# Military Lands and Cantonments E-governance Initiatives

The Military Lands and Cantonments (ML&C) Department is an executive department of the Ministry of Defence with a mission to ensure pro-people, efficient local governance in cantonments and effective defence land management.

By ensuring provision of municipal services at grass root level, the department has always proved that action speaks louder than words. Across Pakistan, there are 11 Military Estates (ME) Circles and 44 Cantonments spread across 306,341 acres of land. As per the census of 2017, approximately 4.7 million people reside in the cantonments. For better administration, these cantonments and ME circles have been grouped into six regions - Karachi, Lahore, Multan, Peshawar, Rawalpindi and Quetta - with a national level headquarter based in Rawalpindi.

The use of modern technologies and digital transformation all around the globe is increasing the efficiency and efficacy of services. ML&C department has also embarked upon efficient e-governance tools for its two broader functions, i.e. defence land management and provision of local governance services. Adoption of business intelligence solutions for enterprise resource planning ensures effective management, procedural transparency and public awareness.

DATA CENTER HQ ML&C Rwp

SOFTWARE HOUSE HQ ML&C Rwp

ML&C Department established a data centre and an in-house IT setup to develop solutions which can cater the peculiar requirements of the cantonments. As of now various integrated IT solutions have been developed and successfully implemented in all offices of ML&C Department. State of the art one window facilitation centres with the name of CBCARE (Cantonment Board Citizen Assistance and Rapid Execution) have been established in all Cantonment Boards, through which cantonment residents can avail any service being provided by the Cantonment Boards. Furthermore, a mobile app with the name of CBCARE is also available on Play Store (Android) and App Store (Apple) for the public which can be used by the cantonment residents to register any complaint or view status of their applications or complaints. Specific timelines, as per the nature of requests, have been defined to ensure timely disposal and monitoring escalation of the outstanding / pending requests. Some of the requests include birth certificates, death certificates, marriage/divorce certificates, mutation of property, tax exemption, building plans,

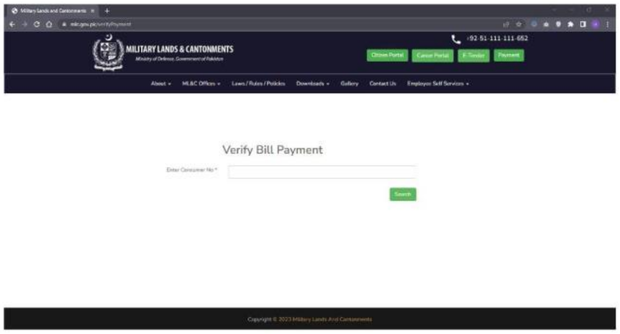
issuance of NDC, water connection, rent cases etc. Complaints of the residents are auto-assigned to respective officials as per the responsibility for timely action. Complainants are also notified about the status of applications / complaints through mobile app and SMS on their given mobile numbers. After the successful implementation of CBCARE System, similar facilitation centres with the name of MECARE (Military Estate Citizen Assistance and Rapid Execution) Centres have been replicated in 11 x MEOs (Military Estate Offices) for public convenience.

**CBCARE CENTRE**

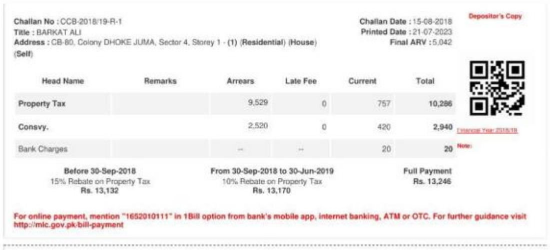
**CBCARE MOBILE APP**

Furthermore, websites of all Cantonment Boards have also been developed, which are readily available to the public to get basic information about their cantonment board, its board members, contact numbers of public dealing officials, required documents against the processes / applications and public related initiatives undertaken by the cantonment board.

Another major public related initiative is the e-payment of property tax and other related fees. The ML&C department had signed an MoU with 1Link to facilitate e-payments through the mobile app / internet portal of [any member bank](#) of 1Link which include all leading banks in Pakistan. It practically enables residents to pay their taxes / dues through their bank's mobile app from anywhere in the country and abroad. Status of the online payments can also be verified from the link available on the website.




ML&C WEBSITE E-PAYMENT



Depositor's Copy

**Challan No :** CCB-2018/19-R-1
**Title :** BARKAT ALI
**Address :** CB-80, Colony DHOKE JUMA, Sector 4, Storey 1 - **(1) (Residential) (House) (Self)**

**Challan Date :** 15-08-2018
**Printed Date :** 21-07-2023
**Final ARV :** 5,042

| Head Name | Remarks | Arrears | Late Fee | Current | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Property Tax | | 9,529 | 0 | 757 | 10,286 |
| Consvy. | | 2,520 | 0 | 420 | 2,940 |
| Bank Charges | | -- | -- | 20 | 20 |

**Before 30-Sep-2018**
15% Rebate on Property Tax
**Rs. 13,132**

**From 30-Sep-2018 to 30-Jun-2019**
10% Rebate on Property Tax
**Rs. 13,170**

**Full Payment**
**Rs. 13,246**

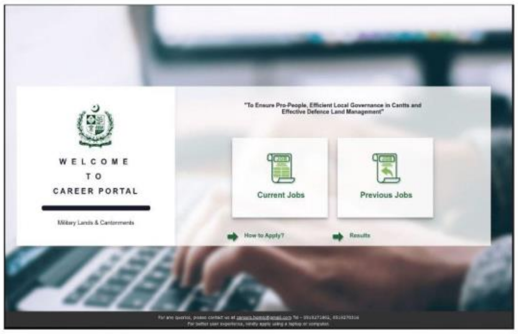
Note:

For online payment, mention "1652010111" in 1Bill option from bank's mobile app, internet banking, ATM or OTC. For further guidance visit http://mlc.gov.pk/bill-payment

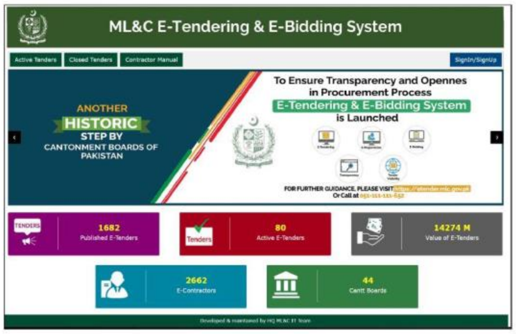
PROPERTY TAX CHALLAN

IT solutions have also been implemented to ensure openness and transparency in the processes for the recruitment of human resource and procurement of goods. All vacancies have been announced at the website of ML&C Department, mentioning qualification and experience requirements. Interested candidates can sign up on the portal to create their profile and apply against a vacancy as per their qualification and age. All applications have been received through the website and no manual application is entertained by the office. Recently, ML&C Deptt has also signed a MoU with Virtual University of Pakistan to utilise their infrastructure to conduct computer based screening tests for selection of candidates. All results of the

screening tests are published online at the website for information of the candidates. Mobile SMS is also generated at different stages of the recruitment process to intimate candidates about the status of their applications. As of now, more than 45,000 candidates have applied for 138 vacancies. Similarly, all tenders for works / goods are published on the website of ML&C Dept, in addition to its publication on the PPRA website. Interested bidders can submit their bids online after fulfilling required criteria mentioned against a tender. All bids are opened electronically in the office of the cantonment board, which also enables bidders to view the bids comparative statement in their e-profile on the website. It allows bidders to view bids of all qualified bidders without visiting the office, resultantly ensuring transparency. More than 1772 e-tenders have so far been processed through the online e-tendering / e-bidding system.



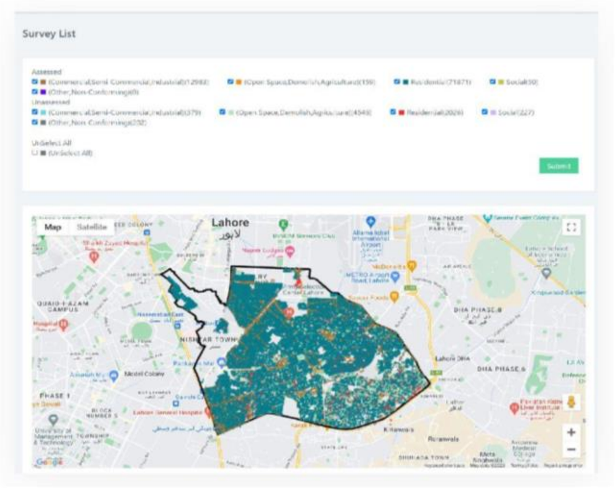

RECRUITMENT PORTAL
career.mlc.gov.pk




E-TENDER PORTAL
etender.mlc.gov.pk

Moreover, ML&C Department has utilised the Geographical Information System (GIS) to map the properties within the cantonment limits through an android based mobile application. It remarkably enabled cantonment boards to detect thousands of undetected properties that had mushroomed over the years, boosting

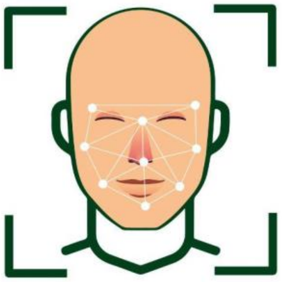
regular revenue generation via property tax. Overall, there is an expected increase of 20% in the revenue receipts of cantonment boards through this drive.

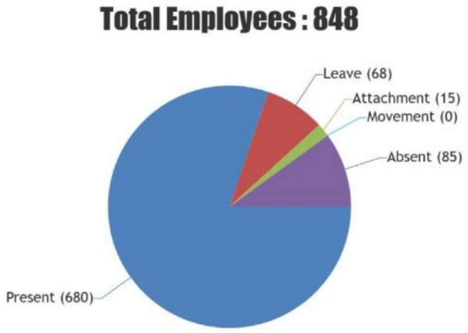



GIS SURVEY ON MAP

GIS MAPPING MOBILE APP

Similarly, automation has been introduced to minimise manual processing of files in the offices. Record of all permanent and temporary human resources of ML&C Department has been computerised. A comprehensive Human Resource Management System (HRMS) has been used to regularly update the record. The Deptt has also developed an android based mobile app with minimal cost for the attendance system using the latest artificial intelligence techniques. Attendance of more than 31,000 employees is marked through the attendance mobile app on a daily basis. On similar lines, IT solutions have been implemented to computerise and update the record of taxable properties, lands, litigation cases and audit paras. On the basis of the revenue system, a list of property tax defaulters can easily be downloaded to recover outstanding amounts. Strict implementation methodologies have been devised to ensure timely updation of records.






**AI BASED ATTENDANCE SYSTEM**

**ML&C MOBILE ATTENDANCE APP**

To introduce automation in a public sector department, development of required solutions is an uphill task, however, its successful implementation in an office or department requires constant effort and support from all the related stakeholders. ML&C Department is successful in taking the step forward which will enable Cantonment Boards and Military Estate Offices of the department to utilise its resources at optimal level to perform public service delivery.

**Maj General Tariq Zamir**
Director General
ML&C Department

ملک بھر کے ملٹری لینڈز اینڈ کنٹونمنٹس میں ای گورننس سسٹم کے نفاذ کے بعد ایم ایل اینڈ سی ڈیپارٹمنٹ نے اپنے دو وسیع تر امور یعنی دفاعی زمین کا انتظام اور مقامی گورننس کی خدمات کی فراہمی کیلئے موثر ای گورننس ٹولز کا آغاز بھی کر دیا ہے،تمام مستقل اور عارضی انسانی وسائل کا ریکارڈ کمپیوٹرائزڈ کیا جا چکا ہے ،جدید ترین مصنوعی ذہانت کی تکنیکوں کا استعمال کرتے ہوئے حاضری کے نظام کیلئے اینڈرائیڈ موبائل ایپ بھی تیار کی ہے،جہاں روزانہ کی بنیاد پر موبائل ایپ کے ذریعے 31 ہزارسے زائد ملازمین کی حاضری لگائی جاتی ہے،ڈائریکٹر جنرل ایم ایل اینڈ سی میجر جنرل طارق ضمیرکی ہدایت پر ڈائریکٹر( ایڈمن )آصف میرکی سربراہی مینان کی ٹیم نے  ایک ڈیٹا سینٹر اور آئی ٹی سیٹ اپ قائم کیا ہے جو چھاونیوں (کنٹونٹمنٹس) کی مخصوص ضروریات کو پورا کر سکے گا، اب تک ملٹری لینڈز اینڈ کنٹونمنٹس ڈیپارٹمنٹ کے تمام دفاتر میں مختلف مربوط آئی ٹی سلوشنز تیار اور کامیابی کے ساتھ نافذ کئے جا چکے ہیں۔ تمام کنٹونمنٹ بورڈز میں سی بی کئیر   (کنٹونمنٹ بورڈ سٹیزن اسسٹنس اینڈ ریپڈ ایکزیکیوشن) کے نام سے جدید ترین ون ونڈو سہولتی مراکز قائم کئے گئے ہیں جن کے ذریعے کنٹونمنٹ بورڈز کی جانب سے فراہم کی جانے والی کسی بھی سروس سے کنٹونمنٹ کے رہائشی فائدہ اٹھا سکتے ہیں، سی بی کیئر کے نام سے ایک موبائل ایپ بھی تیار کی گئی ہے جو عوام کیلئے پلے سٹور یا ایپ سٹور پر دستیاب ہے۔ اس ایپ کو کنٹونمنٹ کے رہائشی اپنی درخواستوں یا شکایات کی کوئی شکایت درج کرنے یا اسٹیٹس دیکھنے کیلئے استعمال کر سکتے ہیں، درخواستوں کی نوعیت کے مطابق زیر التوا درخواستوں کے بروقت نمٹانے اور نگرانی میں اضافے کو یقینی بنانے کیلئے مخصوص ٹائم لائنز بیان کی گئی ہیں، کچھ درخواستوں میں برتھ سرٹیفکیٹ، ڈیتھ سرٹیفکیٹ، شادی/طلاق کے سرٹیفکیٹ، جائیداد کی تبدیلی، ٹیکس میں چھوٹ، عمارت کے منصوبے، این ڈی سی کے اجراء، پانی کنکشن، کرایہ کے کیس شامل ہیں۔ بروقت کارروائی کی ذمہ داری. شکایت کنندگان کو ان کے دئیے گئے موبائل نمبرز پر موبائل ایپ اور ایس ایم ایس کے ذریعے درخواستوں/شکایات کی صورتحال کے بارے میں بھی مطلع

کیا جاتا ہے،سی بی کیئر سسٹم کے کامیاب نفاذ کے بعد عوامی سہولت کیلئے ایم ای کیئر(ملٹری اسٹیٹ سٹیزن اسسٹنس اینڈ ریپڈ ایکزیکیوشن) سینٹرز کے نام سے اسی طرح کے سہولتی مراکز کو ملٹری اسٹیٹ آفسز میں نقل کیا گیا ہے،ملٹری لینڈز اینڈ کنٹونمنٹس ڈیپارٹمنٹ کے مطابق تمام کنٹونمنٹ بورڈز کی ویب سائٹس بھی تیار کی گئی ہیں جہاں پر عوام کو اپنے کنٹونمنٹ بورڈ ، بورڈ ممبران ، پبلک ڈیلنگ آفیشلز کے رابطہ نمبر ، پراسیس/درخواستوں اور عوامی اقدامات سے متعلق اقدامات بارے مطلوبہ دستاویزات سے متعلق بنیادی معلومات با آسانی سے دستیاب ہیں۔ کنٹونمنٹ بورڈ کے زیر اہتمام عوام سے متعلق ایک اور اہم اقدام پراپرٹی ٹیکس اور دیگر متعلقہ فیسوں کی ای ادائیگی ہے۔ ملٹری لینڈز اینڈ کنٹونمنٹس ڈپارٹمنٹ نے ون لنک کے ساتھ ایک مفاہمتی یادداشت پر دستخط کئے ہیں تاکہ ون لنک کے کسی بھی ممبر بینک کے موبائل ایپ/انٹرنیٹ پورٹل کے ذریعے ای پے منٹس کی سہولت فراہم کی جائے جس میں پاکستان کے تمام سرکردہ بینک شامل ہیں۔ یہ عملی طور پر رہائشیوں کو ملک اور بیرون ملک کہیں سے بھی اپنے بینک کی موبائل ایپ کے ذریعے اپنے ٹیکس / واجبات ادا کرنے کے قابل بناتا ہے، ویب سائٹ پر دستیاب لنک سے بھی آن لائن ادائیگیوں کی حیثیت کی تصدیق کی جا سکتی ہے،انسانی وسائل کی بھرتی اور سامان کی خریداری کے عمل میں کھلے پن اور شفافیت کو یقینی بنانے کیلئے آئی ٹی سلوشنز کو بھی نافذ کیا گیا ہے، تمام ٹینڈرز ایم ایل اینڈ سی ڈیپارٹمنٹ اور پی پی آر اے کی ویب سائٹ پر شائع کئے جاتے ہیں۔تمام بولیاں کنٹونمنٹ بورڈ کے دفتر میں الیکٹرانک طور پر کھولی جاتی ہیں، جو بولی دہندگان کو ویب سائٹ پر اپنے ای پروفائل میں بولیوں کا تقابلی بیان دیکھنے کے قابل بناتا ہے، یہ بولی دہندگان کو دفتر کا دورہ کئے بغیر تمام اہل بولی دہندگان کی بولیاں دیکھنے کی اجازت دیتا اور شفافیت کو یقینی بناتا ہے۔ایم ایل اینڈ سی ڈیپارٹمنٹ نے اینڈرائیڈ پر مبنی موبائل ایپلی کیشن کے ذریعے کنٹونمنٹ کی حدود میں جائیدادوں کا نقشہ بنانے کیلئے جیوگرافیکل انفارمیشن سسٹم کا استعمال کیا ہے، اس اقدام سے کنٹونمنٹ بورڈز کو قابل ذکر طور پر ان ہزاروں ناقابل شناخت جائیدادوں کا پتہ لگانے کے قابل بنایا گیا جو گزشتہ برسوں کے دوران پھیلی ہوئی تھیں جس سے پراپرٹی ٹیکس کے ذریعے ریونیو میں اضافہ

ہوا، اس مہم کے ذریعے کنٹونمنٹ بورڈز کی آمدنی میں 20 فیصد اضافہ متوقع ہے، اسی طرح دفاتر میں فائلوں کی مینوئل پروسیسنگ کو کم سے کم کرنے کیلئے آٹومیشن متعارف کرایا گیا ہے، ایم ایل اینڈ سی ڈیپارٹمنٹ کے تمام مستقل اور عارضی انسانی وسائل کا ریکارڈ کمپیوٹرائزڈ کر دیا گیا ہے، ڈائریکٹر جنرل ایم ایل اینڈ سی کی ہدایت پر محکمہ نے جدید ترین مصنوعی ذہانت کی تکنیکوں کا استعمال کرتے ہوئے حاضری کے نظام کیلئے کم سے کم لاگت کے ساتھ ایک اینڈرائیڈ پر مبنی موبائل ایپ بھی تیار کی ہے۔ روزانہ کی بنیاد پر موبائل ایپ کے ذریعے 31 ہزار سے زائد ملازمین کی حاضری لگائی جاتی ہے۔ اسی طرح کے خطوط پر، قابل ٹیکس جائیدادوں، زمینوں، قانونی چارہ جوئی کے مقدمات اور آڈٹ پیرا کے ریکارڈ کو کمپیوٹرائز اور اپ ڈیٹ کرنے کیلئے آئی ٹی سلوشنز کو لاگو کیا گیا ہے، ریونیو سسٹم کی بنیاد پر بقایا رقم کی وصولی کیلئے پراپرٹی ٹیکس نادہندگان کی فہرست آسانی سے ڈاون لوڈ کی جا سکتی ہے،ڈی جی ایم ایل اینڈ سی حکام کے مطابق پبلک سیکٹر ڈیپارٹمنٹ میں آٹومیشن متعارف کروانے کیلئے مطلوبہ حل تیار کرنا ایک مشکل کام ہے تاہم کسی دفتر یا محکمے میں اس کے کامیاب نفاذ کیلئے تمام متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کی مسلسل کوشش اور تعاون کی ضرورت ہوتی ہے۔ ایم ایل اینڈ سی ڈیپارٹمنٹ اس قدم کو آگے بڑھانے میں کامیاب ہوا ہے جس سے کنٹونمنٹ بورڈز اور ملٹری اسٹیٹ کے دفاتر فعال ہوں گے اور محکمہ عوامی خدمات کی فراہمی کیلئے اپنے وسائل کو بہترین سطح پر استعمال کرے گا، ایم ایل اینڈ سی ڈیپارٹمنٹ کے مطابق پاکستان بھر میں 306341 ایکڑ اراضی پر 11 ملٹری اسٹیٹ سرکلز اور 44 چھائونیاں ہیں، 2017 کی مردم شماری کے مطابق تقریباً 47 لاکھ لوگ چھائونیوں میں مقیم ہیں۔ بہتر نظم و نسق کیلئے ان چھائونیوں اور ایم ای سرکلز کو چھ علاقوں کراچی ، لاہور ، ملتان ، پشاور ، راولپنڈی اور کوئٹہ میں تقسیم کیا گیا ہے جبکہ قومی سطح کا ہیڈ کوارٹر راولپنڈی میں واقع ہے۔