अध्याय 12: लोकपाल का कार्यालय

विजन

यह सुनिश्चित करना कि हांगकांग की उचित और दक्ष प्रशासन द्वारा सेवा की जाती है जो जवाबदेही, खुलेपन और सेवा की गुणवत्ता के लिए प्रतिबद्ध है।

मिशन

स्वतंत्र, विषयपरक और निष्पक्ष जांच के माध्यम से शिकायतों का समाधान करना, कुप्रशासन के कारण सार्वजनिक क्षेत्र में उत्पन्न होने वाली समस्याओं का समाधान करना तथा लोकप्रशासन की गुणवत्ता तथा मानक में सुधार करना और न्याय को बढ़ावा देना।

कार्य

लोकपाल यह सुनिश्चित करने के लिए समुदाय के पहरेदार के रूप में कार्य करेगा कि:

- प्रशासनिक न्याय में नौकरशाही बाधाएं हस्तक्षेप न करें
- जन अधिकारी आससानी से जनता को सुलभ हों
- सत्ता का दुरूपयोग रोका जाए
- गजत को सही किया जाए
- जब सार्वजनिक अधिकारियों पर गलत ढंग से आरोप लगाए जाते हैं तो तथ्यों को बताया जाए
- मानवाधिकारों की रक्षा की जाए
- सार्वजनिक क्षेत्र गुणवत्ता और दक्षता में सुधार जारी रखे

सेवा क्षेत्र

लोकपाल का कार्यालय निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है:

- सरकारी विभागों / अभिकरणों और प्रमुख सार्वजनिक संगठनों के विरूद्ध कथित कुप्रशासन, और सूचना तक पहुँच की संहिता के अनुपालन नहीं करने की शिकायतों की जांच करना;
- संदेहास्पद कुप्रशासन के क्षेत्रों में सीधे जांच आरंभ करना जिनमें सामान्य तौर पर व्यवस्था की समस्याएं या उल्लेखनीय सार्वजनिक हित के मुद्दे शामिल हैं;
- लोकपाल की भूमिका, कार्यों और क्षेत्राधिकार और इस कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में पूछताछ सेवा प्रदान करना; और
- लोकपाल के कार्य के बारे में शिक्षा सेवा तथा सूचना प्रदान करना।

सेवा के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए आम लोगों का कार्यालय की वेबसाइट (www.ombudsman.hk) पर स्वागत है।

शिकायत या पूछताछ के लिए, कृपया निम्नलिखित चैनलों द्वारा लोकपाल के कार्यालय से संपर्क करें:

व्यक्तिगत / डाक द्वारा	30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong
फोन द्वारा	**2629-0555**
फैक्स द्वारा	2882-8149
ऑनलाइन फार्म द्वारा	www.ombudsman.hk
ईमेल द्वारा	enquiry@ombudsman.hk (Enquiry) complaints@ombudsman.hk (Complaint)

कार्यालय के खुलने का समय निम्नानुसार है:

	शिकायत और पूछताछ सेवा
सोमवार से शुक्रवार	सुबह 09:00 से - सायं 5:00 बजे तक
शनिवार, रविवार और सार्वजनिक अवकाश दिनों	में बंद

सामान्य कार्यालय समय के बाद टेलीफोन रिकॉर्डिंग सेवा उपलब्ध है।