



Kabanata 12: Ang Office of The Ombudsman

Bisyon

Ang matiyak na ang Hong Kong ay pinaglilingkuran nang patas at mahusay na pampublikong administrasyon na tapat sa pananagutan, pagiging bukas at kalidad ng serbisyo.

Misyon

Sa pamamagitan ng malaya, patas at walang kinikilingang imbestigasyon, upang lunasan ang mga karaingan at tugunan ang mga bumabangong isyu mula sa maling pangangasiwa ng pampublikong sektor at magdulot ng pag-unlad sa kalidad at pamantayan ng at magtaguyod ng katarungan sa pampublikong administrasyon.

Mga tungkulin

Ang Ombudsman ay dapat magsilbi bilang bantay ng komunidad upang matiyak na:

- hindi makakahadlang ang mga limitasyong bunga ng burukrasya sa pagiging patas ng pangangasiwa
- madaling malalapitan ng publiko ang mga pampublikong awtoridad
- napipigilan ang pag-abuso sa kapangyarihan
- naitutuwid ang mga mali
- napapalitaw ang mga katotohanan kapag di-makatarungang inakusahan ang mga pampublikong opisyal
- naipagsasanggalang ang mga karapatang pantao
- nagpapatuloy ang pagsulong sa kalidad at kahusayan ng pampublikong sektor

Mga larangan ng serbisyo

Naglalaan ang Office of The Ombudsman ng mga sumusunod na serbisyo:

- pag-iimbestiga sa mga reklamo laban sa mga kagawaran / ahensya ng Pamahalaan at mga pangunahing pampublikong organisasyon para sa akusang maling pangangasiwa, at hindi pagsunod sa Code on Access to Information;
- pagpapasimula ng direktang imbestigasyon sa mga isyu na posibleng sumaklaw sa malawak na interes at alalahanin ng publiko;
- pagbibigay ng serbisyo para sa katanungan sa papel na ginagampanan, mga tungkulin at hurisdikisyon ng Ombudsman at ang mga serbisyong ibinibigay ng Tanggapang ito; at
- paghahatid ng serbisyong edukasyon at impormasyon sa gawain ng Ombudsman. Ang mga miyembro ng publiko ay inaanyayahang bumisita sa website ng Tanggapan upang maunawaaan ang higit pa tungkol sa serbisyo (www.ombudsman.hk)

Members of the public are welcome to visit the Office’s website to understand more about the service (www.ombudsman.hk).

Para sa reklamo o katanungan, pakisuyong makipag-ugnayan sa The Ombudsman’s Office sa sumusunod na mga pamamaraan:

Nang personal / sa pamamagitan ng koreo	30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong
Sa pamamagitan ng telepono	2629-0555
Sa pamamagitan ng fax	2882-8149
Sa pamamagitan ng online form	www.ombudsman.hk
Sa pamamagitan ng email	enquiry@ombudsman.hk (Enquiry) complaints@ombudsman.hk (Complaint)

Mga oras ng pagbubukas ng Tanggapan ay ang mga sumusunod:

	Serbisyo sa Reklamo at Katanungan
Lunes hanggang Biyernes	8:45 am - 5:45 pm
Sabado, Linggo at Mga Public Holiday	Sarado

Available ang serbisyo ng recording ng telepono kapag lampas na sa karaniwang mga oras ng opisina.