

حکومت پاکستان

وزارت مذہبی امور

& مذہبی ہم آہنگی

موضوع: معیاری آپریٹنگ طریقہ کار (ایس او بیسز) کا تعلق زیارت آپریشن اور زائرین گروپ آرگنائزرز وغیرہ سے ہے۔

زائرین مینجمنٹ پالیسی کے مطابق وزارت مذہبی امور اور بین المذاہب ہم آہنگی (RA&IH) نے ایران، عراق، شام اور دیگر ممالک، جیسا کہ وزارت نے طے کیا، میں زیارت کے انتظام کے لیے زیارت آپریشن/زائرین گروپ آرگنائزرز (ZGOs) کے لیے مندرجہ ذیل معیاری آپریٹنگ طریقہ کار وضع کیے ہیں:-

"1. زائرین گروپ آرگنائزر (ZGO) کا مطلب ہے کہ کوئی شخص یا نجی لمیٹڈ کمپنی، ایس ای سی پی کے ساتھ رجسٹرڈ ہو یا کسی بھی نام سے پکارا جائے، جو:-

a. زائرین کے لیے زیارت کے انتظامات کے حوالے سے براہ راست یا بالواسطہ طور پر خدمات فراہم کرتا ہے، جس میں بذریعہ نقل و حمل، سامان یا سامان کی بحری، ہوائی، ریل یا سڑک کے ذریعے نقل و حمل شامل ہے اور

ب. زائرین کی پاکستان واپسی تک بورڈنگ اور رہائش اور دیگر تمام خدمات کے انتظامات کریں۔

2. زائرین گروپ آرگنائزرز (ZGO) کی اندراج:- (1) وزارت، کھلے اشتہار کے ذریعے، سکروٹی کمیٹی کی سفارشات پر، درخواست گزار کو زائرین گروپ آرگنائزر (ZGO) کے طور پر اندراج کرنے کے اختیارات حاصل کرے گی، جو زیارت آپریشن کرنے کا ارادہ رکھتا ہے۔ اور متعلقہ سرگرمیاں ZGO کے طور پر اندراج کے لیے اہلیت کا تفصیلی معیار ضمیمہ 1 میں دیا گیا ہے۔ یہ وزارت ضرورت کے مطابق وزارت کے سیکرٹری کی منظوری سے وقتاً فوقتاً criteria معیارات میں ترمیم کر سکتی ہے۔

(2) مطلوبہ درخواست گزار ضمیمہ II میں دی گئی تفصیلات کے مطابق معاون دستاویزات کے ساتھ مقرر کردہ "درخواست فارم" پر اندراج کے لیے درخواست دے گا۔ یہ وزارت، ضرورت کے مطابق، وزارت کے سیکرٹری کی منظوری سے وقتاً فوقتاً اس میں ترمیم کر سکتی ہے۔

(3) اندراج کے لیے درخواست متعلقہ دستاویزات کے ساتھ، حلف نامہ (فارمیٹ-1) اور مقرر کردہ فیس (پے آرڈر) سیکرٹری، RA&IH یا اس کے نامزد کردہ رجسٹرڈ پوسٹ یا آن لائن نامزد پورٹل کے ذریعے جمع کروائی جائے گی جس کے بعد رجسٹرڈ کے ذریعے ہارڈ کاپی پوسٹ جیسا کہ ہو سکتا ہے۔

(4) سکروٹی کمیٹی کی تشکیل مندرجہ ذیل ہوگی:-

میں ڈپٹی سیکرٹری (D&Z) / M، RA&IH / o - چیئر پرسن۔

ii جج ونگ کا نمائندہ، RA&IH / M، o - ممبر۔

iii CF&AO کا نمائندہ، RA&IH / M، o - ممبر۔

iv سیکشن آفیسر (دعوت)، RA&IH / M، o - ممبر۔

v. سیکشن آفیسر (زیارت)، RA&IH / M، o - ممبر/سیکرٹری۔

3. زائرین گروپ آرگنائزرز کی رجسٹریشن:- (1) وزارت مناسب جانچ پڑتال کے بعد، اور ایسی شرائط اور پابندیوں سے مشروط ہو سکتی ہے، جن میں اندراج شدہ درخواست دہندگان کو رجسٹریشن کے لیے ZGO کے طور پر کام کرنے کے لیے خصوصی اختیارات ہیں۔ وزارت داخلہ سے کلیننس

(2) مذکورہ بالا شق 1- کے تحت رجسٹریشن لیٹر وزارت کے سیکرٹری کی منظوری اور فارمیٹ II کے مطابق اس کے مجاز افسر کے دستخطوں کے تحت جاری کیا جائے گا۔ یہ وزارت، ضرورت کے مطابق، وقتاً فوقتاً سیکرٹری کی منظوری سے اس میں ترمیم کر سکتی ہے۔

(3) کوئی غیر رجسٹرڈ شخص / ادارہ نہیں کر سکتا:-

(i) زائرین خدمات یا متعلقہ سرگرمیوں کے لیے دفتر قائم کریں۔

(ii) زائرین خدمات یا متعلقہ سرگرمیاں پیش کریں۔

(iii) زائرین خدمات یا متعلقہ سرگرمیوں کے لیے اشتہار دینا۔

(iv) زائرین خدمات یا متعلقہ سرگرمیوں کے لیے درخواست کی درخواست

(v) کسی بھی شخص کو زائرین کی خدمات یا متعلقہ سرگرمیوں کے لیے مشغول کریں۔

(4) وزارت ہر زیڈ جی او کا ڈیٹا برقرار رکھے گی جیسے ایک رجسٹر جس میں تمام رجسٹرڈ زیڈ جی او کے نام، پتے، نوعیت، ساخت اور آپریشن کے علاقے درج/فراہم کیے جائیں گے۔

(5) رجسٹریشن، جب تک کہ پہلے منسوخ یا معطل نہ ہو، تین سال کے لیے درست رہے گی اور وزارت کی طرف سے مقرر کردہ ایک مخصوص مدت کے لیے تجدید کی جاسکتی ہے جو کہ مقررہ تجدید فیس کی ادائیگی سے مشروط ہے اور کوئی شکایت زیر التوا نہیں، جیسا کہ تجویز کیا گیا ہے۔

(6) ایک رجسٹرڈ زیڈ جی او اپنی رجسٹریشن کی تجدید کا حقدار نہیں ہوگا اگر وہ مسلسل تین (3) سال تک زیارت آپریشن کرنے میں ناکام ہو جائے۔

4. سروس فراہم کرنے والا معاہدہ (SPA): - رجسٹرڈ ZGO وزارت کے ساتھ ضمیمہ III میں دیے گئے فارمیٹ پر سروس فراہم کرنے والے معاہدے (SPA) پر دستخط کرے گا۔ وزارت کے سیکریٹری کی منظوری سے وقتاً فوقتاً وزارت کی جانب سے ترمیم کی جاسکتی ہے۔

5. متعلقہ میزبان ممالک میں زیارت ڈائریکٹوریٹس کا قیام: - (1) زیارت ڈائریکٹوریٹ دفاتر متعلقہ میزبان ممالک میں قائم کیے جائیں گے۔ غیر ملکی ڈائریکٹوریٹ دفاتر کا عملہ 03 سال کی مدت کے لیے تعینات کیا جائے گا جس میں مزید توسیع نہیں ہوگی۔ تاہم، سیکریٹری، RA&IH سے 01 سال کی زیادہ سے زیادہ مدت یا ریلیوریوں میں شامل ہونے تک بڑھا سکتا ہے جو پہلے کبھی تھا۔

(2) ڈائریکٹوریٹ دفاتر کے لئے افسران اور عملے کا انتخاب زائرین مینجمنٹ پالیسی کے شیڈول کے مطابق کیا جائے گا جو کہ ملازمت کی تفصیل اور مطلوبہ معیار وغیرہ کے ساتھ بڑھا گیا ہے جو کہ ضمیمہ IV میں بیان کیا گیا ہے۔

6. متعلقہ میزبان ممالک میں زیارت ڈائریکٹوریٹس کا کردار: - (1) متعلقہ میزبان ممالک میں زیارت ڈائریکٹوریٹ دفاتر پورے زیارت آپریشن یا متعلقہ سرگرمیوں کا مرکزی نقطہ ہوں گے اور تمام متعلقہ معاملات میں مقامی حکام کے ساتھ ہم آہنگی کے ذمہ دار ہوں گے۔

(2) سیکریٹری، RA&IH کی منظوری کے ساتھ، ایک سیکشن آفیسر، وزارت کے معاون عملے کے ساتھ، زیارت کے معاملات، قواعد و ضوابط/پالیسی کے ساتھ مکمل طور پر باخبر/تجربہ کار، ایران اور عراق یا دیگر متعلقہ میزبان ممالک میں بھی تعینات کیا جائے گا۔ 03 ماہ (45 دن یا جیسا کہ کسی ایک اسٹیشن/ملک میں تجویز کیا جاسکتا ہے) گردش کی بنیاد پر زیارت ڈائریکٹوریٹ کے تحت زمینی نگرانی کے لیے۔ ان کا ٹی اے اینڈ ڈی اے مذکورہ ڈیوٹی اسٹیشن کے لیے معیاری حکومتی قواعد/ضابطے/پالیسی کے تحت چلتا ہے اور وزارت کے باقاعدہ بجٹ سے پورا ہوتا ہے۔

(3) مذکورہ بالا شق (2) کے تحت تعینات کی جانے والی مانیٹرنگ ٹیم، عام مانیٹرنگ کے فرائض کے ساتھ ساتھ شکایات کے فوری حل کے لیے زائر اور زیڈ جی او کے درمیان سہولت کار کے طور پر بھی کام کرے گی۔ شکایات، اس طرح حل ہوں، زیڈ جی او سے پہلے دوبارہ نہیں لی جاسکتیں۔

7. شکایات سیل: - (1) وزارت کا ایک نامزد سیکشن ZGOs کی سرگرمیوں کو مقررہ انداز میں مانیٹر کرنے کے لیے قائم کیا جائے گا اور SPA کی دفعات کے مطابق شکایات کا جائزہ لینے، ان پر عملدرآمد اور ان کو ختم کرنے کے لیے بھی قائم کیا جائے گا۔

(2) ہر زیارت سے متعلقہ شکایات، جو وزارت کو پیش کی جاتی ہے، کا فیصلہ ایس او پیز اور ایس پی اے کے ساتھ پڑھی گئی زائرین مینجمنٹ پالیسی کے مطابق کیا جائے گا۔ زیارت کمپلینٹس کمیٹی (زیڈ جی او): - (1) زیارت سے متعلقہ معاملات میں زیڈ جی او کے خلاف شکایات کی جانچ پڑتال کے لیے وزارت کے سیکریٹری کی طرف سے ایک زیارت کمپلینٹس کمیٹی (زیڈ جی او) تشکیل دی جائے گی اور اس کی سفارشات ایڈیشنل سیکریٹری کو دیں۔ وزارت (2) ZCC کی تشکیل مندرجہ ذیل ہوگی: -

میں جو آئیٹ سیکریٹری RA&IHO/M, (D&Z) - چیئر پرسن -

ii ڈپٹی سیکریٹری RA&IH/M, (D&Z) - ممبر -

iii CF&AO کا نمائندہ RA&IH/M, - ممبر -

iv متعلقہ سیکشن آفیسر RA&IH/M, - ممبر/سیکریٹری -

(3) شکایت کی وصولی پر، متعلقہ سیکشن آفیسر جو آئیٹ سیکریٹری (ڈی اینڈ ڈی) کی منظوری سے شکایت کی دیکھ بھال کی جانچ پڑتال اور اس کا جائزہ لے گا اور نادر ہندہ کو تحریری طور پر نوٹس جاری کرے گا تاکہ وہ 15 دن کے اندر اپنی پوزیشن واضح کرے۔ اگر ضرورت ہو تو چارج شیٹ/شوکار کی پیروی کر سکتے ہیں۔

(4) جواب ملنے پر، متعلقہ سیکشن آفیسر ایک ورکنگ پیپر تیار کرے گا اور مزید کارروائی کے لیے زیڈ جی او کو پیش کرے گا۔ ZCC، مناسب غور کرنے اور فریقین کو ذاتی سماعت کے لیے موقع دینے کے بعد، وزارت کے ایڈیشنل سیکریٹری کو اپنی سفارشات پیش کرے گا۔ اگر مقررہ وقت کے اندر کوئی جواب موصول نہ ہو تو یہ سمجھا جائے گا کہ ڈیفالٹر کے پاس ترجیح دینے کا کوئی جواب نہیں ہے اور زیڈ جی او اس کے مطابق نادر ہندگان کے خلاف کارروائی کرے گا۔

(5) مندرجہ بالا طریقہ کار کی تکمیل پر زیارت کمپلینٹس کمیٹی (ZCC) تفصیلی منٹ ریکارڈ کرے گی جس میں ZGO پر معافی یا ایک یا زیادہ جرمانے عائد کرنے کے حوالے سے اپنی سفارشات شامل ہوں گی اور منظوری کے لیے ایڈیشنل سیکریٹری کو پیش کریں گی۔ منظوری کے بعد، زیڈ جی او کا فیصلہ متعلقہ کو پانچواں یا چھٹا یا جائے گا۔

(6) اگر پارٹی کی طرف سے کوئی اپیل ترجیح نہیں دی جاتی ہے، 30 دن کے اندر اندر وزارت کے اپیل اتھارٹی کو، ZCC کا فیصلہ حتمی سمجھا جائے گا اور وزارت اس معاملے کی روشنی میں اس معاملے کو آگے بڑھائے گا۔ ZCC کا فیصلہ

ZGO(7) یا اس کے چیف ایگزیکٹو/ ڈائریکٹر، جن کی رجسٹریشن اس شق کے تحت منسوخ کر دی گئی ہے، اگلے پانچ سال یا وزارت کے سیکرٹری کی طرف سے مقرر کردہ مدت کے لیے رجسٹرڈ ہونے کے حقدار نہیں ہوں گے۔

19. اپیلیں:- (1) جو اب تک ZCC کے فیصلے سے ناراض ہے وہ ZCC کے فیصلے کے اجراء کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر وزارت کے ایپلٹ اتھارٹی کی حیثیت سے اپیل کو ترجیح دے سکتا ہے۔

(2) اپیل کمیٹی کی سفارشات پر اپیل اتھارٹی کا فیصلہ حتمی سمجھا جائے گا اور وزارت فیصلے کے مطابق معاملے کو آگے بڑھائے گی۔

10. ایپلیٹ کمیٹی:- (1) ایپلیٹ کمیٹی تین ممبروں پر مشتمل ہوگی جس کی سربراہی بی ایس 20 اور اس سے اوپر کے افسر اور بی ایس 19 یا اس سے اوپر کے دو افسران پر ہوگی، جیسا کہ کیس ہو، اپیل اتھارٹی کی طرف سے مناسب طور پر نامزد کیا جائے گا۔ سیکشن آفیسر (زیڈ جی او) ایپلیٹ کمیٹی کے سیکرٹری کے طور پر کام کرے گا۔ اپیل کمیٹی اپیل دائر کرنے کے تیس دن کے اندر ایپلیٹ اتھارٹی کو جانچ، پروسیس اور سفارشات دے گی۔ زیڈ سی سی کی جانب سے شکایات کے تصفیے کا طریقہ کار اپیلوں کے تصفیے میں متغیرات کا اطلاق کرے گا۔

(2):- کوئی بھی شخص جو اپیل کمیٹی کے کسی حکم یا فیصلے سے پریشان ہو، اس طرح کے فیصلے یا حکم کے اجراء کے تیس دن کے اندر، ہائی کورٹ میں اپیل کو ترجیح دے سکتا ہے۔

11- سزائیں:- اگر کسی ZGO (s) کے خلاف SPA کی خلاف ورزی قائم ہو تو زیارت کمپلینٹس کمیٹی (ZCC) مندرجہ ذیل سزائیں میں سے ایک یا زیادہ لگانے کی سفارش کرے گی:-

a. اہم سزا:

i. بلیک لسٹنگ یا رجسٹریشن کی منسوخی۔

ii کسی مخصوص مدت کے لیے لائسنس کی معطلی یا خاتمہ۔

iii سیکورٹی کی رقم کا تمام یا کچھ حصہ ضبط کرنا۔

100،000/- روپے یا اس سے زیادہ جرمانہ عائد کرنا۔

ب معمولی سزا:

100،000/- روپے تک جرمانہ عائد کرنا۔

ii انتباہ/سنسز

iii ایک مخصوص مدت کے لیے واج لسٹ میں رکھنا۔

iv مذکورہ بالا تمام یا کوئی دو۔

12. تبدیلی:- ایک رجسٹرڈ زیڈ جی او، جو وزارت کی پیشگی منظوری کے ساتھ اور مقررہ فیس کی ادائیگی پر، وزارت کے زیر انتظام رجسٹر میں اس کے قیام، ساخت یا اس کے آپریشن کے علاقے میں کوئی تبدیلی لاسکتا ہے۔

13. کاروبار بند کرنا، وغیرہ:- (1) تمام زیڈ جی او وزارت کی بندش، منتقلی، تحلیل، دوبارہ تنظیم سازی یا ختم ہونے کی صورت میں وزارت کی پیشگی این اوسی حاصل کرنے کے پابند ہوں گے۔

(2) ZGO (s) سے ایسی درخواست کی وصولی پر، وزارت یا ZGO کی رجسٹریشن منسوخ کر سکتی ہے یا کاروبار کی منتقلی کی صورت میں، نئے انتظام کی درخواست اور مقررہ فیس کی ادائیگی پر، نئی رجسٹریشن دے سکتی ہے۔ ٹرانسفر شق (1) کی عدم تعمیل کی صورت میں، وزارت زیڈ جی او کا لائسنس منسوخ کر دے گی اور اس کی حفاظت/کارکردگی کی ضمانت ضبط کر لے گی۔

(3) کاروبار کی منتقلی کی صورت میں، ہر زیڈ جی او کو وزارت سے پیشگی کلیئرنس سٹوکیٹ ملے گا یا ٹرانسفر ایسے زیڈ جی او کے خلاف تمام زیر التواء ذمہ داریوں کو قبول کرے گا۔

14- زیارت مانیٹرنگ سسٹم:- وزارت زائرین اور زیڈ جی او کے متعلقہ میزبان ممالک میں ان کے سفر/قیام اور سہولیات/سہولیات سے متعلق تمام سرگرمیوں کی نگرانی کے لیے ایک جامع مانیٹرنگ سسٹم تشکیل دے گی۔ ایس پی اے نے وزارت کے ساتھ دستخط کیے۔ تمام زیڈ جی او/زائرین کی سرگرمیوں کی مناسب طریقے سے نگرانی کی جائے گی اور مانیٹرنگ ٹیمیں اپنی سفارشات کے ساتھ مانیٹرنگ رپورٹ کو بہتر بنانے اور ڈیفالٹرز/زیڈ جی او کو سزا دینے کے لیے تیار کریں گی۔

میں ان کے سوالات کے جواب کے لیے زائرین کی ہیلپ لائن ہوگی۔

"ii پاک زیارت معاونین" اور "پاک زیارت گائیڈ" نامی اینڈ رائیڈ اپیلی کیشن زائرین کے بیرون ملک قیام کے دوران سہولت کے لیے استعمال کی جائے گی۔

iii زائرین کے لیے آن لائن شکایت رجسٹریشن پورٹل ہوگا۔

iv میزبان ممالک کے معاہدوں کی ذمہ داریوں اور ہدایات کے مطابق زیڈ جی او کی کارکردگی کو جانچنے کے لیے متعلقہ میزبان ملکوں میں زائرین کے دوروں کی نگرانی اور نگرانی کا طریقہ کار قائم کیا جائے گا۔ اس کے علاوہ، پرفارم اپوینٹی آراء، پاکستان واپس آنے کے وقت 10 Za زائرین سے حاصل کی جائیں گی۔

v. ZGO (s) ان کے ساتھ سفر کرنے والے تمام زائرین کی واپسی کے ذمہ دار ہوں گے۔

vi کوئی بھی غلط یا گمراہ کن ڈیٹا ZGO کی طرف سے ZGOMIS پر یا متعلقہ میزبان ممالک کے نامزد کردہ پورٹل پر اپ لوڈ کیا گیا ہے، اسے ZGO کی جانب سے "بدتمیزی/غیر کارکردگی" سمجھا جائے گا اور ان

SOPs اور SPA کے تحت سزا دی جائے گی۔

زیدجی اوکی ذمہ داری:- زیدجی اوکی بھی عمل، کوتاہی، غفلت یا متفقہ خدمات کی فراہمی میں غلطی کا ذمہ دار ہوگا جو زیارت کی کارکردگی کے دوران کسی بھی زائر کو مشکلات کا باعث بنتا ہے یا زائرین مینجمنٹ پالیسی کی خلاف ورزی کرتا ہے، یہ ایس او پیز اور ایس پی اے وغیرہ جیسا کہ ہو سکتا ہے۔