچ پڑتال ضروری نہ ہو	مکمل دستاویزات کی رسید سے لیکراسم نویسی، PIA کے اطمینان تک۔ اس بات کا خاص خیال رکھا جائے کہ ذاتی تفصیلات میں کوئی بدلاؤنہ ہو۔
(a)ذاتی تفصیلات میں بدلاؤیا (b)کھوئے ہوئے/چُرائے ہوئے/خراب ہوئے/ ناقص ہوئے راہدار کی جگہ نئے راہدار کی اجرائے ثانی۔	سات کام کاج کے روز تک جن معاملات میں پولیس جانچ پڑتال ضروری نہ ہواور جن معاملات میں پولیس جانچ پڑتال کی ضرورت ہو۔اُن میں تیس روز لگ سکتے ہیں	مکمل دستاویزات کی رسید سے لیکراسم نویسی PIA کے اطمینان اورلازمی تحقیقات ہونے تک
مخلوط خدمات جیسے کہ پولیس نکاسی سند سپردگی سند یا راہدار سے تعلق رکھنے والی کوئی بھی مخلوط سند	تین کام کاج کے دن لگ سکتے ہیں (ان معاملات میں جن میں پولیس جانچ پڑتال ضروری نہ ہو)	مکمل دستاویزات کی رسید سے لیکراسم نویسی PIA کے اطمینان اورلازمی تحقیقات ہونے تک

7 امیدواروں کے فرائض

(7.1) آئینی طور پرسبھی راہدارامیدواروں کیلئے یہ ضروری ہے کہ وہ صحیح جانکاری، درست اوراصل دستاویزات کے ساتھ اپنی درخواست پیش کریں۔راہدار ی عمل 1967ء Passport Act. کے قوانین کے مطابق راہداری حاصل کرنے کیلئے کسی بھی امیدوار کو غلط جانکاری دینے کی یا کوئی جانکاری چھپانے کی اجازت نہیں دی جائے گی۔ایسے جرم میں ملوث پائے جانے والے شخص کودوسال تک کی قید=/5000روپے کا جرمانہ یادونوں ہوسکتے ہیں۔

(7.2) درخواستیں دیئے گئے طریقہ کار سے آن لائن یعنی انٹرنیٹ کے ذریعے www.passportindia.gov.in پرپیش کی جاسکتی ہیں جس کے بعد امیدوار کوخود Passport seva Kandra جا کر اسم نویسی کرانی پڑتی ہے،جس دوران امیدوار سے فیس یاشناختی نشانات (Biometrics) اورفوٹوگراف طلب کئے جاتے ہیں، صحیح وقت پرمتعلقہ خدمات حاصل کرنے کیلئے امیدوار کیلئے یہ واجب ہے کہ وہ دی گئی وقتی حد میں سبھی ظاہرداریاں(Formalities) مکمل کرے۔

(7.3)امیدواروں کوصلاح دی جاتی ہے کہ وہ اپنی درخواست سے متعلق ہرممکن جانکاری حاصل کریں۔

ترجمہ کار:۔ڈاکٹر کونثر پروین ۔صدر شعبہ اردو گورنمنٹ ڈگری کالج بانڈی پورہ

(8)شکایات کی درستی

(8.1) باقاعدہ خدمات کی انجام دہی میں ناکامی میں PIA کی کارکردگی کے بارے میں شکایت سنٹرل پبلک گریوینس ریڈرس اینڈ مانیٹرنگ سسٹم (CPGRRAMS) میں آن لائن pgportal.gov.in

یا

www passportindia.gov.in پر بک کی جاسکتی ہیں یا ٹول فری نمبر 1800-258-1800 پر رجسٹر کی جاسکتی ہے۔

(9)فیڈ بیک/تجاویز

(9.1) پاسپورٹ پورٹل www . passportindia.gov.in پر فیڈ بیک یا تجاویز پیش کی جاسکتی ہیں یا ٹول فری نمبر 1800-258-1800 پر کال کی جاسکتی ہے یا اسسٹنٹ پاسپورٹ افسر (پی جی) پبلک گریوینس سیل روم نمبر 24 سی پی وی ڈویژن وزارت امور خارجہ پٹیالہ ہاؤس اینکس تلک مارگ نئی دہلی 110001 پر رابطہ قائم کیا جاسکتا ہے۔

ٹیلی فون نمبر 011-23384519,23384497

فیکس نمبر 011-23384461

ای میل www.passportindia.gov.in

(10) چارٹر پر نظر ثانی کیلئے مہینہ/سال

یہ چارٹر فروری 2016 ء میں اجرا کیا گیا۔

2016 جولائی میں اس چارٹر پر نظر ثانی کی جائے گی۔