

## نگاهی به عملکرد آموذزمان پارلمانی و خدمات سلامت انگلستان در سال ۲۰۱۷

ترجمه و تلخیص: دکتر محمدجواد حق شناس<sup>۲</sup>

### چکیده

آموذزمان پارلمانی و خدمات سلامت یکی از نهادهای مهم رسیدگی به شکایات مردمی از دستگاه‌های اجرایی در انگلستان است. این نهاد توسط پارلمان برای رسیدگی به شکایاتی که توسط نظام سلامت ملی در انگلستان و ادارات دولتی انگلیس حل نشده، طراحی شده است. آموذزمان به منظور کمک به ارائه‌دهندگان خدمات عمومی در بهبود خدمات، یافته‌های خود را با پارلمان به اشتراک می‌گذارد. آموذزمان بخشی از دولت یا نظام سلامت ملی انگلستان نبوده و تنها به پارلمان پاسخ می‌دهد. این واحد به‌طور هم‌زمان وظایف کمیسیونر پارلمانی برای نظام اداری (بازرس پارلمانی) و کمیسیونر خدمات سلامت انگلستان (بازرس خدمات سلامت) را دارا بوده و اختیارات آن در قانون کمیسیونر پارلمانی در سال ۱۹۶۷ و قانون کمیسیونر خدمات سلامت در سال ۱۹۹۳ تأیید شده است. نوشتار پیش‌رو به بررسی آخرین گزارش این آموذزمان می‌پردازد.

**واژگان کلیدی:** انگلستان، آموذزمان پارلمانی و خدمات سلامت، نظام اداری، شکایت، فرایند

رسیدگی

۱- این مقاله، ترجمه و خلاصه‌ای است از «گزارش سالانه آموذزمان پارلمانی و خدمات سلامت انگلستان» با عنوان «The Ombudsmans Annual Report and Accounts 2017- 2018» که در سال ۲۰۱۸ از سوی «آموذزمان پارلمانی و خدمات سلامت کشور انگلستان» منتشر شده است.

۲- پژوهشگر مرکز مطالعات، پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد سازمان بازرسی کل کشور

## مقدمه

انگلستان همچون بسیاری از کشورهای اروپایی، دارای نهادهای متعدد رسیدگی به شکایات مردمی از بخش‌های دولتی و خصوصی است. آلودزمان پارلمانی و خدمات سلامت یکی از این نهادها است که زیر نظر پارلمان وظایف خود را انجام می‌دهد. آلودزمان پارلمانی در سال گذشته با اعمال ابتکارات مختلف سعی کرده میزان رضایت شاکیان از دستگاه‌های اجرایی را افزایش دهد. در این مقاله به مرور جدیدترین اقدامات این آلودزمان پرداخته شده است.

## نگاهی به چشم‌انداز، خدمات و ارزش‌های آلودزمان

### چشم‌انداز

چشم‌انداز جدید آلودزمان تبدیل شدن به یک آلودزمان خدمات عمومی نمونه از طریق ارائه مستقل، بی‌طرفانه و منصفانه خدمات حل و فصل شکایات است به طوری که راهنمایی ما باعث کمک به افزایش استانداردها و بهبود خدمات عمومی شود.

### نقش

آلودزمان تصمیم نهایی را درباره شکایاتی که توسط خدمات سلامت ملی در انگلستان و ادارات دولتی انگلیس و برخی دیگر از سازمان‌های عمومی انگلیس حل نشده، اتخاذ کرده و این کار را مستقل و بی‌طرفانه انجام می‌دهد. آلودزمان یک نهاد مستقل ملی بوده و بخشی از دولت، خدمات سلامت ملی انگلستان، دستگاه‌های ناظر و سازمان‌های حامی مصرف‌کنندگان و ارائه‌کننده خدمات حمایتی محسوب نمی‌شود.

### خدمات

آلودزمان شکایاتی را بررسی می‌کند که در آن یک فرد یا گروه مدعی است به دلیل آنکه یک سازمان به درستی یا منصفانه به وظایف خود عمل نکرده یا خدمات ضعیفی ارائه داده یا فرایند امور به درستی صورت نگرفته، دچار بی‌عدالتی یا گرفتاری شده است. به طور معمول، انتظار این است که مردم بار اول به خود سازمان ارائه‌کننده خدمات شکایت کنند تا آن سازمان‌ها این فرصت را داشته باشند که امور را اصلاح کنند. پس از پاسخ آن سازمان اگر فرد همچنان بر شکایت خود باقی باشد، می‌تواند از آلودزمان درخواست رسیدگی نماید. آلودزمان با به اشتراک گذاشتن یافته‌های مربوط به پرونده‌ها با پارلمان و سایر سازمان‌ها، سازمان‌های خدماتی را پاسخ‌گو نگاه داشته و به بهبود خدمات عمومی کمک می‌کند. آلودزمان در مقابل پارلمان پاسخ‌گو است و کار آن توسط کمیته امور عمومی و قانون اساسی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

### ارزش‌ها

ارزش‌های جدید آلودزمان با مشورت دقیق با کارکنان و افرادی که از خدمات ما استفاده می‌کنند، توسعه یافته است؛ بنابراین در مورد نوع خدماتی که انجام می‌دهیم، فهم مشترکی داریم. ارزش‌های

آمبودزمان عبارت‌اند از:

استقلال: آمبودزمان از سازمان‌هایی که مورد بررسی قرار می‌دهد، مستقل است و در صورت نقص خدمات، آن‌ها را پاسخ‌گو نگه می‌دارد.

انصاف: آمبودزمان به‌دقت به شکایات و سازمان‌های مورد تحقیق گوش می‌دهد و براساس شواهد مرتبط، تصمیمات بی‌طرفانه و منصفانه‌ای اتخاذ می‌کند.

تعالی: آمبودزمان از تعامل با شکات و سازمان‌هایی که از آن‌ها تحقیق می‌کند برای بهبود دسترسی‌پذیری، کارایی و اثربخشی و کیفیت تصمیمات خود استفاده می‌کند.

شفافیت: آمبودزمان با اشخاص استفاده‌کننده از خدمات خود ارتباط برقرار کرده و اطلاعاتی را در مورد یافته‌های خود، نحوه دستیابی به آن و نحوه اجرای پیشنهادهای خود توسط سازمان‌های بازرسی شونده منتشر می‌کند.

### راهبرد پنج‌ساله آمبودزمان (۲۰۱۳ تا ۲۰۱۸)

در سال ۲۰۱۳ پنج هدف راهبردی را شناسایی کردیم که عبارت بودند از:

- آسان‌تر نمودن شناسایی و استفاده از خدمات آمبودزمان برای مردم؛
  - کمک به افراد بیشتری از طریق رفع و بررسی تعداد بیشتری از شکایات و ارائه خدمات عالی برای هر شخصی که با آمبودزمان تماس می‌گیرد؛
  - ایجاد خدمات عمومی بهتر با همکاری با سایر سازمان‌ها به‌منظور به اشتراک گذاری آنچه از شکایات یاد می‌گیریم؛
  - همکاری با سایر سازمان‌ها به‌منظور ارائه راحت‌تر شکایت درباره خدمات عمومی و کمک به خدمات عمومی برای یافتن بهترین راه‌حل؛
  - حصول اطمینان از اینکه که آمبودزمان در دستیابی به اهداف خود به‌خوبی کار می‌کند.
- این فعالیت‌ها در سه مرحله مرتبط انجام شد که سال ۱۸-۲۰۱۷ سال پایانی آن بود. این سه مرحله عبارت بودند از:

- ۲۰۱۵-۲۰۱۳: تلاش برای ایجاد شالوده‌های تغییر و رفع تقاضا برای خدمات آمبودزمانی از طریق اتخاذ تصمیمات بهتر در مورد شکایات حل نشده؛
- ۲۰۱۷-۲۰۱۵: تغییر و نوسازی خدمات آمبودزمانی؛
- ۲۰۱۸-۲۰۱۷: تحکیم تغییرات و آماده شدن برای آینده؛

با این حال اهداف راهبرد پنج‌ساله به‌طور مطلوبی اجرا نشد به آن معنا که به‌دلیل عدم ارائه کامل تمام ابعاد، منجر به بروز مشکلاتی برای اقدامات اصلی آمبودزمان و استاندارد خدمات ارائه شده گردید. راهبرد جدید سه ساله که از سال ۲۰۱۸ تا ۲۰۲۱ اجرا خواهد شد بر بهبود ارائه عملیات و کیفیت خدمات تمرکز دارد.

مهم ترین اقدامات آموذزمان در سال ۲۰۱۸-۲۰۱۷ شامل موارد زیر است:

- تداوم گذار به خدمات اصلی آموذزمان عمومی؛
- ارتقای آگاهی نسبت به نقش خدمات آموذزمانی؛
- اعمال سازوکارهای مناسب برای ارجاع یکپارچه شکایات در تمامی خدمات عمومی؛
- استفاده کامل از فناوری دیجیتال برای ارائه خدمات؛
- ایجاد یک رویکرد مشترک برای نظارت بر سیستم به منظور شناسایی پیشرفت‌ها در رسیدگی به شکایات و اشتباهات بزرگ و مکرر در خدمات عمومی.

### مخاطرات پیش روی آموذزمان و اقدامات کاهش دهنده

آموذزمان نیز همچون سایر نهادها در انجام وظایف خود با مخاطرات و تهدیداتی روبه‌رو است که باید با انجام اقدامات مناسب این مخاطرات را کاهش دهد. به این منظور آموذزمان پارلمانی و خدمات سلامت در سال جاری رویکرد خود را در خصوص مدیریت مخاطره ارتقا داد.

جدول زیر برخی از مخاطرات استراتژیک را نشان می‌دهد که آموذزمان در سال ۲۰۱۸-۲۰۱۷ توانست آن‌ها را فعالانه مدیریت نماید:

اقدامات کاهش دهنده	مخاطره استراتژیک ۲۰۱۷-۱۸
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعداد کارکنان دائمی و موقت را افزایش دادیم و یک فرایند مدیریت گردش کار شناور مناسب را اعمال کردیم.</li> <li>• فرایند طبقه‌بندی خود را در بررسی‌های ابتدایی و مراحل ارزیابی بهبود دادیم.</li> <li>• مدل پیش‌بینی خود را به منظور بهبود دقت تصحیح کردیم.</li> </ul>	<p><b>مدیریت تقاضا</b></p> <p>این خطر وجود داشت که تقاضا برای خدمات چنان افزایش یابد که نتوانیم آن را مدیریت کنیم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• برنامه آموزشی جامعی را برای کارکنانی که از هنجارهای سخت‌کوشی تخطی می‌کنند و سازگاری کارکنان را بهبود می‌بخشد توسعه دادیم.</li> <li>• از بازخورد گزارش منشور خدماتی خود برای شناسایی بهبود در فرایندهای خود استفاده کردیم.</li> </ul>	<p><b>کیفیت رسیدگی به پرونده</b></p> <p>این خطر وجود داشت که کیفیت رسیدگی به پرونده‌ها کاهش یابد و منجر به نتایج ضعیف برای شکایات و تخریب وجهه آموذزمان شود</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• با طرح شش‌ماهه دیجیتال و آی تی داخلی موافقت و ارتقای سیستم‌های آی تی را ارائه کردیم.</li> <li>• برخی از فعالیت‌های طرح کاری خود در سال ۲۰۱۹-۲۰۱۸ را برای بهبود زیرساخت‌ها و توانایی‌ها از جمله توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و استراتژی دیجیتال طراحی کردیم.</li> </ul>	<p><b>فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی</b></p> <p>این خطر وجود داشت مسائل مربوط به قابلیت و زیرساخت ICT قادر به پشتیبانی مؤثر از اقدامات آموذزمان نباشد</p>

اقدامات کاهش دهنده	مخاطره استراتژیک ۲۰۱۷-۱۸
<ul style="list-style-type: none"> <li>• با کارکنان خود مشورت کردیم تا ارزش‌ها و اهداف راهبردی جدید خود را شکل دهیم.</li> <li>• مجاری ارتباطی و سازوکارهای خود را با تمرکز بر ایجاد پایه‌های ارتباطات خوب داخلی بهبود بخشیدیم.</li> </ul>	<p><b>همکاران</b></p> <p>این خطر وجود داشت که کارکنان احساس کنند در چارچوب تغییرات دیده نشده‌اند و این منجر به بهره‌وری پایین و سطح پایین رفاه کارکنان می‌شد.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فرایندهای برنامه‌ریزی و استراتژی خود را به‌طور کامل هماهنگ کردیم.</li> <li>• یک دفتر تغییر برنامه و رویکرد مشترک برای مدیریت برنامه و پروژه تأسیس کردیم.</li> <li>• با یک حوزه تجدیدنظر برای تغییر برنامه توافق و آن را با طرح جدید کاری و استراتژی سازمان هماهنگ کردیم.</li> </ul>	<p><b>تغییر</b></p> <p>این خطر وجود داشت که برنامه ترمیمی آمبودزمان نتواند شروط برنامه‌ریزی شده و تغییرات در نحوه کار آمبودزمان را تأمین نماید</p>

### تحلیل عملکرد

در سال ۲۰۱۷-۱۸ آمبودزمان خدمات خود را تغییر داد تا اطمینان حاصل کند قادر است به تقاضاها پاسخ دهد. البته میزان تغییر، حائز اهمیت است. امسال، به‌منظور ایجاد فرایندهای کارآمدتر و کاهش هزینه‌ها اقدام به تجدید ساختار نمودیم که این تغییر شامل انتقال اکثر عملیات از لندن به منچستر بوده از این رو، مجبور شدیم بیش از ۹۰ نفر همکار جدید استخدام کنیم. علاوه بر این، شیوه‌های جدید کاری برای تمامی کارکنان اداری و یک برنامه آموزشی گسترده ارائه دادیم که کارکنان اداری را از نقش روزمره خود خارج کند.

### جزئیات رسیدگی به شکایات

آمبودزمان دارای یک فرایند سه مرحله‌ای برای رسیدگی به شکایات مربوط به نظام سلامت ملی در انگلستان، ادارات دولتی انگلیس و دیگر سازمان‌های عمومی انگلستان است. شکایات دریافتی کلیه فرایندها را طی نمی‌کنند بلکه در صورت امکان، به‌دنبال حل شکایات جلوتر از فرایند ارائه پاسخ‌های سریع‌تر به آن‌ها هستیم. تأکید آمبودزمان تصمیم‌گیری درست در زمان مناسب است. هنگامی که با سازمانی سروکار داریم که از آن شکایت شده، برای حل شکایت بدون نیاز به تحقیق کامل، نتیجه را به‌عنوان «مصوبه» طبقه‌بندی می‌کنیم. در سال ۲۰۱۸-۲۰۱۷ آمبودزمان ۶۷۳۹ ارزیابی دقیق (که ۱۴۶ مورد، مصوبه بودند) و ۲۶۷۶ تحقیق درباره ۹۹۴۵ سازمان انجام داد. ۳۸ درصد شکایات مورد بررسی، تأیید یا تا حدی تأیید شد. این به‌آن معنی است که سازمانی که از آن شکایت شده بود دچار اشتباه شده یا خدمات ضعیفی ارائه کرده بود و این موضوع تأثیر منفی بر شایکایی داشت که حق با آن‌ها نبود. در طول سال، ما به‌طور قابل توجهی کارآمدی گروه پذیرش که به تمامی تحقیقات اولیه پاسخ

می‌داد، (گام ۱) را ارتقا بخشیدیم و در حال حاضر آن‌ها جلوتر از هدف خود در پاسخ به مردم که حداکثر پنج روز کاری بود، عمل می‌کنند و به افراد بیشتر و با سرعت بیشتری کمک می‌کنند. در فصل پاییز، مدل عملیاتی جدیدی را معرفی کردیم که براساس آن کارمندان آمبوزمان هر دو مرحله «ارزیابی» (مرحله ۲) و «تحقیق» (مرحله ۳) را انجام می‌دهند. این مدل، با تغییر فاز انتقالی فرایند بین کارکنان مختلف در این دو مرحله که قبلاً وقت گیر بوده، این فرایند را مؤثرتر کرده و همچنین از آنجا که شاکیان تنها یک نقطه تماس دارند، مدل را بهبود می‌بخشد. با این حال، اکثر پرونده‌های ما در طول سال‌های ۲۰۱۷ تحت سیستم قبلی انجام شد.

### گام اول: بررسی‌های اولیه

در این مرحله بررسی می‌کنیم که آیا قادر به تحقیق درباره شکایت هستیم و آیا شاکی تمایلی به ارائه شکایت نزد ما دارد یا خیر. به‌طور معمول انتظار داریم در وهله اول، مردم شکایت خود را به سازمانی ارائه کنند که از آن ناراضی هستند. این کار باعث می‌شود آن سازمان فرصت بررسی نگرانی شاکیان را داشته باشد و در صورت امکان همه‌چیز اصلاح شود. اگر شاکی فرآیند شکایات را طی نکرده باشد، برای وی این امکان فراهم می‌شود که بداند مراحل شکایت چه هستند و چه کاری در مراحل بعدی باید انجام دهد.

بعضی از مردم ممکن است در لابه‌لای چرخ‌های نظام به اصطلاح گیر بیفتند. آن‌ها ممکن است اطمینان نداشته باشند که در صورت دریافت پاسخ نهایی به شکایت خود، ما می‌توانیم در به‌روزرسانی شکایت به آن‌ها کمک کنیم. اگر متوجه شویم که آن سازمان کار بیشتری باید انجام دهد، از آن خواهیم خواست تا این کار را انجام دهد.

اگر بررسی‌ها نشان دهد نمی‌توانیم به شاکیان کمک کنیم چرایی آن را توضیح داده و برای آن‌ها این امکان را فراهم می‌کنیم که بدانند چه شخص دیگری می‌تواند به آن‌ها کمک کند. کار مهمی که در این مرحله انجام می‌دهیم این است که دوباره امور را تغییر داده و به مردم کمک کنیم پاسخ شکایات خود را بدون نیاز به انجام تحقیقات دریافت کنند.

در سال ۱۸-۲۰۱۷ تعداد شکایات وارد شده بالغ بر ۱۱۴۲۷۸ مورد بوده است. امکان پیگیری ۷۲ درصد این شکایات توسط ما وجود نداشته و تنها ۲۸ درصد به‌عنوان شکایت جدید ثبت شده است. در این سال تعداد ۳۲۳۸۹ شکایت مورد ارزیابی اولیه قرار گرفت که بخشی از آن مربوط به شکایات سال قبل بوده است. از بین این شکایات:

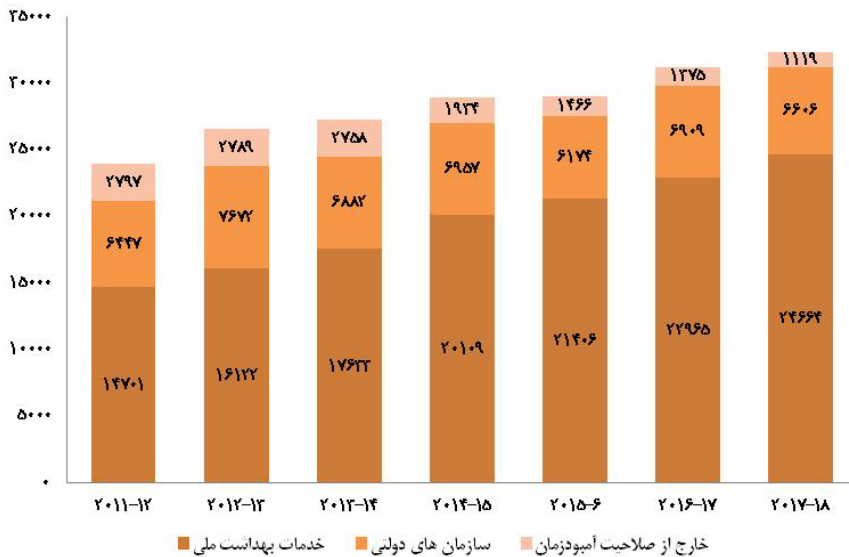
در مورد ۲۳۹۶۰ شکایت، اطلاعات لازم به شاکی در مورد نحوه ارائه شکایت و سازمان‌هایی که در این زمینه می‌توانند به وی کمک کنند ارائه شد.

۸۲۹۱ شکایت برای بررسی‌های بیشتر ارجاع گردید (گام دوم)

۱۳۸ شکایت به دلیل عدم پیگیری از سوی شاکیان مختومه شد.

تعداد شکایات و ارتباط آن به نهادهای مربوط در چند سال اخیر در نمودار زیر نشان داده شده

است:



### گام دوم: ارزیابی

در مرحله دوم فرایند، آمبودزمان نگاه عمیق تری به آنچه اتفاق افتاده می‌اندازد. در این مرحله تصمیم می‌گیریم که آیا باید در مورد شکایت تحقیق کنیم یا آنکه بدون تحقیق می‌توان آن را رفع نمود. به عنوان مثال، این کار می‌تواند شامل همکاری با شاکی و سازمان متشاکلی به منظور کمک به آن‌ها در رسیدن به توافق باشد. اطمینان پیدا می‌کنیم که آنچه تاکنون انجام شده و نتیجه‌ای که شخص به دنبال آن است را به طور دقیق درک می‌کنیم. همچنین به دنبال نشانه‌هایی دال بر اشتباه می‌گردیم که اثرات منفی به همراه داشته و برای اصلاح امور آنچه را قبلاً انجام شده بررسی می‌کنیم.

مدل خدمات آمبودزمان معیارهای واضحی را ارائه می‌کند که امکان اتخاذ تصمیم درست در اسرع وقت را فراهم می‌کند. این به آن معنی است که می‌توان قبل از انتظار برای اعلام نتیجه تحقیقات رسمی به بیشتر افراد پاسخ داد. برخی دلایل برای آمبودزمان وجود دارد که شکایات را در مرحله ارزیابی مختومه نماید.

در برخی موارد، آمبودزمان متوجه می‌شود سازمانی که از آن شکایت شده می‌توانست پاسخ بهتری به شکایت بدهد. با مداخله آمبودزمان، بسیاری از سازمان‌ها اغلب به شکایات پاسخ بهتری می‌دهند. آمبودزمان کارکنان خود را تشویق می‌کند تا روش‌هایی را برای حل سریع تر شکایات بدون نیاز به تحقیق کامل پیدا کنند. ما بهبود نحوه ثبت این اطلاعات را آغاز کردیم تا به طور دقیق مجموعه نتایج ارائه شده در ارزیابی را منعکس نماید اما این کار به موقع انجام نشد و لذا در داده‌های سال ۲۰۱۷-۱۸

منعکس نشده است.

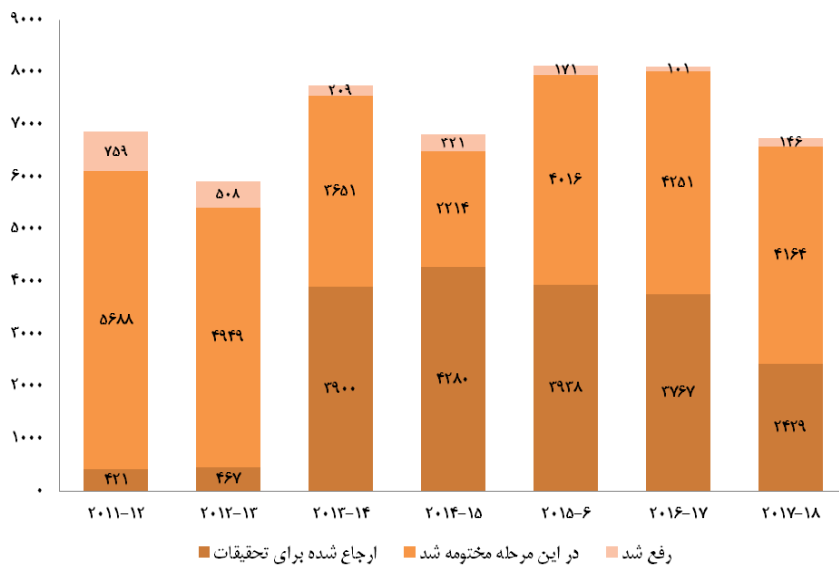
در سال ۱۸-۲۰۱۷ تعداد ۶۷۳۹ شکایت را مورد ارزیابی قرار دادیم که شامل مختومه کردن پرونده، حل شکایت یا ارجاع آن برای تحقیق بیشتر بوده است. از این بین، ۲۴۲۹ شکایت را برای شروع تحقیقات به مرحله سوم ارجاع دادیم. ۵۵۴۵ شکایت مربوط به نظام سلامت ملی و ۱۱۹۴ شکایت مربوط به وزارتخانه‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی انگلستان بودند.

- ۱۴۶ شکایت بدون نیاز به تحقیق و از طریق همکاری با سازمانی که از آن شکایت شده بود، حل شد؛

- ۲۴۲۹ شکایت به گروه‌های تحقیقاتی - مرحله سوم - ارسال شدند؛

- ۴۱۶۴ شکایت به دلایل مختلف مختومه شد؛

وضعیت شکایات ارزیابی شده در چند سال اخیر در نمودار زیر نشان داده شده است:



### گام سوم: تحقیق

آموذمان در ابتدای تحقیق، در مورد قلمرو موضوع مورد بررسی که در شکایت مطرح شده بحث کرده و اطلاعات مربوطه را از شاکی و سازمانی که از آن شکایت شده جمع‌آوری می‌کند. در خصوص شکایات مربوط به حوزه سلامت، ممکن است نیاز به دریافت مشاوره تخصصی از افرادی همچون پزشکان و سایر متخصصان حوزه سلامت وجود داشته باشد، اما مطمئن می‌شویم که آن‌ها با سازمان مورد بررسی تعارض منافع ندارند.

آموذمان آنچه اتفاق افتاده را با آنچه باید اتفاق می‌افتاد مقایسه و بررسی می‌کند که این موضوع چگونه بر شاکی تأثیر گذاشته است. اگر متوجه شود که سازمان متشاکی درست عمل نکرده و جریان

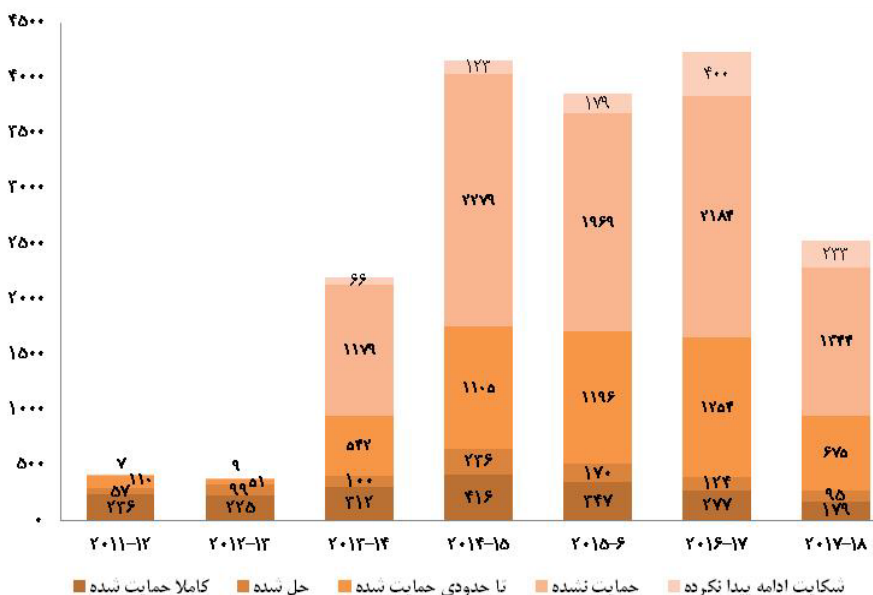
امور به درستی انجام نشده پیشنهادهایی ارائه می‌کند. به عنوان مثال، ممکن است به سازمان پیشنهاد دهیم باید بابت هزینه‌هایی که به اشتباه خرج کرده، عذرخواهی نموده یا آن را جبران کند. علاوه بر این می‌توان از سازمان‌ها درخواست نمود اقدامات لازم برای جلوگیری از وقوع مجدد خطاهای مشابه همچون تغییر رویه‌ها یا آموزش کارکنان را انجام دهد. در صورتی که شکایت از طرف آموذزمان پذیرفته نشود چرایی آن توضیح داده می‌شود. ممکن است متوجه شویم که سازمان در آن شرایط، به درستی عمل کرده است.

در سال ۱۸-۲۰۱۷ تعداد ۲۶۷۶ تحقیق در مورد ۳۱۹۲ سازمان انجام شد در حالی که سال قبل ۴۲۳۹ تحقیق در ۵۰۵۷ سازمان انجام شده بود. این اعداد شامل شکایاتی نیست که قبلاً مورد حل و فصل قرار گرفته است. حدود ۱۲ درصد تحقیقات در مورد بخش‌های حکومتی انگلستان و دیگر سازمان‌های دولتی و ۸۸ درصد در مورد نظام سلامت ملی در انگلستان بود.

از مجموع شکایاتی که آموذزمان مورد تحقیق قرار داد:

- از ۱۷۹ شکایت در تمامی موضوعات حمایت شد؛
- ۹۵ شکایت قبل از اعلام نتیجه تحقیق، حل شد؛
- از ۸۲۵ شکایت در برخی از موضوعات حمایت شد؛
- ۱۳۴۴ شکایت مورد حمایت قرار نگرفت؛
- ۲۳۳ شکایت نیز به دلایل مختلف از جمله درخواست برای عدم پیگیری مختومه شد.

تصمیمات اتخاذ شده در سنوات مختلف



## پیشنادهای آمودزمان

هنگامی که آمودزمان سوء جریانها را شناسایی می کند، به سازمانها پیشنهاد می دهد جریان امور را اصلاح کنند. در سال گذشته، در خصوص شکایتهای تأیید شده از سوی آمودزمان، پیشنهادهای زیر در راستای حسن جریان امور به سازمانها ارائه شد:

۷۴۵ عذرخواهی رسمی، ۴۲۱ جریمه برای جبران خسارات مالی یا پذیرش تأثیر آنچه نادرست انجام شده است شامل ۵۱۶۵۳۰ پوند از سازمانهای نظام سلامت ملی و ۷۳۶۸۸ پوند از وزارتخانهها و دیگر سازمانهای عمومی انگلستان،

۵۴۳ بهبود خدمات از جمله تغییر روشهای آموزش کارکنان، ۱۹۲ اقدام دیگر به منظور انجام صحیح امور؛ برای مثال، درخواست از وزارتخانهها برای تجدیدنظر در تصمیم یا درخواست از یک پزشک برای اصلاح اشتباهات در پروندههای پزشکی.

آمودزمان از نظام سلامت ملی درخواست می کند گزارشهای تحقیقاتی اش را با کمیسیون مراقبت کیفی که می تواند پیشنهادهای آمودزمان را در بازرسیهای خود پیگیری کند به اشتراک گذارد.

هنگامی که آمودزمان، نقصی را مشاهده کند برای سازمانها چارچوب زمانی تعیین می کند تا پیشنهادها را اجرا کند و تا اطمینان از انجام پیشنهادها، آنها را پیگیری می کند. ما نحوه انتشار اطلاعات مربوط به اجرای پیشنهادها را در وبسایت خود به صورت سه ماهه مرور می کنیم.

در موارد نادر، سازمانها توصیههای ما را اجرا نمی کنند. در این شرایط می توانیم گزارش آن را به کمیته امور عمومی و قانون اساسی ارائه کنیم تا آنها را پاسخگو نگه دارد.

### وضعیت پروندهها، ارزیابیها و تحقیقات برحسب نوع سازمان

نوع سازمان	شکایات رسیده	شکایات ارزیابی شده	شکایات حل شده بدون نیاز به تکمیل تحقیقات	شکایات پذیرفته شده برای تحقیقات	تحقیقات تکمیل شده
نظام سلامت ملی انگلستان	۲۴۶۶۴	۵۵۴۵	۱۳۲	۲۲۳۲ شکایت به ۲۵۸۷ سازمان	۲۳۵۵ شکایت به ۲۷۸۸ سازمان
بخش حکومتی / سازمان دولتی	۶۶۰۶	۱۱۹۴	۱۴	۱۹۷ شکایت به ۲۱۸ سازمان	۳۲۱ شکایت به ۴۰۴ سازمان
سازمانی که قادر به تحقیق درباره آن نیستیم	۱۱۱۹	بدون اطلاعات	بدون اطلاعات	بدون اطلاعات	بدون اطلاعات
مجموع	۳۲۳۸۹	۶۷۳۹	۱۴۶	۲۴۲۹	۲۶۷۶

## خدمات آمودزمان

در طول سالهای ۲۰۱۷ تا ۲۰۱۸، آمودزمان خدمات خود و نحوه انجام آن را تغییر داد تا اطمینان یابد

درخواست شاکیان و آنچه برای آن‌ها مهم است را انجام می‌دهد. آمبودزمان گزارش‌های مربوط به عملکرد خود در خصوص منشور خدماتی را در قبال تعهداتی که به استفاده‌کنندگان از خدمات خود دارد، به صورت فصلی منتشر می‌کند؛ این کار به آمبودزمان کمک می‌کند تا تشخیص دهد در چه مواردی نیازمند بهبود است.

### منشور خدمات

منشور خدمات، کیفیت خدماتی را توضیح می‌دهد که مردم هنگام ارائه شکایت می‌توانند از آمبودزمان انتظار داشته باشند. این منشور در ماه ژوئیه ۲۰۱۶ راه‌اندازی و پس از مشاوره عمومی و تعامل گسترده با شکایت‌های گذشته و کنونی، نظام سلامت ملی و سازمان‌های بخش دولتی، گروه‌های حمایتی و کارکنان تدوین شد. آمبودزمان، منشور خدماتی را به همراه راهنمایی مفصل درباره اقدامات خود و آنچه مردم در هر مرحله از فرایند شکایت از آمبودزمان می‌توانند انتظار داشته باشند را منتشر کرد. این منشور، تعهداتی را درباره خدماتی که در مراحل مختلف فرایند ارائه می‌شود، ایجاد می‌کند. از این تعهدات برای اندازه‌گیری نحوه ارائه خدمات خود و تشخیص نیاز به بهبود استفاده می‌کنیم.

### سنجش عملکرد بر اساس منشور خدمات

گزارش منشور خدمات از دو منبع اطلاعاتی است: تضمین فرایندهای کاری و عکس‌العمل شاکیان. مدیران صف با کمک یک گروه اختصاصی از کارمندان حوزه اطمینان‌بخشی، به‌طور مرتب نمونه‌ای از پرونده‌ها را انتخاب و مورد بررسی قرار می‌دهند تا مطمئن شوند کارکنان، فرایند راهنمایی را به درستی انجام می‌دهند. هرچه نمره اطمینان بالاتر باشد نشان می‌دهد کارکنان همسو با مدل خدماتی عمل می‌کنند.

در سال ۲۰۱۷-۱۸، پیمایش بازخورد رضایت مشتریان نشانگر رضایت ۲۶ درصد (مجموع ۶۹۹ نفر) افرادی است که شکایت آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته و رضایت ۴ درصد (مجموع ۱۴۰۹ نفر) افرادی است که شکایت آن‌ها در مرحله اول فرایند مختومه شد. میزان رضایتمندی در میان افرادی که شکایاتشان را مورد بررسی قرار دادیم و به‌طور کامل از آن‌ها حمایت کردیم، افزایش یافته است: در مقایسه با ۸۱ درصد رضایت در سال ۲۰۱۶-۱۷ امسال گفته‌اند که ۸۵ درصد رضایت دارند. از میان شکایاتی که مورد بررسی قرار گرفته و تا حدودی تأیید شد، ۶۷ درصد گفتند که از خدمات ما راضی هستند درحالی‌که این میزان در سال گذشته ۷۳ درصد بوده است. حدود ۴۹ درصد افرادی که از شکایت آن‌ها حمایت نشده بود گفتند که از خدمات ما راضی هستند درحالی‌که این میزان در سال گذشته ۵۱ درصد بود.

همچون دیگر خدمات آمبودزمانی، مواردی وجود دارد که افراد از تصمیم آمبودزمان برای عدم حمایت از شکایت یا عدم پذیرش آن برای تحقیق ناامید می‌شوند. آمبودزمان نیز تأیید می‌کند که فارغ از حمایت یا عدم حمایت از یک شکایت باید خدمات با کیفیت بالایی را ارائه دهد و محدوده‌ای از

فعالیت‌ها را برای بهبود آنچه انجام می‌دهد همسو با منشور خدماتی خود شناسایی کند. آمبودزمان اثربخشی این بهبود را براساس سنجش‌های منشور خدماتی آتی ردگیری خواهد کرد. امتیاز ترکیبی برای سال‌های ۱۸-۲۰۱۷ در جداول زیر اعلام شده است.

عرضه اطلاعات مورد نیاز

آوریل ۲۰۱۷ تا مارس ۲۰۱۸		تعهد قانونی
بازخورد مشتری	تضمین فرایند رسیدگی	
٪۷۸	٪۹۹	نقش خود و آنچه می‌توانیم یا نمی‌توانیم انجام دهیم را توضیح می‌دهیم
٪۷۹	٪۹۵	نحوه رسیدگی به شکایت و اطلاعاتی را که از شاکیان نیاز داریم توضیح می‌دهیم
٪۸۵	٪۹۸	در صورت ناتوانی در رسیدگی به شکایت، در صورت امکان شاکی را به فردی که می‌تواند به وی کمک کند راهنمایی می‌کنیم
٪۷۵	٪۹۴	فرد را به‌طور مرتب در جریان سیر پیشرفت شکایتش قرار می‌دهیم
٪۸۰	٪۹۴	امتیاز بخش کلی

این نتایج نشان می‌دهد که اکثر قابل توجهی از شاکیان با این نظر موافق هستند که آمبودزمان نقش و نحوه رسیدگی به شکایات را توضیح و آن‌ها را به‌طور مرتب در جریان رسیدگی قرار می‌دهد. نتایج این بخش از منشور خدمات به‌طور مداوم در تمامی سال، بالا بوده است.

دنبال کردن فرایند شفاف و منصفانه

آوریل ۲۰۱۷ تا مارس ۲۰۱۸		تعهد قانونی
بازخورد مشتری	تضمین فرایند رسیدگی	
٪۷۰	٪۹۷	به شاکی گوش می‌دهیم تا مطمئن شویم شکایت آن‌ها را متوجه می‌شویم
٪۸۴	٪۹۲	دغدغه‌های خاصی را که به دنبال آن هستیم توضیح می‌دهیم
٪۷۱	٪۹۱	شیوه انجام کار خود را توضیح می‌دهیم

آوریل ۲۰۱۷ تا مارس ۲۰۱۸		تعهد قانونی
بازخورد مشتری	تضمین فرآیند رسیدگی	
٪۴۵	٪۹۷	همه اطلاعاتی که نیاز داریم از جمله اطلاعات مربوط به شاکی و سازمانی که از آن شکایت کرده را قبل از اتخاذ تصمیم گردآوری می‌کنیم
٪۶۲	٪۸۵	حقایق را با شاکی به اشتراک گذاشته و آنچه در جستجوی آن هستیم را مورد بحث قرار می‌دهیم
-	٪۹۹	اطلاعات گردآوری شده را مورد ارزیابی قرار داده و تصمیمی بی‌طرفانه می‌گیریم
٪۵۸	٪۹۷	تصمیمات و پیشنهادهای خود و نحوه رسیدن به آنها را توضیح می‌دهیم
٪۶۵	٪۹۴	امتیاز کلی بخش

این نتایج نشان می‌دهد اکثریت قابل توجهی از شکایت‌کنندگان فکر می‌کنند ما قلمرو تحقیقات و نحوه دستیابی به تصمیمات خود را توضیح می‌دهیم. با این حال، بیش از نیمی از شکایت‌کنندگان همچنان احساس می‌کنند که آمبودزمان دقیق نیست و یا تمامی اطلاعات مورد نیاز را جمع‌آوری نمی‌کند. برای روشن ساختن این موضوع برای آنها، از طیف وسیعی از روش‌ها استفاده می‌کنیم. هدف برنامه آموزش گسترده کارکنان کمک به این موضوع است.

#### ارائه خدمات مناسب

آوریل ۲۰۱۷ تا مارس ۲۰۱۸		تعهد قانونی
بازخورد مشتری	تضمین فرآیند رسیدگی	
٪۸۸	بدون پاسخ	با حسن نیت و احترام با شما رفتار می‌کنیم
٪۵۳	٪۷۵	به محض آنکه بتوانیم تصمیم نهایی درباره شکایت را ارائه می‌کنیم
٪۶۱	٪۹۶	اطمینان خواهیم داد که خدمات آمبودزمان به آسانی قابل دسترسی است و در صورت نیاز از شاکیان حمایت و به آنها کمک می‌کنیم
٪۶۷	٪۸۵	امتیاز کلی بخش

این نتایج نشان می‌دهد که مردم احساس می‌کنند رسیدگی به پرونده‌ها بیش از حد طول می‌کشد. در سال ۲۰۱۷-۱۸، تحقیقات به طور متوسط در طول ۲۳۴ روز از زمان دریافت تا اتمام انجام شد که همانند سال گذشته بوده و نسبت به سال ۲۰۱۵-۱۶ کاهش یافته است. برای کارکنانی که در طول سال

بسیار مفید و قابل دسترس بودند، امتیاز بسیار بالایی در نظر گرفتیم.

### شکایات از خدمات آمبودزمان

آمبودزمان از شکایات مردم از خدمات خود درس‌های با ارزشی می‌گیرد. اطلاعات پرونده‌های گروه مراقبت مشتریان آمبودزمان در مورد شکایات دریافتی کمک می‌کند بدانیم در چه مواردی باید خدمات خود را بهبود بخشیم و درس خوبی برای کارکنان، گروه‌ها یا کل سازمان به همراه دارد.

گروه مراقبت از مشتری، نقطه تماس کسانی است که نگرانی‌هایی در رابطه با خدمات آمبودزمان دارند و این نگرانی‌ها توسط تیمی که به‌طور مستقیم مسئول حل آن مسائل است، برطرف می‌شود. امسال به ۹۸۰ شکایت رسمی در مورد خدمات خود رسیدگی کردیم که ۳ درصد از کل شکایات رسیدگی شده است. این میزان در سال گذشته ۶۷۶ مورد (۲ درصد) بود. ما از ۳۵۵ شکایت رسمی مربوط به خدمات خود حمایت کردیم و اقداماتی را برای اصلاح امور انجام دادیم. این اقدامات شامل عذرخواهی، بررسی مجدد موضوعات خاص، توضیح یا تغییر خدمات بود. امسال ۲۴ مورد جبران خسارت به شاکیان به دلیل ضعف خدمات پرداخت کردیم که مبلغ آن ۶۱۲۱ پوند بود.

### شکایات درباره نحوه تصمیم‌گیری

آمبودزمان به دنبال بررسی شکایات به صورتی عادلانه و بی‌طرفانه است. تصمیمات آمبودزمان نهایی هستند اما در شرایط خاص که به صورت شفاف و محدود تعریف شده در تصمیم خود تجدیدنظر می‌کنیم. این شرایط عبارت‌اند از:

- تصمیم براساس خطاهایی باشد که بتواند منجر به تغییر رأی شود.
  - بخش‌هایی از شکایت یا اطلاعاتی که می‌تواند باعث تغییر رأی شود دیده نشده باشد.
  - اطلاعات جدید و مرتبطی آمده که قبلاً در دسترس نبوده و می‌تواند تصمیم ما را تغییر دهد.
- امسال، در ۵۶ تصمیم خود بازنگری کردیم و از ۲۰ تصمیم حمایت کردیم در حالی که سال قبل، ۸۱ بازبینی در مورد تصمیمات خود انجام دادیم اما از ۱۵ تصمیم حمایت کردیم. امسال گروه مراقبت از مشتریان، ۱۱۴ بازخورد مثبت از افرادی که از خدمات ما استفاده می‌کنند و سازمان‌هایی که مورد بررسی قرار دادیم، دریافت کرد.

### تجدیدنظر قضایی

اگر فرد یا سازمانی احساس کند آمبودزمان در تصمیم‌گیری در خصوص شکایت وی رویه‌های قانونی را دنبال نکرده، می‌تواند از دادگاه عالی درخواست کند که شکایت وی توسط دادگاه مورد بازبینی قرار گیرد. اگر به تقاضای آن‌ها اجازه رسیدگی داده شود، یک جلسه دادرسی کامل برگزار می‌شود.

### حفاظت از داده‌ها و آزادی اطلاعات

آمبودزمان ۵۷۷ درخواست برای آزادی اطلاعات و حفاظت از داده‌ها دریافت کرد در حالی که تعداد درخواست‌ها در سال قبل، ۶۹۱ مورد، در سال ۱۶-۲۰۱۵ تعداد ۶۴۹ مورد و در سال ۱۵-۲۰۱۴ تعداد

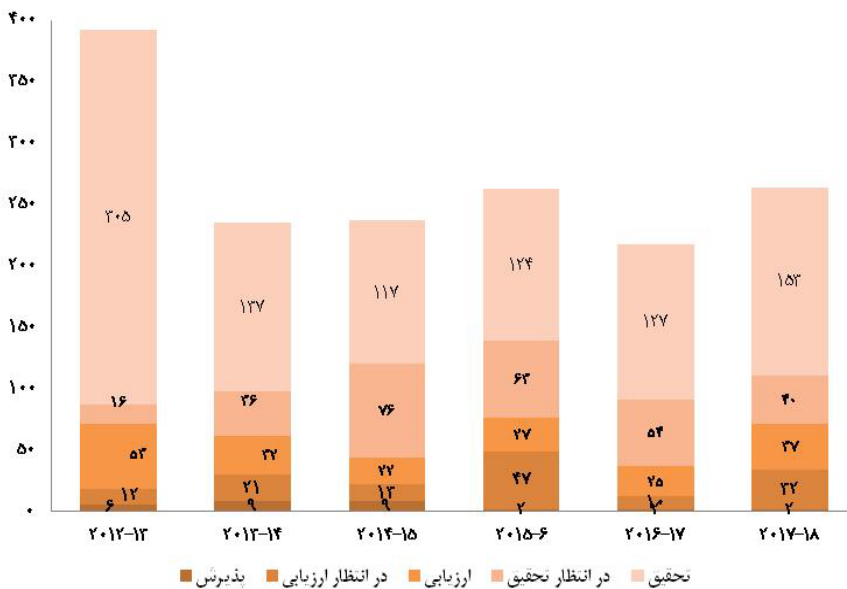
۷۱۸ درخواست بود. به ۸۵ درصد این درخواست‌ها در مهلت قانونی پاسخ داده شد.

### مدت زمان رسیدگی به شکایات

سال ۲۰۱۷-۱۸ سال تغییر و بهبود خدمات آموذزمان بود. هدف آموذزمان پاسخ‌گویی به مردم ظرف پنج روز کاری از زمان دریافت شکایت (مرحله ۱) است و در سال ۲۰۱۷-۱۸ به این مهم دست یافتیم و به‌طور میانگین ظرف ۱/۳ روز کاری به شکایات پاسخ دادیم.

به‌دنبال انتصاب میلر کمیسیونر خدمات سلامت برای قضاوت در دادگاه تجدیدنظر انگلستان در ماه فوریه سال ۲۰۱۸، سیاست‌ها و رویه‌های داخلی را مورد بازبینی قرار دادیم تا مطمئن شویم که همسو با قوانین است. در نتیجه صدور گزارش را برای پرونده‌های خاصی که مشاوره بالینی دریافت کرده بودند متوقف کردیم. این موضوع باعث افزایش زمان انتظار برای تعداد اندکی از اشخاص شد و ما از این تأخیر مطلع هستیم.

مدت هر مرحله برحسب روز



نمودار بالا نشان می‌دهد که به‌رغم کاهش میانگین زمانی که افراد مجبور بودند قبل از شروع تحقیقات منتظر بمانند یعنی از ۵۴ روز در سال ۲۰۱۶-۱۷ به ۴۰ روز در سال ۲۰۱۷-۱۸، تغییر در عملیات ما به این معنی است که مرحله تحقیقات بیشتر از سال قبل طول می‌کشد. تغییراتی که ما در طول سال انجام دادیم نیز نشانگر افزایش پرونده‌های اختصاص داده نشده به ۹۸۴ مورد در مقایسه با ۵۱۸ مورد در پایان سال گذشته است. ما انتظار داریم تا پایان ۲۰۱۸ این صف را به سطح معمولی کاهش دهیم. طی سال‌های ۲۰۱۷-۱۸، تکمیل تحقیقات ۲۸۰ پرونده (۱۰ درصد از کل تحقیقات) زمانی بیش از یک سال طول کشید در حالی که در سال قبل این تعداد ۵۲۶ مورد (۱۲ درصد از کل تحقیقات) بود. از

این تعداد، ۲۲۳ مورد مربوط به نظام خدمات سلامت در انگلستان و ۵۷ مورد مربوط به ادارات دولتی و دیگر سازمان‌های عمومی انگلستان بودند.

### همکاری با سایر سازمان‌ها

در سال ۱۸-۲۰۱۷، آمبودزمان به‌طور فعال به‌نظرات شاکیان و سازمان‌های عمومی مورد بررسی و سازمان‌های حمایتی گوش داد تا از تجربیات آن‌ها درباره خدمات خود و تداوم بهبود آن استفاده کند. برخی از ابتکارات جدید همچون جلسات باز و آمبودزمان رادیویی کمک کرد تا آمبودزمان به هدف خود برای داشتن آمبودزمانی شفاف و مدرن دست پیدا کند. علاوه بر برگزاری جلسات آزاد، آمبودزمان رادیویی و سخنرانی اقداماتی همچون به اشتراک گذاری دیدگاه‌ها به‌منظور بهبود خدمات عمومی، کار کردن برای ایجاد یک نظام شکایات بهتر و ارتباط مجدد با جامعه آمبودزمانی از دیگر اقدامات آمبودزمان بود.

### گزارش آماری پارلمانی در سال ۱۷-۲۰۱۶

آمبودزمان در تاریخ ۴ دسامبر ۲۰۱۷، گزارشی را درباره شکایات سال‌های ۱۷-۲۰۱۶ درباره ادارات دولتی و برخی از سازمان‌های عمومی انگلیس منتشر کرد. تنها ۱۲ درصد (۵۲۴ مورد) از تحقیقات آمبودزمان درباره بخش‌های دولتی انگلستان بود درحالی‌که ۸۸ درصد (۳۷۱۵ مورد) تحقیقات درباره نظام خدمات سلامت ملی بود. این گزارش اطلاعات مفصلی درمورد چهار بخش بزرگ ارائه می‌کند: وزارت کشور، وزارت کار و تأمین اجتماعی، درآمدها و حقوق گمرکی سلطنت و وزارت دادگستری که براساس آن بیش از سه‌چهارم تحقیقات درمورد ادارات و سازمان‌های دولتی در سال‌های ۱۷-۲۰۱۶ مربوط به این چهار بخش عمده بود. چهار دلیل اصلی شکایت از ادارات دولتی عبارت‌اند از: تصمیمات نادرست، درخواست عذرخواهی یا اقدام مناسب به‌منظور اصلاح امور، ارتباطات ضعیف و ارزیابی نادرست.

در سال ۱۸-۲۰۱۷، آمبودزمان به‌طورجدی به بخش آمبودزمانی به‌عنوان عضوی از گروه آمبودزمانی بخش عمومی انگلیس و ایرلند، انجمن آمبودزمانی و شبکه اروپایی بازرسان کمک نمود. این امر آمبودزمان را قادر به استفاده از تجارب دیگران و بهبود مداوم خدمات خود نمود.

### آمبودزمان واحد خدمات دولتی

پیشنهاد‌های اخیر برای اصلاح قانون آمبودزمان و تشکیل آمبودزمان واحد خدمات عمومی به‌دلیل فشار پارلمانی ایجاد شده توسط برگزیت بود. با این وجود، آمبودزمان پارلمانی همچنان به توسعه روابط خود با آمبودزمان مراقبت اجتماعی و حکومت محلی که در آن اختیارات ما با یکدیگر همپوشانی دارد، همانند پرونده‌های پیچیده مربوط به مراقبت‌های بهداشتی و اجتماعی ادامه داد و قصد دارد این همکاری و یادگیری از یکدیگر را ادامه دهد.

## کارکنان و ساختار آمبودزمان

موفقیت آمبودزمان در تبدیل شدن به یک بازرسی کننده نمونه وابستگی مستقیم به مهم ترین دارایی یعنی کارکنان آمبودزمان دارد. آمبودزمان در سال جاری، به منظور اطمینان از اینکه کارکنانش مهارت و دانش لازم برای ارائه خدمات مداوم با کیفیت بالا را دارند برنامه آموزشی گسترده‌ای را شروع کرد. با این حال آمبودزمان به ارزش هزینه‌ها و تداوم اصلاحات به منظور کاهش این هزینه‌ها واقف است. مهم ترین اقدامات آمبودزمان در این خصوص عبارت‌اند از:

- بازطراحی سازمان برای آینده؛
- پاداش دادن به کارکنان و پرورش آن‌ها؛
- ارزش قائل شدن برای نیروی کار؛
- حمایت از کارکنان در حوزه‌های سلامت و رفاه.

## گزارش پایداری و محیط زیست

هدف از پایداری، کاهش تأثیرات کسب و کار بر محیط زیست است و هدف آمبودزمان نیز کاهش انتشار دی‌اکسید کربن به ویژه در حوزه‌های استفاده از انرژی، مدیریت منابع و املاک و مسافرت کارکنان است.

در سال ۲۰۱۷-۱۸ ابتکارات محیط‌زیستی آمبودزمان شامل این موارد بوده است:

- کاهش فضای مورد استفاده توسط آمبودزمان به ۷۴۵۸ فوت مربع که نتیجه آن کاهش مصرف انرژی است؛
  - نقل مکان از دفاتر متعدد در سراسر منچستر به محلی مرکزی که مصرف انرژی را کاهش داد؛
  - صرفه‌جویی در مصرف انرژی با تشویق کارکنان به خاموش کردن تجهیزات الکتریکی در زمان عدم استفاده؛
  - افزایش آمادگی کارکنان به کاهش انتشار دی‌اکسید کربن؛
  - کاهش سفر کارکنان با بهتر کردن روش‌های مدیریتی و استفاده بیشتر از ویدئو کنفرانس.
- به منظور انجام وظایف، آمبودزمان دارای ساختاری است که در جدول صفحه بعد این وظایف و ساختارها نشان داده شده است.

