

مروری بر آموذمان جمهوری ایرلند و عملکرد آن در سال ۲۰۱۷^۱

ترجمه و تلخیص: دکتر رضا عارف^۲

چکیده

در این مقاله نهاد آموذمان جمهوری ایرلند و عملکرد آن در سال ۲۰۱۷ به عنوان کشوری که بنا بر شاخص‌های سازمان جهانی شفافیت، رتبه جهانی ۱۹ را به خود اختصاص داده، مورد بحث قرار گرفته است؛ در این راستا نخست از کشور ایرلند و مشخصه‌های نهاد آموذمانی آن سخن رفت؛ آنگاه به اجمال وضع آموذمان ایرلند در سال ۲۰۱۷ گزارش شد و برای آن مؤیدهای موردی ارائه گردید، بحث از مهم‌ترین اقدامات آموذمان، در جهت بهبود و ارتقای خدمات و اصلی‌ترین اقدامات خوداصلاح‌گرایانه دفتر آموذمان، انتظارات و چشم‌اندازهای پیش‌روی آموذمان برای سال ۲۰۱۸ و در نهایت تفصیل جداول آماری، دیگر مباحث و مطالب مطرح شده در این گزارش را تشکیل می‌دهند.

واژگان کلیدی: نهاد آموذمان، گزارش عملکرد، فساد اداری، شکایت

۱- این مقاله، ترجمه و خلاصه‌ای از عملکرد آموذمان ایرلند در سال ۲۰۱۷، با محوریت مأخذ زیر است:
Tyndall, Peter, « Improving Public Services», Annual Report 2017, 34th Annual Report
,Office of the Ombudsman, Dublin, Ireland

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

مقدمه

پیش از بحث از آمبودزمان ایرلند و گزارش عملکرد آن در سال ۲۰۱۷، ترتیب منطقی اقتضا می‌کند که نخست از کشور ایرلند و مشخصه‌های نهاد آمبودزمانی آن سخن به میان آید، آنگاه وضع کلی آمبودزمان ایرلند در سال ۲۰۱۷ ترسیم شود و در تأیید وضعی که گزارش می‌شود چند نمونه از پرونده‌ها به صورت موردی ارائه گردد، پس از آن برخی از اقدامات مهم دفتر آمبودزمان، در راستای بهبود و ارتقای خدمات بیان و سپس اقدامات خوداصلاح‌گرایانه دفتر آمبودزمان گزارش شود؛ در پایان نیز انتظارات و چشم‌اندازهای پیش‌روی آمبودزمان ترسیم و از پس آن، جداول آماری به تفصیل عرضه شود؛ با چنین هندسه‌ای طبعاً پرسش‌هایی که پرداختن به آن‌ها در این مقاله لازم می‌آید به شرح زیر خواهد بود:

۱. کدام مشخصه‌های کشور ایرلند، در بحث مبارزه با فساد اهمیت دارد؟
۲. ویژگی‌ها و مشخصه‌های مهم آمبودزمان ایرلند چیست؟
۳. وضع شکایت‌ها و نحوه رسیدگی به آن‌ها در سال ۲۰۱۷ در ایرلند چگونه بوده است؟
۴. کدام نمونه‌ها و پرونده‌ها را می‌توان در تأیید وضع شکایت‌های ایرلند در سال ۲۰۱۷ ارائه کرد؟
۵. مهم‌ترین اقدامات دفتر آمبودزمان ایرلند، برای بهبود و ارتقای خدمات در سال ۲۰۱۷ چه بوده است؟
۶. اصلی‌ترین اقدامات خوداصلاح‌گرایانه دفتر آمبودزمان ایرلند در سال ۲۰۱۷ چه بوده است؟
۷. از منظر رئیس آمبودزمان ایرلند، برجسته‌ترین انتظارات و چشم‌اندازهای پیش‌روی آمبودزمان برای سال ۲۰۱۸ چیست؟
۸. تفصیل جداول و آمار مؤید گزارش ۲۰۱۷ آمبودزمان، از چه قرار است؟ اینک با توجه به مقدمه بالا، می‌توان به هریک از پرسش‌های یادشده پرداخت.

جمهوری ایرلند / ایرلند جنوبی

جمهوری ایرلند یا همان ایرلند جنوبی کشوری است به مساحت ۸۴۴۲۱ کیلومتر مربع و دارای ۲۷۹۷ کیلومتر خط ساحلی. این کشور از شمال با ایرلند شمالی، از غرب با اقیانوس اطلس و از شرق با دریای ایرلند همسایه است. براساس آمار سال ۲۰۱۷ جمعیت ایرلند چهار میلیون و هفتصد و نود و دو هزار و پانصد (۴۷۹۲۵۰۰) نفر است^۱ و شهر دابلین با ۵۵۳،۱۶۵ نفر جمعیت، پرجمعیت‌ترین شهر ایرلند به‌شمار می‌آید. ایرلند ۴ استان و ۳۱ شهرستان دارد. نظام کشورداری در ایرلند، نظام پارلمانی است و رئیس‌جمهور به‌عنوان رئیس دولت، برای یک دوره ۷ ساله انتخاب می‌شود.

بنا بر گزارش سالانه سازمان جهانی شفافیت، در خصوص ادراک فساد، ایرلند در سال ۲۰۱۷ رتبه

1 - Population and migration estimates april 2017». 28 September 2017.

۱۹ را در میان کشورهای جهان اخذ کرده است و از این نظر پس از استرالیا، بلژیک و ایالات متحده و پیش از ژاپن قرار دارد.^۱

سال ۲۰۱۷ تعداد شکایت‌های واصله به دفتر آمبودزمان ایرلند ۳۰۲۱ عدد بوده است، که با یک حساب سرانگشتی می‌توان نتیجه گرفت که در آن سال میانگین شکایت‌های واصله از هر شهر استان ۴۵/۹۷ شکایت در سال بوده است. به همین ترتیب اگر تعداد شکایت‌های واصله بر تعداد روزهای سال تقسیم شود، میانگین روزانه شکایت‌های دریافتی در سال ۲۰۱۷ به دست خواهد آمد. این میانگین عددی نزدیک به ۲۷/۸ را نشان می‌دهد که میانگین تعداد شکایت‌های دریافتی در هر روز را نشان می‌دهد؛ حال اگر تعداد جمعیت ایرلند بر تعداد شکایت‌های دریافت شده در این سال تقسیم شود می‌توان به میانگین سرانه شکایت دست یافت تا روشن شود که در سال ۲۰۱۷ تقریباً از هر ۱۵۸۶ نفر یک نفر از وضع خاصی شاکی بوده است. بحث‌های مربوط به نظام حکومتی این کشور نیز، مقدماتی است که در تبیین نحوه شکل‌گیری و پاسخ‌گویی آمبودزمان این کشور به کار خواهد آمد.

آمبودزمان جمهوری ایرلند^۲

دفتر آمبودزمان جمهوری ایرلند براساس قانون آمبودزمان، مصوب سال ۱۹۸۰ تشکیل شد.^۳ در ایرلند رئیس آمبودزمان توسط مجلس نمایندگان و مجلس اعیان به‌عنوان نامزد ریاست بر نهاد آمبودزمان معرفی و توسط رئیس جمهور منصوب می‌شود.^۴ آمبودزمان به مجلس ملی ایرلند گزارش می‌دهد.^۵ حوزه فعالیت دفتر آمبودزمان، رسیدگی به شکایت‌هایی است که علیه ادارات دولتی، مقامات محلی، اداره خدمات بهداشتی ایرلند،^۶ خانه‌های دولتی و خصوصی سالمندان،^۷ دستگاه‌های آموزش عالی متکی به بودجه عمومی^۸ و متصدیان ارائه خدمات اقامتی، طرح می‌شود. آمبودزمان ایرلند اجازه ورود به شکایت‌های مربوط به قانون معلولین را نیز دارد. این‌گونه شکایت‌ها مربوط به دسترسی معلولین به اطلاعات و خدمات است.^۹

اغلب شکایت‌ها به طرق غیررسمی حل می‌شود اما اگر شکایتی به تأیید بازرس برسد جریمه مقتضی برای تخلف اداری تأیید شده در نظر گرفته می‌شود تا انگیزه‌های ارتکاب تخلفات مشابه در

1 - https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017 [201811:45 ,18/08/]

2 - See: Tyndall, Peter, « Improving Public Services», Annual Report 2017, 34th Annual Report ,Office of the Ombudsman, Dublin, Ireland, p. 7 .

3 - See: <http://www.irishstatutebook.ie/ZZA26Y1980.html> [201814/08/]

4 - See: <http://ombudsman.gov.ie/en> [23 July 2018]

5 - Oireachtas

6 - See: Tyndall, Peter, « Improving Public Services», Annual Report 2017, 34th Annual Report ,Office of the Ombudsman, Dublin, Ireland, p. 12.

7 - HSE

8 - See: *ibid*, p. 11

9 - publicly-funded third level education

10 - See: *ibid*, p. 12

آینده از بین برود.^۱ وقتی شکایت‌هایی وجود دارد که رسیدگی به آن‌ها ادامه نمی‌یابد و مراحل تکمیل و حل و فصل آن‌ها توسط شاکی و ارائه‌دهندگان خدمات عمومی کامل نشده است، آمبودزمان به منظور تکمیل فرایند شکایت، از آن‌ها می‌خواهد به خدمات محلی رجوع کنند و در صورتی که مشکل حل نشد به آمبودزمان مراجعه نمایند.^۲ اما شکایت‌هایی که بی‌ارتباط یا خارج از حیطه وظایف و صلاحیت آمبودزمان است، آمبودزمان می‌کوشد تا جزئیات تماس را گردآوری و به دستگاه رسیدگی‌کننده که می‌تواند آن را حل و فصل نماید واگذار.^۳

هنگامی که شائبه عدم توانایی کافی در اتخاذ تصمیم، تصمیم‌گیری در زمینه‌های بی‌ربط، به کارگیری روش‌های بی‌دقت و بی‌احتیاط در تصمیم‌گیری، اخذ تصمیم بر مبنای اطلاعات ناقص و اشتباه، تصمیم‌گیری نامناسب و تبعیض آمیز علیه فرد، اتخاذ تصمیم مبتنی بر سوءمدیریت یا اخذ تصمیم مبتنی بر مدیریت غیرمنصفانه و ناصحیح، شکایت شاکیان علیه ارائه‌دهندگان خدمات عمومی را برانگیزد، آنگاه آمبودزمان وارد عمل می‌شود.^۴

بخش ۷ قانون مصوب ۱۹۸۰ آمبودزمان، درخصوص دستیابی به اطلاعات و مستندات مرتبط با تحقیق و بازرسی برای رسیدگی به شکایت، قدرت و اختیارات فراوانی به آمبودزمان اعطا می‌کند. براساس این قانون «هر کس بنا بر عقیده بازرس، اطلاعات یا مستندات یا چیزی در اختیار یا کنترل دارد که با رسیدگی و تحقیق مرتبط است، واجب است که آن را در اختیار آمبودزمان قرار دهد.»^۵ این قانون موجب شده که در بسیاری از موارد، آمبودزمان بدون نیاز به انتشار و یادآوری قانون و بدون تلاش، اطلاعات و مستندات موردنیاز را به دست آورد.

خدمات آمبودزمانی در ایرلند رایگان است و دفتر آمبودزمان می‌کوشد تا منصفانه، مستقل و بی‌طرفانه وظایف خود را انجام دهد.^۶ شخص آمبودزمان یا بازرس، از لحاظ پُست سازمانی، عضو غیرانتخابی دستگاه‌های نظارتی مهم و سه‌گانه زیر است: کمیسیون انتصابات خدمات دولتی^۷؛ کمیسیون همه‌پرسی^۸؛ اداره ضوابط تصدی پست دولتی^۹.

تعداد اعضای دفتر آمبودزمان ایرلند همراه با بازرس و مدیرکل، در مجموع ۳۵ نفر است. با توجه به جمعیت ۴۷۹۲۵۰۰ نفری کشور ایرلند جنوبی و محاسبه نسبت و تناسب میان تعداد اعضای آمبودزمان با جمعیت کشور و با نظر به رتبه قابل قبولی که این کشور در گزارش سالانه سازمان جهانی شفافیت

1 - See: *ibid*.

2 - See: *ibid*, p. 13.

3 - See: *ibid*.

4 - See: *ibid*.

5 - See: *ibid*, p. 16.

6 - See: *ibid*, p. 11.

7 - see: <http://www.cpsa.ie/en/About-Us/Members-of-the-Commission> [19 March 2015]

8 - See: www.refcom.ie/en/ [19 March 2015]

9 - See: www.sipo.gov.ie/en/About-Us/Our-Members/ [19 March 2015]

به دست آورده است می توان گفت اگر همین نسبت ۳۵ نفر به ۴۷۹۲۵۰۰ نفر برای کشوری با جمعیت ایران لحاظ شود عدد ۵۸۴ نفر به ۱'۷۹,۹۲۶,۲۷۰ نفر به دست می آید؛ به این معنا که گویی برای کشوری با جمعیت ایران آموذمانی با ۵۸۴ عضو تأسیس شود.

آموذمان ایرلند در ۲۰۱۷

سال ۲۰۱۷ برای آموذمان ایرلند، سال پر کاری بود. میزان شکایت های واصله مانند سال ۲۰۱۶ و تعداد بازرسی های برنامه ای و غیر برنامه ای مبتنی بر ابتکار فردی در حد بالا بود. بیشتر مراجعات در این سال به شکایت های فردی مربوط می شد. بنا بر ادعای مسئولان آموذمان، اغلب این شکایت ها در همان مراحل اولیه بدون نیاز به تحقیقات رسمی با یک تلفن حل می شد و گاه اصل شکایت از دستگاه اداری، شکایت واردی نبود و دستگاه هیچ تخلفی مرتکب نشده بود؛ از این رو می شد به شکایت کننده توضیح و اطمینان داد که دستگاه خطایی مرتکب نشده است. در مواردی که قوانین یا فرایندها نقصی داشت اقداماتی برای رفع نقص و اصلاح قوانین یا فرایندها انجام می شد. شکایت هایی که نیازمند بررسی های بیشتر بودند اغلب موضوعات فردی بودند که چه بسا مشکلات جمعی را ایجاد می کردند. آموذمان با هدف حل مشکلات جمعی به چنین شکایت های فردی، عطف توجه بیشتری می کرد. گاه دسته ای از شکایت ها با زمینه های مشترک دیده می شد که آموذمان را به توجه و دقت بیشتر و می داشت.^{۱۱}

دفتر آموذمان جمهوری ایرلند در سال ۲۰۱۷ بیش از ۳۰۰۰ شکایت در رابطه با ارائه دهندگان خدمات عمومی دریافت کرد؛ بیشتر این شکایت ها درباره مسکن، نحوه برنامه ریزی مقامات محلی و ۱۱۵ شکایت از سوی پناهجویان بود. گزارش سال ۲۰۱۷ نشان می دهد که شکایت های واصله در مورد خانه های سالمندان دوبرابر شده است. در این گزارش بازرس پیترتیندال به عنوان رئیس نهاد آموذمان به مسئله کاستی ها و نقصان های مربوط به نیازهای حرکتی معلولین توجه ویژه می کند و مدعی می شود که در گزارش بعدی که سال ۲۰۱۸ ارائه خواهد کرد در پی یافتن راه حلی برای وضع نامطلوب کنونی خواهد بود. براساس گزارش سال ۲۰۱۷ در مجموع ۳۰۲۱ شکایت به دفتر آموذمان رسید که ۷۹ درصد آن ها در همان سه ماه نخست رسیدگی شد و خاتمه یافت. از تعداد ۱۵۴۲ مورد شکایت که مورد بازرسی ماهوی قرار گرفت، صحت ۲۷ درصد کلاً تأیید شد، درستی ۳ درصد به نحو جزئی مورد تأیید قرار گرفت، ۱۴ درصد پرونده ها مورد مساعدت قرار گرفت و ۵۶ درصد نیز تأیید نشد. براساس گزارش سال ۲۰۱۷ ادارات دولتی یا بخش اداری، بزرگ ترین سرچشمه های شکایت ها را تشکیل می دهد (با ۵/۳۱ درصد شکایت در مقایسه با ۴/۳۸ درصد شکایت در سال ۲۰۱۶)، پس از آن مقامات محلی (با ۲/۲۸ درصد در قیاس با ۶/۲۷ درصد در سال ۲۰۱۶) در رتبه بعدی شکایت ها قرار دارند و

۱۰ - رک: درگاه ملی آمار ایران به نشانی: <https://www.amar.org.ir>

11 - See: Tyndall, Peter, « Improving Public Services », Annual Report 2017, 34th Annual Report, Office of the Ombudsman, Dublin, Ireland, p. 7.

بخش بهداشت و مراقبت‌های اجتماعی (با ۱/۲۰ درصد در قیاس با ۷/۱۹ درصد شکایت) در مرتبه بعد قرار دارد. از ۹۵۳ شکایتی که از ادارات دولتی یا همان بخش اداری شده، ۶۵۵ شکایت، مربوط به تأمین اجتماعی بود، ۸۷ شکایت مربوط به وزارت کشاورزی، خوراک و آبزیان، ۶۵ شکایت علیه مأمورین عالی‌رتبه مالی، ۳۲ شکایت از وزارت دادگستری.

این گزارش رئیس آمبودزمان اظهار می‌دارد که تعداد شکایت‌ها از حیث گستردگی همچون سال ۲۰۱۶ باقی‌مانده، اما تعداد بازرسی‌های سیستمی و مبتنی بر خلاقیت فردی، به بالاترین سطح خود رسید. پیتر تیندال به بازرسی از نحوه اجرای طرح «عدالت ترمیمی مگدالین» توسط وزارت دادگستری اشاره کرد، که در گزارش پیشین آمبودزمان پوشیده ماند و موجب شد تا وزیر دادگستری ضمن صدور اعلامیه‌ای التزام خود به اجرای کامل تمام پیشنهادها مطرح شده در گزارش موسوم به «فرصت گمشده» را اعلام نماید. دفتر آمبودزمان بر ادامه همکاری با وزارت دادگستری برای پرهیز از تأخیر در اجرای پیشنهادها آمبودزمان تأکید کرد.

حدود ۱۰۹ شکایت از ۸۵۲ شکایت مقامات محلی، علیه شورای شهر دابلین بود، ۷۲ شکایت علیه شورای شهرستانی کرک و ۶۶ شکایت علیه شورای شهر کرک، ۵۹ شکایت علیه شورای شهر لیمریک و شورای شهرستانی لیمریک، ۴۸ شکایت از شورای شهر گولوی و ۴۶ شکایت از شورای شهرستانی گولوی. تعداد ۵۳۸ شکایت علیه مدیریت اجرایی خدمات بهداشتی^۱ یا دستگاه‌هایی که از طرف آن کار می‌کنند و ۲۴۶ شکایت از این تعداد علیه بیمارستان‌ها بود. ۷۰ شکایت مربوط به آژانس تاسلا^۲ بود، ۴۴ شکایت علیه مسئولان ایمنی جاده و ۳۵ شکایت از جامعه حقوقی ایرلند. تعداد ۲۰۲ شکایت از دستگاه‌های آموزشی بود؛ در حالی که شکایت‌های مربوط به خانه‌های غیردولتی سالمندان، نسبت به سال قبل دو برابر شده بود و به ۶۶ شکایت رسید.

رئیس آمبودزمان جمهوری ایرلند در رابطه با نیازهای مربوط به جابه‌جایی معلولین در این گزارش چنین آورده است که امتیاز حمل‌ونقل موتوری و طرح‌های مجوز حمل‌ونقل هر دو در زمان رئیس پیشین امیلی اوریلی که آن‌ها را خلاف و ناقض قوانین برابری و ناعادلانه می‌دانست متوقف شدند. در این گزارش پیتر تیندال مدعی شد، طرح جایگزینی که وعده داده شده بود سال‌ها است که به تأخیر افتاده است. این مشکل با این واقعیت در آمیخته که طرح مسافره‌های معلول و مسافره‌های معلول که امتیازات مالیاتی را تأمین می‌کند، ضوابط دسترسی محدود و غیرسودمندی دارد؛ بنا بر این گزارش، با افزایش احساس محرومیت و ناامیدی بود که لایحه نشست بهار/ تابستان تهیه شد اما عنوان آن هنوز اعلام نشده است. آمبودزمان، به کم‌بودن شکایت‌های مربوط به فصل سوم قانون معلولین نیز، به‌عنوان مسئله‌ای «بسیار ناامیدکننده» اشاره می‌کند.

1 - HSE

2 - Tusla

درباره ضمانت اجرایی پیشنهادهای دفتر آمبودزمان، برخی گمان می‌کنند که به دلیل عدم وجود قدرت اجبار و الزام آور، پیشنهادهای آمبودزمان بی‌تأثیر است اما در عمل قضیه چیز دیگری است. در بیش از سی سال که از تأسیس آمبودزمان می‌گذرد تنها یک پیشنهاد به صورت مطلق، قطعی و بی‌قید و شرط رد شده است که آن نیز پس از سال‌ها بار دیگر طرح و اجرا شد.^۱

پس از ارائه نمای کلی حاکم بر وضع شکایت‌ها در سال ۲۰۱۷ برخی پرونده‌ها به عنوان مطالعات موردی گزارش شده که برخی از مهم‌ترین آن‌ها در زیر خواهد آمد؛ توجه به پرونده‌های یاد شده در این گزارش، نشان می‌دهد که اصلی‌ترین موارد، موضوعات و شکایت‌های واصله به دفتر آمبودزمان در سال ۲۰۱۷ از نظر رئیس این نهاد و همکارانش چه بوده است.

نمونه‌های موردی

تأخیر در جابه‌جایی بیمار

فردی از اینکه در فراهم کردن زمینه انتقال برادر مرحومش از بیمارستان دانشگاهی لترکنی به بیمارستان دانشگاهی گولوی، برای انجام بررسی‌های ارولوژیک، ۱۲ روز تأخیر افتاد و در همین حین شرایط برادرش پیش از انتقال بدتر شد و درگذشت، شکایت کرد. شاکی احساس کرد که اقدامات کافی برای مراقبت در جابه‌جایی صورت نگرفته است مضافاً اینکه برادر او چندین بار در بیمارستان زمین خورد و از این بابت نیز سختی و رنج دید. خانواده از اینکه بیمارستان درباره زمین خوردن‌های متوفی به ایشان چیزی نگفته بود، شکایت کردند. بر طبق آنچه بازرس گفته بود: واضح بود که هیچ پروتکل مورد توافقی که روال انتقال بیماران میان دو بیمارستان را تحت پوشش قرار دهد وجود نداشت. مشاور دخالت کمی در فرایند انتقال داشت و تمام هماهنگی‌ها توسط تلفن به‌طور شفاهی، صورت گرفت که همین امر منجر به مشکلات جدی شد. یک گروه بیمارستانی، رسیدگی به مسائل پیش آمده را به عهده گرفت.

دختری که به او اخطار داده شد

دختر ۱۸ ساله‌ای که به خاطر ترک پناهگاه روستایی‌اش برای تکمیل تحصیل در شهر دابلین، مورد اخطار واقع شده بود، بازرس را مجبور کرد تا از آژانس پذیرش و ادغام پناه‌جویان^۲ بخواهد پرونده را بازنگری کند. او به‌عنوان یک کودک نابالغ درخواست پناه‌جویی کرده بود و در پنجمین سال، در مدرسه‌ای در شهر دابلین سال ۲۰۱۶ درحالی آغاز به تحصیل کرد که با عمه خود زندگی می‌کرد اما این نکته دیده نشده بود. در آوریل ۲۰۱۷ یک مرکز اقامت منطقه‌ای برای وی تعیین شد. مدیر، در رفتن به شهر دابلین برای تحصیل در طول هفته و بازگشت وی در پایان هفته، تا پایان پنج سال تحصیلی، او را مساعدت کرد. این دختر در طول چند هفته در اقامتگاه خود در مرکز پناه‌جویان غایب بود و آژانس

1 - See: *ibid*, p. 8.

2 - RIA

پذیرش و ادغام پناهجویان^۱ برای وی نامه اخطار منتشر کرد. بازرسی آمبودزمان گفت به نظر نمی‌رسد تصمیم آژانس پذیرش و ادغام پناهجویان، با سیاست‌های آژانس در خصوص نگهداری ساکنین در اقامتگاه نزدیک به دیگر اعضای خانواده در کشور و کمک به ادامه تحصیل ایشان، ناسازگار باشد. آژانس پذیرش و ادغام پناهجویان، اجازه انتقال به مرکز اقامتگاه دابلین را به این دختر داد.

قصور در ثبت سوابق پزشکی

یک زن از مشکلی که هنگام دسترسی به خدمات منظم پایش‌های سلامت در مورد پاهای خود، داشت، شکایت کرد. او مبتلا به دیابت بود و اگر پاهایش به‌طور منظم معاینه نمی‌شد، خطر قطع انگشتان وجود داشت. هنگامی که او با بازرسی تماس گرفت، شش ماه از آخرین ملاقاتش با پزشک گذشته بود. او مدعی بود که یادداشتی دریافت کرده مبنی بر اینکه در حال حاضر قرار ملاقاتی در آینده قابل پیش‌بینی، به او داده نخواهد شد. مدیر اجرایی خدمات بهداشتی^۲ گفته بود ناکامی در به‌روزرسانی اطلاعات رایانه‌ای این خانم پس از آخرین ارزیابی وی، موجب شد تا او بیماری کم‌خطر، باقی بماند و از این‌رو هیچ وقتی در آینده برای ملاقات او با پزشک برای وی تعیین نشود. در پی این شکایت، بازرسی با مدیر اجرایی خدمات بهداشتی^۳، تماس می‌گیرد، خطا معلوم می‌شود و حق تقدم وی از نو به‌نگام‌سازی می‌شود.

آمبودزمان و ارتقای خدمات عمومی

در بخش پنجم، گزارش ۲۰۱۷ آمبودزمان ایرلند، چند اقدام مهم دفتر آمبودزمان، در راستای ارتقای خدمات عمومی از طریق مشارکت بیرونی توضیح داده شده است.

- یکم تهیه کتابچه راهنمای بازرسی که به بازرسان در شناخت منابع، یادگیری و یاددهی بازرسی کمک می‌کند؛
- دوم گسترش خدمات آمبودزمانی به مناطق؛ در این راستا تجربه گسترش خدمات به شهر واترفورد در سال ۲۰۱۷ گزارش شد. که در آن طی کنفرانسی چگونگی ارتقای خدمات عمومی در شهر واترفورد به‌واسطه شکایت‌ها مورد بررسی علمی قرار گرفت. با ارائه‌دهندگان محلی خدمات عمومی دیدارهایی صورت گرفت و برگزاری نشست‌های آموزشی برای کارکنان مراکز اطلاعات شهروندان در شهر واترفورد و در نهایت خدمات دریافت شکایت‌های مردمی، اقدامات دیگری در این راستا بودند. علاوه بر این گزارش سال ۲۰۱۷ از برگزاری دوره‌های کوتاه آموزشی درباره شکایت در «مراکز اطلاعات شهروندان»^۴ و همچنین مشارکت در نمایشگاه‌های شهرهای دابلین و گولوی نیز توضیحاتی ارائه می‌دهد.

1 - RIA

2 - HSE

3 - HSE

4 - CICS

• سومین اقدامی که برای ارتقای خدمات عمومی از طریق مشارکت بیرونی در گزارش آمده است، بسط حوزه اختیارات آموذمانی به زندان‌ها است؛ به طوری که زندانیان نیز بتوانند از خدمات آموذمانی بهره‌مند شوند. در این زمینه سامانه رایانه‌ای سازمان خدمات زندان‌های ایرلند^۱ به سیستم شکایت آموذمان متصل شد و دیدارهایی نیز میان مقامات رسمی ایرلند جنوبی و ایرلند شمالی صورت گرفت.

• چهارم ریاست بر مؤسسه بین‌المللی آموذمان^۲؛ این مؤسسه تنها سازمان جهانی برای همکاری میان ۱۸۰ آموذمان از بیش از ۹۰ کشور دنیا است که اعضای خود را در تلاش برای تمرکز بر حکمرانی خوب و ظرفیت‌سازی، مستقیماً از طرق سه‌گانه (۱) آموزش (۲) پژوهش و (۳) یارانه‌هایی برای طرح‌ها، پشتیبانی و حمایت می‌کند.

• در سال ۲۰۱۶ رئیس آموذمان ایرلند به‌عنوان رئیس مؤسسه بین‌المللی آموذمان^۳ انتخاب شد. حاصل ریاست بر این مؤسسه تولید یکی از بهترین مقالات کاربردی با عنوان «حفظ تغییرات مؤثر»، در سال ۲۰۱۷ بود که نمودار تجارب اعضای این مؤسسه از سراسر جهان را مبنی بر میزان مقبولیت، ضمانت اجرایی و از همه مهم‌تر اجرای کامل توصیه‌هایشان ترسیم می‌کرد. پس از آن نیز نگارش مقالات کاربردی دیگری آغاز شد که برخی از آن‌ها در سال ۲۰۱۸ منتشر خواهد شد.

آموذمان و خود اصلاح‌گری

فصل ششم گزارش ۲۰۱۷ به موضوع بهبود خدمات عمومی از راه ارتقای خدمات خود آموذمان اختصاص یافته است. در این راه آموذمان پنج نکته را مهم دانسته و مدنظر قرار داده است؛

* نکته نخست، طرح‌های راهبردی و ارزش‌های سازمانی؛ اولین نکته طرح‌های راهبردی و ارزش‌های سازمانی است که در اهداف بیانیه راهبردی سال ۲۰۱۶ تا ۲۰۱۸ آمده بود. ارزش‌های سازمانی، همواره مقدم بر چگونگی کارکرد آموذمان است و با عملکردها و سیستم آموذمان به‌هم‌پیچیده و آمیخته است. دفتر آموذمان، طی دوره‌های آموزشی که درباره بیانیه راهبردی برگزار نمود، با ارائه‌دهندگان خدمات عمومی در راستای ارتقای استانداردهای خدمات عام، همکاری کرد و منابع قابل ملاحظه‌ای را برای آماده‌سازی در راستای گسترش حوزه وظایف خود به قلمرو شکایت‌هایی که بی‌واسطه دریافت می‌شود، اعطا نمود. تیم اختصاصی طرح، دیدارهای بین‌آژانسی را ترتیب داد؛ نشست‌هایی درباره اطلاعات برگزار کرد و دیدارهای مشابهی در محل با کارکنان و ساکنین داشت تا نوع مسائلی را که ممکن است پیش‌آید بهتر درک کند.

سامانه جدید مدیریت اسناد که پیش از این پیمانی به چالش کشیده شده بود، اینک برپا شده و کار روی وب‌سایت روزآمد دفتر آموذمان و سیستم مدیریت پرونده، در مرحله پیشرفته است.

1 - IPS

2 - The International Ombudsman Institute (IOI)

3 - IOI

* نکته دوم، خدمت‌رسانی کارآمد ما؛ در سال ۲۰۱۷ زیرساخت ICT آمبودزمان نوسازی شد تا خدمات بهتری به شکایت‌کنندگان ارائه کند و رابطه بهتری میان شکایت‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات برقرار شود. از سوی دیگر از طریق اینترنت داخلی تبادل اطلاعات و تسریع در یادگیری میان تیم فعال در دفتر آمبودزمان نیز محقق شد. آماده‌سازی سامانه جدید مدیریت اطلاعات که بهره‌برداری از آن در اوایل سال ۲۰۱۸ آغاز می‌شود نیز دستاورد دیگری در این زمینه است. راه‌اندازی سایت جدید آمبودزمان در سال ۲۰۱۸ که در طراحی آن انتظارات ارباب‌رجوع‌ها، امنیت، قابل اطمینان بودن و سهولت در بهره‌برداری توسط کاربران نیز مدنظر بوده، گام مهم دیگری است که برداشته شده است.

* نکته سوم، سنجش کیفیت و روند بررسی؛ به‌منظور سنجش کیفیت خدمات آمبودزمانی، شاخص‌هایی تعریف شد که خدمات را از حیث فرایندها، فرصت‌ها و زمان موجود، ارتباطات و میزان دقت و صحت می‌سنجد. در سال ۲۰۱۷ آمبودزمان در ارتقای چارچوب شاخص‌های خدماتی که برای تمام اعضای اتحادیه آمبودزمانی (متشکل از دفاتر آمبودزمانی بریتانیایی و ایرلندی) تهیه شده بود نیز مشارکت داشت.

در بحث بازنگری و تجدیدنظر، ممکن است آمبودزمان در شرایط خاص، شکایتی را مورد بازنگری قرار دهد و در مورد حکم آن تجدیدنظر کند. این بازنگری توسط تیم دو نفره‌ای انجام می‌شود متشکل از مقام ارشدی که نخستین بار شکایت را بررسی کرد و حکم داد و نفر دوم، کسی که در رسیدگی به شکایت و صدور حکم صادره، پیش‌از این دخیل نبوده‌است. درخواست تجدیدنظر باید ظرف مدت یک ماه پس از دریافت حکم صادره از سوی آمبودزمان، به دفتر آمبودزمان واصل شود.

در سال ۲۰۱۷ تعداد ۱۵۴ درخواست تجدیدنظر ثبت شد که این عدد ۵ درصد تمام پرونده‌هایی است که در این سال رسیدگی شد و از این ۱۵۴ درخواست تنها ۱۴ درخواست برای بررسی مجدد مورد تأیید قرار گرفت.

* نکته چهارم، تکلیف حتمی توجه به حقوق بشر و مسئله برابری؛ قانون برابری و حقوق بشر ایرلند مصوب ۲۰۱۴، دستگاه‌های دولتی را به رعایت حقوق بشر و برابری مکلف می‌کند. آمبودزمان ایرلند به‌منظور اجرای این قانون، کارگروهی تشکیل داد تا وظایف دفتر آمبودزمان در زمینه حقوق بشر را گردآوری کنند. همچنین دوره‌های آموزشی نیز در زمینه حقوق بشر و برابری برای کارکنان آمبودزمان برگزار شد تا چگونگی به‌کارگیری نگاه حقوق بشری را در رسیدگی به پرونده‌ها بیاموزند.

* نکته پنجم، یادداشت تفاهم با شورای پزشکی؛ از دیگر اقدامات آمبودزمان در سال ۲۰۱۷ امضای یادداشت تفاهم با شورای پزشکی بود که امکان تبادل اطلاعات، شکایت‌ها و همکاری‌های تحقیقاتی، پروژه‌ای و برگزاری نشست‌های مشترک میان طرفین را فراهم می‌کرد.

انتظارات و چشم‌اندازهای پیش‌روی

رئیس آمبودزمان برای سال ۲۰۱۸ انتظارات و چشم‌اندازهایی را مدنظر قرار داده که به‌شرح زیر بیان

می شود:

۱. همکاری با دستگاه‌های مشارکت‌کننده‌ای که نظارت بر عملکرد آن‌ها در حوزه وظایف آمبودزمان است، به منظور اطمینان از برقراری سیستم‌های کارآمدی شکایت‌ها.
۲. تلاش برای درک منافع مدیریت اطلاعات قوی، به منظور حمایت از تحلیل تصمیمات و تمایلات شغلی.

آمبودزمان در سال آینده به شکایات مربوط به حوزه سلامت و مراقبت‌های دوران پیری خواهد پرداخت و در مرحله بعد پرداختن به شکوفایی و اشتغال افراد ناتوان ذهنی در دستور کار است تا این افراد نیز بتوانند زندگی در جامعه را فراگیرند.

پیوست‌های آماری

در پایان گزارش ۲۰۱۷ آموذمان جمهوری ایرلند، پس از اتمام فصل ششم، ضمیمه گزارش، حاوی جداول و نمودارهای آماری در خصوص عملکرد آموذمان به شرحی که می‌آید، ارائه شده است.

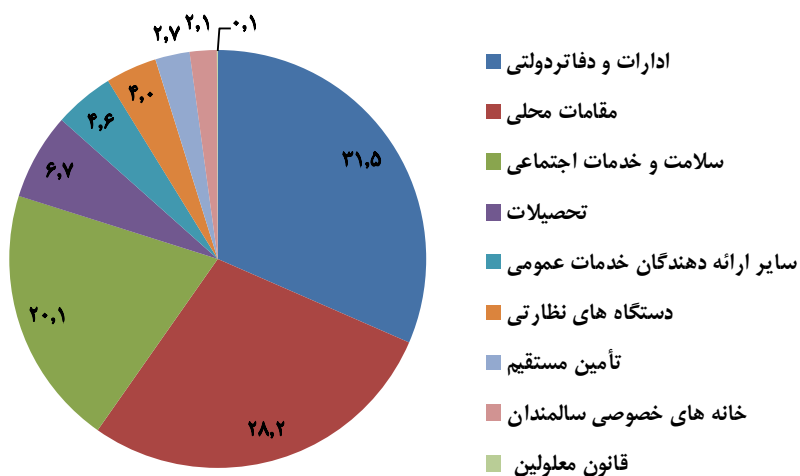
جدول ۱- جمع کل‌ها

۶۴۸	شکایت‌های مؤکول شده از سال ۲۰۱۶
۳۰۲۱	شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷ (ارائه‌دهندگان خدمات در حوزه قضایی)
۳۰۶۰	شکایت‌های مختومه در سال ۲۰۱۷
۶۰۹	شکایت‌هایی که به سال ۲۰۱۸ موکول شد
۱۶۷۵	درخواست‌ها ۲۰۱۷
۸۵۰	شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷ علیه دستگاه‌های اداری خارج از صلاحیت رسیدگی توسط آموذمان (برای مثال بانک‌ها و شرکت‌های خصوصی)

جدول ۲- شکایت‌های واصله توسط بخش‌های مختلف

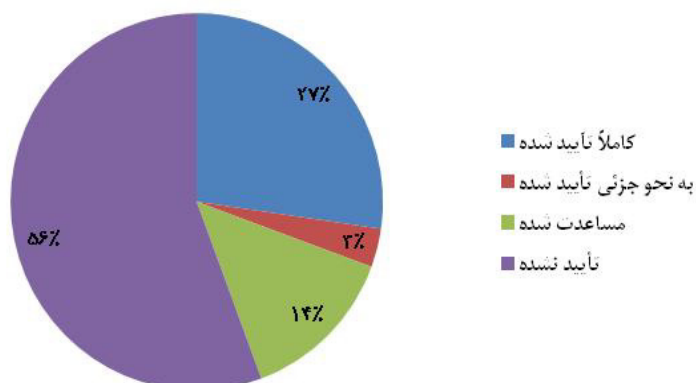
درصد	شکایت	بخش‌ها
۳۱,۵	۹۵۳	ادارات و دفاتر دولتی
۲۸,۲	۸۵۲	مقامات محلی
۲۰,۱	۶۰۸	سلامت و خدمات اجتماعی
۶,۷	۲۰۲	تحصیلات
۴,۶	۱۴۰	سایر ارائه دهندگان خدمات عمومی
۴,۰	۱۲۰	دستگاه‌های نظارتی
۲,۷	۸۱	تأمین مستقیم (مراکز: RIA/ IRPP/ERO)
۲,۱	۶۳	خانه‌های خصوصی سالمندان
۰,۱	۲	قانون معلولین
	۳۰۲۱	مجموع

نمودار شکایت های واصله توسط بخش های مختلف

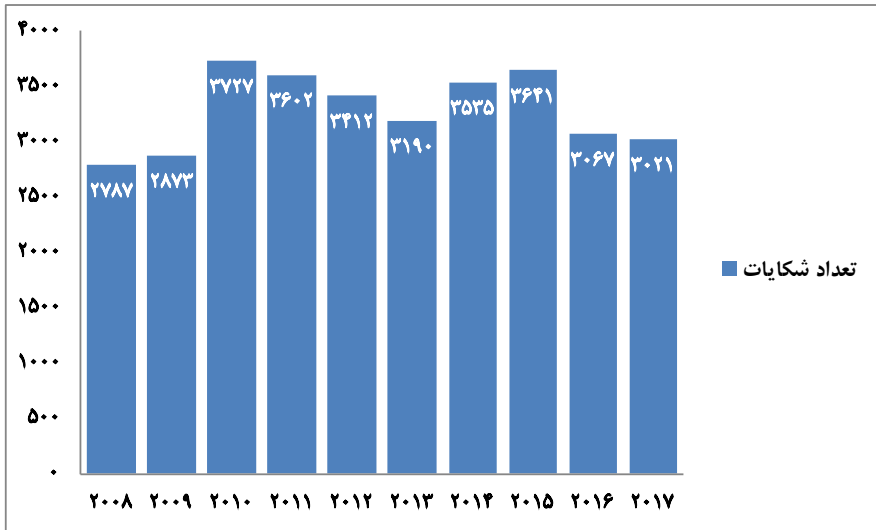


جدول ۳- شکایت های خاتمه یافته با نتیجه

وضع شکایت ها	تعداد	درصد
کاملاً تأیید شده	۴۲۱	۲۷/۳
به نحو جزئی تأیید شده	۵۱	۳/۳
مساعدت شده	۲۱۲	۱۳/۷
تأیید نشده	۸۵۸	۵۵/۶
مجموع	۱۵۴۲	



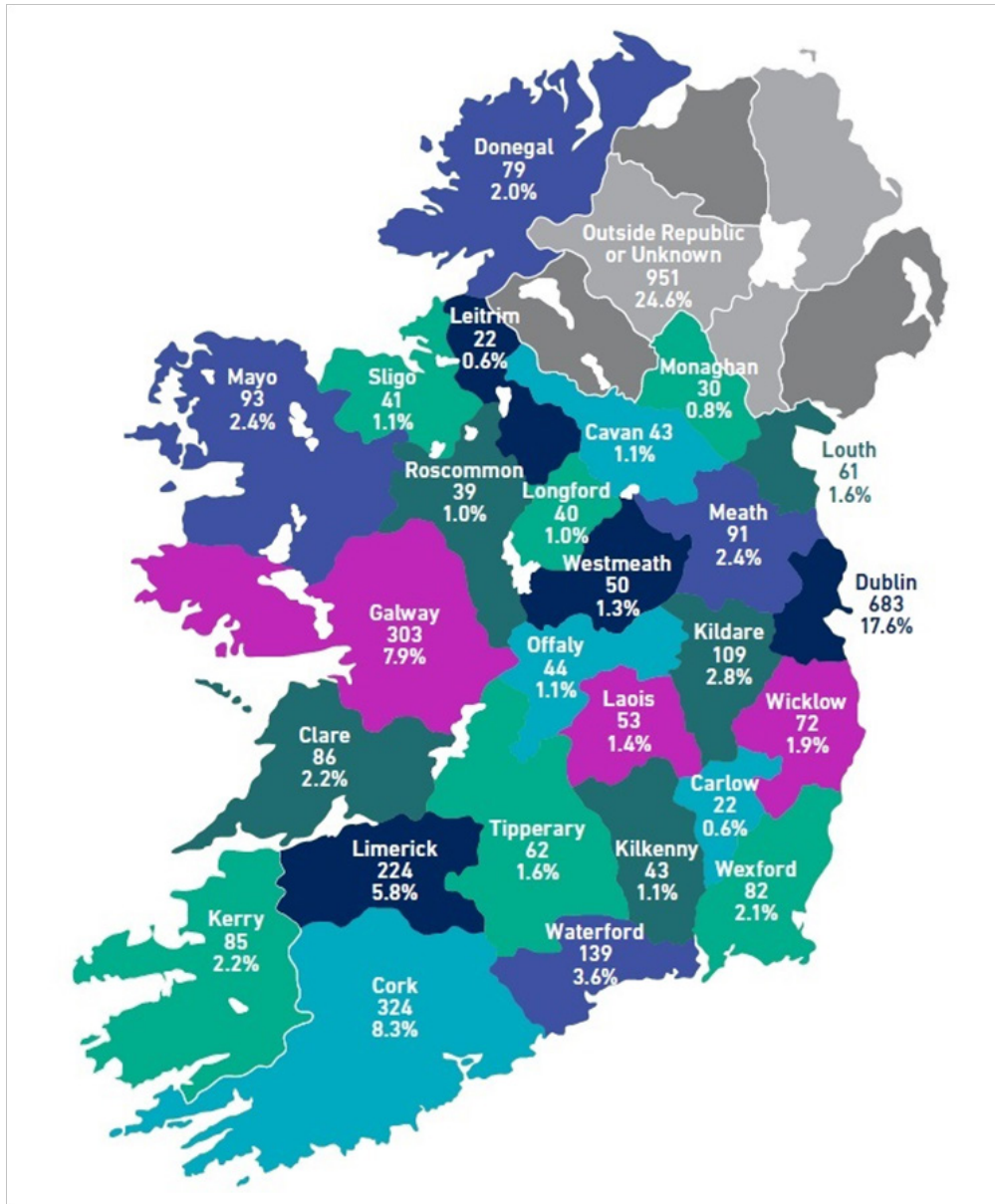
جدول ۴- روند دهساله دریافت شکایاتها



جدول ۵ - شکایت‌های دریافتی براساس شهرستان

مجموع شکایت‌ها: ۳۸۷۱

شامل شکایت‌های خارج از حوزه قضایی، علیه دستگاه‌های اداری



جدول ۶- ادارات و دفاتر دولتی

شکایت‌هایی که در سال ۲۰۱۷ دریافت و رسیدگی آن‌ها خاتمه یافت									
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و نایگانی شده	مساعدت شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید نشده	دریافتی	
۶۷۳	۱۴	۲۰۶	۲۶۲	۶۸	۴۳	۱	۷۹	۶۵۵	تأمین اجتماعی
۱۰۵	۴	۵۵	۱۱	۱۹	۴		۱۲	۸۷	کشاورزی، خوراک و شیلات
۶۶	۱۰	۱۴	۲۹	۷	۲	۱	۳	۶۵	مأموران مالیاتی
۳۳	۲۷						۶	۳۲	دادگستری
۲۵	۱۸	۲	۲	۲			۱	۲۴	تحصیلات و مهارت‌ها
۲۱	۲	۲	۷	۱	۱		۸	۲۳	امور خارجه و تجارت
۱۵		۶	۲	۱			۶	۱۵	سازمان تثبیت دارایی‌ها
۸	۷	۱						۱۱	بودجه عمومی و بازسازی
۱۲	۲	۳	۱	۱			۵	۷	مسکن، برنامه ریزی، اجتماع و دولت محلی
۵		۲		۱			۲	۶	سلامت
۴		۱	۱		۱		۱	۵	دفتر دبیرکل
۴		۳		۱				۳	هنر، میراث و منطقه‌های ایرلندی زبان
۵		۲	۱	۱			۱	۳	حمل و نقل و گردشگری و ورزش
۳	۱	۱		۱				۲	دفتر امور عمومی
۱۲	۴	۵		۱			۲	۱۵	سایر ادارات و دفاتر دولتی
۹۹۱	۸۹	۳۰۳	۳۱۶	۱۰۴	۵۱	۲	۱۳۶	۹۵۳	مجموع

جدول ۶ (الف) - وزارت تأمین اجتماعی

شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷	
۱۲۵	پرداخت‌های مربوط به عدم اشتغال
۱۱۲	کمک هزینه‌های مازاد
۸۵	هزینه‌های معلولیت، از کار افتادگی و زایمان
۷۶	سالندان و مستمری بگیران
۳۷	پرستاران خانگی سالندان
۲۵	طرح‌های بازگشت به کار/ تحصیلات
۲۴	پرداخت مربوط به بیوه‌ها و خانواده‌های تک‌والد
۲۳	مکمل درآمد خانواده
۱۸	فوق‌العاده سوخت و طرح‌های رایگان
۱۷	بیمه کارفرمایان و کارمندان
۱۷	طرح‌های آموزشی/ استخدام
۱۵	حق اولاد
۱۱	مزایای مصدومیت حین اشتغال
۷۰	پرداخت‌های دیگر و متفرقه
۶۵۵	مجموع

جدول ۶ (ب) - وزارت کشاورزی، خوراک و شیلات

شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷	
۱۲	طرح گزینه‌های کشاورزی - محیط زیستی
۱۰	طرح پرداخت پایه
۸	طرح جواز به‌کارگیری مجدد کارکنان
۷	پرداخت مزرعه‌های انفرادی
۷	طرح حق بیمه جنگل
۲	ذخائر ملی
۲	مجوز ماهیگیری در دریا و آبی‌پروری
۱	طرح بیماری «ایراد»
۱	کمک‌های منطقه‌ای
۱	طرح شناسایی قطعه زمین
۱	مجوزهای دریایی/ پیشاساحلی

شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷	
۱	طرح بهبود/ توسعه مزرعه
۱	راهبر
۳۳	متفرقه
۸۷	مجموع

جدول ۶ (پ) - دفتر مأموران مالیاتی

شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷	
۱۵	مالیات بر درآمد
۶	مالیات ثبت وسیله نقلیه
۵	مالیات دارایی‌های ملکی
۴	حقوق گمرکی و مالیات‌های غیرمستقیم
۳	تصرف وسایل نقلیه/ دارایی
۲	مالیات بر درآمدهای سرمایه‌ای
۱	مالیات بر منافع سرمایه‌ای
۲۹	مالیات‌های متفرقه
۶۵	مجموع

جدول ۷- مقامات محلی - شکایت‌های واصله و مختومه در سال ۲۰۱۷

شکایت‌های واصله و مختومه در سال ۲۰۱۷									
مجموع	خارج از صلاحیت	خاتمه یافته						دریافتی	
		تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و بایگانی شده	مساعده شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید شده		
۴		۱	۲	۱				۳	شهرستان کالو
۱۰		۲	۲	۵			۱	۹	شهرستان کاوان
۲۴		۷	۱۰	۲	۱		۴	۱۸	شهرستان کلیر
۶۷	۴	۱۲	۲۱	۱۰	۷		۱۳	۶۶	شهر کرک
۷۲	۵	۱۷	۲۵	۸	۱	۳	۱۳	۷۲	شهرستان کرک
۳۵	۳	۱۳	۶	۳	۲		۸	۳۹	شهرستان دونگال
۱۲۲	۱۱	۳۵	۴۰	۱۸	۶	۱	۱۱	۱۰۹	شهر دابلین
۲۶	۱	۱۰	۶		۲		۷	۲۵	شهرستان دان‌لاویری‌راشداون
۲۵	۲	۱۳	۵	۱	۲		۲	۲۰	شهرستان فینگال
۴۹	۲	۱۱	۱۳	۸	۲	۱	۱۲	۴۸	شهر گولوی
۴۵	۸	۹	۱۴	۳	۴		۷	۴۶	شهرستان گولوی
۳۱	۴	۱۲	۵		۷	۱	۲	۲۰	شهرستان کری
۲۵	۴	۴	۲	۶	۲	۲	۵	۲۸	شهرستان کیلدیر
۱۳	۱	۴	۴	۲			۲	۱۵	شهرستان کیلکنی
۲۱	۱	۶	۴	۶	۱		۳	۲۳	شهرستان لویش
۸		۳	۲	۳				۷	شهرستان لیترم
۶۱	۲	۹	۱۸	۵	۷	۱	۱۹	۵۹	شهر و شهرستان لیمریک
۵	۱	۱	۲		۱			۷	شهرستان لانگفورد
۱۹	۱	۷	۴	۴			۳	۱۵	شهرستان لاوث
۱۵		۵	۳	۳	۱		۳	۲۰	شهرستان می‌یو
۲۹		۸	۶	۴	۱		۱۰	۳۱	شهرستان میث
۵	۲		۱				۲	۴	شهرستان ماناهان
۱۱	۲	۱	۵	۱	۱		۱	۱۴	شهرستان آفالی
۹	۱	۳	۲		۱	۱	۱	۸	شهرستان روس کامان
۵		۲	۳					۴	شهرستان اسلاپگو
۲۹	۳	۹	۷	۱	۲	۱	۶	۲۹	شهرستان دابلین جنوبی

شکایتهای واصله و مختومه در سال ۲۰۱۷									
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	خاتمه یافته				تأیید شده	دریافتی	
			نیمه کاره متوقف شده	متوقف و بایگانی شده	مساعدت شده	به نحو جزئی تأیید شده			
۳۱	۱	۱۰	۵	۵	۵	۱	۴	۲۴	شهرستان تیبه پری
۲۸	۳	۵	۹	۳	۲		۶	۳۱	شهر و شهرستان واترفورد
۶				۱	۱		۴	۵	شهرستان وست میث
۳۳	۳	۹	۱۰	۵	۲		۴	۲۸	شهرستان وکسفورد
۲۰	۲	۳	۷	۳	۳		۲	۲۵	شهرستان ویکلو
۸۸۳	۶۷	۲۳۱	۲۴۳	۱۱۱	۶۴	۱۲	۱۵۵	۸۵۲	مجموع

جدول ۷ (الف) - مقامات محلی - شکایتهای واصله در سال ۲۰۱۷

شکایتهای واصله در سال ۲۰۱۷	
۳۷۹	مسکن
۱۶۶	تخصیص و واگذاری
۸۷	تعمیرات
۲۵	مقام عالی رتبه حوزه مسکن
۲۴	رفتارهای ضد اجتماعی
۲۳	وامها و تسهیلات مالی
۱۸	پرداخت کمک هزینه مسکن (HAP)
۱۲	کرایهها
۱۰	برآورد مسکن
۸	فروش
۶	طرح کمک هزینه اجاره
۱۵۳	برنامه ریزی
۱۱۴	اجرا
۳۹	مدیریت
۶۰	جادهها و ترابری
۵۳	اسکان غیراصولی شخصی

شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷	
۲۷	جرائم آمدوشد و پارکینگ
۱۸	آلودگی هوا
۱۴	پارک‌ها و فضاهای باز
۱۱	کمک هزینه مسکن برای سالمندان
۱۰	قبرستان‌ها
۸	فاضلاب‌ها و زه‌کشی
۷	مالیات بر منابع نیرو
۵	دفن پسماند
۴	ذخیره آب
۳	اماکن متروکه
۳	خدمات بهداشت محیطی
۳	قیمت‌ها
۲	تملك زمین / حقوق
۲	مدیریت املاک
۹۰	سایر
۸۵۲	مجموع

جدول ۸- بخش بهداشت و مراقبت‌های اجتماعی

۱۴۱ شکایت‌های واسله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷									
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	خاتمه یافته					دریافت شده	
			نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و بایگانی شده	مساعدت شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید شده		
مدیر خدمات بهداشتی									
۵۷		۱۱	۲۴	۸	۷	۱	۶	۵۹	دارویی و پزشکی عمومی
۲۷	۱	۱۶	۴	۴	۱	۱		۲۹	طرح حمایت از خانه سالمندان
۱۲				۱	۱		۱۰	۵	کارت بیماری طولانی مدت
۴		۱	۱				۲	۳	طرح پرداخت دارو
۴	۱	۱	۱	۱				۲	خدمات آمبولانس
۳۹	۱۱	۱۱	۱۱	۶				۳۸	سایر
بهداشت و مراقبت‌های اجتماعی									
۲۴۸	۴۸	۳۴	۴۸	۳۳	۳۱	۱۷	۳۷	۲۴۶	بیمارستان‌ها - عمومی
۵۲	۱۰	۷	۱۱	۶	۷	۱	۱۰	۵۵	مراقبت‌های اولیه و عمومی
۱۹	۴	۲	۵	۷	۱			۲۰	بیمارستان‌ها - روان پزشکی
۱۹	۱	۳	۳	۴	۵		۳	۱۷	خدمات معلولیت
۱۰	۱	۶		۲			۱	۱۲	دستورالعمل کشورهای همسایه
۷		۱	۱	۳		۱	۱	۹	خدمات امور اجتماعی
۵	۲			۱	۲			۷	خدمات دندانپزشکی
۴			۱		۱		۲	۵	طرح درمان در خارج از کشور
۱					۱			۱	خانه سالمندان دولتی
۳۳	۱۱	۶	۶	۳	۴		۳	۳۰	سایر
۶۳	۱۶	۴	۲۵	۷	۲	۴	۵	۷۰	توسلا- آژانس کودک و خانواده
۶۰۴	۱۰۶	۱۰۳	۱۴۱	۸۶	۶۳	۲۵	۸۰	۶۰۸	مجموع

جدول ۹- بخش تحصیلات

۱۶ شکایت‌های واصله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷									
خاتمه یافته								دریافت شده	
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	توقف نیمه‌کاره شده	توقف و بازرگانی نشده	مساعده شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید شده		
۲		۱	۱					۲	هیئت مدیره آموزش و پرورش دابلین و دان لاهیر
۸		۴	۴					۹	دانشگاه شهر دابلین
۱۰	۱	۲	۴	۱	۱		۱	۷	مؤسسه فناوری دابلین
۲۴	۱	۱۳		۸	۲			۳۴	کالج هی یر/در
۴			۳	۱				۴	مؤسسه فناوری کارلو
۵		۱	۱	۱	۱	۱		۶	مؤسسه فناوری اسلیگو
۵		۲	۳					۴	مؤسسه فناوری تاله
۱			۱					۳	هیئت مدیره آموزش و پرورش لیتریک و کلر
۳		۲		۱				۲	مؤسسه فناوری شهر لیتریک
۲			۱	۱				۲	هیئت مدیره آموزش و پرورش لاوت/امیث
۲		۲						۳	کالج ملی ایرلند
۵	۱		۱	۲			۱	۵	دانشگاه ملی گولوی ایرلند
۳	۱		۱				۱	۴	دانشگاه ملی منیوت ایرلند
۱۵	۱	۹		۲	۱	۲		۱۴	کمسیون دولتی امتحانات
۷۶		۴۵	۱۳	۱۱	۳	۱	۳	۷۲	واحد پشتیبانی جهانی دانشجویان ایرلند (SUSI)
۹		۳		۲			۴	۹	کالج‌های سه‌گانه شهر دابلین
۶	۱		۱	۲	۱		۱	۵	کالج دانشگاه شهر گُرک
۱۰		۵	۴				۱	۹	کالج دانشگاه شهر دابلین
۸		۸						۲	دانشگاه لیمریک
۱۶	۲	۶	۴	۳	۱			۱۶	سایر
۲۱۴	۸	۱۰۳	۴۲	۳۵	۱۰	۴	۱۲	۲۰۲	مجموع

جدول ۱۰- دستگاه‌های نظارتی

شکایت‌های واصله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷									
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و بازگایی شده	مساعدت شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید شده	دریافت شده	شکایت‌های واصله و خاتمه یافته
۱							۱	۰	سازمان فرزندخواندگی
۱	۱							۱	CORU- شورای متخصصین بهداشت و مراقبت‌های اجتماعی
۲	۱	۱						۲	سازمان بهداشت و ایمنی
۱			۱					۱	سازمان اطلاعات سلامت و کیفیت بهداشت
۲			۲					۲	سازمان نظارت بر محصولات بهداشتی
۲		۱	۱					۲	شیلات درون مرزی ایرلند
۱۸	۴	۷	۵		۱		۱	۳۵	انجمن حقوقی ایرلند
۱۲	۵	۳	۴					۱۱	شورای پزشکی
۷		۴	۲	۱				۹	سازمان ملی حمل و نقل
۶			۱		۱		۴	۵	هیئت مدیره پرستاری و مامایی ایرلند
۱	۱							۱	انجمن داروسازی ایرلند
۱				۱				۱	شورای مراقبت اضطراری قبل از بیمارستان
۲		۱		۱				۲	سازمان نظارت بر خدمات دارایی
۵۱	۱	۱۹	۱۶	۱۱		۲	۲	۴۴	سازمان ایمنی جاده
۱			۱					۱	مؤسسه سلطنتی معماران ایرلند
۳		۲		۱				۲	شورای آموزش
۱							۱	۱	شورای دامپزشکی ایرلند
۱۱۲	۱۳	۳۸	۳۳	۱۵	۲	۲	۹	۱۲۰	مجموع

جدول ۱۱- سایر ارائه‌دهندگان خدمات عمومی

شکایت‌های واصله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷									
خاتمه یافته								دریافت شده	
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و تاوانی شده	مساعده شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید نشده		
۱				۱				۱	شورای هنر
۱۴		۱	۶	۳		۲	۲	۱۰	سازمان کارانگوا
۱					۱			۰	هیئت مدیره شرکت محلی شهر کرک
۰								۱	دفتر بررسی های اعتباری
۱۲	۸	۲		۱			۱	۱۲	خدمات دادگاهی
۶۹	۸	۴۲	۳	۵			۱۱	۷۰	درخواست بازنگری هیئت پزشکی رانندگان معلول
۲					۱		۱	۱	خدمات ایرلندی انتقال خون
۱	۱							۱	صلیب سرخ ایرلند
۱۶		۴	۴	۳	۲	۱	۲	۱۴	هیئت کمک های حقوقی
۳	۳							۳	شورای ارزشیابی آسیب های فردی
۱		۱						۱	هیئت تفکیک سولفید آهن
۷	۴	۱					۲	۷	هیئت مستأجرین مسکن
۱	۱							۱	آژانس دولتی سولاس
۱۲		۷	۱	۲			۲	۱۰	سازمان انرژی پایدار ایرلند
۳			۱				۲	۳	کمیسیون تجدیدنظرهای مالیاتی
۲	۱						۱	۲	سازمان تیاگاسک
۲	۱		۱					۲	زیرساخت حمل و نقل ایرلند
۱	۱							۱	آژانس دولتی شهر گولتاچتا
۱۴۸	۲۸	۵۸	۱۶	۱۵	۴	۳	۲۴	۱۴۰	مجموع

جدول ۱۲- خانه‌های سالمندان خصوصی

شکایتهای حاصله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷									
خاتمه یافته								دریافت شده	
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و یابگانی شده	مساعدت شده	تأیید شده به نحو جزئی	تأیید شده		
۱۷	۳	۱	۵	۴		۲	۱	۲۱	مراقبت و درمان
۱۲		۲	۲	۲	۱		۵	۱۴	عدم پاسخ به مکاتبات / عدم ارائه اطلاعات
۴		۱	۱	۱	۱			۶	هزینه های خانه سالمندان
۲				۱			۱	۵	رسیدگی به شکایات
۴				۲			۱	۳	پذیرش / ترخیص
۹	۲		۴	۲		۱		۱۴	سایر
۴۷	۵	۴	۱۳	۱۲	۲	۳	۸	۶۳	مجموع

جدول ۱۳- شکایتهای پناهجویان / پناهندگان در مراکز اقامت در ماه آوریل - دسامبر ۲۰۱۷

دستگاه اداری که علیه آن شکایت شده	تعداد شکایتهای دریافتی	تأیید شده	تأیید نشده	مساعدت شده	متوقف شده، خارج وظایف خارج از حوزه و تأیید شده، خاتمه یافته
آژانس پذیرش و ادغام					
نقل و انتقالات	۳۸	۲	۱۳	۷	۴
نامه‌های مربوط به دستورهای اخراج	۳	۳	۰	۰	۰
سایر	۳	۱	۰	۰	۱
مراکز اقامت پناهندگان / پناهجویان					
اقامتگاه	۱۳	۰	۱	۶	۴
خوراک	۷	۰	۲	۰	۳
امکانات	۳	۰	۱	۰	۱
شکایتهای به کارمند	۳	۰	۰	۰	۳
سایر	۴	۰	۰	۳	۱
برنامه حمایت از پناهندگان ایرلندی					
شکایتهای به کارمند	۲	۰	۰	۰	۰

دستگاه اداری که علیه آن شکایت شده						
تعداد شکایت‌های دریافتی	تأیید شده	تأیید نشده	مساعدت شده	موقوف شده، خارج شده، متوقف شده، خارج از حوزه و طایف	خاتمه یافته	سایر
۲	۰	۰	۰	۰	۰	سایر
مراکز پذیرش و راهنمایی اضطراری						
۱	۰	۰	۰	۰	۰	اقامتگاه
۱	۰	۰	۰	۰	۰	خوراک
۱	۰	۰	۰	۰	۰	سایر
۸۱	۶	۱۷	۱۶	۱۷	۵۶	مجموع
وزارت امور استخدامی و حمایت اجتماعی						
۱۰	۱	۳	۲	۴	۹	پرداخت‌های فوق العاده
۱۰	۱	۳	۱	۱	۶	سایر
بهداشت						
۱۰	۱	۲	۶	۱	۱۰	متفرقه
هیئت کمک های حقوقی						
۳	۰	۰	۱	۲	۳	متفرقه
مقامات محلی						
۱	۰	۰	۰	۰	۰	متفرقه
۳۴	۳	۸	۱۰	۷	۲۸	مجموع
۱۱۵	۹	۲۵	۲۶	۲۴	۸۴	جمع کل

جدول ۱۴- قانون معلولیت

شکایت‌های واسله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷								
خاتمه یافته							دریافت شده	
مجموع	خارج از صلاحیت	تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و نایگانی شده	مساعدت شده	به نحو جزئی تأیید شده		
۱						۱	۱	پذیرش / ترخیص
۱		۱					۱	سایر
۲	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۲	مجموع

فهرست منابع

- 1- <http://ombudsman.gov.ie/en> [23 July 2018]
- 2- <http://www.cpsa.ie/en/About-Us/Members-of-the-Commission> [19 March 2015]
- 3- <http://www.irishstatutebook.ie/ZZA26Y1980.html> [201814/08/]
- 4- https://pdf.cso.ie/www/pdf/20170928083249_Population_and_Migration_Estimates_April_2017_full.pdf [201819/08/]
- 5- <https://www.amar.org.ir> [201819/08/]
- 6- <https://www.cso.ie/en/csolatestnews/pressreleases/2017pressreleases/populationandmigrationestimatesapril2017> [201819/08/]
- 7- https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017 [201811:45 ,18/08/]