

ਅਧਿਆਇ 12: ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਜਨਤਕ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਖੁੱਲ੍ਹੇਪਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਮਿਸ਼ਨ

ਸੁਤੰਤਰ, ਬਾਹਰਮੁਖੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਜਾਂਚ ਦੁਆਰਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੁਸ਼ਾਸਨ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਮਿਆਰ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣਾ।

ਕਾਰਜ

ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਰੱਖਿਅਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ:

- ਨੌਕਰਸ਼ਾਹੀ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀਆਂ
- ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਨਤਾ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹਨ
- ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਤੱਥਾਂ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਜਨਤਕ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਬੇਇਨਸਾਫ਼ੀ ਨਾਲ ਦੋਸ਼ੀ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ
- ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ

ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ

ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਸਰਕਾਰੀ ਬਿਊਰੋ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ 27 ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਕਥਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ 'ਤੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ;

- ਸ਼ੱਕੀ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੀ ਜਾਂਚ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਜਾਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ;
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ, ਕਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਇਸ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਆ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦਾ ਦਫਤਰ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.ombudsman.hk) 'ਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸਵਾਗਤ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

In person / by post	30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre 168-200 Connaught Road Central, Hong Kong
By phone	2629-0555
By fax	2882-8149
By online form	www.ombudsman.hk
By email	enquiry@ombudsman.hk (Enquiry) complaints@ombudsman.hk (Complaint)

ਦਫਤਰ ਦੇ ਖੁੱਲਣ ਦੇ ਘੰਟੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

	Complaint and Enquiry Service
Monday to Friday	9:00 am - 5:00 pm
Saturday, Sunday and Public Holidays	Closed

ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਸੇਵਾ ਆਮ ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।