

## جایگاه رسیدگی به شکایات مردمی در نظام‌های سیاسی چند کشور منتخب

حمید مسعودی<sup>۱</sup>

### چکیده

مسئله اصلی این پژوهش این است که استفاده از تجربه کشورهای دیگر در راستای بررسی تجربیات رسیدگی به شکایات مزیت‌های بسیاری برای کشورمان دارد. چرا که امر رسیدگی به شکایات چند سالی است که در کشور نهادینه و ساختارمند شده و این تجربیات می‌تواند راهکارهای مناسبی را برای مدیریت و برنامه‌ریزی در این زمینه فراهم سازد. فرهنگ رسیدگی به شکایات مردمی در کشور به خوبی ترویج نشده و مردم تلاش می‌کنند خود به شکایات شان رسیدگی کنند، عدم اطلاع آنها از نظام‌های رسیدگی به شکایات در کشور باعث شده تا مشکلات بسیاری در این مسیر به وجود آید. هدف اصلی این پژوهش بررسی تجربیات کشورهای موفق جهان در زمینه رسیدگی به شکایات و اعلامات مردمی است؛ که در این مسیر رویه‌ها و روش‌ها، فرایندها، ساختارهای اداری، قوانین و مقررات در کشورهای مختلف بررسی و راهکارهایی ارائه شده است. مهم‌ترین روش به کار برده شده در این پژوهش روش اسنادی و کتابخانه‌ای و مبتنی بر جست‌وجوی اینترنتی در وب‌سایت‌ها، گزارش‌ها، مقالات و کتب مرتبط با فرایندهای رسیدگی به شکایات، نظارت بر دولت و سازمان‌های دولتی، فساد اداری و آنبودزمان‌های فعال در این عرصه بوده است. کشورهای فنلاند، استرالیا، آمریکا، دانمارک، نروژ، آلمان، چین، ترکیه و مصر انتخاب شد و وضعیت رسیدگی به شکایات در آن‌ها مورد واکاوی قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رسیدگی به شکایات در این کشورها از نظر ساختار و رویه مشابه ایران است، اما از نظر فرارگیری در ساختار حکومت و همچنین سطح رسیدگی به شکایات در آنها متفاوت است.

**واژگان کلیدی:** رسیدگی به شکایات، بازرسی و نظارت، شکایات مردمی، نظارت همگانی

۱ - پژوهشگر جهاد دانشگاهی استان خراسان رضوی و دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

## ۱- بیان مسأله

نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور و تأثیر آن در تحقق اهداف کلان جامعه به اندازه‌ای تعیین کننده است که بدون انجام اصلاحات مستمر در آن و ایجاد یک نظام اداری مناسب، صحیح و کارآمد، گذر از تنگناها و بحران‌های اقتصادی و اجتماعی امری دشوار و ناممکن است. مقصود از اصلاحات اداری، کوشش سنجیده و دامنه‌دار برای ایجاد تغییرات اساسی و مطلوب در اداره امور عمومی است، با این نیت که پیشرفتی وسیع و همه جانبه در ماهیت نظام اداری حاصل شود (عالم تبریز و همکاران، ۱۳۸۷).

خدمات‌رسانی به مردم اصلی‌ترین وظیفه سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی و اداری جمهوری اسلامی ایران است. ایجاد تشکیلات وسیع اداری و تأسیس سازمان‌ها، وزارتخانه‌ها و شرکت‌ها برای خدمت‌رسانی به مردم صورت گرفته است. گستردگی و تنوع خدمات عرضه‌شدنی به مردم، به همراه توسعه نیافتن منابع انسانی در مجموعه نظام‌ها و روش‌ها و نبود امکانات ساختاری مناسب در فرآیند خدمات‌رسانی و چگونگی اطلاع‌رسانی موجب ناتوانی و نارضایتی در رعایت احترام و حقوق ارباب رجوع است. در سال‌های اخیر، با تغییر رویکرد از دیدگاه‌های گذشته و ایجاد نگرش جدید در مؤلفه‌های مهم خدمت‌رسانی به مردم در دستگاه‌های اجرایی به ویژه توجه به رفع ضعف‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، ایجاد بستر مناسب برای ارتقای سطح رضایت، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی و نیز کاهش اتلاف سرمایه‌ها فراهم شده است. اگرچه ویسنوسکی (۲۰۰۱) نشان می‌دهد ۹۵ درصد افراد به مراحل پایانی رسیدگی به شکایات نمی‌رسند.



شکل ۱. وضعیت اعلام شکایت مردمی

منبع: ویسنوسکی، ۲۰۰۱

هدف اساسی در ارائه خدمات به مراجعان سازمان‌ها، رضایت‌مندی آنان است که بنا به اظهار نظر مدیران بخش عمومی، رضایت‌مندی با انجام درست امور در اولین زمان ممکن و رعایت حقوق گیرنده‌ی خدمات به‌طور کلی می‌تواند حاصل شود (دونلی و ادوارد، ۱۹۹۹). در نظام اداری ایران یکی از شاخص‌های رشد و توسعه سازمان‌های کشور را رضایت مردم از خدمات‌دهندگان و خدمات‌دستگاه‌های دولتی و عدم شکایت آنها از آن می‌دانند و به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب به مراجعان، موضوع رضایت‌مندی مراجعان دستگاه‌های دولتی امروزه به روش‌های مختلفی از جمله برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، طرح‌های تکریم ارباب رجوع و راه‌اندازی مراکز رسیدگی به شکایات مورد توجه واقع شده است.

از آنجا که در سالیان اخیر توجه سازمان‌ها به ارائه خدمات با کیفیت به مردم بیش از گذشته نمایان شده است، سازمان‌ها مایل‌اند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی، خدماتی ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت‌های اجتماعی افزایش دهند. از سوی دیگر با توجه به افزایش آگاهی و نیاز پدیدآمده، مراجعان به سازمان‌های دولتی نیز مایل‌اند این سازمان‌ها توانایی اجرای خدمات وعده داده شده را به نحو درست و قابل اتکا داشته باشند (سوسکیندا، ۲۰۰۵).

شکایت، ابراز نارضایتی است که نیاز به پاسخ‌گویی و رسیدگی دارد. رسیدگی به شکایات نه تنها آزردهنده و زاید نیست بلکه بسیار مفید و آموزنده است. با استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نموده و همچنین با جبران نواقص و کمبودها، نقاط ضعف را از بین برد. رسیدگی به شکایات و بررسی آنها، ابزار بسیار مؤثری برای ارتقای کیفیت خدمات است (موحدنیا و همکاران، ۱۳۹۳). رسیدگی به شکایات به صورت کارا و اثربخش، به گونه‌ای که به مخاطبین سازمان اجازه دهد تا شکایات خود را از خدمات، تولیدات و محصولات اعلام نموده و روند رسیدگی به آن را پیگیری نمایند، خود یک سرمایه و رضایت به حساب می‌آید. این فرایند با تدارک منابع مناسب از قبیل پرسنل متعهد و کارآمد و همین‌طور آموزش‌های لازم پشتیبانی می‌شود. هدف نهایی از استقرار فرایند رسیدگی به شکایات، بهبود خدمات، محصولات و فرآیندها در جهت ارتقای رضایت‌مندی مشتریان و سایر ذی‌نفعان است (محمدی، ۱۳۹۳: ۱۰۱).

1 - Donnelly, Mike, and Edward Shiu.

2 - Susskind, Alex M.

جدول ۱. موانع نظام رسیدگی به شکایت و جلب رضایت مراجعان سازمان‌ها در ایران

موانع مدیریتی	موانع فرآیندی
۱- نبود سیستم بازخورد مناسب ۲- نارسایی در سازوکارهای لازم (اعم از قانونی و مالی) برای تشویق و تنبیه کارکنان	۱- نبود نیروی انسانی خبره برای احصای اصلاح و مستندسازی فرایندها و روش‌ها ۲- کمبود امکانات و تکنولوژی مناسب
موانع فرهنگی	موانع اطلاعاتی
۱- ضعف در آموزش مستمر اجرای طرح تکریم برای کارکنان ۲- ناکارآمدی منشور اخلاقی سازمان	۱- نارسایی الگوی اطلاع‌رسانی ۲- ضعف پایگاه اطلاع‌رسانی

استفاده از تجربه کشورهای دیگر به نوبه خود فواید بسیاری دارد، آن‌چنان که ریاست قوه قضائیه بیان نمودند: اصل بازرسی و نظارت شأن بسیار بالایی دارد. حتی اگر قانون اساسی هم به آن اشاره نمی‌کرد این موضوع مهم مورد اذعان همگان بود که نظارت امری ضروری است و برای فاصله گرفتن از تخلف و فساد راه‌های بسیار پیچیده‌ای در پیش‌رو داشتیم که با نظارت، این مسائل پیشگیری می‌شود<sup>۱</sup>.

مفهوم رسیدگی به شکایات مردمی اگرچه در نگاه اول ممکن است رویکردی پلیسی به نظر برسد، ولی بیشتر از جنبه مردمی و نهادهای غیرپلیسی در ایران مطرح است. هدف این نهادها این است که بدون دخالت پلیس تا حد امکان وضعیت شکایات مردمی که بیشتر از مسائل و مشکلات اداری می‌باشد، بررسی، رسیدگی و حل گردد. این‌گونه است که بررسی تجربه کشورهای موفق در نوع خود می‌تواند مفید واقع گردد و هدف این پژوهش نیز بررسی فرایند رسیدگی به شکایات مردمی در این کشورها است. تا از این طریق بتوانیم تجربیات مفید دیگری نیز به دست آورده و در اختیار سازمان بازرسی کل کشور بالاخص مرکز رسیدگی به شکایات مردمی قرار گیرد. در این راستا همچنین تلاش شده است، در انتهای پژوهش جمع‌بندی از فرایندهای رسیدگی به شکایات در کشورهای موفق صورت گرفته و راهکارهایی از آن را برای ایران استنباط نمود. ارائه این راهکارها به بررسی جزئی‌تر فرایند رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف وابسته شده است. براین اساس اهداف

۱ - سخنرانی آیت‌الله آملی لاریجانی رئیس قوه قضائیه در مراسم سالگرد تأسیس سازمان بازرسی، ۱۳۹۳/۰۷/۲۰

زیر برای پژوهش در نظر گرفته شده است:

- ۱- بررسی رویه‌ها و روش‌های رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان؛
- ۲- بررسی فرایندهای رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان؛
- ۳- بررسی ساختارهای اداری رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان؛
- ۴- بررسی قوانین و مقررات رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان؛

## ۲- مبانی نظری

عبدی (۱۳۹۳)، به بررسی موضوع رسیدگی به شکایات و موقعیت‌های تنش‌زا می‌پردازد و به این نتیجه می‌رسد که سازمان برای ارتقای بهره‌وری خود و ثبت مشتریان و از سوی دیگر کاهش سطح نگرانی و تنش‌های موجود بین کارکنان و مشتریان بهتر است که به شکایات مردمی رسیدگی نمایند. محمدی (۱۳۹۳) در پژوهش خود روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری و تأثیر آن بر بهره‌وری تولید را در نظر گرفته است. وی با توجه به زمینه‌های تکریم ارباب رجوع و ابعاد چندگانه آن به بررسی شیوه‌های پیاده‌سازی فرایند رسیدگی به شکایات مشتری می‌پردازد. وی جایگاه مدیریت، محصول و همچنین فرایندهای بررسی شکایات را بررسی و در نهایت جایگاه فرایند رسیدگی به شکایات را در ارتقای سطح کیفیت تولید محصولات را بیان می‌کند. ملک محمدی و حق شناس (۱۳۹۲) به بررسی وضعیت فساد اداری در کشور ترکیه پرداخته‌اند. به بیان آنها، فساد اداری در ترکیه همچون بسیاری از کشورهای در حال توسعه ناشی از فقدان حکمرانی خوب و بزرگی حجم دولت بوده است. از این رو دولت‌های مختلف ترکیه در چند دهه اخیر سعی کرده‌اند به رغم فشارهای وارده از سوی نظامیان با تقویت احزاب و جامعه مدنی و تسریع در خصوصی‌سازی، از حجم تصدی‌گری دولت کاسته و فضای مناسبی برای همکاری دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی فراهم کنند. شاخص‌های بین‌المللی همچون شاخص حکمرانی بانک جهانی و شاخص ادراک فساد مؤسسه بین‌المللی شفافیت نیز گویای کنترل سطح فساد در کشور ترکیه در تمامی سطوح دولتی آن است.

اسکندری و صالحی (۱۳۹۲)، تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی (در بین کارکنان) را بررسی می‌کنند و به این نتیجه می‌رسند که رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان کلانتری‌های ناجا تأثیر مثبت دارد و حفظ حریم

خصوصی در تفتیش و بازرسی منازل، کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) توسط مأموران، تکریم ارباب رجوع توسط مأموران در اولویت اول شاخص‌های حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی می‌باشد. میرضایی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی شکایات اهداکنندگان و پاسخ‌گویی مطلوب انتقال خون (نتیجه حاصل از بررسی ۴۶۸ مورد شکایت) را بررسی می‌کنند. به بیان آنها، مهم‌ترین فاکتور وفادار ماندن اهداکنندگان به اهدای خون، رفتار کارکنان و مشی مراکز انتقال خون است. میزان بازگشت اهداکنندگان برای اهدای مجدد (درصدی از اهداکنندگان که در طی یک سال برای اهدای مجدد برمی‌گردند)، به رضایت اهداکنندگان و پی‌گیری مشکلات آن‌ها ارتباط دارد. در یک مطالعه گذشته‌نگر، از ابتدای سال ۱۳۸۴ تا انتهای سال ۱۳۸۹ کلیه پرونده‌های موجود در واحد رسیدگی به شکایات انتقال خون تهران مورد بررسی قرار گرفت. تعداد ۴۳ (۹٪) شکایت از طرف خانم‌ها و ۴۲۵ (۹۱٪) مورد از طرف آقایان مطرح شده بود. از مجموع شکایات وارده، عدم‌پذیرش اهداکنندگان با ۴۶٪ شایع‌ترین عنوان شکایت به دست آمد. بیشترین درصد شکایات از بخش اهداکنندگان و به تفکیک از پزشک، متصدی خون‌گیری و پذیرش بود. در مجموع ۹۱/۵٪ شکایات واصله مورد پیگیری قرار گرفتند. بیشترین پیگیری مربوط به عوارض اهدای خون بوده که در ۹۸٪ موارد پیگیری انجام شده است. سبزعلیان (۱۳۹۱)، روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری نسبت به محصول تولید شده در صنعت را بررسی کرده و به این نتیجه می‌رسد که مشتریان توقع کیفیت مناسب و برخورد خوب پرسنل نسبت به خود را دارند. در این رابطه روش اجرایی که در رسیدگی به شکایات مشتریان به کار برده می‌شود بر کیفیت محصول و ماندگاری مشتریان تأثیر دارد.

موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، در بررسی استقلال نهاد آمبودزمان با نگاه تطبیقی به بررسی کارکرد این نهاد در رسیدگی به شکایات مردم می‌پردازد. به بیان آنها، با افزایش دخالت‌های دولت در شئون مختلف جامعه و متعاقب آن وابستگی بیشتر شهروندان به نهادهای دولتی و عمومی، همیشه این بیم وجود دارد که حق و حقوق شهروندان در برابر ارگان‌های قدرتمند دولتی تضییع شود. از همین رو، سازوکارهای مختلفی به منظور دفاع از حقوق شهروندان در برابر نهادهای دولتی ایجاد شده است که یکی از این سازوکارها ایجاد نهاد آمبودزمان می‌باشد. وظیفه کلاسیک و ابتدایی نهاد آمبودزمان رسیدگی به شکایات شهروندان علیه ارگان‌های دولتی و عمومی به شیوه‌ای غیرقضایی و بی‌طرفانه است و بنابراین این نهاد نیازی مبرم به استقلال از ارگان‌های مختلف دولتی و عمومی دارند.

مکسهم و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۲)، در پژوهش خود مدل‌سازی ادراک مشتریان از رسیدگی به شکایت را بررسی می‌کنند. وی در این مدل‌سازی عدالت درک شده بر رضایت و توقعات مشتریان را بررسی کرده و به این نتیجه می‌رسد که مشتریانی که از سازمان ناراضی هستند رقبای سازمانی را ترجیح داده و نبود عدالت سازمانی را عامل عدم پاسخ‌گویی به شکایات می‌دانند. هامبورگ و فارست<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) نیز در پژوهش خود به چگونگی تأثیر رسیدگی به شکایات سازمانی بر وفاداری مشتریان می‌پردازند و به این نتیجه می‌رسند که هرچه به شکایات مشتریان بیشتر رسیدگی شده و از سوی دیگر هرچه این مسأله به اطلاع دیگران برسد مشتریان بیشتر به سازمان وفادار می‌باشند.

هوپی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) نیز در پژوهش خود درک عدالت محور از رسیدگی به شکایات را بررسی می‌کنند. در این پژوهش که به صورت مقایسه‌ای بین دو نوع جمعیت از دو کشور مختلف درباره رضایت از فروشگاه‌ها بررسی شده است این نتیجه عاید می‌شود که بین دو گروه در درک از عدالت اختلاف وجود دارد و فروشگاه‌هایی که به شکایات به نحو احسن رسیدگی می‌کنند، مشتریان نیز درک بهتری از عدالت دارند. اندویگ و تودورو<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) به این نتیجه دست یافتند که کنترل رفتاری درک شده نسبت به شکایت یا هنجارهای شخصی، پیش‌بینی‌کننده‌ی بهتری برای قصد اعتراض در محیط آنلاین است.

می‌توانیم رسیدگی به شکایات مردمی را در زمره مسئولیت‌های اجتماعی سازمانی در نظر بگیریم. بارنی و گریفین<sup>۵</sup> (۱۹۹۲) مسئولیت اجتماعی سازمان را چنین تعریف کردند: مسئولیت اجتماعی، مجموعه وظایف و تعهداتی است که سازمان باید در راستای حفظ و کمک به جامعه‌ای انجام دهد که در آن فعالیت می‌کند. کترو و مک داگلاس می‌گویند: مسئولیت اجتماعی از تعهدات مدیریت است که علاوه بر حفظ و گسترش منافع سازمان، در جهت رفاه عمومی جامعه نیز انجام می‌گیرد. استوارت و سالمون<sup>۶</sup> (۱۹۹۷)، مسئولیت اجتماعی را چنین تعریف می‌کنند: شیوه‌ای از مدیریت که طبق آن، سازمان‌ها فعالیت‌هایی را انجام می‌دهند که اثر مثبتی بر جامعه و ترفیع کالاهای عمومی داشته باشد. در واقع آنها خواهان حذف آثار منفی سازمان بر

1 - Maxham, James G., and Richard G. Netemeyer

2 - Homburg, Christian, and Andreas Fürst.

3 - Shi Hui, Linda, Stephen S. Tax, and Lei Huang.

4 - Andvig, Jens; Todorov, Boyko.

5 - Barney, Jay B., and Ricky W. Griffin.

6 - Solomon Michael R. and Stuart Elenara W.

جامعه بوده و سعی داشتند تا بتوانند در نگرش و رفتار آن تغییر ایجاد کنند (کاووسی و چاوش باشی، ۱۳۸۹). مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها عبارت است از الزام به پاسخ‌گویی و ارضای توقعات گروه‌های ذی‌نفع خارجی اعم از مشتریان، تأمین‌کنندگان، توزیع‌کنندگان، پاسبانان محیط زیست و اهالی محل فعالیت واحد تولیدی و خدماتی، با حفظ منافع گروه‌های ذی‌نفع داخلی اعم از مالکان یا سهامداران و کارکنان واحدها (فروم، ۱۳۶۰: ۳۱۵).

همچنین مسئولیت اجتماعی سازمان به عنوان شرایطی تعریف می‌شود که به علت آن، سازمان از وظیفه اصلی خود و انتظار قانونی از سازمان فراتر می‌رود و درگیر فعالیت‌هایی می‌شود که بیشتر به صلاح جامعه مربوط است (مکویلیامز و سیگل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). مسئولیت اجتماعی سازمان، یکی از مباحثی است که در سال‌های اخیر، توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. پایبندی به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن فعالیت می‌کند و در حقیقت، تلاشی است که به منظور درک و پاسخ‌گویی به انتظارات ذی‌نفعان<sup>۲</sup> سازمان در جامعه صورت می‌گیرد. سازمان‌های متعالی، به عنوان سازمان‌های مسئول، با شفاف‌سازی و پاسخ‌گویی مناسب در قبال عملکرد خود، رویکردهایی اخلاقی اتخاذ می‌کنند تا رضایت کلیه ذی‌نفعانشان را تأمین کنند (کارول<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹). بانرجی<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) نیز ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمانی را در ابعاد اقتصادی، حقوقی، اخلاقی و بشردوستانه می‌داند. مزیت‌هایی که از انجام مسئولیت‌های اجتماعی عاید سازمان می‌شود را می‌توان در بخش‌های بهبود تصویر سازمان در جامعه، افزایش ارزش نام تجاری، دسترسی بیشتر به منابع تأمین مالی، محیط کار ایمن‌تر و بهداشتی‌تر، مدیریت ریسک و ساختار حاکمیت قوی، کارکنان با انگیزه، وفاداری مشتری و افزایش اعتماد و اطمینان ذی‌نفعان به سازمان خلاصه نمود (عظیمی و خاک تاریک، ۱۳۸۹).

سازمان‌ها، نهادهایی هستند که فلسفه وجودی آن‌ها نیاز جامعه و عامه مردم می‌باشد. همان‌طور که مردم برای رفع نیازهایشان به سازمان نیاز دارند، سازمان‌ها نیز برای حفظ، بقا و ادامه فعالیت‌شان به جامعه و مردم نیازمندند. در واقع سازمان‌ها جزئی از جامعه هستند که از آن تأثیر پذیرفته و بر آن تأثیر

1 - McWilliams, Abigail, and Donald Siegel.

2 - Stakeholders

3 - Carroll, Archie B.

4 - Banerjee, Subhabrata Bobby.

می‌گذارند و می‌توان گفت هر تصمیم سازمان علاوه بر تأثیر آن بر بخش‌های مربوطه موجب تأثیرات مستقیم یا غیرمستقیم در تمامی بخش‌های جامعه می‌شود؛ بنابراین سازمان‌ها باید اهداف خود را به گونه‌ای شکل دهند که نتایج آن تأثیرات مضر برای جامعه در برداشته باشد و همه افراد جامعه از اثرات مثبت آن، منتفع شوند (امامی، ۱۳۸۵: ۲). باید به این مسأله توجه داشت که مسئولیت سازمان‌ها نسبت به جامعه و عامه مردم فراتر از ارائه خدمت و تهیه کالا است. سازمان‌ها باید این مسئولیت را حس کنند که مشکلات جامعه بخشی از مشکلات آنان به شمار می‌آید و باید نسبت به حل و فصل آن‌ها همت گمارند و بخشی از امکانات مالی و انسانی خود را در این راه به کار گیرند. موارد متعددی گویای این واقعیت است که اگر سازمان‌ها مهارگسیخته به سوی اهداف خود یکه‌تازی کنند، جامعه و مصالح آن را زیر پا خواهند نهاد و خیر عامه فدای منفعت سازمان خواهد شد (الوانی و قاسمی، ۱۳۷۷).

سخن گفتن درباره خوبی، صداقت، وفاداری، پاکیزگی، زدودن تبعیض و نابرابری و ... بسیار شایسته و سزاوار است؛ اما تنها با بیان و اظهار واژه‌های زیبا و پرطمطراق، در عمل حاصلی به دست نمی‌آید. رفتار خوب و درست در عمل سنجیده می‌شود. در واقع پاسخ‌گویی اجتماعی به منصف ظهور رساندن گفته‌ها و نیت‌ها است؛ به عبارت دیگر، وقتی سازمان‌ها و مدیران پاسخ‌گو بودن در قبال جامعه را به عنوان رفتارهای اخلاقی قبول می‌کنند جامعه انتظار رفتارهای عملی و عینی از آنها در ارتباط با مسئولیت اجتماعی‌شان دارد. پاسخ‌گویی اجتماعی اشاره به ظرفیت و توانایی یک سازمان برای پاسخ به فشارهای اجتماعی دارد. پاسخ‌گویی اجتماعی مجموعه اقدام‌هایی است که سازمان در راستای برآوردن انتظارات و خواسته‌های محیط اجتماعی به کار می‌بندد. در پاسخ‌گویی اجتماعی، سازمان در جست‌وجوی پاسخ به مسأله‌های اجتماعی به روشی قابل قبول است. سازمان‌ها برای تحقق این امر باید سازوکارها، شیوه‌ها و ترتیبات مناسبی را به کار گیرند. سازمان‌ها ممکن است در پاسخ‌گویی ناگزیر به توسعه واحدهای جدید (به طور مثال واحد بررسی و پژوهشی در زمینه مسائل اجتماعی و محیطی) و نیز تغییر روش‌های انجام امور باشند. به طور کلی سازمان‌ها برای پاسخ‌گویی باید ساختار مناسبی ایجاد کنند (عظیمی و خاک تاریک، ۱۳۸۹).

سازمان‌های پاسخ‌گوی سریع دارای خاصیت واکنش مؤثر در برابر تغییرات هستند که این خاصیت، وظیفه‌ای کاملاً مرتبط با محیط کسب و کار و همچنین شرایط و موقعیت شرکت است. پاسخ‌گویی سریع در یک سازمان، بر مشتری متمرکز است و عملیات، مبتنی بر مدیریت کیفیت فراگیر تعریف می‌شود. نتیجه تبدیل

یک سازمان به یک سازمان پاسخگو، ارضای مشتریان است که این خود نوعی پاسخ‌گویی به نیازها و انتقادات واقعی آنان به شمار می‌رود. واقعیت امر این است که انتظارات مشتریان به مرور زمان تغییر می‌کند و هر شرکت به طور مستمر باید به این تغییرات پاسخ گوید و خود را با آنها تطبیق دهد. نداشتن قابلیت پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان و تغییرات، حتی در صورت داشتن محصولات خاص، شرکت را به مخاطره می‌اندازد (قره‌چه و غمخواری، ۱۳۸۵).

پاسخ‌گویی سازمانی در مفهومی عام به فرایندهایی گفته می‌شود که شهروندان با تکیه بر آنها حاکمان را برای رفتار و عملکردشان پاسخگو می‌کنند. این امر که اغلب از راه انتخابات انجام می‌شود به نمایندگان مردم در مجالس مقننه اختیار می‌دهد که مدیران سیاسی و کارکنان دولتی را از سازوکارهای نظارتی و ممیزی پاسخگو کنند. مدیران سیاسی نیز مأموران فرودست خود را از راه سلسله مراتب اختیار و مسئولیت و دادگاه‌ها و محاکم اداری نیز مجریان را در برابر قانون پاسخگو می‌کنند. پاسخ‌گویی، هدف‌های سه‌گانه‌ای دارد؛ نخست آن‌که ابزاری است به منظور نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوءاستفاده از اختیارات عمومی. دوم تضمینی است بر کاربرد صحیح منابع ملی، تبعیت از قانون و صیانت از ارزش‌های خدمات عمومی و سوم ابزاری مؤثر است برای ارتقا و بهبود زمام‌داری و مدیریت خدمات عمومی (آکوئین و همکاران، ۲۰۰۴: ۴۵). این‌که سازمان در برخورد با نیازهای جامعه و مخاطبان خود چقدر بتواند انعطاف از خود نشان دهد را چابکی گویند به طوری که توانایی‌های تولیدکننده برای واکنش سریع به تغییرات ناگهانی و غیرقابل پیش‌بینی، پاسخ پیش‌کنشی به تغییرات، سودآوری از محیط، قابلیت سازگاری و شکل‌دهی مجدد سریع، بهره‌گیری از تغییرات به عنوان فرصت‌های ذاتی نهفته در محیط‌های آشفته، ایجاد سازمان مجازی و استفاده از دانش بازار، توانایی پاسخ مؤثر به مشتری، توانایی بقا و پیشرفت در محیطی با تغییرات مداوم و غیرقابل پیش‌بینی را از مشخصه‌های سازمان چابک گویند (خوش‌سیما، ۱۳۸۵) که در آن پاسخ به مشتری از موارد مطرح است.

تفکر کارآمد نمودن نظام اداری کشور هدف اصلی و با اهمیت پیاده‌سازی طرح تکریم ارباب رجوع به حساب می‌آید و سازمان مشتری‌مدار سازمانی است که هدف آن پیش‌گرفتن در خواست‌های مشتریان در مسائلی که بیشترین ارزش را برای آنها دارا است می‌باشد و مشتری را سرمایه خود و ضامن برگشت سرمایه سازمان می‌داند. ملاک واقعی ارزش یک شرکت از نظر جامعه و صاحبان آن رضایت مشتری است و بدون این

هیچ کسب و کاری نمی‌تواند ادامه حیات داده و یا زندگی کسانی را که در آن کار کرده و به مردم خدمت ارایه می‌دهند تأمین نماید. یک سازمان مشتری‌مدار بدون ایجاد ارتباط مناسب با مشتریان خود نمی‌تواند موفقیتی حاصل کند و در دنیای امروز کیفیت محوری، مشتری‌مداری و مشتری‌گرایی زیربنای کلیه فعالیت‌های تجاری و اقتصادی است، جذب کارکنان مشتری‌مدار که ویژگی‌های ارتباطات انسانی را در رفتار خود لحاظ کرده باشند ضروری است (فرشایف ماهریان و همکاران، ۱۳۸۴). حفظ کرامت و ارائه خدمات مطلوب به مراجعین سازمان‌ها، عمل دوجانبه‌ای است که اثرات آن مستقیماً به تقویت اعتماد عمومی نسبت به کارکنان دولت و به تبع آن به سازمان‌ها و کل نظام منجر می‌شود (کلهر، ۱۳۸۳: ۹). با توجه به اهمیت فرهنگ‌سازی اسلامی در محیط‌های کاری و تأکید دین مقدس اسلام به حفظ کرامت انسانی در کلیه مناسبات فردی و اجتماعی، به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن موضوع رضایت‌مندی ارباب‌رجوع در دستگاه‌های دولتی، برنامه «ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری» به عنوان یکی از برنامه‌های هفت‌گانه تحول اداری منظور شد<sup>۱</sup> و مصوبه‌ی مربوطه تحت عنوان طرح «تکریم ارباب‌رجوع و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری» به دستگاه‌های دولتی ابلاغ شد<sup>۲</sup> و محورهای اصلی طرح به شرح زیر اعلام شد: شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع؛ اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات؛ تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم؛ بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمت به مردم؛ نظرسنجی از مردم؛ تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌شوند (مصوبه طرح تکریم ارباب‌رجوع<sup>۳</sup>، ۱۳۸۱).

منظور از شکایت مردمی یا عمومی، تشخیص سوءکارکرد مدیریت عمومی و خدمات رفاهی و اجتماعی دولت و نهادهای وابسته است که توسط کارکنان یا مراجعان مربوطه تشخیص داده شده و به نهادهای ذی‌ربط اطلاع‌رسانی می‌گردد (نظام‌نامه مدیریت پاسخ‌گویی به شکایات مردم)؛ بنابراین منظور از رسیدگی به شکایات مردمی نیز فرایند پاسخ‌گویی و جلب رضایت این افراد و در نتیجه کاهش سوءکارکردهای نهادها می‌باشد؛ که البته در لوای مفاهیم مختلفی همچون مبارزه با مفاسد اداری، امر به معروف و نهی از منکر و نظارت همگانی جای می‌گیرد. مدیریت سازمان، در جهت استقرار یک فرآیند کارا و اثربخش رسیدگی به شکایات، خود را

۱ - و جزئیات آن در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری کشور مورد تصویب قرار گرفت.

۲ - به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰

۳ - جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی امور اداری کشور. منتشر شده در مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.

متعهد به رعایت اصول راهنمای زیر می‌داند:

- ۱- **وضوح**<sup>۱</sup>: اطلاعات لازم درخصوص اینکه کجا و چگونه می‌توان شکایت خود را مطرح نمود، باید به خوبی به اطلاع مشتریان، کارکنان و سایر ذی‌نفعان مرتبط رسانده شود.
- ۲- **دسترسی**<sup>۲</sup>: استقرار فرآیند رسیدگی به شکایات باید به آسانی برای کلیه شاکیان، قابل دسترسی باشد.
- ۳- **پاسخ‌دهی**<sup>۳</sup>: با دریافت هر شکایت باید فوراً به شاکی، اطلاع‌رسانی شود. شکایات باید براساس اهمیت آنها به سرعت رسیدگی شود. با شاکیان باید مؤدبانه برخورد شود و آنها را از میزان پیشرفت شکایتشان در فرآیند رسیدگی به شکایات، آگاه نگه داشت.
- ۴- **بی‌طرفی**<sup>۴</sup>: رسیدگی به شکایات باید با یک روش منصفانه، بی‌طرف و بدون تبعیض باشد.
- ۵- **هزینه**<sup>۵</sup>: دسترسی به فرآیند رسیدگی به شکایات باید برای شاکی، بدون هزینه باشد.
- ۶- **رازداری**<sup>۶</sup>: اطلاعات مربوط به شاکی باید در جایی که مورد نیاز است در دسترس باشد اما فقط به منظور رسیدگی به شکایت و باید از افشای آن جلوگیری شود مگر اینکه خود شاکی صریحاً به افشای آن رضایت داده باشد.
- ۷- **مشتری‌مداری**<sup>۷</sup>: کارفرما باید تعهد خود را جهت رسیدگی به شکایات در عمل اثبات کند.
- ۸- **بهبود مستمر**<sup>۸</sup>: بهبود مستمر فرآیند رسیدگی به شکایات و کیفیت خدمات، باید یک هدف دائمی برای کارفرما باشد (محمدی، ۱۳۹۳: ۱۰۴).

یک نظام مدیریت شکایات، مجموعه‌ای از فرایندهای سازمانی است که برای رسیدگی به شکایت و حل آنها در سازمان‌های مختلف به کار می‌رود. این نظام در بسیاری از سازمان‌ها از سال‌های ۱۹۷۰ راه‌اندازی شده است و در کشور ما نیز امروزه در اغلب سازمان‌های مطرح وجود دارد. این نظام بر ارتباط مشتری با سازمان و

---

1 - Visibility  
 2 - Accessibility  
 3 - Responsiveness  
 4 - Objectivity  
 5 - charges  
 6 - Confidentiality  
 7 - Customer Focus  
 8 - Continual Improvement

بالأخص کارمندان سازمان مرتبط بوده و همچنین به طور خاص در جامعه بیماران، مشتریان، دانشجویان، کارکنان حرفه‌ای، مربیان و سایرین وجود دارد.

نهادهای چندی در دنیا وجود دارند که موضوعات مربوط به رسیدگی به شکایت از طریق آنها نهادینه و اجرا می‌شود، یکی از این نهادها در قالب کلی مفهوم آمبودزمان واقع شده است. آمبودزمان به مفهوم طرف رسیدگی‌کننده به شکایت، نماینده‌ی شاکی یا چیزی شبیه معتمد است که به تدریج به صورت داور بی طرف در اعمال دولت درآمده است. براساس دیدگاه جلالی و ضیایی (۱۳۹۲) شخصیت یا نهادی که شکایت‌های شهروندان راجع به تصمیم‌ها، اعمال یا قصورهای مدیریت عمومی را مورد رسیدگی قرار می‌دهد و نقش و جایگاه آن حمایت از مردم در برابر نقض حقوق، سوءاستفاده از اختیارات، اشتباه، غفلت، تبعیض، تصمیم غیرمنصفانه و سوءمدیریت به منظور ارتقای مدیریت عمومی و شفاف نمودن اعمال حکومتی و پاسخ‌گو کردن حکومت و مقام‌های عمومی در برابر اعضای جامعه است.<sup>۱</sup> از سوی دیگر آمبودزمان، نهادی است که برپایه‌ی قانون اساسی یا به موجب قانون مصوب مجلس تشکیل شده و در رأس آن یک مقام عالی‌رتبه مستقل قرار دارد و در مقابل مردم پاسخ‌گو است و شکایات مردم از سازمان‌های دولتی، مقامات و کارمندان را دریافت می‌کند یا به ابتکار خود عمل می‌نماید و دارای اختیار انجام تحقیقات، توصیه، اقدام اصلاحی و گزارش موضوعات است. به تعبیر روشن‌تر، می‌توان گفت، آمبودزمان بیشتر برای نظارت و کنترل قانونی و دولتی بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی و اداری کشور و حمایت از حقوق افراد در مقابل سوءجریان‌ات اداری با هدف ایجاد عدالت در دستگاه‌های مزبور راه‌اندازی می‌شود. به طور کلی، آمبودزمان در پی یک شکایت عمومی، از اختیار کافی برای انجام بررسی‌های لازم درباره‌ی یک عمل حکومتی که ممکن است برخلاف قانون یا غیرمنصفانه باشد، برخوردار است (جلالی و ضیایی، ۱۳۹۲).

### ۳- روش تحقیق

روش عبارت از مجموعه شیوه‌ها و تدابیری است که برای شناخت حقیقت و برکناری از خطا به کار می‌رود. روش خط‌مشی معقول و منظم برای دستیابی به هدفی معین است. تقسیم‌بندی متداول و معمول، تحقیقات را براساس هدف پژوهش به سه دسته تحقیقات بنیادی یا ناب، تحقیقات کاربردی و تحقیقات توسعه‌ای تقسیم می‌کنند. (ازکیا، ج ۱، ۱۳۹۳) پژوهش کاربردی پژوهشی که در جهت ارضای کنجکاوی‌های

ژرف پژوهشگر باشد، نیست بلکه به حلّ مسائل فردی، گروهی یا اجتماعی می‌پردازد و با توجه به فوریت نتیجه‌گیری، رابطه‌ای منطقی بین کار پژوهش و جامعه پدید می‌آید و به همان ترتیب و در همان زمان که محقق به پژوهش می‌پردازد، در اندیشه‌ی کاربرد دستاوردها نیز هست (ساروخانی، ۱۳۸۵). در واقع تحقیقات کاربردی مفاهیم نظری را در موقعیت‌هایی که مسائل واقعی در آن وجود دارد، می‌آزمایند و فنون نمونه‌گیری و استنتاج‌های آماری را در مورد جامعه‌ی مورد نظر به کار می‌برد. تحقیق حاضر نیز بر اساس هدف، جزء تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. از سوی دیگر، در پژوهش‌هایی که محقق به دنبال مقایسه کشورهای مختلف می‌باشد روش انجام پژوهش توصیفی-تحلیلی است. به طوری که در هر کشوری روش، فرایند، راهکار و شیوه اجرای شاخص مورد نظر که در این پژوهش رسیدگی به شکایات مردمی است احتمالاً بایکدیگر تفاوت دارد. همچنین کشورها ممکن است راهکارهای مختلفی را برای رسیدگی به شکایات مردمی دنبال نمایند که به صورت کمی و با دسترسی به داده‌ها امکان پذیر نیست، به همین دلیل روش انجام پژوهش توصیفی است. بنابراین در این پژوهش از روش‌های زیر استفاده شد:

**الف: روش توصیفی - تحلیلی:** که در این روش با مروری بر منابع موجود بالأخص منابع سازمان به بررسی دو موضوع رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی توصیف و ابعاد و گستره مفهومی آن پرداخته می‌شود.

**ب: روش تطبیقی ساده:** در این روش کشورهای انتخاب شده با توجه به اسناد منتشر شده در قالب کتاب، مقاله، گزارش‌های سازمانی و سایت‌های اینترنتی مورد کنکاش قرار گرفته و وضعیت رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی آنها شناسایی می‌شود.

در پژوهش مفهوم جامعه به کلیه‌ی افرادی اطلاق می‌شود که عمل تعمیم‌پذیری در مورد آن‌ها صورت می‌گیرد. ماهیت پژوهش تعیین‌کننده‌ی دامنه‌ی جامعه است و از نظر اندازه و حجم، جامعه ممکن است یک کلاس درس یا میلیون‌ها انسان باشد. منظور از جامعه‌ی آماری همان جامعه‌ی اصلی است که از آن نمونه‌ای نمایا یا معرّف بدست آمده باشد. این پژوهش از نوع کیفی است و بنا به نظر کارفرما ۹ کشور انتخاب شده است. ملاک انتخاب این کشورها آمار سازمان شفافیت بین‌الملل در سال ۲۰۱۵ بوده و براساس هماهنگی با کارفرما کشورهای فنلاند، استرالیا، آمریکا، دانمارک، نروژ، آلمان، چین، ترکیه و مصر انتخاب شده‌اند. برای هر کشور یک ماه فرصت استخراج وضعیت رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در نظر گرفته شد و جست‌وجو در قوانین، شیوه حکومت‌داری، آژانس‌ها و انجمن‌های ضد فساد، سازمان‌های بازرسی و نظارت،

سیاست‌های مالی، نهادهای آمبودزمان، شیوه‌های رسیدگی به شکایات، مدیریت شکایات در این کشورها هدف اصلی بررسی بود. در این مسیر کلیدواژه‌های زیر منبع جست‌وجو در سایت‌ها، گزارش‌ها و کتب بوده است:

1. Complaints handling
2. supervision
3. Monitor the state
4. State monitoring
5. Corruption
6. Administrative corruption
7. Protecting the rights of consumers
8. Administrative, political and legal systems of countries
9. Complaints handling Process
10. Complaints handling Unit
11. Complaints handling Ombudsman
12. Complaints handling NGOs

روش جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها نیز اسنادی است به طوری که با مراجعه به اسناد منتشر شده در قالب کتاب، مقاله، گزارش‌های سازمانی و سایت‌های اینترنتی، وضعیت رسیدگی به شکایات و اعلامات مردمی و ابعاد آن در کشورهای مختلف بررسی خواهد شد. داده‌های گردآوری شده به صورت توصیفی و شرح متنی در گزارش ابتدا به صورت هر کشور جداگانه و در نهایت در قالب یک گزارش ارائه خواهد شد. این نکته باید در نظر گرفته شود که پژوهش حاضر از نوع تطبیقی به معنای روش تحقیق نیست. به این دلیل که نمی‌توان شاخص‌هایی را که آمار دقیق آن وجود داشته باشد در رابطه با هر کشور به دست آورد؛ اما پژوهش حاضر تلاش می‌کند با اتکا به اطلاعات موجود در سایت‌ها، کتب و مقالات شناخت حدودی از رسیدگی به شکایات ارائه نماید.

#### ۴- یافته‌ها و نتیجه‌گیری

رسیدگی به شکایات در راستای خدمت‌رسانی به مردم است و این موضوع در بطن سازمان‌های دولتی در جمهوری اسلامی ایران اهمیت بسزایی دارد. این رویه در راستای رفع ضعف‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، ایجاد بستر مناسب برای ارتقای سطح رضایت، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی و نیز کاهش اتلاف سرمایه‌های انسانی در نظر گرفته شده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد ۴۵ درصد مردم حتی با اعلام نارضایتی شکایت نمی‌کنند و ۵۰ درصد شکایت کرده ولی منصرف شده و تنها ۵ درصد هستند که شکایت خود را پیگیری کرده و پاسخ می‌گیرند. با استخراج اطلاعات مورد نیاز از شکایات صورت گرفته می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نموده و همچنین با جبران نواقص و کمبودها، نقاط ضعف را از بین برد. رسیدگی به شکایات و بررسی آنها، ابزاری بسیار مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات است (موحدنیا و همکاران، ۱۳۹۳). با این کار اعتماد مردم به دولت و نظام تقویت شده و مشارکت آنها در برنامه‌های مختلف سازمانی و بهبود عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد؛ به عبارت دیگر بهترین مفر برای رسیدگی به مشکلات سازمانی، مراجعه‌کنندگان هستند.

موانع مختلف مدیریتی، فرایندی، فرهنگی و اطلاعاتی برای رسیدگی به شکایات وجود دارد. استفاده از تجربه کشورهای دیگر به نوبه خود فواید بسیاری دارد، آن‌چنان‌که ریاست قوه قضائیه سابق بیان نمودند: ما در نظام خود عملاً دارای دستگاه‌های نظارتی مختلفی هستیم اما با وجود تعداد زیاد دستگاه‌های نظارتی و تلاش‌های فراوان نهادها، به نتیجه نظارت‌ها که نگاه می‌کنیم متوجه می‌شویم، محصول به اندازه این تلاش‌ها نیست. در صورتی که کشورهای دیگر با تشکیلات نظارتی کمتر نتیجه بیشتری می‌گیرند و دستگاه‌های اجرایی‌شان سلامت بیشتری دارد؛ بنابراین بررسی تجارب کشورهای دیگر راهگشای برخی از مشکلات خواهد بود.

اهدافی که در این پژوهش دنبال می‌شد محور اصلی جست‌وجوها قرار گرفت و نتایجی به دست آمده که برخی از موارد مهم آن به شرح زیر ارائه می‌گردد. مهم‌ترین هدف پژوهش حاضر بررسی تجربیات کشورهای موفق جهان در زمینه رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی است. در این مسیر محدودیت‌های بسیاری وجود داشت که عمده‌ی محدودیت‌ها دسترسی ضعیف به اطلاعات و پراکندگی شیوه‌های رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف بوده است. اهداف دیگر در این بین بررسی رویه‌ها و روش‌ها، فرایندها،

ساختارهای اداری، قوانین و مقررات بوده است؛ به عبارت دیگر در رابطه با هر کشوری سعی شده است که این موارد احصا شود و در نهایت براساس آن در بخش بعد راهکارهایی ارائه گردد. بررسی تجربیات کشورهای مختلف نشان داده است که رسیدگی به شکایات در راستای مبارزه با مفاسد اداری قرار دارد. به عبارتی دیگر در ضرورت رسیدگی به شکایات سازمان‌های دولتی در این کشورها هدف اصلی این است که از بروز مفاسد بزرگ‌تر جلوگیری شود. برای مثال در کشورهای توسعه یافته آنچنان با مفاسد اداری برخورد می‌شود که شکایات مردمی را نیز همچون بروز یک فساد در نظر می‌گیرند.

بررسی‌ها نشان داد که در کشور فنلاند دو نهاد مهم به موضوع شکایات مردمی از سازمان‌های دولتی رسیدگی می‌کنند. یکی وزارت دادگستری فنلاند است که از رئیس‌جمهور تا نهادهای جزئی دولت رسیدگی کرده و دیگری سازمان بازرسی این کشور است که به مسائل جزئی و اجرایی رسیدگی می‌کند. در کشور استرالیا نیز نهادهای مختلفی مسئولیت نظارت بر دولت و رسیدگی به شکایات از آنها را دارند. دادگاه‌های استرالیا اولین نهادهایی هستند که به شکایات مردمی در قالب دادخواه رسیدگی می‌کنند. از سوی دیگر پلیس نیز مجری دیگری برای رسیدگی به مواردی است که با دادگاه‌های این کشور همکاری می‌کند. یکی از دیگر نهادها کمیسیون جرائم استرالیا است که به دنبال رسیدگی به این امور شکل گرفت. همچنین یکی از نهادهایی که نزدیکی بیشتری با بحث ما دارد بازرس منافع عمومی است که مثلاً در انتخابات این کشور در قالب شکایات و بازبینی آرای مردمی نقش ایفا می‌کند.

در کشور آمریکا نیز بررسی‌ها نشان داده است که سازمان‌های مختلفی در رسیدگی به شکایات مردمی پیشنهاد هستند. اگرچه سازمان‌هایی چند همچون (GAO) در این کشور فعال هستند ولی در بررسی‌های صورت گرفته یکی از این مراکز اداره اخلاق حکومتی (OGE) است که در شاخه اجرایی دولت فدرال ایالات متحده آمریکا قرار داشته و هدف آن رسیدگی به شکایات مردم از دولت است. از سوی دیگر سازمان‌های مردمی همچون پروژه‌ی پاسخ‌گویی دولت (GAP) که یک حفاظت‌کننده از افشاگران و سازمانی حمایتی در آمریکا از جمله آنها می‌باشد. همچنین در این کشور نیز آمبودزمان‌های مختلفی در بخش دولتی و خصوصی در راستای رسیدگی به شکایات فعالیت دارند. در کشور دانمارک نیز نهادهای مختلفی همچون وزارت امور اقتصادی و تجارت، سازمان رقابت و مدیریت مصرف‌کننده دانمارک، اداره نظارت مالی دانمارک، سازمان فناوری امنیت دانمارک و وزارت دادگستری در راستای شکایات‌های مختلف از دولت و سازمان‌های دولتی

فعالیت می‌کنند. در این زمینه نباید از فعالیت سازمان‌های عمومی همچون رسانه‌ها، سازمان ملی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان و مرکز اروپایی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان غافل شد.

سازمان بازرسی در نروژ مهم‌ترین نهاد رسیدگی‌کننده به شکایات مردمی می‌باشد. این سازمان فعالیت‌های گسترده‌ای را در رابطه با شکایات مردمی انجام می‌دهد؛ اگرچه هدف اصلی فعالیت این سازمان برخورد و پیشگیری از بروز فساد است. همچنین در این کشور در دو قالب کمیسیون‌ها و هیأت‌های رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی با شکایت مردمی برخورد می‌شود. از سوی دیگر در این کشور سازمان‌های مردم‌نهاد هم نقش مهمی در برخورد با شکایات مردمی دارند. مهم‌ترین ویژگی رسیدگی به شکایات در این کشور برخورد پارلمانی با آن است یعنی مجلس نقش کلیدی در رسیدگی به شکایات مردمی دارد. قانون این کشور نیز اهمیت بسزایی به آن داده است.

دادگاه قانون اساسی فدرال عالی‌ترین مرجع رسیدگی قضایی در آلمان است که در زمینه‌ی شکایات مهم از دولت فعالیت کرده و رأی آن مؤثرترین رأی می‌باشد؛ اما از دیگر بخش‌های رسیدگی به شکایت در این کشور ستاد تدوین صلاحیت اداری است که گزارش‌هایی را به دادگاه‌های اداری و مالی آلمان تقدیم می‌کند. این ستاد منشور اخلاقی سازمانی را تدوین و تخطی از آن را که توسط مردم گزارش می‌شود به دادگاه ارائه می‌کند و بالطبع با آنها برخورد می‌شود. ستاد رسیدگی به شکایات نیز در نهاد دولت مسئولیت کنترل اداری، تخصصی‌سازی کنترل اداری، امکان استفاده از پرستیژ و اقتدار برای کاهش تضادهای بین شهروندان، بی‌طرفی حزبی در ادارات و پیوستگی و تداوم کنترل اداری را برعهده دارد. در نهایت، در یک مرور ساده فرایند رسیدگی به شکایت در کشور آلمان به این صورت است که مدیریت سازمان مربوطه شکایت شاکی را دریافت می‌کند. مدیریت در یک نامه به شاکی فرایند رسیدگی به شکایت را با دقت و خوانایی اعلام می‌کند. حداکثر مدت زمان رسیدگی به شکایت شش هفته در نظر گرفته می‌شود. شکایت با نماینده سازمان مربوطه و حضور شاکی بررسی می‌شود. پس از دو هفته تصمیم این جلسه به شاکی اعلام می‌شود. اسناد و مدارک و نتیجه شکایت مستند شده و رونوشت آن به شاکی تقدیم می‌شود و در نهایت رضایت شاکی در نهایت جلب می‌شود. یکی از ویژگی‌های نظام دموکراسی پارلمانی در بریتانیا، وجود رابطه تنگاتنگ میان قوه مجریه و قوه مقننه است.

موضوع رسیدگی به شکایات در کشور چین بسیار به فرهنگ و جامعه این کشور وابسته است. چرا که افکار

کنفوسیوس که در آن قوانین و مقررات نیز آورده شده توسط عده کثیری از مردم مورد توجه و رعایت است. به همین دلیل ادارات و سازمان‌ها در این کشور در فرایندهای اداری، روش‌های ارتباطی، ابتکار عمل، احترام به مرجع قدرت و نحوه برخورد با اطلاعات از این افکار تبعیت می‌کنند. دو نهاد مهم در این کشور در رابطه با رسیدگی به شکایات مورد واکاوی قرار گرفت. انجمن مصرف‌کنندگان چین در دسامبر ۱۹۸۴ با تصویب هیأت دولت تاسیس شد و با هدف رسیدگی به شکایات مردمی پیرامون مصرف و خدمات دولتی و خصوصی، آموزش و پژوهش پیرامون اهداف سازمانی، مشاوره و راهنمایی پیرامون درخواست‌های مردمی، نیازسنجی و رهگیری نیازهای حقوقی مردم، پیشنهاد و دخالت در وضع قوانین ملی پیرامون اهداف، طرح دعوی عمومی پیرامون مسائل و مشکلات همه‌گیر، تبادل اطلاعات با انجمن‌ها و مراکز بین‌المللی و شرکت در همایش‌ها و سمینارهای بین‌المللی و ارائه راهبردها اقدام به رسیدگی به امور مربوط به شکایات مردمی کرد.

همچنین مهم‌ترین مرجع در کشور چین وزارت نظارت است. این وزارتخانه یکی از ۲۱ وزارتخانه چین است و در آن بازرسی مسائل و مشکلات نهادهای اجرایی دولت، پذیرش و رسیدگی به اتهامات و شکایات از نهادهای اجرایی دولتی و کارکنان آن و یا سایر مقامات منصوب از سوی دولت، بررسی و رسیدگی به تخطی ارگان‌های دولتی و کارکنان آن، پذیرش و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات مردم از کارکنان انجام می‌گیرد. سرشت و وضعیت عمومی این وزارت به گونه‌ای است که وظیفه ویژه نظارت اداری و بازرسی بر عهده آن نهاده شده است. از سوی دیگر تضمین اجرای درست احکام اداری، حفظ نظم و انضباط اداری، تسهیل یک دولت صادق و پاک، بهبود مدیریت عمومی، بالابردن بهره‌وری اداری و بالابردن آگاهی مردم از قوانین اداری نیز از وظایف ذاتی این سازمان است. این وزارتخانه پنج‌روش نظارت بر دولت (بازرسی)، رسیدگی به شکایات مردم، شناسایی مشکلات فرایندی و ساختاری سازمان‌های دولتی، طراحی و تدوین قوانین و مقررات اداری و آموزش و پژوهش در نظارت را سرلوحه کار خود قرار داده است. مطابق با قانون اساسی جمهوری خلق چین و قانون جمهوری خلق چین در مورد نظارت اداری، به وزارت نظارت در چهار حوزه بازرسی، بررسی، توصیه و مجازات تفویض اختیار و قدرت داده شده است.

در ترکیه نظام قضایی به وسیله دادگاه‌های مستقل اداره می‌شود و قضات در صدور احکام آزادانه عمل می‌کنند، آنها بر اساس اصول قانون اساسی، رویه‌های قضایی و تجربیات فردی قضاوت می‌نمایند. قوه قضاییه مستقل از دو قوه دیگر عمل می‌کند. بر اساس قانون اساسی، هیچ شخص، سازمان یا گروهی نمی‌تواند

در تصمیمات و آرای این قوه و دادگاه‌ها اعمال نفوذ کند. از سوی دیگر بخش عمده اقتصاد ترکیه را صنایع و خدمات تشکیل می‌دهد و مسئولان کشور و مدیران سازمان‌های دولتی که منابع مالی دولت را در اختیار دارند باید از این منابع طوری استفاده نمایند تا صرفه اقتصادی، کارایی و اثربخشی رعایت شده و از سوءاستفاده از منابع و اموال دولت جلوگیری به عمل آید. نظام اداری ترکیه همچون سایر بخش‌ها در این کشور تحت تأثیر جهانی شدن از یک سو و نامزدی ترکیه برای الحاق به اتحادیه اروپا از سوی دیگر در تغییر و تحول بوده است؛ بنابراین سیاست ترکیه در مبارزه با فساد اداری را می‌توان در اصلاح قوانین و مقررات داخلی همسو با اصول حکمرانی خوب و کنوانسیون‌ها و معاهدات بین‌المللی که ترکیه عضوی از آنها است و نیز نهادسازی به منظور نظارت مؤثر بر نظام اداری خلاصه کرد.

نهادهای مختلفی در رابطه با جرایم، فساد و رسیدگی به شکایات سازمانی در کشور ترکیه فعالیت می‌کنند. هیأت بررسی جرایم مالی در وزارت دارایی (MASAK)، دادگاه امور مالی ترکیه (TCA)، انجمن بازرسی وابسته با نخست‌وزیری (PMIB)، پلیس ملی، واحد مبارزه با قاچاق و جرایم سازمان‌یافته (KOM)، مؤسسه حسابرسی عمومی (PAI) و شورایی با عنوان شورای اخلاقی خدمات دولتی (CEPS) از جمله آنها هستند و مهم‌ترین وظایف را در حیطه تعیین منشور اخلاقی، تحقیق و بررسی درباره قوانین و مقررات دولتی، ترویج فرهنگ اخلاق سازمانی، توسعه و تنظیم سیاست‌ها، هماهنگی بین سازمانی و بازرسی را برعهده دارند. در مجموع در کشور ترکیه قوه قضاییه رسیدگی به پرونده‌های حقوقی را برعهده دارد و کم‌تر به شکایات سازمانی که گاهاً نقض قوانین نیز نمی‌باشد رسیدگی می‌کند. سازمان‌های دیگر که زیرمجموعه نهاد نخست‌وزیری هستند اغلب به مسائل این‌چنینی رسیدگی می‌کنند. در این کشور از آنجا که ریاست جمهوری حالتی نمادین داشته و بیشتر برنامه‌ها برعهده نخست‌وزیر است امور رسیدگی به شکایات از نهاد عمومی دولت نیز به این شخص مربوط است.

مصر تاریخچه سیاسی، حقوقی و اجتماعی چندپاره‌ای دارد و این موضوع سبب شده است که تحلیل مسائل رسیدگی به شکایات و همچنین فساد اداری در این کشور کمی مشکل باشد. نکته مهم در رابطه نظام حکومت داری در این کشور این‌گونه است که نظامیان همیشه در رأس قدرت بوده و این موضوع سبب شده است که حکومت‌ها حالتی اقتداری داشته و فساد در آن به شیوه‌های غیردموکراتیک رسیدگی شود. می‌توان در خصوص دولت مصر ابراز داشت که یک دولت اقتدارگرای بوروکراتیک مبتنی بر اتحاد دولت،

ارتش و بخش‌هایی خاص از بورژوازی است که پیوندهایی مستقیم با منافع و مؤسسات اقتصادی خارجی ایجاد کرده‌اند. سیاست مصر اگرچه مبتنی بر یک رویکرد جمهوری (انتخاب مردم) است ولی بیشتر جنبه شبه‌جمهوری دارد.

در زیرمجموعه وزارت تجارت و اقتصاد دو واحد در راستای نظارت و رسیدگی به شکایات مردمی مستقر هستند. سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (CPA) که وظایفی همچون کنترل بازار و دستیابی به امنیت در تمام معاملات تجاری بین خریدار و فروشنده، تنظیم رابطه بین فروشنده و مصرف‌کننده و کاهش تعارضات بین آنها، حمایت و حفاظت کامل از مصرف‌کننده و برخورد قانونی با فروشنده‌گان ناقض قوانین مصرف، حفظ و نگهداری مصرف‌کنندگان با رویکرد حمایت از تولیدکنندگان مطرح کشور، ارائه استانداردهای لازم در کالاهای مصرفی با همکاری سایر سازمان‌های مسئول، رسیدگی به شکایات و مشکلات موجود در بازار بالاخص بخش مصرف‌کنندگان را برعهده دارد. سازمان نظارت مالی مصر (EFSA) نیز نهاد دیگری است که در سال ۲۰۰۹ با هدف ایجاد ثبات و یکپارچگی در بازارهای مالی غیربانکی کشور مصر، توسعه و تدوین مقررات مربوط به بازارهای مالی غیربانکی کشور مصر، حمایت از حقوق سرمایه‌گذاران و مشارکت‌کنندگان داخلی و خارجی و صدور ابزار، نظام‌ها و قوانینی شفاف‌کننده و کارایی بخش بازار مصر شروع به کار کرد. اوضاع نابسامان این کشور بررسی وضعیت رسیدگی به شکایات را در آن با مشکل روبه‌رو ساخته است.

براساس بررسی تجربیات کشورهای مختلف برای اینکه رسیدگی به شکایات در کشور سروسامان یافته و ساماندهی شود باید مواردی از قبیل بستر قانونی، ساختار منسجم، دریافت پاسخ‌گویی سریع و کم‌هزینه شکایت، یک سازمان یا حتی وزارتخانه، پشتیبانی و نیروهای انسانی مورد اعتماد، پاسخ‌گویی قاطع و الزام‌آور، جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی، مردمی مشارکت‌جو و پیگیر، فرایندهای مکانیزه و الکترونیکی، مصونیت حقوقی و سیاسی شاکی، فعالیت آزادانه سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط، یک ساختار پیشگیری‌کننده از بروز شکایت، وجود واحدهای رسیدگی به شکایات در هر سازمان دولتی، تعامل مؤثر سازمان‌های مختلف نظارت‌کننده و آموزش‌های شهروندی، سازمانی و اجرایی وجود داشته باشد. مقایسه دقیق کشورها با توجه به ساختارهای متفاوت و محدودیت‌های جست‌وجو ممکن نبوده است ولی براساس گزارش حاضر می‌توان جدول زیر را برای خلاصه ارائه نمود.

خلاصه یافته‌ها	نام کشور
<p>بررسی‌ها نشان داد که در کشور فنلاند دو نهاد مهم وزارت دادگستری و سازمان بازرسی به موضوع شکایات مردمی از سازمان‌های دولتی رسیدگی می‌کنند.</p>	<p>فنلاند</p>
<p>در کشور استرالیا نیز دادگاه‌های استرالیا، پلیس، کمیسیون جرائم استرالیا و بازرس منافع عمومی مسئولیت رسیدگی به شکایات از سازمان‌های دولتی در قالب دادخواه یا شکایت‌نامه را برعهده دارند.</p>	<p>استرالیا</p>
<p>در کشور آمریکا، اداره اخلاق حکومتی (OGE)، پروژه‌ی پاسخ‌گویی دولت (GAP) و آموذزمان‌های مختلفی در بخش دولتی و خصوصی در راستای رسیدگی به شکایات فعالیت دارند.</p>	<p>آمریکا</p>
<p>در کشور دانمارک نیز نهادهای مختلفی همچون وزارت امور اقتصادی و تجارت، سازمان رقابت و مدیریت مصرف‌کننده دانمارک، اداره نظارت مالی دانمارک، سازمان فناوری امنیت دانمارک و وزارت دادگستری در راستای شکایات‌های مختلف از دولت و سازمان‌های دولتی فعالیت می‌کنند. در این زمینه نباید از فعالیت سازمان‌های عمومی همچون رسانه‌ها، سازمان ملی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان و مرکز اروپایی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان غافل شد.</p>	<p>دانمارک</p>
<p>سازمان بازرسی در نروژ مهم‌ترین نهاد رسیدگی‌کننده به شکایات مردمی می‌باشد. این سازمان فعالیت‌های گسترده‌ای را در رابطه با شکایات مردمی انجام می‌دهد، اگرچه هدف اصلی فعالیت این سازمان برخورد و پیشگیری از بروز فساد است. همچنین در این کشور در دو قالب کمیسیون‌ها و هیأت رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی با شکایات مردمی برخورد می‌شود. از سوی دیگر در این کشور سازمان‌های مردم‌نهاد هم نقش مهمی در برخورد با شکایات مردمی دارند. مهم‌ترین ویژگی رسیدگی به شکایات در این کشور برخورد پارلمانی با آن است یعنی مجلس نقش کلیدی در رسیدگی به شکایات مردمی دارد. قانون این کشور نیز اهمیت بسزایی به آن داده است.</p>	<p>نروژ</p>
<p>دادگاه قانون اساسی فدرال عالی‌ترین مرجع رسیدگی قضایی در آلمان است که در بخش‌هایی از آن به شکایات هم رسیدگی می‌شود ولی از دیگر بخش‌های رسیدگی به شکایات در این کشور ستاد تدوین صلاحیت اداری است که گزارش‌هایی را به دادگاه‌های اداری و مالی آلمان تقدیم می‌کند. این ستاد منشور اخلاقی سازمانی را تدوین و تخطی از آن را که توسط مردم گزارش می‌شود به دادگاه ارائه می‌کند تا با آن برخورد شود. ستاد رسیدگی به شکایات نیز در نهاد دولت مسئولیت کنترل اداری، تخصصی‌سازی کنترل اداری، امکان استفاده از پرستیژ و اقتدار برای کاهش تضادهای بین شهروندان، بی‌طرفی حزبی در ادارات و پیوستگی و تداوم کنترل اداری را برعهده دارد.</p>	<p>آلمان</p>

<p>چین</p>	<p>موضوع رسیدگی به شکایات در کشور چین بسیار به فرهنگ و جامعه این کشور یعنی افکار کنفوسیوس وابسته است. دو نهاد مهم در این کشور یعنی انجمن مصرف‌کنندگان (با هدف رسیدگی به شکایات مردمی پیرامون مصرف و خدمات دولتی و خصوصی، آموزش و پژوهش پیرامون اهداف سازمانی، مشاوره و راهنمایی پیرامون درخواست‌های مردمی، نیازسنجی و رهگیری نیازهای حقوقی مردم، پیشنهاد و دخالت در وضع قوانین ملی پیرامون اهداف، طرح دعوی عمومی پیرامون مسائل و مشکلات همه‌گیر، تبادل اطلاعات با انجمن‌ها و مراکز بین‌المللی و شرکت در همایش‌ها و سمینارهای بین‌المللی و ارائه راهبردها) و وزارت نظارت (بازرسی مسائل و مشکلات نهادهای اجرایی دولت، پذیرش و رسیدگی به اتهامات و شکایات از نهادهای اجرایی دولتی و کارکنان آن و یا سایر مقامات منصوب از سوی دولت، بررسی و رسیدگی به تخطی ارگان‌های دولتی و کارکنان آن، پذیرش و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات مردم از کارکنان) چین در رابطه با رسیدگی به شکایات مورد واکاوی قرار گرفت.</p>
<p>ترکیه</p>	<p>در ترکیه نظام قضایی به وسیله دادگاه‌های مستقل اداره می‌شود و قضات در صدور احکام آزادانه عمل می‌کنند، آنها براساس اصول قانون اساسی، رویه‌های قضایی و تجربیات فردی قضاوت می‌نمایند. نهادهای مختلفی در رابطه فساد و رسیدگی به شکایات سازمانی در کشور ترکیه فعالیت می‌کنند. هیأت بررسی جرایم مالی در وزارت دارایی (MASAK)، دادگاه امور مالی ترکیه (TCA)، انجمن بازرسی وابسته با نخست‌وزیری (PMIB)، پلیس ملی، واحد مبارزه با قاچاق و جرایم سازمان‌یافته (KOM)، مؤسسه حسابرسی عمومی (PAI)، شورای اخلاقی خدمات عمومی دولت (CEPS) و شورایی با عنوان شورای اخلاقی خدمات دولتی (CEPS) از جمله آنها هستند و مهم‌ترین وظایف را در حیطه تعیین منشور اخلاقی، تحقیق و بررسی درباره قوانین و مقررات دولتی، ترویج فرهنگ اخلاق سازمانی، توسعه و تنظیم سیاست‌ها، هماهنگی بین سازمانی و بازرسی را برعهده دارند.</p>
<p>مصر</p>	<p>مصر تاریخچه سیاسی، حقوقی و اجتماعی چندپاره‌ای دارد و این موضوع سبب شد تا که تحلیل مسائل رسیدگی به شکایات و همچنین فساد اداری در این کشور کمی مشکل باشد. نکته مهم در رابطه نظام حکومت داری در این کشور اینگونه است که نظامیان همیشه در رأس قدرت بوده و این موضع سبب شده است که حکومت‌ها حالتی اقتداری داشته و فساد در آن به شیوه‌های غیردموکراتیک رسیدگی شود. در زیرمجموعه وزارت تجارت و اقتصاد دو واحد سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (CPA) و سازمان نظارت مالی مصر (EFSA) در راستای نظارت و رسیدگی به شکایات مردمی مستقر هستند.</p>

## ۵- پیشنهاد‌های پژوهش

براساس مرور این تجربیات پیشنهاد‌های مختلفی اعم از موارد زیر ارائه گردیده است:

۱. فراهم سازی بسترفانونی مناسب و دستورالعمل‌های سازمانی و اجرایی برای رسیدگی به شکایات؛
۲. تدوین ساختار منسجم رسیدگی به شکایات در قالب یک سازمان مقتدر؛
۳. کاهش هزینه‌ها و زمان رسیدگی به شکایات مردمی؛
۴. تقویت نیروهای پشتیبانی و نیروهای انسانی کارآمد در مسیر رسیدگی به شکایات مردمی؛
۵. پاسخ‌گویی قاطع و الزام‌آور سازمان‌های رسیدگی‌کننده به شکایات؛
۶. جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی توسط سازمان‌های دولتی؛
۷. آموزش و اطلاع‌رسانی فرایندهای رسیدگی به شکایات مردمی؛
۸. الکترونیکی سازی فرایندهای رسیدگی به شکایات مردمی؛
۹. مصونیت حقوقی و سیاسی شاکیان در کشور؛
۱۰. تقویت و ایجاد سازمان‌های مردم نهاد مرتبط با شکایات مردمی؛
۱۱. تشویق و تنبیه سازمان‌های دولتی براساس رسیدگی به شکایات؛
۱۲. تقویت واحدهای رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی؛
۱۳. تعامل مؤثر سازمان‌های مختلف نظارت‌کننده و رسیدگی‌کننده به شکایات.

## فهرست منابع

- ۱- ازکیا، مصطفی (۱۳۹۳). روش‌های کاربردی تحقیق، جلد اول، تهران: نشر کیهان.
- ۲- اسکندری، خسرو و صالحی، مرتضی (۱۳۹۲) تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی (در بین کارکنان)، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال پنجم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۲.
- ۳- امامی، محمدحسن (۱۳۸۵). مسئولیت اجتماعی سازمان، الزامی برای پایدار، سایت ایران نیوز.
- ۴- جلالی، محمد و ضیایی، رضوان (۱۳۹۲). نقش آمبودزمان‌ها در توسعه و ارتقای مردمسالاری، نشریه

- پژوهش حقوق عمومی، دوره ۱۵، شماره ۳۹، تابستان ۱۳۹۲.
- ۵- خوش سیما، علیرضا (۱۳۸۵). مقدمه ای بر چابکی در سازمان ها، نشریه الکترونیک مدیریت.
- ۶- سبزه‌علیان، مجید (۱۳۹۱)، روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری نسبت به محصول تولید شده در صنعت، دو ماهنامه قالب سازان، شماره ۷۰، دی ۱۳۹۱.
- ۷- عالم تبریز، اکبر و محمد رحیمی، علی رضا (۱۳۸۷)، مدیریت دانش و برنامه ریزی منابع انسانی، نشر صفار.
- ۸- عبدی معصومه (۱۳۹۳)، رسیدگی به شکایات و موقعیت‌های تنش‌زا، دو ماهنامه سازمان برتر، سال پنجم، شماره ۱۱، مرداد و شهریور ۱۳۹۳.
- ۹- عظیمی مهدی، خاک تاریک مهدی (۱۳۸۹). توجه به مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمان ها، گامی مؤثر برای نیل به سرآمدی صنعت، مجله صنعت لاستیک ایران، . سال ۹۹، شماره ۱۲.
- ۱۰- فرشباف ماهریان، جواد؛ عزیزی، بهروز؛ عالم تبریز، اکبر (۱۳۸۴). طرح ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، ناشر: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران.
- ۱۱- فروم، اریک (۱۳۶۰). جامعه سالم، ترجمه اکبر تبریزی، تهران: نشر بهجت.
- ۱۲- قره چه، منیژه و غمخواری، سیده معصومه (۱۳۸۵). کارآمدی الگوی سازمانهای پاسخ‌گویی سریع در طرح تکریم مشتری، نشریه چشم انداز مدیریت، شماره ۱۹ و ۲۰.
- ۱۳- کاووسی، اسماعیل؛ چاوش باشی، فرزانه (۱۳۸۹). بررسی رابطه مسئولیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی در سازمان، مجله پژوهشنامه، پاییز ۱۳۸۹، شماره ۶۱.
- ۱۴- کلهر، منوچهر (۱۳۸۳). مقدمات رفتار اداری قزوین: انتشارات حدیث امروز.
- ۱۵- محمدی، نوشین (۱۳۹۳) روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری و تأثیر آن بر بهره‌وری تولید، ماهنامه بسیار (علوم و صنایع پلیمر)، شماره ۱۴۳، تیر ۱۳۹۳.
- ۱۶- ملک محمدی، حمیدرضا و حق شناس، محمدجواد (۱۳۹۲). سیاست‌گذاری مبارزه با فساد اداری در جمهوری اسلامی ایران و ارائه الگوی مطلوب: مطالعه تطبیقی ترکیه و پاکستان، فصلنامه سیاست، سال چهل

و سوم، شماره ۵، بهار ۱۳۹۲.

۱۷- موحدنیا، سعیده؛ پرتوی شایان، زینب؛ باستانی، محمود (۱۳۹۳). بررسی میزان شکایات و عوامل موثر بر آن در بیمارستان فیروزگر تهران، نشریه پیاورد سلامت، فروردین و اردیبهشت ۱۳۹۳، دوره ۸، شماره ۱.

۱۸- موسوی، سید فضل الله، موسی زاده، ابراهیم، جوکار، فضل الله (۱۳۹۱)، بررسی استقلال نهاد آمبود زمان با نگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی، سال چهل و دوم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۱.

۱۹- میرضایی، سید محمد؛ حاجی بیگی، بشیر؛ آهنگری، حسن؛ جمالی، مصطفی؛ صابر، حمیدرضا؛ سالک مقدم، عباداله؛ زیدی، مجید؛ عباسیان، علی؛ مسلمی، مجید؛ محمودی سیمین (۱۳۹۲). شکایات اهداکنندگان و پاسخ‌گویی مطلوب انتقال خون (نتیجه حاصل از بررسی ۴۶۸ مورد شکایت)، فصلنامه خون، شماره ۳۹، بهار ۱۳۹۲.

۲۰- الوانی، سید مهدی؛ قاسمی، احمدرضا (۱۳۷۷). مدیریت و مسئولیت های اجتماعی سازمان. (چاپ اول). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

21- Andvig, Jens; Todorov, Boyko. (2011). Anti-Corruption in Public Procurement, Norway, Oslo: Norwegian Institute of International.

22- Aucoin, P., Smith, J., & Dinsdale, G. (2004). Responsible Government: Clarifying Essentials. Dispelling Myths and Exploring Changes, Canada School of Public Service (formerly CCMD), Ottawa.

23- Banerjee, S. B. (2008). Corporate social responsibility: The good, the bad and the ugly. Critical sociology, 34(1).

24- Barney, J. B., & Griffin, R. W. (1992). The management of organizations: Strategy, structure, behavior. Houghton Mifflin College Div.

25- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. Business & society, 38(3).

- 26- Donnelly, M., & Shiu, E. (1999). Assessing service quality and its link with value for money in a UK local authority's housing repairs service using the SERVQUAL approach. *Total Quality Management*, 10(4-5).
- 27- Homburg, Christian, and Andreas Fürst. «How organizational complaint handling drives customer loyalty: an analysis of the mechanistic and the organic approach.» *Journal of Marketing* 69.3 (2005).
- 28- Maxham, James G., and Richard G. Netemeyer. «Modeling customer perceptions of complaint handling over time: the effects of perceived justice on satisfaction and intent.» *Journal of Retailing* 78.4 (2002).
- 29- McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. *Academy of management review*, 26(1).
- 30- Shi Hui, Linda, Stephen S. Tax, and Lei Huang. «The Effect of Complaint Handling on Consumer Word-Of-Mouth: Assessing Difference between Wom Givers and Receivers.» *Proceedings of the 2009 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference*. Springer International Publishing, 2015.
- 31- Solomon MR. and Stuart EW. (1997), *Marketing (Real People, Real Choice)*, Prentice-Hall International Inc.
- 32- Susskind, A. M. (2005). A content analysis of consumer complaints, remedies, and repatronage intentions regarding dissatisfying service experiences. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(2).
- 33- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6).