

محکمہ انتظامیہ، خیبر پختونخوا  
(رائٹ ٹوپیک سرورسز کمیشن کا قیام)

سوال نمبر: 6973

منجانب: جناب عنایت اللہ صاحب، رکن صوبائی اسمبلی

کیا وزیر انتظامیہ ارشاد فرمائیں گے کہ

سوال	جواب
(ا) صوبائی اسمبلی خیبر پختونخوا میں رائٹ ٹوپیک سرورسز ایکٹ 2014 کا قانون پاس ہوا ہے؟	ہاں
(ب) اگر الف کا جواب اثبات میں ہو تو اس قانون کے نفاذ کیلئے کیا اقدامات کئے گئے ہیں نیز مذکورہ ایکٹ کے تحت کتنے لوگوں کو ریلیف ملا ہے تفصیل فراہم کی جائے	<p>تفصیل: صوبائی اسمبلی میں RTS کا قانون 2014 میں پاس کیا جس کے تحت رائٹ ٹوپیک سرورسز کمیشن کا قیام عمل میں لایا گیا۔ کمیشن کے لئے صوبائی ہیڈ کوارٹرز اور ضلعی دفاتر کا کام ابتدائی ایام میں GPP-PCNA (Governance Policy Project-Post Crises Need Assessment) کے تعاون سے عارضی طور پر شروع کیا گیا۔ اور ساتھ ساتھ محکمہ انتظامیہ کی مشاورت سے عملہ کی بھرتی کے اقدامات شروع کئے گئے۔ بوجہ قانونی و دفتری ضروریات مثلاً اشتہار، KP ETEA Test اور دیگر امور کی تکمیل کرتے ہوئے ستمبر 2016 میں عملہ کی تعیناتی مکمل ہوئی۔ اس وقت 25 اضلاع میں سے 14 اضلاع میں DMOs (District Monitoring Officers) اور 8 اضلاع میں Interns کے ذریعے خدمات کی نگرانی کی جا رہی ہے۔ ہر ضلع میں ایک DMO اور ایک Assistant کی منظوری دی جا چکی ہے۔</p> <p>(ii) خالی اسامیوں پر بھرتی کیلئے دوبارہ اشتہار بذریعہ KP ETEA دیا گیا۔ KP ETEA کی کارروائی نگران حکومت اور ایکشن کی پابندیوں کی وجہ سے بھرتیوں میں تاخیر ہوئی۔ تاہم خالی اسامیوں پر انٹرویوز مکمل ہو چکے ہیں۔</p> <p>2- کمیشن نے 2014 میں 6 خدمات کی نگرانی کے کام سے آغاز کیا۔ جو کہ 2019 میں 23 خدمات تک بڑھائی ہیں۔ کاپی لف ہے (F/A)۔</p> <p>3- کسی بھی خدمت کی منظوری کے لئے متعلقہ محکمہ سے مشاورت، اخبارات میں تشہیر اور حکومت کی منظوری درکار ہوتی ہے۔ کمیشن نے مزید خدمات کی شمولیت کا عمل تقریباً مکمل کر لیا ہے۔ جس کے لئے اخبار میں وقتاً فوقتاً اشتہارات دی ہیں۔ کاپی لف ہے (F/B)۔ ان خدمات کی شمولیت سے کل خدمات کی تعداد اب 23 ہیں۔</p> <p>4- RTS کمیشن کی نفاذ کیلئے 2018 میں ذیل اقدامات کئے گئے ہیں۔</p> <p>(i) کمیشن کے رولز میں ترمیم کیلئے سمری کی منظوری ہو چکی ہے۔</p> <p>(ii) کمیشن کے کام کو بہتر بنانے کیلئے مندرجہ ذیل Regulations پاس کئے گئے ہیں۔</p> <p>(a) KP, RTPS Conduct of Business Regulation, 2018 اس کا مقصد کمیشن کے کام، شکایات کے ازالے اور ایبلز کی جلد نمٹانے میں بہتری لانا ہے۔</p> <p>(ب) کمیشن کے جملہ عملہ کو ایڈ ہاک کنٹریکٹ پر بھرتی کیا گیا ہے جس کے لئے قانونی شکل دینے کیلئے</p> <p>RTPS, Terms and Condition of Service Regulation, 2018 پاس کر دیئے گئے ہیں۔</p> <p>(ج) یہ بھی محسوس کیا گیا ہے کہ ضلع میں ایک نئے اور نسجاً جو خیبر آفیسرز زیادہ موثر نہیں ہو سکتے لہذا ضلعی اور ڈویژن کی سطح پر انتظامی کمیشنوں کی منظوری لی گئی۔ ضلعی کمیشن کے سربراہ ڈپٹی کمشنر اور ڈویژنل کمیشن کی سربراہی متعلقہ کمشنرز کر رہے ہیں۔ ضلعی کمیشن میں جملہ متعلقہ ضلعی افسران شامل ہیں۔ جبکہ ڈویژنل کمیشن میں کمیشنر، DC، ممبر اور Officer Nominated by Divisional Commissioners بطور سکرٹریز شامل ہیں۔ ان کمیشنوں میں مزید افسران بھی شامل کئے جاسکتے ہیں۔ ان کمیشنوں کو قانونی شکل دینے کیلئے کمیشن نے حکومت سیدرنگ کمیشن کے Regulations کے نفاذ کو Notify کیا ہے۔ کاپی لف ہے۔ (F/C)۔ ضلعی اور ڈویژنل کمیشنوں کے متعہ دا اجلاس ہو چکے ہیں جس میں کمشنرز اور چیف کمیشنر نے بھی شرکت کی ہے اور خدمات کی نگرانی اور قانون کی نفاذ میں مزید بہتری آئی ہے۔</p> <p>5- یہ محسوس کیا گیا ہے کہ کمیشن کو ڈویژنل اور ضلعی سطح پر کل وقتی رابطہ کے لئے ضلعی، ڈویژنل اور صوبائی حکمانہ سطح پر Focal Persons کی ضرورت ہے کیونکہ مجاز افسران دیگر مصروفیت کی وجہ سے ہمہ وقت دستیاب نہیں ہو سکتے۔ لہذا تمام اضلاع، ڈویژنز اور متعلقہ صوبائی محکمہ جات کے توسط سے Focal Persons مقرر کر دیئے گئے۔ کاپی لف ہے (F/D)۔</p>

6۔ دفاتر کی قیام۔ کمیشن کے عمل کو آغاز میں DC کے دفتر میں دیگر عملہ کے ساتھ جگہ فراہم کی گئی تھی۔ جس کی وجہ سے عوام کو رسائی اور معلومات حاصل کرنے میں دشواری کا سامنا تھا اس کو مد نظر رکھتے ہوئے DC کے تعاون سے کمیشن کیلئے علیحدہ دفاتر کا قیام عمل میں لایا گیا۔

7۔ عوامی سہولت مرکز کا قیام۔ GPP-KP (Governance Policy Project-KP) CFC (Citizen Facilitation Center) کے تعاون سے 3 اضلاع کئی مروت، مردان، اور ماہرہ میں تشکیل دیے گئے ہیں۔ جن میں عوام کو RTS قانون خدمات کی اگاہی دی جا چکی ہے۔ اس کے ساتھ ہی تمام اضلاع میں ڈی سی اور اے سی صاحبان کے سربراہی میں ضلعی و تحصیل رسائی فورمز کے قیام GPP-KP کے تعاون سے قائم کئے گئے ہیں۔ جس کے وجہ سے عوامی رابطہ موثر ہونے کے ساتھ ساتھ معلومات کی سہولت بھی دستیاب ہو رہی ہے۔ جن اضلاع میں ان فورمز کا قیام عمل میں لایا گیا ہے۔ ان میں مقامی حکومتوں کے منتخب نمائندے، مشران، خواتین اور اقلیت شامل ہیں۔ (کا پی لف ہے F/E) تاکہ عوام کو خدمات کی اگاہی، قانون کی نفاذ اور خدمات کی نگرانی موثر طریقے سے ہو سکے۔

8۔ عملہ کی تربیت: جملہ سٹاف نیا بھرتی کیا گیا ہے۔ کمیشن کے قیام کے مقاصد اور کام کی نوعیت بذات خود پاکستان میں پہلا تجربہ ہے۔ لہذا عملہ کو دو بار پشاور اور ایبٹ آباد میں تربیتی ورکشاپ منعقد کیا گیا ہے۔ اور ایک عدد تربیتی کتابچے ورلڈ بینک کے تعاون سے (Administering Public Services) اور (Strategic Action Plan) تحریر کئے گئے ہیں۔ جو کہ ویب سائٹ پر موجود ہیں۔

9۔ UAN-1800 عوام کی سہولت کی خاطر عام موبائل کے ذریعے رسائی کو ممکن بنانے کے لئے UAN-1800 کا افتتاح جنات شوکت یوسف زئی، وزیر اطلاعات نے فروری 2019 میں کیا اور چند ہی دن بعد محترم وزیر اعلیٰ صاحب کے ہدایات کے مطابق UAN-1800 کی سہولت وزیر اعلیٰ سیکرٹریٹ کو بھی مہیا کر دی گئی اور ساتھ ہی ٹریڈ سٹاف (GPP-KP (Governance and Policy Project-Khyber Pakhtunkhwa) کے تعاون سے وزیر اعلیٰ سیکرٹریٹ کو مہیا کیا گیا تاکہ عوام کی رسائی وزیر اعلیٰ ہاؤس تک ممکن ہو کر بروقت شکایات کا ازالہ ہو سکے۔ اسی سہولت کے بدولت جون 2019 سے اگست 2020 تک کل 928 شکایات کا ازالہ کیا گیا۔ (کا پی لف ہے F/F)۔ COVID-19 کی وجہ سے مارچ سے جون 2020 تک شکایات اور ازالہ میں کمی آئی ہے جو کہ اب رفتہ رفتہ بڑھ رہی ہے۔

11۔ کمیشن اپنی نوعیت کا ایک نیا ادارہ ہے۔ لہذا عوام میں اور متعلقہ محکموں میں اگاہی کیلئے ایک حکمت عملی تیار کی گئی ہے۔ جس کے تحت مندرجہ ذیل اقدامات کئے گئے ہیں۔

- (i) ایک لاکھ اوپن لیٹر (کا پی لف ہے F/G) برائے سینیٹرز، MPAs، MNAs، ضلعی افسران اور منتخب مقامی حکومتوں کے نمائندے۔
- (ii) اشتہارات۔
- (iii) ڈسٹرکٹ بورڈز۔
- (iv) Brochures
- (v) جملہ اضلاع میں لوکل لیول پراگاہی مہم کا آغاز۔
- (vi) DSCs (District and Divisional Steering Committees) کا ماہانہ اجلاس۔
- (vii) ضلعی و تحصیل رسائی فورمز کا انعقاد۔

12۔ بروقت، شفاف اور معیاری خدمات کے عدم فراہمی کی صورت میں مسائل متعلقہ ضلع میں موجود جائے اپیل سے رابطہ کرنے کا مجاز ہے۔ ازالہ نہ ہونے کی صورت میں چیف کمیشنر RTS کمیشن کو حتمی اپیل کی جا سکتی ہے۔

13۔ ضرورت محسوس کی گئی ہے کہ عوام کو تاخیر کی صورت میں بھی جائے اپیل یا چیف کمیشنر RTS Commission سے رابطہ نہیں کر سکتے لہذا اس مشکل کو حل کرنے کیلئے کمیشن کے جملہ DMOs اضلاع کی سطح پر مجاز بنایا ہے کہ وہ کمیشن کی طرف سے بھی اپیل اور شکایات سائلین سے ضلعی سطح پر وصول کر کے RTS کمیشن کو ارسال کر دیں۔ قانون کے مطابق کسی بھی شکایت کی صورت میں RTS Act کے شق نمبر 19 اور 24 کے مطابق متعلقہ محکموں کو ہدایات جاری کرنے کا مجاز ہے۔

14۔ قانون کے نفاذ اور خدمات کی نگرانی کی سالانہ کارکردگی کی رپورٹ ظاہر کر رہی ہے کہ خدمات کی نگرانی کی وجہ سے بروقت فراہمی میں بہتری آئی ہے۔ اور %95.729 خدمات بروقت مہیا کی جا رہی ہیں۔ رپورٹ لف ہے۔ (F/H 2014-2020)

15۔ بیرون ملک سے تعلق رکھنے والے فیبرہ پختونخوا کے عوام کی سہولت کیلئے Overseas Pakistanis Foundation سے MoU لیا گیا ہے تاکہ بیرون ملک کے عوام کی شکایات کا ازالہ اور رہنمائی کی جا سکے۔ جون 2019 سے 213 کل شکایات موصول ہو چکی ہیں جس میں سے 140 شکایات کا ازالہ ہو چکا ہے۔ سری لف ہے (F/I)۔

16۔ پاکستان سٹیٹزن پورٹل PMDU سے Rights لئے گئے ہیں تاکہ اس کے ذریعے بھی کمیشن خدمات مہیا کر سکے۔ سری لف ہے (F/J)۔

17۔ ضلعی اور ہیڈ کوارٹر سطح پر کمیشن شکایات کا ازالہ اور رہنمائی کر رہی ہے۔ کل 4187 شکایات میں سے 4179 کا ازالہ ہو چکا ہے۔ سری لف ہے (F/K)۔ Statistical Analysis سے ظاہر ہوتا ہے کہ کمیشن کے قیام سے خدمات کی فراہمی میں بہتری آئی ہے جو کہ %95.729 خدمات بروقت فراہم کئے گئے ہیں۔ (F/L 2014-2020) پر لف ہے۔

(1)

F/A

## NOTIFIED PUBLIC SERVICES

2014:					
S.#	NAME OF SERVICE	TIME Limit for provision of service by Designated Officer	DESIGNATED OFFICER	APPELLATE AUTHORITY	Final Appellate Authority
1	Registration of FIR / Daily Diary	Instantly	S.H.O	District Police Officer	RTS Commission
2	Issuance of Domicile	10 days	A.D.C / A.C	Deputy Commissioner	RTS Commission
3	Issuance of FARD	7 days	Patwari	Deputy Commissioner	RTS Commission
4	Registration of Birth and Death	2 days	Secretary Union Council	AD Local Govt	RTS Commission
5	Approval of Building Plan (Residential)	30 days	A.M.O (Planning)	C.M.O	RTS Commission
6	Issuance of Drug License	10 days	Drug Inspector	DHO	RTS Commission
2015:					
S.#	NAME OF SERVICE	TIME	DESIGNATED OFFICER	APPELLATE AUTHORITY	Final Appellate Authority (Time Limit=60 days for disposal of appeal against Appellate Authority)
7	<b>Heavy Transport Vehicle</b>				
	(i) Issuance of (Learner)	On the same day	Director Transport in Peshawar and ADC/AC in other districts	Secretary Transport & Mass Transit Department	RTS Commission
	(ii) Issuance of Fresh Driving License	03 days for Peshawar and 10 days for other districts	Director Transport in Peshawar and ADC/AC in other districts	Secretary Transport & Mass Transit Department	RTS Commission
	(iii) Renewal of Driving License	03 days for Peshawar and 10 days for other districts	Director Transport in Peshawar and ADC/AC in other districts	Secretary Transport & Mass Transit Department	RTS Commission
	<b>All Other Vehicles</b>				
	(i) Issuance of (Learner)	On the same day	(i) SSP (Traffic) for district Peshawar (ii) DPO for other Districts (iii) DC for District Malakand	Secretary Transport & Mass Transit Department	RTS Commission
	(ii) Issuance of Fresh Driving License	03 days for Peshawar and 10 days for other districts	(i) SSP (Traffic) for district Peshawar (ii) DPO for other Districts (iii) DC for District Malakand	Secretary Transport & Mass Transit Department	RTS Commission

(2)

	(iii) Renewal of Driving License	03 days for Peshawar and 10 days for other districts	(i) SSP (Traffic) for district Peshawar (ii) DPO for other Districts (iii) DC for District Malakand	Secretary Transport & Mass Transit Department	RTS Commission
8	(i) Release of Funds from Provincial Zakat Administration (HQ) to District Zakat Committees	Within 20 days after approval Provincial Zakat Council	Section Officer (ZBU)	Chairman Provincial Zakat Council Khyber Pakhtunkhwa	RTS Commission
	(ii) Release of Funds from District Zakat Committees to Local Zakat Committees (Guzara Allowance etc)	Within 20 days after approval of district committees	District Zakat Officer	Chairman District Zakat Committee	RTS Commission
	(iii) Jahez	Within 20 days after approval of District Committees	District Zakat Officer	Chairman District Committee	RTS Commission
	(iv) Educational Scholarships (Mora, Technical and Deeni Madaras)	Within 20 days after approval of District Zakat Committees	District Zakat Officer	Chairman District Zakat Committee	RTS Commission
	(v) Issuance of Istehqaq Certificate (All the Mustahiqeen-e Zakat)	Within 10 days of the receipt of application	Chairman Local Zakat Committee	Chairman District Zakat Committee	RTS Commission
	(vi) Disbursement of Zakat Fund to the Mustahiqeen	Within 20 days of the receipt of fund from District Zakat Committee	Chairman Local Zakat Committee	Chairman District Zakat Committee	RTS Commission
9	(i) Processing of Arms license till sending for verification to police	7 days	Deputy Commissioner	Concerned Commissioner	RTS Commission
	(ii) Verification of the Applicant	15 days	D.P.O Concerned	Regional Police Officer	RTS Commission
	(iii) Issuance Arms License	15 days after verification	Deputy Commissioner	Concerned Commissioner	RTS Commission
	(iv) All Pakistan & Cartridge increase	10 days	Deputy Secretary Admin Home Department	Secretary Home Department	RTS Commission

**2016:**

S.#	NAME OF SERVICE	TIME	DESIGNATED OFFICER	APPELLATE AUTHORITY	Final Appellate Authority (Time Limit=60 days for disposal of appeal against Appellate Authority)
10	(i) Issuance of Wood Permit to entitled citizens for construction of house	60 days	Divisional Forest Officer Concerned	Conservator of Forest Concerned	RTS Commission
	(ii) Grant of Trees for domestic use to resident right holders of Guzara Forest	60 days	Divisional Forest Officer Concerned	Conservator of Forest Concerned	RTS Commission

(4)

(3)

11	Approval of Building plan Commercial within city wall	2 Months	C.M.O	Administrator MC, Peshawar	RTS Commission
12	Approval of Building plan Commercial outside city wall	1 Month	A.M.O (P) MC Peshawar	C.M.O (I & S) MC Peshawar	RTS Commission
13	Grant of Water Connection	2 weeks	Zonal Manager	CEO WSSP	RTS Commission
14	Supply of clean drinking water	As per Govt. Policy/priority (Phase Wise)	GM Operations	CEO WSSP	RTS Commission
15	Disposal of Garbage / Solid Waste	24 to 36 Hours	Zonal Manager	CEO WSSP	RTS Commission

**2018:**

S.#	NAME OF SERVICE	TIME	DESIGNATED OFFICER	APPELLATE AUTHORITY	Final Appellate Authority (Time Limit=60 days for disposal of appeal against Appellate Authority)
16	Demarcation of Land	28 days	Revenue Officer	District Collector	RTS Commission
17	Issuance of Certified Copies of all Registered Documents	07 days	Sub-Registrar	District Registrar/DC	RTS Commission
18	Registration/Documentation of New Vehicles				RTS Commission
	(i) Registration	Same day	ETO / MRO	DG Excise and Taxation	RTS Commission
	(ii) Transfer of Vehicles	03 days	ETO / MRO	DG Excise and Taxation	RTS Commission
	(iii) Renewal of Documents	Same day	ETO / MRO	DG Excise and Taxation	RTS Commission

**2019:**

S.#	NAME OF SERVICE	TIME	DESIGNATED OFFICER	APPELLATE AUTHORITY	Final Appellate Authority (Time Limit=60 days for disposal of appeal against Appellate Authority)
19	Copies of Post Mortem / Medico Legal Report	30 days	Medical Officer of Civil Hospital Concerned	District Health Officer	RTS Commission
20	Provisional / Character Certificate	05 days	Head of Institution	DEO / Director Education / Registrar	RTS Commission
21	School Leaving Certificate a). Public Sector b). Private Sector	07 days	Headmaster / Head mistress / Principal	District Education Officer	RTS Commission
22	Police Verification	07 days	Police Post / SHO	DSP Headquarter	RTS Commission
23	Inheritance Mutation a). Entry in Roznamcha and Revenue record b). Attestation	60 days	Patwari / Circle Revenue Officer	Deputy Commissioner	RTS Commission

(4)



حکومت خیبر پختونخوا کا انقلابی اقدام



## خدمات کا حصول / عوام کا حق

محترمی و مکرمی

معزز۔ سینیٹران، ممبران قومی و صوبائی اسمبلی خیبر پختونخوا، ناظمین ضلع و تحصیل، ویج کونسل، اساتذہ و علمائے کرام، علاقہ مشران، خواتین ممبران، اقلیتی ممبران،

غیر سرکاری تنظیمات (NGOs)

عوامی خدمات تک رسائی، بروقت فراہمی اور شفاف انداز میں حصول کو یقینی بنانے کیلئے خیبر پختونخوا سرو سز کمیشن کے قیام کا مقصد سرکاری خدمات کی فراہمی میں رہنمائی، نکالیف کا ازالہ اور متعلقہ محکمہ کے افسران کو پابند کرنا ہے تاکہ وہ عوام کو مطلوبہ خدمت کی بروقت اور شفاف انداز میں فراہمی کو ممکن بنائیں۔

کمیشن 19 خدمات کی نگرانی کر رہا ہے۔

جس میں ایف آئی آر، ڈومیسائل، ڈرائیونگ واسلہ لائسنس، نقشہ مکان، پانی کا کنکشن، فرد جائیداد، صفائی، گاڑی کے کاغذات وغیرہ شامل ہیں۔

کسی بھی خدمت کی بروقت اور شفاف فراہمی میں کوتاہی کی صورت میں

متعلقہ آفیسر پر حسب رمانہ کے علاوہ محکمانہ کارروائی بھی ہو سکتی ہے۔

آپ کی ممتاز سماجی حیثیت، عوام میں بنیادی حقوق کا شعور بیدار کرنے میں اہم کردار ادا کر سکتی ہے۔

آپ سے استدعا ہے کہ

اپنے حلقہ کے عوام کی رہنمائی، سہولت اور خدمات کی فراہمی میں کسی بھی مشکل کی صورت میں متعلقہ ضلع مانیٹرنگ آفیسر، نوکل پرسن ضلعی انتظامیہ، ڈپٹی کمشنر یا براہ راست چیف کمشنر اسٹ ٹوپک سرو سز کمیشن سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کریں۔

INF(P): 3707

چیف کمشنر اسٹ ٹوپک سرو سز کمیشن



/rtsKpk

فون 091-9216375

مشورہ اور رہنمائی کیلئے pschief@kprts.gov.pk



/rtspcommissionk

فیکس 091-9216386

www.kprts.gov.pk

مزید معلومات کیلئے

F/C

(5)

EXTRAORDINARY  
GOVERNMENT



REGISTERED NO. PIII  
G A Z E T T E

**KHYBER PAKHTUNKHWA**

Published by Authority

PESHAWAR, WEDNESDAY, 02<sup>nd</sup> OCTOBER, 2019.

**RIGHT TO PUBLIC SERVICES COMMISSION (RTPS)  
GOVERNMENT OF KHYBER PAKHTUNKHWA**

**NOTIFICATION**

Dated Peshawar, the 13<sup>th</sup> September, 2019.

No. SEC/RTPSC/Reg/02/2018(Amendment). In pursuance of Rule 14 of Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Rules, 2014, approval of Divisional and District Steering Committees by the Competent Authority, vide the Government of Khyber Pakhtunkhwa Establishment Department notification No. SO(Imp)/AD/1-3/RTS/Vol-III dated April 10, 2018, and in exercise of powers conferred under section 17 sub section 2 and section 27 of the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Act, 2014, the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Commission is pleased to make the following Regulations namely:-

1. **Short title and commencement.** (1) These regulations may be called, the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Commission Steering Committees (amendment) Regulations, 2018.  
  
(2) It shall come into force at once.
2. **Definitions:** (1) In these Regulations, unless the context requires otherwise, the following expressions shall have the meanings hereby respectively assigned to them that is to say:
  - a. "Act" means the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Act, 2014 (Act IV of 2014), herein after called the Act;
  - b. "Appellate Authority" means authority defined under section 2(a) of the Act;
  - c. "Rules" means the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Rules, 2014, herein after called the Rules;
  - d. "Commission" means the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Commission, constituted under section 16 of the Khyber Pakhtunkhwa Right to Public Services Act, 2014 (Act IV of 2014);
  - e. "Commissioner" means the Commissioner appointed under sub sections 2 and 4 of section 16 of the Act;

(6)

- f. "Chief Commissioner" means the Chief Commissioner appointed under sub sections 2 and 3 of section 16 of the Act;
- g. "Division" means a Division as described in section 5 of the [Khyber Pakhtunkhwa] Land Revenue Act, 1967;
- h. "Divisional Commissioner" means the Head of a Division;
- i. "District" means a district as described under section 6 of the [Khyber Pakhtunkhwa] Land Revenue Act, 1967 and the General Clauses Act, 1908;
- j. "Deputy Commissioner" means the Head of a Revenue District as Collector which includes Deputy Commissioner as per provisions of [Khyber Pakhtunkhwa] Land Revenue Act, 1967 and General Clauses Act, 1908;
- k. "Designated Officer" means an officer designated under section 2(c) and section 4 of the Act;
- l. "Assistant Commissioner" means the In-charge of a Sub-Division in a district as described in section 7(3) of the [Khyber Pakhtunkhwa] Land Revenue Act, 1967;
- m. "District Monitoring Officer" means an official of the Commission appointed under section 16 sub section (10) or sub section (11) of the Act and rule 13 of the Rules;
- n. "Divisional Steering Committee" means Divisional Steering Committee as described under Regulation 3 of these Regulations;
- o. "District Steering Committee" means the District Steering Committee established under Regulation 4 of these Regulations;
- p. "Government" means the Government of Khyber Pakhtunkhwa;
- q. "Province" means the Province of Khyber Pakhtunkhwa;
- r. "Regulations" means the Regulations framed under section 17(2) and section 27 of the Act; and



- s. "Sub Divisional Steering Committee" means Sub Divisional Steering Committee constituted under provisions of Regulation 4.5 (f) of these Regulations.

Subs. by the Khyber Pakhtunkhwa Act No. IV of 2011

- (2) Words and expressions used but not defined in these Regulations shall have the same meanings as assigned to them under the Act and the Rules.

### 3. Divisional Steering Committee

#### 3 (1) Composition

Divisional Commissioner ..... Chairperson  
Deputy Commissioners of the districts; and ..... Members  
An officer of the Commissioner's office  
as nominated by the Commissioner ..... Secretary  
Co-opted member(s) ..... Member(s)

- 3.2 Chairperson may co-opt members, on need basis, from the provincial department(s), other institutions and the community.
- 3.3 Divisional Steering Committee shall hold quarterly meetings to review the performance of the departments with regard to:
- (i) Transparency, quality and timely delivery of public services.
  - (ii) Community awareness, engagement and development of linkages with the local government representatives, community and other stakeholders.
  - (iii) Grievance redressal mechanism at the district level.
  - (iv) Overall review of monthly report(s) of District Steering Committee(s).
  - (v) Ranking of departments and districts, based on overall performance and recommendations to the Commission for award.
  - (vi) Recommending disciplinary action, to the Commission, against the delinquent officials under section 14 of the Act, Rules and Regulation 5 of these Regulations.

(8)

- (vii) Issuing guidelines and directions to District Steering Committees.
- (viii) Any other task assigned by the Chief Commissioner, provincial and the federal Governments.

#### 4. District Steering Committee

##### 4.1 Composition

Deputy Commissioner .....	Chairperson
Additional Deputy Commissioner .....	Member
Assistant Commissioners.....	Member(s)
✓ District Monitoring Officer of Commission .....	Secretary-cum-Member
Co-opted member(s) .....	Member(s)

4.2 Chairperson may co-opt members, on need basis, from the departments, institutions and the community.

4.3 District Steering Committee shall hold monthly meeting to review the performance of departments and the institutions with regard to:-

- a. quality, transparency, timely delivery of the public services and compliance of provisions of the Act, Rules and these Regulations framed there under.
- b. issuance of directions to the departments and institutions for improving public services delivery.
- c. Chairperson may co-opt members on need basis and may notify the composition of District Steering Committee from time to time.
- d. direct the departments to maintain reports and record of public services as determined by the Commission and the government, from time to time.
- e. review District Action Plan(s) regarding awareness, capacity building, communication and engagement of stakeholders.
- f. District Steering Committee may constitute Sub-Divisional Steering Committees under the Chairmanship of respective Assistant Commissioners. District Steering Committee may issue instructions and guidelines to the Assistant Commissioners, for improving public services delivery.

(9)

g. recommending disciplinary action, under section 14 of the Act, against the delinquent officials as per provisions of the Act, Rules and Regulation 5 of these Regulations.

h. directing the Appellate Authorities to take actions for non-compliance of provisions of the Act, Rules and Regulation 5 of these Regulations.

5. Non-compliance of provisions of the Act, Rules and the Regulations framed under section 2(1), 17(2) and 27 of the Act, *inter alia*, shall include:-

- i. non-implementation and delayed implementation of decision(s) of Divisional, District and Sub-Divisional Steering Committees;
- ii. non-compliance of the tasks assigned by the Commission and the Government.
- iii. administrative inefficiency and the matters connected therewith and incidental there to. It includes late and deficient reporting, non-reporting of data, non or delayed response to the Commission and the Steering Committees.
- iv. failure to ensure rights of eligible persons with regard to public services which includes:
  - a. access to public services
  - b. not receiving the public services within time
  - c. lack of transparency
  - d. not following any other provisions of the Act
  - e. non-response to claim of compensation for failure or delay in services.
- v. non-disposal of appeal within prescribed time.
- vi. non-compliance of orders of Appellate Authority under section 8 and 11 of the Act.
- vii. non-display of the public services as per provisions of section 9 of the Act and rule 9 of the Rules.
- viii. non-compliance of orders of the Commission regarding disciplinary action against delinquent officials.

(10)

- ix. non-compliance of:
- a. duties assigned under the Act to the Designated Officer and the Appellate Authorities under the Act, the Rules and the Regulations:
  - b. non-exercise of the powers vested in any authority and officials.
  - c. wrong exercise of powers by the officials, vested under the Act, Rules and the Regulations.
  - d. exercise of powers by the officials not vested under the Act, Rules and the Regulations.
  - e. not initiating or recommending disciplinary action, against the official(s) for non-performance, as per provisions of section 14 of the Act.
6. Any other task assigned by the Chief Commissioner, Right to Public Services Commission, provincial and the federal Government.

(SECRETARY)  
KHYBER PAKHTUNKHWA RIGHT TO PUBLIC SERVICES COMMISSION  
GOVERNMENT OF KHYBER PAKHTUNKHWA

## Updated List of District Focal Persons

S.NO	District	Code	Personal Name	Designation	Landline	Cell/Whatsapp number
1	D.I.Khan	D-01	M. Mohsin Salahud Din	Assistant Commissioner HQ	0966-9280117	nil
2	Tank	D-02	Hameed Khan	Assistant Commissioner HQ	0963-512290	nil
3	South Waziristan	D-03	Abdul Haleem	Superintendent to DC		0340-1991579
4	Lakki	D-04	Noor ul Amin	Additional Deputy Commissioner	0969-538332	0304-9011110
5	Bannu	D-05	Shoukat Ali	Additional Assistant Commissioner	0928-9270381	0333-5623859
6	North Waziristan	D-06	Mr. Zeeshan	Computer operator	0331-9044545	
7	Karak	D-07	Naeem Ullah Khan	Additional Deputy Commissioner	0927-210133	0334-8821909
8	Kohat	D-08	Mr. Adnan Ahmad	Computer operator	0922-9260046	0333-9601519
9	Hangu	D-09	Mr. Omer awais kiyani	Assistant Commissioner HQ	0925-622682	0334-4114641
10	Orakzai	D-10	Mr. Wajid Ali Khan	Additional Deputy Commissioner		0333-9594375
11	Kurram	D-11	Mr. Asmat ullah Wazir	Additional Deputy Commissioner	0926-311711	0334-5116207
12	Peshawar	D-12	Inayat Atta	Assistant Commissioner HQ	091-9213191	0333-9826968
13	Nowshera	D-13	Noor wali khan	Additional Deputy Commissioner	0923-9220101	0347-5000002
14	Charsadda	D-14	Haseeb Ur Rehman	Additional Deputy Commissioner	091-9220144	0345-9160272
15	Khyber	D-15	Jamshed Khan	Additional Deputy Commissioner	091-92120179	0333-9000158
16	Mohmand	D-16	Muhammad Irshad	Engineer		0300-5824046
17	Mardan	D-17	Mrs. Gul Bano	Assistant Commissioner HQ	0937-9230701	
18	Swabi	D-18	Ifrikhar Ud Din	Adl: Assistant Commissioner	0938-223330	0314-5766477
19	Buner	D-19	Latif ur Rehman	Assistant Commissioner HQ	0939-510234	0333-9951013
20	Swat	D-20	Amir Ali Shah	Assistant Commissioner HQ	0946-9240341	0333-8999185
21	Shangla	D-21	Maqbool Hussain	Additional Deputy Commissioner	nil	0301-8883635
22	Malakand	D-22	Muhammad Ibrahim	District Finance Officer	0335-59207886	0300-5866885
23	Dir Lower	D-23	Muhammad Ishfaq	Additional Deputy Commissioner	0945-9250137	0345-4818489
24	Dir Upper	D-24	Ubaid ur Rehman Dogger	Assistant Commissioner HQ	0944-880506	0336-4184283
25	Chitral	D-25	Mr. Hayat Shah	Additional Deputy Commissioner	0943-412066	0345-9210228
26	Bajaur	D-26	<b>will be nominated soon</b>			
27	Haripur	D-27	Ali Sher Khan	Additional Assistant Commissioner		0333-8697174
28	Abbotabad	D-28	Dr. Mujtaba Arfat Khan	Assistant Commissioner HQ	0992-9310203	0333-9339807
29	Mansehra	D-29	Mrs. Tilat Fahad	Assistant Commissioner HQ	0997-300751	0333-9339807
30	Torghar	D-30	Safdar Alam Qureshi	Assistant Commissioner HQ	0997-580188	0344-3688928
31	Battagram	D-31	Dr. Tayyab Hayat	Assistant Commissioner HQ		0345-7744990
32	Kohistan	D-32	Dr. Akbar Khan	Assistant Commissioner HQ		0300-9039462
33	Kohistan Lower	D-33	<b>will be nominated soon</b>			
34	Koali Palas	D-34	<b>will be nominated soon</b>			
35	Chitral Upper	D-35	<b>will be nominated soon</b>			

(10) F/D

(11)

F/D

(12)

F/E



GOVERNMENT OF KHYBER PAKHTUNKHWA  
RIGHT TO PUBLIC SERVICES COMMISSION  
House # 12 A Street 12, Chinar Road University Town, Peshawar  
Office No. 091-9216375, Fax # 091-9216386



No.RTS/SECY/Notification/2018/MRD/ 4589-95

Dated 27/1/18

## NOTIFICATION:

The Competent Authority is pleased to notify the following members of the "Right to Public Services Citizen Integration forum" of District Mardan with immediate effect. The forum will act as a coordinative body for implementation of the Khyber Pakhtunkhwa, Right to Public Services Act, 2014.

2. Deputy Commissioner will be the Convener of the forum.

S.NO	NAME	DESIGNATION	CONTACT
1	FAWAD KHAN	ASSITANT COMMISSONER MARDAN	9379230701
2	SAJJAD KHAN	DPO MARDAN	9379230109
3	DR FAZLE MALIK	DHO MARDAN	9379230030
4	DR ABDUL RAUF	NIS DHO MARDAN	9379230145
5	ASIF KHAN	TMO MARDAN	3339442524
6	MOHAMMAD IMRAN	WSSM MARDAN	3458555413
7	NASIR GHAFFOR	DIST OFFICER WATER MANAGEMENT	3144228999
8	DR ITBAT KHAN	DIST OFFICER LIVE STOCK	3025714910
9	FARIO HADIM	DIVISIONAL FOREST OFFICER	3445187788
10	GULZAR MUHAMMAD	DIST ZAKAT OFFICER MARDAN	9379230164
11	ADIL BADSHAH	DIST FOOD CONTROLLER MARDAN	3319802752
12	ABDUR RAUF KHAN	ASST ELECTION COMMISSIONER	9379230254
13	NOOR UL WAHAB	ASST DIRECTOR LOCAL GOVT	9379230067
14	ZAHKEER UD DIN	DIST OFFICER MARDAN FINANCE	9379230322
15	KAMAL SHAH	DIST EMERGENCY OFFICER 1122	9379230770
16	FAZLE RAHEEM	INCHARGE ARMS LICENECE	3125739107
17	SAYED ANWER	INCHARGE DOMICILE	3459194192
18	REHMAT GUL	DRUG INSPECTOR	3327801112
19	SHAFIQ KHAN	SERVICE DELIVERY CENTRE	3417174677
20	LUTF ULLAH	PRESEDENT PRESS CLUB	3427272777
21	ISLAM WARDAG	PRESIDENT BAR COUNCIL	3005734997
22	NAEEM KHAN	INCHARGE CN COMPLAINT CELL	3009300335
23	ASAD KASHMIRI	DIST NAID NAZIM MARDAN	9379230047
24	HAJI ABDUR RASHIED	TEHSIL MEMBER UC BAGHE ERAM	3025739258
25	IQBAL HUSSAIN	TEHSIL MEMBER UC BAZAR	3449192371
26	MUHAMMAD TUFAIL	TEHSIL MEMBER UC BIGARGANJ	3459292456
27	RAHILA BEGAM	TEHSIL COUNCILOR	3319235263
28	ANJUMAN ARA	TEHSIL COUNCILOR	3000922604
29	GULNAR BIBI	TEHSIL COUNCILOR	3458395907
30	SHAFIQ UR REHMAN	DIST MEMBER BILIGAR	3005736002
31	ATTA ULLAH	DIST MEMBER BARICHAM	3455006084
32	MALIK MUHAMMAD ILYAS	DIST MEMBER BAGHDADA	3339879877
33	NAEEMA NAAZ	DISTRICT MEMBER MARDAN	3459305586
34	AQILA BEGAM	DISTRICT MEMBER MARDAN	3109537431
35	ANEELA-BEGUM	DISTRICT MEMBER MARDAN	3219090861
36	NAREESH KUMAR	MINORITY DISTRICT MEMBER MALE	3018338813
37	SHAZIA JALAL	MINORITY DISTRICT MEMBER FEMALE	3103314166
38	HABIB AHMAD	DISTRICT MEMBER	0342-9493192
39	ALIYA	DISTRICT MEMBER	0300-8808000
40	QAISAR DURRANI	DISTRICT MEMBER	0345-9508472
41	ARSHAD KHAN	DISTRICT MEMBER	0300-5009909
42	AYAZ SAFI	TEHSIL COUNCILOR	0346-9048790
43	ZARSHAD KHAN	TEHSIL COUNCILOR	0346-9360169
44	ASHFAQ AHMAD	TEHSIL COUNCILOR	0300-9599280

(13)



GOVERNMENT OF KHYBER PAKHTUNKHWA  
RIGHT TO PUBLIC SERVICES COMMISSION  
House # 12 A Street 12, Chinar Road University Town, Peshawar  
Office No. 091-9216375, Fax # 091-9216386



45		CIVIL SOCIETY	0300-5710731
46	Dr. YOUSAF	CIVIL SOCIETY	0300-9177536
47	FAZAL JALAL	CIVIL SOCIETY	0346-610002
48	BAKHTIAR KHAN	KISAN	0300-9175655
49	KHALID NASEEM	Ret SP	0300-5711977
50	ENG USMAN NABI	CIVIL SOCIETY	0301-8180346

Coopted Member(s) both official / Non-official

  
SECRETARY

Copy forwarded to:

1. Coordinator, PCNA/GPP/OSU-KP
2. Citizen Engagement & Social Sector Specialist (GPP)
3. PS to Chief Commissioner, KP RTS Commission.
4. PS to Commissioners, KP RTS Commission.
5. DATA ANALYST, KP RTS Commission.
6. DMO, Mardan, KP RTS Commission.
7. All Members.

  
ESTT. & ADMIN OFFICER

(14)

F/F

**SUMMARY OF COMPLAINTS LODGED ON PMDU  
VIA CALL CENTER (RASAI-1800), RTS  
COMMISSION**

**JUNE-2019 TO AUGUST-2020**

<b>TOTAL COMPLAINTS REGISTERED</b>	<b>DISPOSED OFF</b>	<b>IN PROGRESS</b>	<b>PERCENTAGE %</b>
<b>427</b>	<b>394</b>	<b>33</b>	<b>92 %</b>

**SUMMARY OF COMPLAINTS LODGED ON PMDU  
VIA KHAPAL WAZIR-E-AALA COMPLAINT &  
REDRESSAL CELL, CM SECRETERIAT.**

**FEB 26-2020 TO AUGUST, 2020**

<b>TOTAL COMPLAINTS REGISTERED</b>	<b>DISPOSED OFF</b>	<b>IN PROGRESS</b>	<b>PERCENTAGE %</b>
<b>741</b>	<b>534</b>	<b>204</b>	<b>72 %</b>





## خدمات کا حصول۔ عوام کا حق



حکومت خیبر پختونخوا کا انقلابی اقدام

محترمی و مہربانی

السلام علیکم

عوام کی خدمات تک رسائی، بروقت فراہمی اور شفاف انداز میں خدمات کے حصول کو یقینی بنانے کیلئے خیبر پختونخوا پبلک سروسز کمیشن کا قیام عمل میں لایا گیا ہے۔ کمیشن کا بنیادی مقصد سرکاری خدمات کی فراہمی میں عوام کی رہنمائی، تکالیف کا ازالہ اور متعلقہ محکمہ کے افسران کو پابند کرنا ہے کہ وہ عوام کو مطلوبہ خدمات کی بروقت اور شفاف انداز میں فراہمی کو یقینی بنائیں۔

عوام کی سہولت کیلئے صوبائی حکومت نے ڈپٹی کمشنرز کو ضلعی کمیٹیوں کا چیئرمین بنایا ہے۔ کمیشن اب تک 19 خدمات کی نگرانی کر رہا ہے۔ جن میں ایف آئی آر، ڈومیسائل، ڈرائیونگ واسلہ لائسنس، نقشہ مکان، پانی کا کنکشن، فرد جائیداد، صفائی، گاڑی کے کاغذات وغیرہ شامل ہیں۔ مطلوبہ خدمات کی بروقت اور شفاف فراہمی میں کوتاہی کی صورت میں ضلع آفیسر متعلقہ عملہ پر جرمانے کے علاوہ محکمانہ کارروائی کا بھی مجاز ہے۔

بہتر طریقہ حکمرانی میں تمام سماجی، سیاسی اور منتخب ارکان کا کردار بہت اہم ہے۔ آپ کی ممتاز سماجی حیثیت عوام میں بنیادی حقوق کی آگاہی اور خدمات کے حصول میں اہم کردار کی حامل ہے۔

سرکاری خدمات کے حصول میں کسی بھی مشکل کی صورت میں متعلقہ ضلع مانیٹرنگ آفیسر، فوکل پرسن، ضلعی افسران، ڈپٹی کمشنر یا براہ راست چیف کمشنر رائٹ ٹوپیک سروسز کمیشن سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کیا جاسکتا ہے۔

مزید معلومات اور اپنے مفید مشورہ کیلئے ویب سائٹ: [www.kprts.gov.pk](http://www.kprts.gov.pk)

آپ کا مخلص

مشتاق جردون

چیف کمشنر رائٹ ٹوپیک سروسز کمیشن، خیبر پختونخوا

Email: [pschief@kprts.gov.pk](mailto:pschief@kprts.gov.pk) Twitter: @rtscommissionk  
Phone: 091-9216375 Fax: 091-9216386

(16)

F/H  
2014-20  
(7 Pages)

## Right to Public Services Commission

Government of Khyber Pakhtunkhwa

Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services

(SINCE 01-Jan-2014 TILL 31-Dec-2014)



S.No	Type of Service	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
1	All Pakistan Cartridge Increase	28	28	0
2	Domicile	748	76	672
3	FARD	353	119	234
4	Issuance of Arms License	399	43	356
5	Processing of Arms License	161	161	0
6	Verification of Arms Applicant	179	153	26
<b>Deputy Commissioner Office Total</b>		<b>1868</b>	<b>580</b>	<b>1288</b>
<b>Local Government</b>				
7	Birth Certificate	1239	1120	119
8	Building Plan	213	22	191
9	Death Certificate	1	0	1
10	Plan of Commercial Building within city wall	1	0	1
<b>Local Government Total</b>		<b>1454</b>	<b>1142</b>	<b>312</b>
<b>Police</b>				
11	FIR	158	1	157
12	Issuance of fresh Driving License	154	0	154
13	Issuance of Learner	3	1	2
<b>Police Total</b>		<b>315</b>	<b>2</b>	<b>313</b>
<b>Zakat Service</b>				
14	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	298	50	248
15	Issuance of Istehqaq Certificate	655	0	655
<b>Zakat Service Total</b>		<b>953</b>	<b>50</b>	<b>903</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>4590</b>	<b>1774</b>	<b>2816</b>
			<b>38.65 %</b>	<b>61.35 %</b>

Prepared by: \_\_\_\_\_

(Data Analyst)



**Right to Public Services Commission**  
**Government of Khyber Pakhtunkhwa**  
**Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services**  
**[ SINCE 01-Jan-2015 TILL 31-Dec-2015 ]**

(17)



S.No	Type of Service	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
1	All Pakistan Cartridge Increase	207	35	172
2	Domicile	125400	102240	23160
3	FARD	6936	5156	1780
4	Issuance of Arms License	15127	9782	5345
5	Processing of Arms License	2972	2946	26
6	Verification of Arms Applicant	3597	3127	470
<b>Deputy Commissioner Office Total</b>		<b>154239</b>	<b>123286</b>	<b>30953</b>
<b>Health</b>				
7	Examination In Emergency	2384	2384	0
8	Examination in OPD	1795	1795	0
9	Health	4	4	0
10	Issuance of Drug License	304	252	52
<b>Health Total</b>		<b>4487</b>	<b>4435</b>	<b>52</b>
<b>Local Government</b>				
11	Birth Certificate	87005	71575	15430
12	Building Plan	1081	549	532
13	Death Certificate	9	9	0
14	Disposal of Garbage and Solid Waste	65	69	16
15	Plan of Commercial Building Outside city walls	27	23	4
16	Plan of Commercial Building within city wall	38	36	2
17	Supply of Clean Drinking Water	71	70	1
18	Water Connection	133	91	42
<b>Local Government Total</b>		<b>88449</b>	<b>72422</b>	<b>16027</b>
<b>Police</b>				
19	FIR	32556	29818	2738
20	Issuance of fresh Driving License	4814	3659	1155
21	Issuance of Leamer	6081	5927	154
22	Renewal of Driving Licence	53	47	6
<b>Police Total</b>		<b>43504</b>	<b>39451</b>	<b>4053</b>
<b>Zakat Service</b>				
23	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	670	662	8
24	Educational Scholarships	402	308	94
25	Issuance of Istehqaq Certificate	1123	156	967
26	Jahez	276	276	0
27	Release of Funds from dist commite to local	682	510	172
<b>Zakat Service Total</b>		<b>3153</b>	<b>1912</b>	<b>1241</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>293832</b>	<b>241506</b>	<b>52326</b>
			<b>82.19 %</b>	<b>17.81 %</b>

Prepared by: \_\_\_\_\_

(Data Analyst)



# Right to Public Services Commission

Government of Khyber Pakhtunkhwa

Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services

( SINCE 01-Jan-2016 TILL 31-Dec-2016 )

(18)



S.No	Type of Service	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
2	All Pakistan Cartridge Increase	503	338	165
3	Domicile	192879	178919	13960
4	FARD	2570	2515	55
5	Issuance of Arms License	17797	12376	5421
6	Processing of Arms License	7118	6752	366
7	Verification of Arms Applicant	9358	8666	692
<b>Deputy Commissioner Office Total</b>		<b>230225</b>	<b>209566</b>	<b>20659</b>
<b>Forest Department</b>				
8	Grant Of Trees	94	90	4
9	Issuance of Wood Permit	108	102	6
<b>Forest Department Total</b>		<b>202</b>	<b>192</b>	<b>10</b>
<b>Health</b>				
10	Examination in OPD	1348	1348	0
11	Issuance of Drug License	571	501	70
	Examination in Emergency	5591	5591	0
<b>Health Total</b>		<b>7510</b>	<b>7440</b>	<b>70</b>
<b>Local Government</b>				
12	Birth Certificate	10308	9414	894
13	Building Plan	347	220	127
14	Disposal of Garbage and Solid Waste	3890	3826	64
15	Plan of Commercial Building Outside city walls	41	32	9
16	Plan of Commercial Building within city wall	79	45	34
17	Supply of Clean Drinking Water	1232	347	885
18	Water Connection	1481	1437	44
<b>Local Government Total</b>		<b>17378</b>	<b>15321</b>	<b>2057</b>
<b>Police</b>				
19	FIR	29706	27514	2192
20	Issuance of fresh Driving License	5891	3894	1997
21	Issuance of Learner	12488	11555	933
22	Renewal of Driving Licence	101	101	0
<b>Police Total</b>		<b>48186</b>	<b>43064</b>	<b>5122</b>
<b>Zakat Service</b>				
23	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	4129	4047	82
24	Educational Scholarships	2763	2059	704
25	Issuance of Istehqaq Certificate	4395	2104	2291
26	Jahez	1427	1045	382
27	Release of Funds from dist commite to local comtie	362	362	0
<b>Zakat Service Total</b>		<b>13076</b>	<b>9617</b>	<b>3459</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>316577</b>	<b>285200</b>	<b>31377</b>
			<b>90.09 %</b>	<b>9.91 %</b>

Prepared by: \_\_\_\_\_

(Data Analyst)

Citizen Rights to Services Performance Management System



# Right to Public Services Commission

Government of Khyber Pakhtunkhwa

Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services  
(SINCE 01-Jan-2017 TILL 31-Dec-2017)

(19)



S.No	Type of Service	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
1	All Pakistan Cartridge Increase	2656	988	1668
2	Domicile	196727	193965	2762
3	FARD	7775	7720	55
4	Issuance of Arms License	29845	13666	16179
5	Processing of Arms License	18560	17558	1002
6	Verification of Arms Applicant	16910	14426	2484
<b>Deputy Commissioner Office Total</b>		<b>272473</b>	<b>248323</b>	<b>24150</b>
<b>Forest Department</b>				
7	Grant Of Trees	164	162	2
8	Issuance of Wood Permit	220	215	5
<b>Forest Department Total</b>		<b>384</b>	<b>377</b>	<b>7</b>
<b>Health</b>				
9	Issuance of Drug License	778	666	112
<b>Health Total</b>		<b>778</b>	<b>666</b>	<b>112</b>
<b>Local Government</b>				
10	Birth Certificate	38013	33575	4438
11	Building Plan	894	649	245
12	Disposal of Garbage and Solid Waste	2578	2429	149
13	Plan of Commercial Building Outside city walls	66	54	12
14	Plan of Commercial Building within city wall	56	51	5
15	Supply of Clean Drinking Water	4489	2542	1947
16	Water Connection	1528	1432	96
<b>Local Government Total</b>		<b>47624</b>	<b>40732</b>	<b>6892</b>
<b>Police</b>				
17	FIR	33386	32429	957
18	Issuance of fresh Driving License	21203	18543	2660
19	Issuance of Learner	64695	64679	16
20	Renewal of Driving Licence	16725	16700	25
<b>Police Total</b>		<b>136009</b>	<b>132351</b>	<b>3658</b>
<b>Zakat Service</b>				
21	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	3113	2558	555
22	Educational Scholarships	2192	1712	480
23	Issuance of Istehqaq Certificate	8408	7556	852
24	Jahez	449	448	1
25	Release of Funds from dist commite to local comtie	534	534	0
<b>Zakat Service Total</b>		<b>14696</b>	<b>12808</b>	<b>1888</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>471964</b>	<b>435257</b>	<b>36707</b>
			92.22 %	7.78 %

Prepared by: \_\_\_\_\_

(Data Analyst)

Citizen Rights to Services Performance Management System



# Right to Public Services Commission

Government of Khyber Pakhtunkhwa

Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services

[ SINCE 01-Jan-2018 TILL 31-Dec-2018 ]

(20)



S.No	Type of Services	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
1	All Pakistan Cartridge Increase	5518	1651	3867
2	Demarcation of Land	10	7	3
3	Domicile	135376	131961	3415
4	FARD	7646	7611	35
5	Issuance of Arms License	39830	9986	29844
6	Issuance of Certified Copies of Registered Document	128	126	2
7	Processing of Arms License	19454	19046	408
8	Verification of Arms Applicant	16791	10938	5853
<b>Deputy Commissioner Office Total</b>		<b>224753</b>	<b>181326</b>	<b>43427</b>
<b>Excise &amp; Taxation Department</b>				
9	Registration of new motor Vehicle	36025	35678	347
10	Renewal of Vehicle	2292	2224	68
11	Transfer of Vehicle	1285	1265	20
<b>Excise &amp; Taxation Department Total</b>		<b>39502</b>	<b>39167</b>	<b>435</b>
<b>Forest Department</b>				
12	Grant Of Trees	86	70	16
13	Issuance of Wood Permit	560	472	88
<b>Forest Department Total</b>		<b>646</b>	<b>542</b>	<b>104</b>
<b>Health</b>				
14	Issuance of Drug License	939	731	208
<b>Health Total</b>		<b>939</b>	<b>731</b>	<b>208</b>
<b>Heavy Transport Vehicle</b>				
15	Issuance of Fresh Driving License HTV	3029	2610	419
16	Issuance of Learner HTV	2057	1884	173
17	Renewal of Driving License HTV	418	418	0
<b>Heavy Transport Vehicle Total</b>		<b>5504</b>	<b>4912</b>	<b>592</b>
<b>Local Government</b>				
18	Birth Certificate	19494	18172	1322
19	Building Plan	575	438	137
20	Death Certificate	2660	2355	305
21	Disposal of Garbage and Solid Waste	699	496	203
22	Plan of Commercial Building Outside city walls	17	9	8
23	Plan of Commercial Building within city wall	19	13	6
24	Supply of Clean Drinking Water	983	906	77
25	Water Connection	1151	1071	80
<b>Local Government Total</b>		<b>25598</b>	<b>23460</b>	<b>2138</b>
<b>Police</b>				
26	FIR	29493	28940	553
27	Issuance of fresh Driving License	28041	25472	2569
28	Issuance of Learner	43537	42200	1337
29	Renewal of Driving Licence	7178	5399	1779
<b>Police Total</b>		<b>108249</b>	<b>102011</b>	<b>6238</b>
<b>Zakat Service</b>				
30	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	4452	3891	561
31	Educational Scholarships	3364	2513	851
32	Issuance of Istehqaq Certificate	5231	4491	740
33	Jahez	1145	1041	104
34	Release of Funds from dist commite to local comtie	42	0	42
35	Release of Funds from Provincial Zakat HQ to Comti	30	27	3
<b>Zakat Service Total</b>		<b>14264</b>	<b>11963</b>	<b>2301</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>419555</b>	<b>364112</b>	<b>55443</b>
			<b>86.79 %</b>	<b>13.21 %</b>

Prepared by: \_\_\_\_\_

(Data Analyst)

Citizen Rights to Services Performance Management System



**Right to Public Services Commission**  
**Government of Khyber Pakhtunkhwa**  
**Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services**  
**( SINCE 01-Jan-2019 TILL 31-Dec-2019 )**

(21)



S.No.	Type of Service	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
1	All Pakistan Cartridge Increase	7436	2769	4667
2	Attestation of Inheritance or Mutation Documents	2277	2212	65
3	Demarcation of Land	188	166	22
4	Domicile	230644	221930	8714
5	Entry in Roznamcha and Revenue Record	833	789	44
6	FARD	21752	21618	134
7	Issuance of Arms License	41724	17221	24503
8	Issuance of Certified Copies of Registered Document	1369	1334	35
9	Processing of Arms License	48706	45823	2883
10	Verification of Arms Applicant	34213	25585	8628
	<b>Deputy Commissioner Office Total</b>	<b>389142</b>	<b>339447</b>	<b>49695</b>
<b>Elementary &amp; Secondary Education</b>				
11	Provisional or Character Certificate	4223	4180	43
12	School Leaving Certificate Private Sector	631	617	14
13	School Leaving Certificate Public Sector	20174	20036	138
	<b>Elementary &amp; Secondary Education Total</b>	<b>25028</b>	<b>24833</b>	<b>195</b>
<b>Excise &amp; Taxation Department</b>				
14	Registration of new motor Vehicle	59161	57758	1403
15	Renewal of Vehicle	54331	53263	1068
16	Transfer of Vehicle	5436	5383	53
	<b>Excise &amp; Taxation Department Total</b>	<b>118928</b>	<b>116404</b>	<b>2524</b>
<b>Forest Department</b>				
17	Grant Of Trees	390	316	74
18	Issuance of Wood Permit	1654	1428	226
	<b>Forest Department Total</b>	<b>2044</b>	<b>1744</b>	<b>300</b>
<b>Health</b>				
19	Copies of Post Mortem or Medico Legal Report	1505	1446	59
20	Issuance of Drug License	1727	1402	325
	<b>Health Total</b>	<b>3232</b>	<b>2848</b>	<b>384</b>
<b>Heavy Transport Vehicle</b>				
21	Issuance of Fresh Driving License HTV	19027	17943	1084
22	Issuance of Learner HTV	26410	25130	1280
23	Renewal of Driving License HTV	3955	3837	118
	<b>Heavy Transport Vehicle Total</b>	<b>49392</b>	<b>46910</b>	<b>2482</b>
<b>Local Government</b>				
24	Birth Certificate	22362	21249	1113
25	Building Plan	1653	1314	339
26	Death Certificate	5501	5057	444
27	Disposal of Garbage and Solid Waste	5314	4845	469
28	Plan of Commercial Building Outside city walls	109	66	43
29	Plan of Commercial Building within city wall	124	113	11
30	Supply of Clean Drinking Water	709	508	201
31	Water Connection	3311	3158	153
	<b>Local Government Total</b>	<b>39083</b>	<b>36310</b>	<b>2773</b>
<b>Police</b>				
32	FIR	38956	38157	799
33	Issuance of Fresh Driving License LTV	53240	50644	2596
34	Issuance of Learner LTV	79854	71916	7938
35	Police Verification	25539	24063	1476
36	Renewal of Driving Licence LTV	9390	8803	587
	<b>Police Total</b>	<b>206979</b>	<b>193583</b>	<b>13396</b>
<b>Zakat Service</b>				
37	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	1529	1529	0
38	Educational Scholarships	1084	1084	0
39	Issuance of Istehqaq Certificate	9325	9222	103
40	Jahez	353	353	0
	<b>Zakat Service Total</b>	<b>12291</b>	<b>12188</b>	<b>103</b>
	<b>GRAND TOTAL</b>	<b>846119</b>	<b>774267</b>	<b>71852</b>
			<b>91.51 %</b>	<b>8.49 %</b>

Prepared by: \_\_\_\_\_

(Data Analyst)

Citizen Rights to Services Performance Management System



**Right to Public Services Commission**  
**Government of Khyber Pakhtunkhwa**  
**Feed Back Received From Province Regarding Delivery of Notified Services**  
**(SINCE 01-Jan-2020 TILL 27-Aug-2020)**

(22)



S.No.	Type of Service	Total Applications	Service Provided Within Stipulated Time	Service Provided Beyond Stipulated Time
<b>Deputy Commissioner Office</b>				
1	All Pakistan Cartridge Increase	1986	1431	555
2	Attestation of Inheritance or Mutation Documents	1471	1458	13
3	Demarcation of Land	113	112	1
4	Domicile	40241	39479	762
5	Entry in Roznamcha and Revenue Record	1247	1247	0
6	FARD	6751	6733	18
7	Issuance of Arms License	6639	4454	2185
8	Issuance of Certified Copies of Registered Document	794	780	14
9	Processing of Arms License	17733	17469	264
10	Verification of Arms Applicant	12235	11451	784
<b>Deputy Commissioner Office Total</b>		<b>89210</b>	<b>84614</b>	<b>4596</b>
<b>Elementary &amp; Secondary Education</b>				
11	Provisional or Character Certificate	276	276	0
12	School Leaving Certificate Private Sector	411	410	1
13	School Leaving Certificate Public Sector	828	821	7
<b>Elementary &amp; Secondary Education Total</b>		<b>1515</b>	<b>1507</b>	<b>8</b>
<b>Excise &amp; Taxation Department</b>				
14	Registration of new motor Vehicle	10174	9851	323
15	Renewal of Vehicle	12459	11444	1015
16	Transfer of Vehicle	2368	2346	22
<b>Excise &amp; Taxation Department Total</b>		<b>25001</b>	<b>23641</b>	<b>1360</b>
<b>Forest Department</b>				
17	Grant Of Trees	1712	1703	9
18	Issuance of Wood Permit	493	483	10
<b>Forest Department Total</b>		<b>2205</b>	<b>2186</b>	<b>19</b>
<b>Health</b>				
19	Copies of Post Mortem or Medico Legal Report	1126	1126	0
20	Issuance of Drug License	692	641	51
<b>Health Total</b>		<b>1818</b>	<b>1767</b>	<b>51</b>
<b>Local Government</b>				
21	Birth Certificate	10588	9260	1328
22	Building Plan	410	316	94
23	Death Certificate	5316	5005	311
24	Disposal of Garbage and Solid Waste	2111	1532	579
25	Plan of Commercial Building Outside city walls	76	58	18
26	Plan of Commercial Building within city wall	81	74	7
27	Supply of Clean Drinking Water	1236	766	470
28	Water Connection	1086	1085	1
<b>Local Government Total</b>		<b>20904</b>	<b>18096</b>	<b>2808</b>
<b>Police</b>				
29	FIR	20662	20497	165
30	Issuance of Fresh Driving License Motor Car Jeep	7901	7729	172
31	Issuance of Learner Motor Car Jeep and Motorcycle	10002	9994	8
32	Police Verification	21601	21207	394
33	Renewal of Driving Licence Motor Car Jeep	3452	3435	17
<b>Police Total</b>		<b>63618</b>	<b>62862</b>	<b>756</b>
<b>Transport &amp; Mass Transit Department</b>				
34	Issuance of Fresh Driving License HTV	3632	3489	143
35	Issuance of Fresh Driving License LTV	19084	18808	276
36	Issuance of Learner HTV	7289	7289	0
37	Issuance of Learner LTV	26150	26150	0
38	Renewal of Driving License HTV	2137	2136	1
39	Renewal of Driving License LTV	2836	2833	3
<b>Transport &amp; Mass Transit Department Total</b>		<b>61128</b>	<b>60705</b>	<b>423</b>
<b>Zakat Service</b>				
40	Disbursement of Zakat Funds to Mustahiqeen	74	74	0
41	Educational Scholarships	121	121	0
42	Issuance of Istehqaq Certificate	2923	2923	0
43	Jahez	83	83	0
44	Release of Funds from dist commite to local comtie	11	11	0
<b>Zakat Service Total</b>		<b>3212</b>	<b>3212</b>	<b>0</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>270126</b>	<b>258590</b>	<b>11536</b>
			<b>95.729%</b>	<b>4.271%</b>

Prepared by: \_\_\_\_\_

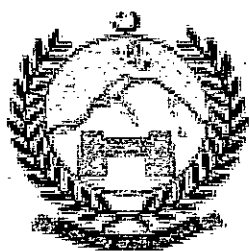
(Data Analyst)

Citizen Rights to Services Performance Management System

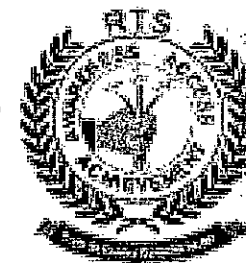
6/19



8/31/2020



**SUMMARY OF OVERSEAS PAKISTANIS FOUNDATION  
(OPF) COMPLAINTS  
(June, 2019 to August, 2020)**



<b>Total Complaints Received on Dashboard</b>	<b>Closed by OPF / Referred back</b>	<b>Received</b>	<b>Resolved by RTS</b>	<b>In Progress</b>
<b>270</b>	<b>55</b>	<b>213</b>	<b>140</b>	<b>73</b>

F/I  
23

(23)

F/I

F/S

(24)

PMIDU COMPLAINTS SUMMARY UPTO AUGUST, 2020			
S. No.	Complaints Categories	No. of Complaints	
1	Total Complaints Received	4165	
2	Dropped / Dismissed Complaints	581	
3	BY RTS COMMISSION	Unattended Complaints	9
4		On Board Complaints	1
5		Disposed Off Complaints	78
6		Total Complaints	88
7	THROUGH OTHER PUBLIC ENTITES	On Board Complaints	241
8		Disposed Off Complaints	3255
9		Total Fwd. Complaints	3496

(24)

F/S

F/K  
(25)

Summary of Complaints at HQ and District Level			
Grievances Redressal at HEADQUARTER LEVEL	2014-15	89	<b>319</b>
	2016	63	
	2017	38	
	2018	48	
	2019	67	
	2020	14	
Grievances Redressal at DISTRICT LEVEL	<b>3860</b>		
<b>RESOLVED</b>	<b>4187</b>		
No. of Cases in Process	08		
Grant Total	<b>4187</b>		

(25)

F/K