

CONTACT US:

HEADQUARTER

Secretariat Provincial Ombudsman, Sindh Shahrah-e-Kamal Ataturk,
Opp. Sindh Secretariat, Karachi.

Contact : +92-021-99211025, 99211031, Fax : +92-021-99211262, 99211207,

Website : www.mohtasibsindh.gov.pk, E-mail : mohtasibhd@yahoo.com

01. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Karachi East**
S-03, 2nd Floor, E.O.B.I. House,
(Ex-Awami Markaz),
Near Baloch Colony Flyover,
Shahrah-e-Faisal, Karachi.
Contact : 021-99245217
Fax : 021-99245216
02. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Karachi South**
1st Floor, State Life Building No. 3,
Dr. Ziauddin Ahmed Road,
Opp. C.M. House, Karachi.
Contact : 021-99203244
Fax : 021-99217790
03. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Karachi Central**
Office of the District Officer (Male)
Elementary Education,
Near Govt. APWA Women College,
Karimabad, Karachi.
Contact : 021-99246400
Fax : 021-99246413
04. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **West / Keamari**
S.S.Chamber Plot No.B.76
Chowrangi
Site Area, Karachi.
Contact: 021-99334178-79
05. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Korangi**
Plot No D-214, Sector 31E, Lucknow
Cooperative Housing Society, Karachi.
Contract: 021-35110503 / 021-35110600
06. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Thatta**
Bungalow No.177, Unit No. 2,
Makli Cooperative Society,
Ghulamullah Road, Thatta.
Contact : 0298-920187
Fax : 0298-920197
07. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Hyderabad**
Bungalow No. 3,
Sindh University Old Campus Compound
Near District Session Court, Hyderabad.
Contact : 022-9240237, 9200467
Fax : 022-9201312
08. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Badin**
Karachi Road, Near District Session Court,
Badin.
Contact : 0297-920101
Fax : 0297-920102
09. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **S. Benazir Abad**
Kazi Ahmed Road, (Nawabshah)
Shaheed Benazir Abad
Contact : 0244-930440
Fax : 0244-930474
10. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Naushahro Feroze**
Old EDO Health Office, Near DC Office,
Naushahro Feroze.
Contact : 0242-920010
Fax : 0242-920011
11. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Dadu**
Irrigation Rest House Compound,
Opp. DC House, Dadu.
Contact : 025-9200348
Fax : 025-9200348
12. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Khairpur Mir's**
Near Bilawal Bhutto Zardari Park,
Old National Highway, Khairpur Mir's.
Contact : 0243-9280357
13. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Sukkur**
Bungalow No. A-38-39,
Friends Cooperative Housing Society,
Yousif Masjid, Shikarpur Road, Sukkur.
Contact : 071-5807100, 9310013,
Fax : 071-9310013
14. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Larkana**
Old Session Court Compound,
Larkana.
Contact : 074-9410222
Fax : 074-9410222
15. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Jacobabad**
Old A.T.C. Court,
Opp: Govt. Technical College,
Shikarpur Road, Jacobabad.
Contact : 0722-921222
Fax: 0722-921222
16. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Mithi**
Near Treasury Office,
Tharparkar @ Mithi.
Contact : 0232-920164
Fax : 0232-920165
17. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Mirpurkhas**
Opp: Govt. Comprehensive High School
Mirpurkhas.
Contact : 0233-9290266
Fax : 0233-9290424
18. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Ghotki**
Station Road, Barrage Colony,
Opp. Islamia Public School, Ghotki.
Contact : 0723-681933
Fax : 0723-681934
19. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Sanghar**
House No. B-139, Ward-A, Royal City,
Sanghar.
Contract : 0235-542564

THE PROVINCIAL OMBUDSMAN SINDH

How to lodge a complaint? Frequently Asked Questions (FAQs)



Q. What is the objective behind establishing the office of the Provincial Ombudsman Sindh?

A. To provide a source of redress to aggrieved parties who have complaints about maladministration within the province.

Q. Is the Ombudsman Sindh independent of the Executive?

A. Yes, it is independent under its organic law and functions according to the Establishment of the Office of Ombudsman for the Province of Sindh Act, 1991 (amended up to date).

Q. What types of complaints does the Ombudsman Sindh deal with?

A. Complaints pertaining to maladministration in all government departments, except those dealt with by the Federal Ombudsman or specialized Ombudsman such as the Tax Ombudsman, Insurance Ombudsman, Banking Ombudsman and Provincial Ombudsman for Protection against Harassment of Women at Work Place.

Q. Can I lodge a complaint with the Ombudsman?

A. Anyone can lodge a signed complaint in this office on a plain piece of paper. Please do not affix any stamp. Anonymous and pseudonymous complaints are not entertained. However, photocopies of necessary documents to proof the claim may required to enclose.

Q. Will my complaint be entertained by this office?

A. Yes, if accompanied by:
(i) A copy your (the complainant's) Computerized National Identity Card (CNIC) and
(ii) An Affidavit in a printed proforma (available free of cost in our Head Office / Regional Office & official website).

Q. Can I file my complaint in Sindhi?

A. Yes, of course, in either Sindhi, Urdu, or English.

Q. What is the cost of filing a complaint in the office of the Ombudsman?

A. The services offered by this Office are free of cost to the complainants.

Q. As a complainant, do I need a lawyer?

A. No, you do not.

Q. What does this Office promise to me, the complainant?

A. Free access to justice, patient hearing, result-oriented interventions, speediness and implementation of the Ombudsman's Decision.

Q. What does this Office promise to the executive arm of the government?

A. Rule of law, dispensation of inexpensive and speedy administrative justice, protection of legitimate government interests and judicious exercise of discretion.

Q. Which complaints are turned away by this office?

A. Those complaints which:
(i) Have been previously admitted and processed.
(ii) Are subjudice – that is those which have either already been adjudicated upon by a court or are pending adjudicate before a court.
(iii) Fall under the jurisdiction of other Ombudsmen.
(iv) Are time-barred.

Q. What is meant by time-barred?

A. If a complaint is filed longer than three (3) months after the alleged mal-administration, it is considered time-barred.

Q. Are there any exceptions to time-limit?

A. Yes, at the Ombudsman's discretion, certain cases under special circumstances may still be admitted.

Q. How long is the procedure of investigation and redress?

A. This office ventures to resolve cases within 90 days but the time frame is flexible depending on the nature of the complaint.

Q. Is the Decision of the Ombudsman binding on the Executive or the administrative machinery of the Province?

A. Yes, the Decision of the Ombudsman is binding thereupon.

Q. What can I do, if I am unhappy with the Ombudsman Decision?

A. Should you feel that the Decision is unjust, you may, within thirty (30) days of the said Decision, make representation to the Hon'ble Governor Sindh, who may direct a review, if he deems fit.

Q. By seeking the assistance of the Ombudsman, do I lose my right to approach a Court of Law?

A. In the first place, if your case is pending in a court of law, your complaint shall not be entertained in this office. However, if you have sought the assistance of this office but unsatisfied, you may always go to a Court of Law after withdrawing your complaint from this office.

Q. Must I lodge my complaint in the Head Office, Secretariat Provincial Ombudsman Sindh at Karachi?

A. Not necessarily. You may also file complaint in one of our Regional Offices which addresses are available on following mentioned website.



صوبائی محتسب سندھ

کے دفتر میں شکایت کیسے درج کرائی جائے؟
عام طور پر پوچھے جانے والے سوالات - (FAQs)



صوبائی محتسب سندھ

جي آفيس ۾ شكاييت درج ڪرائڻ جو طريقو
عام طور تي پڇيا ويندڙ سوال (FAQs)

- س:** اس وقت جي انتظامي طاقت کے آگے محتسب سندھ کے دفتر سے کیا توقع رکھی جاسکتی ہے؟
ج: قانون کی بالا دستی، بلا معاوضہ تیز رفتار انتظامی انصاف کی فراہمی، جائز حکومت کے مفادات کا تحفظ اور صواب دہی اختیار رات پر منصفانہ عملدرآمد۔
- س:** اس قسم کی شکایات محتسب کے دفتر میں قبول نہیں کی جاتیں؟
ج: (۱) ایسی شکایات جو پہلے منظور ہو کر کارروائی سے گزر چکی ہوں۔
(۲) کسی عدالت میں زیر سماعت ہوں یا جس پر فیصلہ ہو چکا ہو۔
(۳) کسی دوسرے محتسب کے دائرہ اختیار میں آتی ہوں۔
(۴) شکایت زائد المعیاد ہو چکی ہو۔
- س:** ”زائد المعیاد“ سے کیا مراد ہے؟
ج: بدانتظامی کی ایسی شکایات جنہیں گزشتہ تین ماہ سے زائد عرصہ ہو چکا ہو۔
- س:** کیا ”زائد المعیاد“ کے لیے کوئی استثناء ہو سکتا ہے؟
ج: ہاں محتسب سندھ کی صواب دہی پر ہے کہ خصوصی حالات کے پیش نظر کسی شکایت کو منظور کر لے۔
- س:** کارروائی اور تفتیش میں کتنی مدت لگ جاتی ہے؟
ج: شکایتوں کے ازالے کے لیے دو سے تین ماہ کی مدت لگتی ہے لیکن تاخیر فریم میں اضافہ ہو سکتا ہے اگر شکایت سے متعلق ضروری کوائف (Particulars) مکمل ہونے میں وقت لگے۔
- س:** کیا محتسب کے فیصلوں پر صوبے کی انتظامی اور عاملانہ مشنری کو عمل کرنا لازمی ہوتا ہے؟
ج: جی ہاں! محتسب سندھ کے فیصلوں پر عمل کرنا صوبائی حکاموں کے لیے لازمی شرط ہے۔
- س:** اگر میں محتسب سندھ کے فیصلوں سے ناخوش ہوں تو کیا ہو سکتا ہے؟
ج: اگر آپ فیصلہ کو غیر منصفانہ سمجھتے ہیں تو تین دن کے اندر گورنر سندھ کو عرضداشت (Representation) بھیج سکتے ہیں جو مناسب سمجھنے پر نظر ثانی کے لیے ہدایات کر سکتے ہیں۔
- س:** کیا محتسب سندھ سے مدد لینے کی صورت میں عدالت سے رجوع کرنے کا حق ختم ہو جائے گا؟
ج: پہلی شرط میں اگر آپ کا کیس عدالت میں زیر غور (Pending) ہے تو آپ کا کیس محتسب سندھ کے دفتر میں قابل قبول نہیں ہوگا۔ اگر آپ محتسب سندھ کے دفتر سے مطمئن نہیں ہیں تو اپنے کیس کو محتسب سندھ کے دفتر سے واپس لے کر عدالت میں لے جاسکتے ہیں۔
- س:** اس قسم کی شکایات سے محتسب سندھ کا تعلق ہے؟
ج: ایسی شکایات جو حکومت سندھ کے تمام حکاموں میں، کسی بھی بدانتظامی کے زمرے میں آتی ہوں۔ ماسواں کے جو وفاقی محتسب یا خصوصی دستسب ہیں مثلاً ٹیکس محتسب، بیکننگ محتسب، انفورس محتسب کے دائرہ اختیار میں ہوں۔
- س:** کیا محتسب سندھ حکومت (انتظامیہ) سے خود مختار ہے؟
ج: جی ہاں! بنیاتی قانون کے تحت خود مختار ہے اور اپنا فریضہ محتسب سندھ ایک 1991ء کے تحت انجام دیتا ہے۔
- س:** محتسب سندھ کے دفتر کے قیام کے مقاصد کیا ہیں؟
ج: زیادہ متاثرین کی شکایتوں کے ازالے کے لیے قائم ہوا ہے۔
- س:** کیا میں محتسب سندھ کو شکایت پیش کر سکتا ہوں؟
ج: کوئی بھی شخص سادے کاغذ پر شکایت لکھ کر اپنے دستخط سے پیش کر سکتا ہے۔ اس نام لگانے کی ضرورت نہیں ہے۔ گمان یا فرضی نام پر شکایتیں قابل قبول نہیں ہوتیں۔ شکایت سے متعلق ضروری ثبوت کی فوٹوکاپی منسلک کرنا ضروری ہے۔
- س:** کیا میری شکایت دفتر میں منظور کر لی جاتی ہے؟
ج: جی ہاں! اگر اس کے ساتھ آپ کے قومی شناختی کارڈ کی فوٹوکاپی اور حلف نامہ جو بلا معاوضہ دفتر مہیا کرتا ہے اس پر دستخط موجود ہوں۔
- س:** کیا میں سندھی میں شکایت لکھ سکتا ہوں؟
ج: یگانہ سندھی، اردو یا انگریزی میں سے کسی بھی زبان میں شکایت بھیجی جاسکتی ہے۔
- س:** محتسب سندھ کے دفتر میں رجسٹر ہونے پر کیا خرچہ آتا ہے؟
ج: دفتر کی جانب سے بلا معاوضہ خدمت پیش کی جاتی ہے۔
- س:** شکایت گزار کی حیثیت سے کیا وکیل کی ضرورت ہوتی ہے؟
ج: نہیں، قطع ضرورت نہیں ہوتی۔
- س:** کیا اپنی شکایت محتسب سندھ سے بیکریٹ کے ہیڈ آفس میں بھیجنا چاہیے؟
ج: ضروری نہیں ہے۔ آپ کسی بھی علاقائی آفس میں بھیج سکتے ہیں جن کے پتے محتسب کی ویب سائٹ پر موجود ہیں۔
- س:** میری شکایت پر محتسب سندھ سے کیا توقع رکھی جاسکتی ہے؟
ج: بلا معاوضہ انصاف تک رسائی، توجہ کے ساتھ سماعت، نتیجہ خیز مداخلت، محتسب سندھ کے فیصلے کا جلد از جلد اطلاق۔

- سوال:** صوبائی محتسب سندھ کی آفیس جی قیام جو کھڑو مقصد آھی؟
جواب: صوبی اندر انتظامی ڪوتاهين ۽ بدانتظامي خلاف شكاييت ڪندڙن جي مسئلن کي حل ڪرڻ
- سوال:** ڇا سنڌ جو محتسب ايگريڪيٽو جي بالادستي ڪان آزاد آهي؟
جواب: ها، سنڌ صوبي جي محتسب جي آفيس جی قیام جو ايڪٽ 1991 ع تحت محتسب پنهنجي ڪمن ڪارين ۾ خودمختيار ۽ آزاد آهي.
- سوال:** محتسب ڪهڙي قسم جون شكايون ٻڌي ۽ حل ڪري سگهي ٿو؟
جواب: محتسب سنڌ حڪومت جي سڀني ادارن سان لاڳاپيل بدانتظامي جون شكايون ٻڌي سگهي ٿو، سواءِ ان شڪايتن جي جيڪي وفاقي حڪومت، وفاقي ٽيڪس محتسب، انفورنس محتسب ۽ بينڪنگ محتسب جي اختيارن ۾ اچن ٿيون.
- سوال:** ڇا محتسب وٽ ڪا شڪايت ڪري سگهان ٿو؟
جواب: ها ڪو به ماڻهو سادي ڀني تي صحيح ٿيل شڪايت محتسب وٽ داخل ڪري سگهي ٿو، جنهن تي ٽڪي لڳائڻ جي ڪا به ضرورت ناهي، ڪنهن به گمنام يا ڪهڙي درخواست تي غور نه ڪيو ويندو.
- سوال:** ڇا محتسب منهنجي شڪايت ٻڌڻ جو ڳي ڦراري ڏيندو؟
جواب: ها، جيڪڏهن ان سان گڏ هيٺيان دستاويز شامل هجن.
(1) شناختي ڪارڊ جي ڪاپي (شڪايت ڪندڙ جي) (2) هڪ عدد قسم نامو شامل هوندو جيڪو هيڊ آفيس يا ريجنل آفيس مان بنا فيس جي حاصل ڪري سگهي ٿو.
- سوال:** ڇا مان پنهنجي درخواست سنڌي ۾ جمع ڪرائي سگهان ٿو؟
جواب: ها، بلڪل، سنڌي، اردو ۽ انگريزيءَ ۾ درخواست جمع ڪرائي سگهي ٿي.
- سوال:** اهڙي درخواست داخل ڪرائڻ ۾ منهنجو ڪيترو خرچ ايندو؟
جواب: شڪايت ڪرڻ جو ڪو به خرچ ڀرتو نه پوندو.
- سوال:** ڇا شڪايت ڪندڙ کي وڪيل جي ضرورت آهي؟
جواب: نه بلڪل نه آهي.
- سوال:** ڇا مان صرف پنهنجي شڪايت مرڪزي آفيس ڪراچي ۾ داخل ڪري سگهان ٿو؟
جواب: ضروري نه آهي، توهان اسان جي ڪنهن به علائقائي آفيس ۾ داخل ڪرائي سگهو ٿا.
- سوال:** شڪايت ڪندڙ محتسب جي آفيس مان ڪهڙي اميد رکي سگهي ٿو؟
جواب: انصاف ٽائين سنسٽي ڀڃڻ، صحيح ٻڌڻي، لاپائتي مداخلت، جلد انصاف ۽ محتسب جي فيصلن تي ترت عمل.
- سوال:** حڪومت جي انتظامي شاخن ڪيڏن آفيس مان ڪهڙي هڙ حاصل ٿي سگهي ٿي؟
جواب: قانون جي برتري، تڪڙو ۽ سنسو انصاف، حڪومت جي جائز حقن جو تحفظ وغيره.
- سوال:** ڪهڙي شڪايتن تي ڌيان نه ڏنو ويندو؟
جواب: (1) داخل ٿيل اهي شڪايتون جن تي اڳ ئي عمل ڪيو ويو هجي.
(2) اهي شڪايتون جن تي ڪورٽ فيصلو ٻڌائي چڪي هجي يا ان وٽ اڪلاءِ هيٺ هجن. (3) اهي شڪايتون جيڪي ٻين محتسبن جي دائري ۾ اينديون هجن. (4) بيڪار ٿيل شڪايتون.
- سوال:** بيڪار ٿيل شڪايتن مان ڇا مراد آهي؟
جواب: الزاميل ۽ بدانتظامين کان ٿي مهينا پوءِ داخل ڪيل شڪايتون بيڪار سڏجن ٿيون.
- سوال:** ڇا بيڪار ٿيل درخواستن جي گنجائش آهي؟
جواب: ها، اهو محتسب جي اختيار ۾ آهي ته هو ڪجهه مخصوص حالتن تحت اهڙيون درخواستون ٻڌڻ جو ڳوڻ قرار ڏئي.
- سوال:** ڇا ڇا ۽ تدارڪ ۾ ڪيترو وقت لڳي سگهي ٿو؟
جواب: گهڻو ڪري بن يا ٽن مهينن ۾ شڪايت حل ٿي ويندي پر ڪڏهن ڪڏهن ڪيس جي نوعيت تي به دارومدار آهي.
- سوال:** ڇا محتسب جي فيصلي تي عمل صوبائي انتظاميا لاءِ لازمي آهي؟
جواب: ها اهو لازمي آهي.
- سوال:** جيڪڏهن محتسب جي فيصلي سان سمهت نه هجان ته؟
جواب: جيڪڏهن توهان سمجهو ٿا ته فيصلو انصاف ڀريونه آهي ته توهان ٽينهن (30) ڏينهن اندر سنڌ جي گورنر کي درخواست ڪري سگهو ٿا، ان تي گورنر ڪو به حڪم نامو جاري ڪري سگهي ٿو.
- سوال:** ڇا محتسب سنڌ جي مدد سان پنهنجي ڪورٽ ۾ وڃڻ جي حق تان هٿ نه ٽوڪان؟
جواب: پهرين ڳالهه ته هي آفيس ان ڪيس تي غور نه ڪندي جيڪو ڪورٽ ۾ اڪلاءِ هيٺ آهي، پوءِ به جيڪڏهن اسان جي مدد حاصل ڪيو ٿا ۽ ڪارروائي مان مطمئن نه آهيو ته توهان ڪهڙي به وقت هن آفيس مان ڪيس تان هٿ کڻڻ بعد ڪنهن ڪورٽ ۾ وڃي سگهو ٿا.

CONTACT US:

HEADQUARTER

Secretariat Provincial Ombudsman, Sindh Shahrah-e-Kamal Ataturk,
Opp. Sindh Secretariat, Karachi.

Contact : +92-021-99211025, 99211031, Fax : +92-021-99211262, 99211207,

Website : www.mohtasibsindh.gov.pk, E-mail : mohtasibhd@yahoo.com

01. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Karachi East**
S-03, 2nd Floor, E.O.B.I. House,
(Ex-Awami Markaz),
Near Baloch Colony Flyover,
Shahrah-e-Faisal, Karachi.
Contact : 021-99245217
Fax : 021-99245216
02. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Karachi South**
1st Floor, State Life Building No. 3,
Dr. Ziauddin Ahmed Road,
Opp. C.M. House, Karachi.
Contact : 021-99203244
Fax : 021-99217790
03. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Karachi Central**
Office of the District Officer (Male)
Elementary Education,
Near Govt. APWA Women College,
Karimabad, Karachi.
Contact : 021-99246400
Fax : 021-99246413
04. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **West / Keamari**
S.S.Chamber Plot No.B.76
Chowrangi
Site Area, Karachi.
Contact: 021-99334178-79
05. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Korangi**
Plot No D-214, Sector 31E, Lucknow
Cooperative Housing Society, Karachi.
Contract: 021-35110503 / 021-35110600
06. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Thatta**
Bungalow No.177, Unit No. 2,
Makli Cooperative Society,
Ghulamullah Road, Thatta.
Contact : 0298-920187
Fax : 0298-920197
07. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Hyderabad**
Bungalow No. 3,
Sindh University Old Campus Compound
Near District Session Court, Hyderabad.
Contact : 022-9240237, 9200467
Fax : 022-9201312
08. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Badin**
Karachi Road, Near District Session Court,
Badin.
Contact : 0297-920101
Fax : 0297-920102
09. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **S. Benazir Abad**
Kazi Ahmed Road, (Nawabshah)
Shaheed Benazir Abad
Contact : 0244-930440
Fax : 0244-930474
10. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Naushahro Feroze**
Old EDO Health Office, Near DC Office,
Naushahro Feroze.
Contact : 0242-920010
Fax : 0242-920011
11. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Dadu**
Irrigation Rest House Compound,
Opp. DC House, Dadu.
Contact : 025-9200348
Fax : 025-9200348
12. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Khairpur Mir's**
Near Bilawal Bhutto Zardari Park,
Old National Highway, Khairpur Mir's.
Contact : 0243-9280357
13. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Sukkur**
Bungalow No. A-38-39,
Friends Cooperative Housing Society,
Yousif Masjid, Shikarpur Road, Sukkur.
Contact : 071-5807100, 9310013,
Fax : 071-9310013
14. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Larkana**
Old Session Court Compound,
Larkana.
Contact : 074-9410222
Fax : 074-9410222
15. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Jacobabad**
Old A.T.C. Court,
Opp: Govt. Technical College,
Shikarpur Road, Jacobabad.
Contact : 0722-921222
Fax: 0722-921222
16. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Mithi**
Near Treasury Office,
Tharparkar @ Mithi.
Contact : 0232-920164
Fax : 0232-920165
17. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Mirpurkhas**
Opp: Govt. Comprehensive High School
Mirpurkhas.
Contact : 0233-9290266
Fax : 0233-9290424
18. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Ghotki**
Station Road, Barrage Colony,
Opp. Islamia Public School, Ghotki.
Contact : 0723-681933
Fax : 0723-681934
19. Regional Office,
Provincial Ombudsman Sindh, **Sanghar**
House No. B-139, Ward-A, Royal City,
Sanghar.
Contract : 0235-542564

THE PROVINCIAL OMBUDSMAN SINDH

Children's Complaints Office (CCO)

Frequently Asked Questions (FAQs)

Q. What is the objective behind establishing the Children's Complaints Office (CCO) at Provincial Ombudsman Sindh (POS)?

A. The CCO has been established by POS to exclusively address Child's rights issues relating to maladministration in any Provincial Government Agency.

Q. Why do we need a separate Children's Complaints Office?

A. Pakistan is a signatory to United Nations Convention on the rights of the Child which makes it legally incumbent upon Pakistan to comply with it and fulfill its responsibilities which include addressing the absence of a Children Specific Redress System and promotion and protection of Child rights.

Q. What types of complaints does the CCO entertain?

A. Complaints pertaining to maladministration regarding Children issue in all Sindh Government Departments / Agencies including Police, Prisons, Educational Institutions, Orphanages, Remand Homes and Hospitals, etc.

Q. How will the CCO benefit Children?

A. The CCO will play an important role in creating a child protective environment and provide a platform to address the Child Rights issues through research, advocacy and engagement with children and other stakeholders including NGOs.

Q. Can I lodge a complaint at the CCO?

A. Any Child or adult on behalf of Child can lodge a written complaint either in person or through any mode of communication, including email and online complaint, etc.

Q. What does the CCO promise to me, the complainant?

A. Free access to justice, patient hearing, result oriented intervention and speediness to any individual (till the age of 18) irrespective of his / her ethnicity, religion, cast or culture.

Q. Is the Ombudsman Sindh independent of executive?

A. Yes, it is independent under its organic law and functions according to the Establishment of the Office of Ombudsman for the Province of Sindh Act, 1991 (amended upto date).

Q. Can I file my complaint in Sindhi?

A. Yes, of course – in Sindhi, Urdu or English.

Q. What is my cost of filing a complaint in CCO?

A. The services offered by this office are free of cost to the complainants.

Q. As a complainant, do I need a lawyer?

A. No, you do not.

Q. What does this Office promise to the executive arm of the government?

A. Rule of law, dispensation of inexpensive and speedy administrative justice, protection of legitimate Government interests and judicious exercise of discretion.

Q. Which complaints are turned away by this office?

A. Those complaints which:
(i) have been previously admitted and processed.
(ii) are subjudice – that is those which have either already been adjudicated upon by a court, or are pending adjudication before a court.
(iii) fall under the jurisdiction of other Ombudsmen.

Q. How long is the procedure of investigation and redress?

A. This office ventures to resolve case within 90 days but the time frame is flexible depending on nature of the complaint.

Q. Is the Decision of the Ombudsman binding on the executive of the administrative machinery of the Province?

A. Yes, the Decision of the Ombudsman is binding thereupon.

Q. By seeking the assistance of the Ombudsman, do I lose my right to approach a court of law?

A. In the first place, if your case is pending in a court of law, your complaint shall not be entertained in this office. However, if you have sought the assistance of this office and are unsatisfied, you may always go to a court of law after withdrawing your complaint from this office.

Q. Can I lodge my complaint in the Head Office, Secretariat Provincial Ombudsman Sindh at Karachi?

A. Not necessarily. You may also file complaint in one of our Regional Offices which addresses are available on following mentioned website.



صوبائی محتسب سنڈ

چلڈرین کمپلینٹس آفیس (CCO) عام طور تي پڇيا ويندڙ سوال (FAQs)



سنڌ سرڪار جي ڪنهن به اداري يا ڪارپوريشن سان جيڪڏهن توھان کي ڪا شڪايت آھي تہ ادارہ محتسب سنڌ کان مدد وٺو ، اوھان جي ذھن ۾ محتسب سنڌ جي اداري متعلق پيدا ٿيندڙ سوالن جا جواب اسان هيٺ ڏني رهيا آھيون تہ جيئن توھان کي طريقہ ڪار تي عمل ڪرڻ ۾ آساني ٿئي.

- س:** ٻارن جي شڪايت جي آفيس (CCO) جو صوبائي محتسب سنڌ (POS) ۾ قيام جو مقصد ڇا آھي؟
ج: (CCO) ٻارن جون شڪايتون وصول ڪرڻ لاء صوبائي محتسب جي طرفان يونيسيف جي تعاون سان آفيس قائم ڪئي وئي آھي، ان جو مقصد خاص طور تي صوبي ۾ ٻارن جي حقن، مسئلن ۽ انھن سان ٿيندڙ زيادتين جي روڪڻ ۾ آھي.
س: ٻارن جون شڪايتون وصول ڪرڻ جي آفيس ڌار قائم ڪرڻ جي ضرورت پيش ڇو آئي؟
ج: پاڪستان ٻارن جي حقن جي بابت اقوام متحده جي قرارداد جو اقرار آھي جنھن جي مطابق پاڪستان قانوني طور تي پابند آھي تہ ٻارن جي حقن جي متعلق شڪايتون پڙڻ ۽ ان جي ازالو جو نظام تشڪيل ڏني ۽ ٻارن جي حقن جو تحفظ کي بهتر بڻائي.
س: ٻارن جي شڪايت جي آفيس (CCO) ۾ ڪهڙي قسم جي شڪايت قابل قبول ھوندي آھي؟
ج: سنڌ جي سمورين سرڪاري آفيسن، ادارن جنھن ۾ پوليس، جيل، تعليمي ادارا، يتيم خانو، ريمانڊ ھومز ۽ اسپتالون وغيره شامل آھن جتي ٻارن سان ٿيندڙ زيادتين جي متعلق شڪايتون درج ڪرائي سگھجن ٿيون.
س: ٻارن جي شڪايت جي آفيس (CCO) ٻارن جي لاء ڪهڙي طرح فائديمند آھي؟
ج: (CCO) ٻارن جي تحفظ جو ماحول قائم ڪرڻ جي لاء ھڪ اهم ڪردار ادا ڪندي ۽ حقن جي بابت شڪايتن جي ازالو لاء تحقيق، وڪالت ۽ ٻارن جي متعلق ٻين ادارن جنھن ۾ غير سرڪاري ادارن (NGOs) سان رابطي جي ذريعي ھڪ پليٽ فارم مھيا ڪندي.
س: ڪير ٻارن جي شڪايتي آفيس (CCO) ۾ شڪايت درج ڪرائي سگھي ٿو؟
ج: ڪو به ٻار يا ان جي نمائندي طور تي ڪو به بالغ فرد ذاتي طور تي تحريري درخواست شڪايت جمع ڪرائي سگھي ٿو يا فون ذريعي ۽ اي ميل وغيره به موڪلي سگھي ٿو.
س: ٻارن جي شڪايتي آفيس (CCO) مون کي بطور شڪايت ڪندڙ ڪهڙي ڳالھه جي يقين ڏھائي ڪريندو؟
ج: ان ۾ بنا دير انصاف تائين مفت رسائي، تسلي بخش پٽي ۽ نتيجا خيز ڪارروائي شامل آھي، جيڪا هر ٻار (18 سالن جي عمر تائين) جي لاء بنا فرق، مذھب، ذات يا تھذيب جي مدد فراھم ڪئي ويندي.
س: ڇا ان معاملي ۾ صوبائي محتسب بالاختيار آھي؟
ج: جي ھا صوبائي سنڌ جي ايڪٽ جاريه 1991 جي تحت قائم ٿيل محتسب سنڌ کي ان معاملي ۾ بنيادي قانون جي تحت ڪارروائي جو اختيار حاصل آھي.
س: ڇا مان سنڌي زبان ۾ شڪايت درج ڪرائي سگھان ٿو؟
ج: بلڪل اوھان سنڌي، اردو يا انگريزي ۾ شڪايت درج ڪرائي سگھو ٿا.

صوبائي محتسب سنڌ

ڪهڙين ڪمپلینٽس آفس (CCO) میں شڪایت کیسے درج کرائی جائے؟ عام طور پر پوچھے جانے والے سوالات - (FAQs)



- س:** چلڈرنز ڪمپلینٽس آفس (CCO) ڪا صوبائي محتسب سنڌ (POS) میں قيام ڪا ڪيا مقصد ہے؟
ج: CCO صوبائي محتسب کی جانب سے یونیٹ کے اشتراک سے قائم ڪيا گیا ہے۔ اس کا مقصد خصوصي طور پر صوبے میں بچوں کے حقوق کے مسائل اور ان کے ساتھ ہونے والی زيادتیوں کے معاملات میں ان کی دادرسی کرنا ہے۔
س: چلڈرنز ڪمپلینٽس آفس کویلیٽر قائم ڪرڻ کي ضرورت کيئن پيش آئي؟
ج: پاڪستان بچوں کے حقوق کے بارے میں اقوام متحده کے ڪونشن کا دستخط ڪندہ ہے، جس کے مطابق پاڪستان قانوني طور پر اس بات کا پابند ہے ڪہ اس کے تحت جو ذمہ داریاں عائد ہوتی ہیں انھیں پورا ڪرے اور اس میں خصوصي طور پر بچوں کے حقوق سے متعلق شڪايت سنڌ اور اس کے ازالے کا نظام نہ ہونے کی صورت میں اس کی تشکیل اور بچوں کے حقوق کے تحفظ اور اس کو بہتر بنانا شامل ہے۔
س: CCO میں کس قسم کی شڪايت قابل قبول ہوتی ہیں؟
ج: اس میں سنڌہ کے تمام سرڪاري دفاتر، اداروں، بشمول پوليس، جيل، تعليمي اداروں، يتيم خانوں، ريمانڊ ھومز اور اسپتالون وغيره میں بچوں کے ساتھ ہونے والی زيادتيوں سے متعلق شڪايت درج ڪرايا سگھي ٿا۔
س: CCO بچوں کے لیے کس طرح فائدمند ہے؟
ج: CCO بچوں کے تحفظ کا ماحول قائم ڪرڻے میں ايڪ اهم ڪردار ادا ڪرے گا اور بچوں کے حقوق سے متعلق شڪايت کے ازالے کے لیے تحقيق، وڪالت اور بچوں سے متعلق دوسرے اداروں بشمول این جی او اوز سے رابطے کے ذريعي ايڪ پليٽ فارم مھيا ڪرے گا۔
س: کیا میں CCO کو نيشنل ڪمپلینٽس آفس (CCO) میں شڪايت درج ڪرا سگھتا ہوں؟
ج: ڪوئي ٻي ڀيرو يا اس کے نمائندے کے طور پر ڪوئي بالغ فرد ذاتي طور پر يا تحريري طور پر درخواست جمع ڪرا سگھتا ہے يا پھر کسی اور ذريعي سے ٿيڻا اي ميل وغيره سے بھی بھج سگھتا ہے۔
س: CCO اسلٽس میں مجھے بطور شڪايت ڪندہ کس بات کی يقين ڏھائي ڪر سگھتا آھي؟
ج: اس میں بلاتجربہ انصاف تک مفت رسائي، تسلي بخش شواحي اوز يقين خيز ڪارروائي شامل ہے جو هر بچے (18 سال تڪ کی عمر تڪ) کے لیے بلا لحاظ فرقہ، مذھب، ذات يا پھچ کے مدد فراھم کی جائے گی۔
س: کیا اس معاملي ۾ صوبائي محتسب سنڌ کي طور پر بالاختيار ہے؟
ج: جي ھاں! صوبہ سنڌہ کے ايڪٽ جاريه 1991ء کے تحت قائم ڪندہ دفتر محتسب سنڌہ کوا اس معاملي ۾ بنيادي قانون کے تحت تمام ڪارروائياں ڪرڻ کا اختيار حاصل ہے۔

- س:** کیا میں سنڌي زبان میں شڪايت درج ڪرا سگھتا ہوں؟
ج: ھاڻي! آپ سنڌي، اردو يا انگريزي میں شڪايت درج ڪرا سگھتے ہیں۔
س: CCO میں شڪايت درج ڪراوڻے کی کیا فيس ہے؟
ج: شڪايت درج ڪراوڻے کي ڪوئي فيس نھیں ہے اور اس سلسلي کی تمام تر خدمات بلا معاوضہ انجام دی جاتی ہیں۔
س: کیا مجھے بحیثیت شڪايت ڪندہ وڪيل مقرر ڪرڻے کی ضرورت ہونگی؟
ج: جي نھیں اس کي ڪوئي ضرورت نھیں۔
س: ڪي دفتر حڪومت کے انتظامي امور میں کس طرح کے فائدمند ڪوٺيئي بنائے گا؟
ج: قانون کی عملداری، بلا معاوضہ اور بلاتجربہ انتظامي انصاف کی فراہمی حڪومت کے حقيقي مفادات کا تحفظ اور اختیارات کے جائز استعمال کي يقيني بنانے میں ڪي دفتر بھر پور ڪوشش ڪرے گا۔
س: اس دفتر میں کس قسم کی شڪايت درج نھیں ہونگی؟
ج: (1) ایسی شڪايت جو پھلے درج ڪيو ھو ۽ اوھن پر ڪارروائي کی جا چڪي ھو۔
(2) جن پر کسی عدالت کی جانب سے ڪوئي فيصلو صادر ڪري ڏیا گیا ھو يا جو کسی عدالت میں زير التوا ھوں۔
(3) جو کسی دوسرے محتسب کے دائرہ ڪار میں آئي ھوں۔
س: شڪايت کی ٿيڻس اور اس کے ازالے کی ڪارروائي میں ڪتنی مدت درڪار ہوتی ہے؟
ج: ڪي دفتر کي ڪنھن ڪو دورے تین ماہ کے عرصے میں حل ڪرڻے کي ڪوشش ڪرتا ہے۔ تاھم اس مدت میں ڪي ٻي شڪايت کی توجهت پر منحصر ہے۔
س: ڪيا صوبے کی انتظامي مشيوري اور باختیار ادارے محتسب کے فيصلے کے پابند ھوں گے؟
ج: ھاڪل! اوھو محتسب کے فيصلے پر عملدرآمد کے پابند ھیں۔
س: کیا میں محتسب کا تعاون حاصل ڪرڻے کے بعد کسی قانوني عدالت سے رجوع ڪرڻے کا حق راز نھیں ھوں گا؟
ج: ٻولي بات تو ڪہ آڇاپ ڪا کيس عدالت میں زير التواء ہے تو اس دفتر میں آڇاپ کی شڪايت قبول ٿيڻ کی جائے گا تاھم پھر جي ڪو آپ نے اس دفتر کا تعاون حاصل ڪرا ٿيا ھے اور آپ اس سے مطمئن نھیں ٿيو آپ اس دفتر سے شڪايت واپس ٿيڻے کے بعد کسی عدالت سے رجوع ڪر سگھتے ہیں۔
س: کیا میں صرف ڪراچی میں محتسب بيڪر بيٽ کے صدر دفتر میں ہی شڪايت درج ڪرا سگھتا ہوں؟
ج: ڪي ضروري نھیں۔ آپ ھمارے کسی ٻي علائقي دفتر (جن کے پتے محتسب سنڌہ کی ويٽ سائٽ پر موجود ھیں) میں اپنی شڪايت درج ڪرا سگھتے ہیں۔