



## अध्याय 12: लोकपाल कार्यालय

### विजन

हांगकांग में निष्पक्ष और कुशल लोक प्रशासन को सुनिश्चित करना जो जवाबदेही, खुलेपन और सेवा की गुणवत्ता के लिए प्रतिबद्ध हो।

### उद्देश्य

स्वतंत्र, वस्तुनिष्ठ और निष्पक्ष जांच के माध्यम से शिकायतों का निवारण करना और सार्वजनिक क्षेत्र में कुप्रशासन से उत्पन्न मुद्दों का समाधान करना तथा लोक प्रशासन की गुणवत्ता और मानक में सुधार लाना तथा निष्पक्षता को बढ़ावा देना।

### कार्य

लोकपाल समुदाय के प्रहरी के रूप में कार्य करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि:

- नौकरशाही की बाधाएँ प्रशासनिक निष्पक्षता में बाधा न डालें
- सार्वजनिक सेवाएँ जनता के लिए आसानी से सुलभ हों
- सत्ता के दुरुपयोग को रोका जाए
- गलत को सही किया जाए
- जब सरकारी अधिकारियों पर अनुचित आरोप लगाया जाता है तो तथ्य उजागर किए जाएं
- सार्वजनिक क्षेत्र गुणवत्ता और दक्षता में सुधार जारी रखे

### सेवा क्षेत्र:

लोकपाल कार्यालय निम्नलिखित प्रमुख सेवाएं प्रदान करता है:

- लोकपाल अध्यादेश के तहत निर्धारित सरकारी ब्यूरो/विभागों और सार्वजनिक संगठनों के खिलाफ कथित कुप्रशासन और सूचना तक पहुंच संहिताके गैर-अनुपालन के लिए शिकायतों की जांच करना;

- संदिग्ध कुप्रशासन के क्षेत्रों में प्रत्यक्ष जांच अभियान शुरू करना, जिसमें आमतौर पर प्रणालीगत समस्याएं या महत्वपूर्ण सार्वजनिक हित के मुद्दे शामिल हैं; और
- लोकपाल की भूमिका, कार्य और अधिकार क्षेत्र तथा इस कार्यालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर पूछताछ सेवा प्रदान करना

आम जनता का लोकपाल कार्यालय की सेवा और कार्य के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए कार्यालय की वेबसाइट ([www.ombudsman.hk](http://www.ombudsman.hk)) पर जाने का स्वागत है।

शिकायत या पूछताछ के लिए कृपया निम्नलिखित माध्यमों से लोकपाल कार्यालय से संपर्क करें:

व्यक्तिगत रूप से / डाक द्वारा	30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre 168-200 Harcourt Road, Central, Hong Kong
फोन द्वारा	2629-0555
फैक्स द्वारा	2882-8149
ऑनलाइन फॉर्म द्वारा	<a href="http://www.ombudsman.hk">www.ombudsman.hk</a>
ईमेल द्वारा	<a href="mailto:enquiry@ombudsman.hk">enquiry@ombudsman.hk</a> (पूछताछ) <a href="mailto:complaints@ombudsman.hk">complaints@ombudsman.hk</a> (शिकायत)

कार्यालय के खुलने का समय इस प्रकार है:

	शिकायत और पूछताछ सेवा
सोमवार से शुक्रवार	सुबह 9:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक
शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियां	बंद

टेलीफोन रिकॉर्डिंग सेवा सामान्य कार्यालय समय के बाहर भी उपलब्ध है।