



## *Bab 12: Kantor Ombudsman*

### **Visi**

Untuk memastikan bahwa Hong Kong dilayani oleh administrasi publik yang adil dan efisien, yang berkomitmen atas akuntabilitas, keterbukaan dan kualitas layanan.

### **Misi**

Melalui penyelidikan yang independen, obyektif dan tidak memihak, menanggapi keluhan dan mengatasi masalah yang timbul akibat maladministrasi di sektor publik dan membawa peningkatan kualitas dan standar serta mempromosikan keadilan dalam administrasi publik.

### **Fungsi**

Ombudsman harus berperan sebagai pemantau masyarakat untuk memastikan bahwa:

- batasan birokrasi tidak mengganggu keadilan administratif
- otoritas publik mudah diakses oleh masyarakat
- penyalahgunaan kekuasaan dicegah
- hal yang salah dibuat benar
- fakta-fakta ditunjukkan saat petugas publik dituduh secara tidak benar
- hak asasi manusia terlindungi
- sektor publik terus meningkatkan kualitas dan efisiensi

### **Area layanan**

Kantor Ombudsman menyediakan layanan berikut:

- menyelidiki keluhan terhadap departemen / lembaga Pemerintah dan organisasi publik utama untuk dugaan maladministrasi, dan ketidakpatuhan terhadap Kode Etik Akses Informasi;
- memulai investigasi langsung dalam area yang dicurigai maladministrasi, biasanya melibatkan masalah sistemik atau masalah kepentingan publik yang signifikan;

- menyediakan layanan penyelidikan tentang peran, fungsi dan yurisdiksi Ombudsman dan layanan yang disediakan oleh Kantor ini; dan
- memberikan layanan pendidikan dan informasi tentang pekerjaan Ombudsman.

Anggota masyarakat dipersilahkan mengunjungi situs web Kantor ini untuk memahami lebih lanjut tentang layanannya ([www.ombudsman.hk](http://www.ombudsman.hk)).

Untuk keluhan atau pertanyaan, silahkan hubungi Kantor Ombudsman melalui jalur berikut:

Langsung secara perorangan / melalui pos	30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong
Melalui telepon	<b>2629-0555</b>
Melalui faks	2882-8149
Melalui formulir daring	<a href="http://www.ombudsman.hk">www.ombudsman.hk</a>
Melalui email	<a href="mailto:enquiry@ombudsman.hk">enquiry@ombudsman.hk</a> (Pertanyaan) <a href="mailto:complaints@ombudsman.hk">complaints@ombudsman.hk</a> (Keluhan)

Jam kerja Kantor Ombudsman adalah sebagai berikut:

	Layanan Keluhan dan Pertanyaan
Senin hingga Jum'at	8:45 - 17:45
Sabtu, Minggu dan Libur Nasional	Tutup

Layanan rekaman telepon tersedia di luar jam kerja normal.