

گزارش سالانه عملکرد آلودزمان هنگ کنگ ۲۰۱۸^۱

مترجم: دکتر حسین قلجی^۲

چکیده

آلودزمان هنگ کنگ، یکی از آلودزمان‌های پرکار در عرصه رسیدگی به شکایت است که جایگاه ویژه‌ای را در میان دیگر آلودزمان‌ها به خود اختصاص می‌دهد. این آلودزمان، هر ساله گزارش فعالیت‌های خویش را در قالب مجموعه‌هایی مکتوب در اختیار دیگر آلودزمان‌ها و مراکز مقابله با فساد در جهان قرار می‌دهد تا این به اشتراک‌گذاری اطلاعات و تجربه‌ها، به پختگی هرچه بیشتر تصمیمات آتی و راهکارهای آینده در برخورد با مفاسد منجر شود. نوشته حاضر می‌کوشد آخرین تجارب آلودزمان کشور هنگ کنگ در سال ۲۰۱۸ را در اختیار خوانندگان قرار می‌دهد.

واژگان کلیدی: هنگ کنگ، مبارزه با فساد، آلودزمان، مفاسد اقتصادی، بازرسی

۱- این مقاله، ترجمه‌ای از گزارش سالانه «آلودزمان هنگ کنگ» با عنوان «the Annual Report of Ambudsman» است که در سال ۲۰۱۸ از سوی «آلودزمان هنگ کنگ» منتشر شده است.

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

مقدمه

بی‌شک یکی از موفق‌ترین نمونه‌های مبارزه با فساد در آسیا هنگ‌کنگ است زیرا فارغ از گزارش‌های بین‌المللی در مطالعات پیمایشی نیز فقط ۱ درصد از مردم هنگ‌کنگ در نظرسنجی‌ها اعلام کرده‌اند که در یک سال گذشته با فساد مواجه گردیده‌اند. این امر جز با جایگاه رفیع مبارزه با فساد در قانون اساسی و قانون‌های بنیادین هنگ‌کنگ میسر نبوده است. در همین راستا، بودجه مناسبی برای حفظ و ارتقای سلامت اداری تخصیص داده می‌شود که حدود ۴۵۰ میلیارد تومان یعنی ۳ درصد بودجه کل منطقه ویژه اداری هنگ‌کنگ است. همچنین، مرزبندی و تفکیک وظایف روشنی میان وزارت دادگستری، دادستان و نهاد مبارزه با فساد یا آموذزمان هنگ‌کنگ وجود دارد.

آموذزمان هنگ‌کنگ کنگ که در گذشته به نام هیئت رسیدگی به شکایات اداری شناخته می‌شد در تاریخ اول ماه مارس ۱۹۸۹ تأسیس شد. به‌موجب قانون آموذزمان، وظایف این نهاد بررسی ادعاهای مربوط به سوءمدیریت اداری از سوی ادارات و سازمان‌های دولتی است که در بخش اول قانون آموذزمان مشخص شده است. از ژوئن ۱۹۹۴، به آموذزمان این اختیار داده شده است که در صورت تشخیص بی‌عدالتی در حق افراد در نتیجه سوءمدیریت اداری بدون دریافت شکایت، مستقیماً رسیدگی به موضوع را آغاز نماید.

در خصوص اعتماد عمومی به آموذزمان همین بس که به‌رغم اختیاری بودن، ۷۰ درصد شکایات و اطلاعات با ذکر نام ثبت می‌شود که نشانه اعتماد به سیستم قضایی است و آموذزمان نیز در برابر این اعتماد اقدام به انتشار عمومی گزارش‌های مفساد اقتصادی می‌نماید. خلاصه گزارش‌های بازرسی نیز در وب‌سایت آموذزمان و در دسترس عموم قرار می‌گیرد. همچنین، امکان مراجعه حضوری به دفتر آموذزمان و بازدید از «مرکز اسناد و منابع» این نهاد، با هماهنگی قبلی وجود دارد. آموذزمان همچنین جزوات، بروشورها، فیلم‌های ویدئویی و سایر مواد آموزشی را تهیه و در میان مردم توزیع می‌نماید که مجموعه این اقدامات منجر به نظام اداری سالم و نیز اقتصادی رقابتی با جذب سرمایه بین‌المللی بالا شده است. این گزارش به‌صورت مشروح و مفصل به بررسی ساختار، فرایند کار و گزارشی از عملکرد آموذزمان هنگ‌کنگ می‌پردازد.

۱- جایگاه، قدرت و تعهدات ما

ما اقدامات ادارات دولتی و نهادهای عمومی را بررسی می‌کنیم تا تخلفات اداری را شناسایی کرده و اقدامات اصلاحی را پیشنهاد کنیم، ما برای تحقق یک حکمرانی پاسخ‌گو، مسئول و عادل تلاش می‌کنیم.

حوزه صلاحیت‌ها

بازرسی این قدرت را دارد تا از طرق مختلف، ادارات دولتی و نهادهای عمومی موجود در فهرست بخش اول اساسنامه را براساس شکایت‌های اشخاص ستم‌دیده مورد بازرسی قرار دهد.

بازرسی علاوه بر شکایت‌ها، بنا بر خواست و اراده خود نیز می‌تواند به بازرسی مستقیم حوزه‌های مختلف بپردازد که معمولاً درگیر مشکلات نظام‌مند یا نقض منافع عمومی هستند. بخش دوم اساسنامه، «تخلف اداری» را چنین تعریف می‌کند: رفتار غیرمنطقی، سوءاستفاده از قدرت یا مقام؛ روند کاری و تأخیرهای نامعقول، رفتار سرکوب‌کننده یا تبعیض آمیز؛ عدم نزاکت و بی‌توجهی به مافوق.

درحالی‌که برخی سازمان‌ها مانند پلیس هنگ‌کنگ و هیئت مستقل مبارزه با فساد در فهرست دستگاه‌های مشمول بازرسی در بخش اول اساسنامه نیامده‌اند، ولی با توجه به سایر بندها و قواعد، آن‌ها مورد بررسی بازرسی‌های ما هستند.

موارد خارج از شمول بازرسی

براساس قانون، بازرسی از نهادها و موضوعات مشخصی منع شده است. به‌عنوان مثال، پرونده‌های مربوط به روند رسیدگی قضایی یا احکام قضایی، قراردادها یا معاملات تجاری، اعتراض به مالیات از حیثه فعالیت آمبودزمان خارج است.

اساسنامه، بازرسی از حوزه سیاست‌گذاری و طرقی که طی آن‌ها سیاست‌گذاری‌ها شکل می‌گیرند یا اجرا می‌شوند را در حوزه اختیارات ما قرار می‌دهد یعنی ما می‌توانیم از سطوح بالای تصمیم‌گیری هم بازرسی داشته باشیم اما اگر سیاستی باصلاحیت قانونی صحیح اتخاذ شود و فرآیند مناسبی را با مشورت عمومی بگذرانند، آمبودزمان کاری به نوع و جهت‌گیری آن نخواهد داشت، این درحالی است که اگر آمبودزمان تشخیص دهد که تخلف یا بی‌عدالتی فاحشی در فرایند اتخاذ یک سیاست وجود داشته باشد، اداره ما برای شروع بازرسی تردید نمی‌کند و از سازمان مربوطه توضیح می‌خواهد، به‌بیان‌دیگر، در مواردی که سیاستی خلاف موازین و قوانین موجود انگاشته شود ما سازمان مربوطه را وامی‌داریم تا گزارش دهد.

به همین ترتیب، اداره ما اقدامات یا تصمیمات یک سازمان که صرفاً براساس قضاوت حرفه‌ای باشد، بازرسی نمی‌کند اما از آنجایی که اکثر این موارد دارای ابعاد مدیریتی/اجرایی هستند، در حوزه صلاحیت آمبودزمان قرار می‌گیرند، در چنین مواردی آمبودزمان با هیئت مشاورانی که دارای متخصصانی با سابقه خوب است، مشورت می‌کند.

محدودیت‌ها

اساسنامه شرایطی دیگری نیز تجویز می‌کند که تحت آن آمبودزمان نمی‌تواند بازرسی انجام دهد به‌عنوان مثال، نباید از موضوع شکایت بیش از دو سال گذشته باشد یا شاکی نباید ناشناس و غیرقابل شناسایی یا غیرقابل ردگیری باشد.

البته آمبودزمان دارای این قدرت تشخیص است که در صورت صلاحدید، این موارد را نادیده گرفته و بازرسی را انجام دهد یا متوقف کند، به‌عنوان مثال، اگر شاکی توضیح قانع‌کننده‌ای ارائه کند

که چرا طی دو سال شکایت نکرده است، در آن صورت آموذمان شکایت را قبول می‌کند.

اقتدار آموذمان و پیشنهادهای آن

براساس قانون تشکیل، آموذمان می‌تواند حوزه وسیعی از اقدامات را در فرایند نظارت و بازرسی انجام دهد: بازجویی، اخذ اطلاعات و اسناد، احضار شاهدان و نیز بازرسی همه‌جانبه از سازمان‌های مورد شکایت.

در صورتی که نتیجه بازرسی منجر به تغییر عملکرد یا تصمیم سازمان مورد شکایت نشود، آموذمان در فرایند بازرسی، یافته‌های خود را گزارش می‌کند و به‌منظور بهبود وضعیت سازمان‌ها به آن‌ها پیشنهادهایی ارائه می‌کند، هرگاه سازمانی به پیشنهادهای آموذمان عمل نکند، آموذمان این استنکاف را به بالاترین مقام کشور (مدیر اجرایی منطقه ویژه اداری هنگ‌کنگ) گزارش می‌دهد. در صورتی که بازرسی منجر به کشف یک آسیب قانونی یا فقدان مقررات شود، آموذمان موارد را به بالاترین مقام کشور گزارش می‌کند. در این موارد، در عرض یک ماه رئیس کشور باید آن را به مجلس قانون‌گذاری ارائه کند.

الزامات محرمانگی و شفافیت

کارکنان و مشاوران ملزم به حفظ قواعد محرمانگی در همه امور بازرسی و شکایت و نیز برنامه‌ها و پرونده‌ها هستند که در غیر این صورت براساس قواعد نهاد قضایی در برابر مجازات حبس و جریمه قرار خواهند گرفت.

با این وجود، اساسنامه آموذمان این اجازه را می‌دهد تا گزارش‌های بازرسی به شیوه‌ای که آموذمان مناسب می‌بندارد، منتشر شود، این صلاح‌دید این گونه تعریف می‌شود که «اگر آموذمان این نظر را داشته باشد که انجام چنین امری در راستای منافع عمومی است».

در عین تعهد به الزام قانونی ذکر شده در فرازهای پیشین و نیز اعتقاد به سیاست دسترسی به اطلاعات و شفافیت در صورت وجود تقاضا برای دسترسی به اطلاعات، این دسترسی‌ها را در راستای خطوط کلی قانون دسترسی به اطلاعات مورد توجه قرار می‌دهیم.

۲- رسیدگی به شکایات‌ها

شیوه‌های دریافت شکایت

شکایت می‌تواند به صورت حضوری، از طریق پست الکترونیکی یا پست وارد شود. در خصوص شکایتهایی که وقایع آن‌ها ساده هستند، شکایتهای به صورت تلفنی هم اخذ می‌شوند.

ما می‌توانیم با شاکیان از طریق پست الکترونیکی ارتباط برقرار کنیم اما از شاکیان می‌خواهیم که برای ردیابی آن‌ها، آدرس پستی خود را در اختیار ما بگذارند زیرا پست الکترونیک اطلاعات کافی در مورد محل تقریبی فرستنده در اختیار ما قرار نمی‌دهد.

ارزشیابی شکایت‌ها

تمام شکایت‌های رسیده برای بررسی تطابق با مفاد قانون آمبودزمان و اینکه آیا دارای توجیه بدیهی برای بازرسی هستند، در عرض یک یا دو روز مورد بررسی قرار می‌گیرند. تمرکز این ارزشیابی بر روی محتوا و شایستگی‌های شکایت است نه تعداد و جایگاه شاکی یا اصرار و پافشاری او.

اگر مشخص شود که شخصی به دلیل سوءتعبیر از نقش، حوزه عملکردی، سیاست‌ها یا روند سازمانی یا قانون مربوطه شکایت دارد، ما رأساً برای رفع سوء تفاهم شاکی دلایلی را ارائه می‌نماییم. در برخی موارد که شخصی شکایت می‌کند به این دلیل است که او از روال کار یا یکی از خدمات سازمانی ناراضی است، ما ابتدا به ساکن شروع تحقیق و تفحص نمی‌کنیم و معمولاً به شاکی پیشنهاد می‌کنیم که ابتدا مستقیماً به خود آن سازمان شکایت کند. ما معتقدیم که ارتباط مستقیم بین مردم و ادارات دولتی/نهادهای عمومی مؤثرترین راه برای رفع اختلاف و تشویق به بهبود یا اصلاح اداری هست. اگر شخص شاکی بعد از شکایت به سازمان مربوطه همچنان ناراضی بود، دوباره می‌تواند نزد ما بیاید و ما تشخیص می‌دهیم که چه اقدامات مناسبی برای رسیدگی به شکایت او در پیش بگیریم. روندها و سازوکارهای ارزشیابی فوق باعث می‌شود هر ساله حدود ۴۰ تا ۵۰ درصد از شکایت‌های واصله که پیش‌تر برای پاسخ به سازمان‌های مربوطه ارجاع داده می‌شد و فرایندی زمان‌بر را طی می‌کرد، خیلی سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر حل و فصل شود.

آیین کار آمبودزمان بیانگر این است که باید خود شخص ستم‌دیده شکایت کند، مگر اینکه شخص شاکی توانایی نداشته باشد که در این صورت وکیل وی می‌تواند این کار را انجام دهد. برخی معتقدند که به‌عنوان پرداخت‌کنندگان مالیات یا شهروندان این حق را دارند که درباره هر گونه سوء مدیریت شکایت کنند حتی اگر شخصاً از بی‌عدالتی، تخلف یا سوء مدیریت آسیب‌ندیده باشند. گرچه ما احساس این افراد را درک می‌کنیم، اما به‌عنوان آمبودزمان و براساس قانون نمی‌توانیم به این «شکایت‌ها» رسیدگی کنیم. لذا، ما عموماً این «شکایت‌ها» را به‌عنوان «اعلامیه» در نظر می‌گیریم. این موارد اطلاعاتی برای ما محسوب می‌شود که براساس آن‌ها می‌توانیم در مورد شروع یک بازرسی تصمیم بگیریم.

برای پرونده‌هایی که در این مرحله به هر دلیلی رد شوند، شاکیان می‌توانند درخواست ارزشیابی مجدد نمایند و ما این پرونده‌ها را دوباره ارزشیابی خواهیم کرد.

روش‌های رسیدگی به شکایات

پرونده‌هایی که در این مرحله تأیید شوند برای رسیدگی بسته به ویژگی و پیچیدگی آن به یکی از طرق زیر مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت: بازرسی، میانجیگری و اخذ توضیح.

اخذ توضیح

هر چند آیین‌نامه آمبودزمان در هر مورد انجام بازرسی همه‌جانبه را مجاز دانسته اما آمبودزمان در صورت

صلاح‌دید می‌تواند این «تحقیقات ابتدایی» را انجام دهد. در راستای حفظ منافع شاکی و اغلب برای تسریع حل پرونده‌های شکایت موردی بدون اینکه آمودزمان به بررسی وقت گیر همه‌جانبه پردازد از این روش استفاده می‌کند که آن را اخذ توضیح می‌نامیم.

گاهی اوقات اطلاعات مهم و مرتبطی که در شکایت‌ها یافت یا به‌صورت نظام‌مند در شکایت‌ها تکرار می‌شوند برای تحلیل و بررسی طبقه‌بندی می‌گردند. بنابراین، دریافت و رسیدگی به این شکایت‌های موردی می‌تواند برای مطالعه و تحلیل روندها کمک شایانی به آمودزمان نماید.

گاهی ممکن است از سازمان مشتکی عنه بخواهیم که به‌طور موازی هم به ما و هم به شاکی پاسخ دهد. این پاسخ را، همراه با سایر اطلاعات مرتبط یا مدارکی که ممکن است جمع‌آوری کرده باشیم، مورد بررسی قرار می‌دهیم. در نهایت، یافته‌های خود را به شاکی ارائه خواهیم کرد و در صورت لزوم پیشنهادهایی را برای اصلاح یا بهبود سوء جریان‌ها به سازمان مزبور ارائه می‌دهیم.

میانجی‌گری

با رضایت شاکی و سازمان مورد شکایت، ممکن است بازرسی سعی کند پرونده را با میانجی‌گری حل کند. این روش حل منازعه برای مواردی مناسب است که سوءمدیریت جزئی و یا سوء جریان اتفاق افتاده باشد که در این مورد دو طرف به‌صورت داوطلبانه به دنبال یک‌راه حل قابل قبول هستند. بازرسان ما در مورد میانجی‌گری و روش‌های حل و فصل منازعات به‌عنوان واسطه‌های بی‌طرف آموزش‌های زیادی دیده‌اند.

برای کارایی و راحتی طرف‌های ذی‌نفع، ما اغلب میانجی‌گری را از طریق تلفن انجام می‌دهیم و پس از آن توافق طرف‌های مذکور را به‌صورت کتبی اخذ می‌کنیم.

چنانچه میانجی‌گری نتواند موضوع را حل کند، یا شاکی درخواست رسیدگی مجدد به شکایت خود را کند، دفتر ما بازرسی دیگری را برای شروع یک بازرسی موردی تعیین می‌کند. این کار به‌منظور اطمینان از رسیدگی بی‌طرفانه صورت می‌گیرد که تحت تأثیر ذهنیت فرایند رسیدگی قبلی قرار نگیرد.

بازرسی

برای موارد پیچیده‌ای که به‌نظر می‌رسد شامل موضوعات حیاتی، سوءمدیریت جدی، بی‌عدالتی زیاد، نقض نظام‌مند قانون یا رویه‌های فسادزا باشند، آمودزمان یک بازرسی کامل را انجام خواهد داد.

این فرآیند گسترده و فشرده برای کسب اطلاعات دقیق است. علاوه بر بررسی اسناد، می‌توانیم شهود و داده‌های ضدونقیض را در مورد شکایت‌ها مورد بررسی قرار داده و بازرسی‌های موردی انجام دهیم. در صورت لزوم، با مشاوران خود به مشورت خواهیم پرداخت.

در این فرایند از توضیحات و داده‌های هر سازمان یا فردی که ممکن است در گزارش به وی اشاره شود، استفاده می‌کنیم. در صورت نهایی شدن، نسخه‌ای از گزارش برای اطلاع به شاکی و به‌منظور اجرای پیشنهادها به رئیس سازمان مربوطه ارسال می‌شود.

در نتیجه‌گیری گزارش‌های بازرسی معمولاً مورد شکایت را به‌عنوان «اثبات شده»، «نسبتاً اثبات شده»

یا «غیرقابل اثبات» جمع‌بندی می‌کنیم. در برخی موارد هم، اگر اتهامات وارد شده در شکایت غیرقابل اثبات باشند اما دیگر اقدامات مهم یا سوء جریانی شناسایی شوند با عنوان «اثبات نشده اما وارد» در نظر گرفته می‌شوند.

اعتراض به نتیجه رسیدگی‌ها

تمام نامه‌های نهایی ما و گزارش‌های بازرسی قبل از صدور، به وسیله یک مأمور تنقیح مورد بررسی و مذاقه قرار می‌گیرند که این امر موجب رسمیت نظر آمبودزمان در مورد پرونده است. با این وجود، شاکیان مخالف با یافته‌ها و یا نتیجه‌گیری‌های ما ممکن است با ارائه استدلال‌ها یا اطلاعاتی به درخواست اعاده بررسی آن موارد پردازند. چنین درخواست‌هایی ابتدا توسط معاونان بازرسی ارزیابی می‌شوند و آنها هستند که باید وجود زمینه‌های لازم برای بازبینی را بررسی کنند و تصمیم بگیرند آیا درخواست باید مورد رسیدگی قرار گیرد یا خیر؛ اگر چنین باشد، آن‌ها یک مأمور مناسب را برای بررسی دقیق پرونده تعیین می‌کنند و در صورت لزوم به جستجوی اطلاعات یا نظرات جدید برمی‌آیند.

بازرسی برنامه‌ای و مستمر

قدرت آمبودزمان برای انجام تحقیقات مستقیم، برنامه‌ریزی شده و فارغ از شکایت، او را قادر می‌سازد تا به بررسی مسائل در سطح کلان و فارغ از مسائل موردی پردازد. به بیان دیگر قدرت بازرسی برنامه‌ای به معنای ارزیابی نظام‌مند نظام اداری و مبارزه با آسیب‌های نظام‌مند و گسترده هست. یک ارزیابی مستقیم ممکن است براساس مسائل مهم مورد نگرانی جامعه یا صلاح‌دید علمی آمبودزمان فعال شود.

تحقیقات اولیه

قبل از تصمیم‌گیری در مورد اینکه آیا باید یک بازرسی مستقیم را در برابر یک سازمان آغاز نمود یا خیر، می‌توانیم تحقیقات اولیه مانند اخذ توضیح را به کار بگیریم. در این فرآیند، با رعایت محرمانه بودن تحقیقات، به دنبال کسب اطلاعات / توضیحات در خصوص فعالیت‌ها، ساختار، برنامه‌ها و قواعد سازمان مشمول بازرسی هستیم. اگر این درخواست نیاز به مطالعه بیشتری داشته باشد، ما به صورت رسمی به رئیس دستگاه مربوطه اطلاع داده و یک بازرسی را آغاز می‌کنیم.

روش‌های بازرسی

رویه‌های بازرسی برنامه‌ریزی شده و مستقیم بسیار شبیه به رویه‌هایی است که برای بازرسی موردی و رسیدگی به شکایت‌ها به کار می‌روند. با این حال، برخلاف مورد آخر، بسته به ماهیت موضوع مورد مطالعه، ممکن است دیدگاه‌های مربوط به موضوع مورد بازرسی را از بخش‌ها و متخصصین مربوطه و گاهی اوقات افکار عمومی گردآوری نماییم. در این صورت، عموم مردم را از آغاز بازرسی‌های خود مطلع می‌سازیم.

ما اغلب، از ابتدا و همچنین قبل از نتیجه‌گیری، با مأموران ارشد سازمان مشمول بازرسی درباره

مشاهدات و دیدگاه‌هایمان بحث می‌کنیم و از آن‌ها نظراتشان را اخذ می‌نماییم. چنین تبادلاتی برای تشریح نقاط ضعف و قوت گزارش بازرسی مفید است.

انتشار گزارش‌ها

طبق قانون، باید پس از اتمام بازرسی گزارش مربوط به آن را تولید کنیم. آمبودزمان طبق قدرتی که قانون در اختیارش قرار داده چنانچه بر این عقیده باشد که انتشار عمومی گزارش بازرسی‌های موردی یا برنامه‌ای به نفع عموم است، می‌تواند آن را در اجلاس‌های رسانه‌ای مطرح کند یا در صورت لزوم، خلاصه گزارش را در وب‌سایت قرار دهد اما تا آنجا که امکان دارد، دفتر آمبودزمان با محفوظ داشتن نام و سایر اطلاعات شخصی، به سؤالات رسانه‌ها پاسخ می‌دهد.

اجرای پیشنهادها

در تمام گزارش‌های ما، چه در مورد شکایات و چه در مورد بازرسی مستقیم، پیشنهادها را به دستگاه‌ها در چند دسته قرار می‌گیرند: ارائه خدمات عادلانه، مشتری‌مداری، مدیریت شفاف و پاسخ‌گو، اتخاذ فرآیندهای کارآمدتر و شیوه‌های مؤثرتر. انتظار می‌رود که دستگاه‌ها به توصیه‌های ما عمل کنند و ما را در مورد اجرای توصیه‌ها مطلع سازند لذا ما در بازه‌های زمانی منظم، بر پیشرفت اجرای پیشنهادهایمان نظارت داریم.

در صورتی که یک دستگاه به‌طور مناسب به پیشنهادها عمل نکند، می‌توان گزارشی را به رئیس اجرایی کشور ارائه داد و اگر شرایط ایجاب کند، می‌توان بازرسی دیگری را برای تحقیق فشرده‌تر به انجام برسانیم.

۳- عملکرد و نتایج

فرآیند بازرسی‌ها و رسیدگی به شکایات

طی سال جاری ما ۴۸۲۶ شکایات دریافت کردیم که در کنار آن‌ها ۷۵۸ مورد شکایت نیز از سال گذشته در دست بررسی بودند بر این اساس ما در مجموع ۵۵۸۴ گزارش را در سال جاری در دست بررسی داریم. همچنین ۱۱ هزار و ۴۲۴ مورد اعلامات نیز طی سال جاری دریافت کرده‌ایم. رشد چشمگیر تعداد اعلامیه‌ها و شکایات‌ها که طی ۵ سال دریافت و مورد بررسی قرار گرفتند در جدول زیر قابل مشاهده است.

شکایت	اعلامات	سال
۵۶۲۴	۱۲۷۶۷	۲۰۱۳-۱۴
۵۲۳۹	۱۲۹۴۰	۲۰۱۴-۱۵
۵۲۴۴	۱۲۱۵۹	۲۰۱۵-۱۶
۴۸۶۲	۱۱۵۶۴	۲۰۱۶-۱۷
۴۸۲۶	۱۱۴۲۴	۲۰۱۷-۱۸

روش‌های دریافت شکایت‌ها

شکایت‌های واصله که توسط نامه الکترونیکی از طریق سامانه آمبودزمان دریافت شده است همچنان در مقایسه با سایر روش‌ها در بالاترین سطح قرار دارد: حدود ۲۶۸۰ پرونده یعنی ۵۵ درصد از کل شکایت‌ها از طریق این روش به دست ما رسیده است. شکایت‌های واصله توسط نامه مکتوب و پستی در رتبه دوم قرار دارد و از آن طریق ۸۱۸ شکایت (حدود ۱۷ درصد) دریافتی داشته‌ایم.

۲۰۱۷-۱۸	۲۰۱۶-۱۷	۲۰۱۵-۱۶	۲۰۱۴-۱۵	۲۰۱۳-۱۴	روش ارسال شکایت
۵۱۶	۵۱۵	۵۴۵	۵۲۷	۶۳۳	حضور
۲۵۵	۲۴۴	۲۹۴	۳۶۱	۳۳۲	فرم‌های شکایت
۸۱۸	۸۸۷	۱۰۶۹	۹۱۸	۱۰۶۶	پست
۲۸۳	۳۵۵	۴۰۳	۴۸۵	۴۶۷	دورنگار
۲۶۸۰	۲۵۵۰	۲۵۰۷	۲۶۱۷	۲۴۵۵	ایمیل
۲۷۴	۳۱۱	۴۲۶	۴۳۱	۶۷۱	تلفنی
۴۸۲۶	۴۸۶۲	۵۲۴۴	۵۳۳۹	۵۶۲۴	جمع کل

شکایات رسیدگی شده

فرایند رسیدگی به ۴۷۷۰ شکایت را به پایان رسانده‌ایم یعنی حدود ۸۵ درصد از کل شکایت‌ها را و همچنین تعداد ۲۷۲۴ شکایت منجر به بازرسی تحقیقات کامل یا مصالحه شده است. مابقی یعنی حدود ۲۰۴۶ شکایت و اعلامیه بعد از بررسی‌ها به دلیل عدم ارتباط موضوعی و نبودن در حوزه اختیارات قانونی ما بایگانی شده است.

مانند سال‌های گذشته مهم‌ترین روش رسیدگی به شکایت‌ها و اعلامات عبارت بود از اخذ توضیح و حدود ۸۰ درصد از شکایت‌ها و اعلامیه‌ها با این روش به پایان رسیدند و این در حالی است که حدود ۷ درصد از شکایت‌های واصله با روش تحقیقات کامل و ۸ درصد از شکایت‌ها توسط مصالحه و جلب رضایت شاکی به پایان رسیده است.

روش رسیدگی	تعداد	درصد
اخذ توضیح	۲۲۹۲	۸۴/۱
بازرسی	۱۹۵	۷/۲
میانجیگری	۲۳۷	۸/۷
جمع کل	۲۷۲۴	۱۰۰

مهم‌ترین علل شکایت‌ها

بر اساس تحلیل شکایت‌های واصله روشن شده است که پنج دلیل عمده برای شکایت‌ها در درون نظام اداری وجود داشته است:

۱. تصمیمات و اقدامات اشتباه و غیر عمدی ۳۵ درصد؛
۲. سهل انگاری در انجام وظایف و ناراضی کردن ارباب رجوع ۱۴ درصد؛
۳. نظارت ناکافی بر زیرمجموعه با ۱۳ درصد؛
۴. رسیدگی به شکایات با ۷ درصد؛
۵. ضعف انطباق با فرایندهای قانونی ۴ درصد.

رتبه ۱ تا ۴ سال‌های گذشته به همین ترتیب ثابت بودند اما در خصوص فقدان نظارت کافی بر نیروی انسانی باید گفت که در سال جاری با اندکی افزایش مواجه بوده است و همچنین مورد پنجم با اندکی افزایش جایگزین فرایندهای سازمانی نادرست شده است.

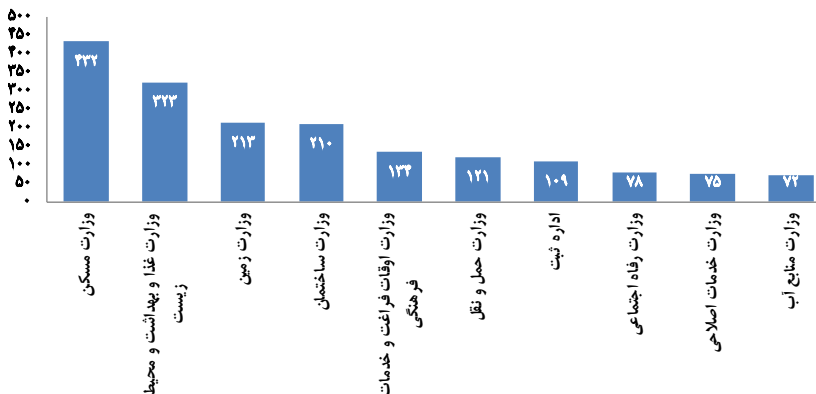
دستگاه‌های دارای بیشترین شکایت

براساس تعداد شکایت‌های پیگیری شده و به نتیجه رسیده در سال جاری، مهم‌ترین آماج شاکیان به شرح جدول زیر می‌باشند. شش دستگاه اول مانند سال گذشته هستند اما ترتیب آن‌ها تغییر کرده است. وزارت مسکن جای خود را با وزارت غذا و بهداشت محیط زیست به عنوان مقام نخست عوض کرده است و نیز وزارت زمین و وزارت ساختمان هم به ترتیب به رتبه سوم و چهارم تغییر مکان داشته‌اند. همچنین وزارت اوقات فراغت و خدمات فرهنگی و وزارت حمل و نقل با جابه‌جا شدن به ترتیب در مقام‌های پنجم و ششم قرار گرفته‌اند. اداره ثبت با ۳۰ فقره شکایت موضوعی در این سال به مقام هفتم رسید که بعد از آن وزارت رفاه اجتماعی قرار گرفته است. وزارت خدمات اصلاحی نیز در مقام نهم و وزارت منابع آب در مقام دهم جای گرفته‌اند.

نتایج تحقیقات و رسیدگی‌ها

در سال جاری، از میان ۱۹۵ شکایت تأیید شده که منجر به بازرسی شده‌اند، تعداد ۵۹ شکایت (۳۰/۳ درصد) به کشف تخلف یا سوء جریانی منتهی شدند اما ۶۹ درصد بایگانی گردیدند که نتیجه تحقیقات کامل ما در جدول زیر به‌طور خلاصه آمده است.

ده دستگاه برتر از نظر تعداد شکایت‌های واصله



درصد	تعداد	نتیجه بازرسی
۹/۸	۱۹	اثبات تخلف دستگاه
۱۶/۴	۳۲	وجود تخلف در دستگاه اما بدون سند
۴/۱	۸	عدم وجود تخلف اما وجود سوء جریان
۶۹/۲	۱۳۵	عدم اثبات تخلف دستگاه
۰/۵	۱	خروج از برنامه
۱۰۰	۱۹۵	جمع کل

از میان ۲۲۹۲ اخذ توضیح از دستگاه‌ها، بی‌کفایتی‌ها یا تخلفات در ۳۳۶ مورد اثبات شد که وزارت منابع آب و وزارت حمل‌ونقل به ترتیب رتبه اول و دوم را دارند. پس از آن‌ها وزارت پست و وزارت رفاه اجتماعی در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند.

وضعیت اجرای پیشنهادها

در ۱۹۵ پرونده بازرسی موردی تعداد ۱۴۶ پیشنهاد ارائه کرده‌ایم و نیز ۶۳ پیشنهاد در ۱۲ بازرسی برنامه‌ای به دستگاه ارسال داشته‌ایم که جمعاً ۲۰۹ پیشنهاد را شامل می‌شود. از میان این پیشنهادها، دستگاه‌های اجرایی ۱۷۴ مورد (۸۳/۳ درصد) را اجرا کرده و ۳۵ مورد (۱۶/۷ درصد) تا ۳۱ مارس ۲۰۱۸ در دست بررسی هستند.

عملکرد ما

امسال ما توانستیم که کاملاً مطابق با چارچوب زمانی معین شده برای پردازش اولیه به شکایات عمل کنیم به عبارت دیگر ارزیابی اولیه شکایات‌ها که طبق مقررات باید در پنج روز کاری انجام پذیرد برای ۹۹/۲ درصد از شکایات واصله محقق شده است.

در رسیدگی شکایات‌ها، ما ۹۷/۳ درصد از پرونده‌ها که خارج از صلاحیت یا تحت محدودیت ده روز کاری هستند را به اتمام رسانده‌ایم. بررسی هیچ پرونده‌ای به بیش از ۱۵ روز کاری به طول نینجامیده است. برای پرونده‌های دیگر، در عرض سه ماه ۸۸/۳ درصد از آن‌ها را به اتمام رسانده‌ایم. با ۰/۴ درصد از پرونده‌ها روبه‌رو بوده‌ایم که بنا به دلایلی چون پیچیدگی پرونده، پیشرفت‌های جدید در پرونده در میانه راه و تأخیر سازمان‌های مورد شکایت در پاسخ‌گویی به ما، در بازه زمانی شش ماه تعهد ما به اتمام نرسیدند.

۴- دستاوردها و چالش‌ها

ارتقای کیفیت نظام اداری

ارائه پیشنهاد به نهادهای دولتی از ورای نتیجه‌گیری‌ها و یافته‌های ما در جریان رسیدگی به شکایات یکی از مهم‌ترین کارویژه‌های ما در ارتقای سلامت نظام اداری است. از این رو لازم است پیشنهادها

ما دربرگیرنده راهکارهای روشن باشند تا نهادهای دولتی قادر به ارتقای سازوکار بهبود پاسخ‌گویی به خواسته‌های عمومی باشند و همچنین همیاری با شاکیان که عاملی برای نظارت نزدیک‌تر و نیز ارتقای توانایی بازرسان بوده است به‌علاوه فعالیت‌های ما در زمینه توسعه منابع انسانی منجر به ارتقای کارآمدی بازرسان ارتقای سطح خدمات عمومی، وضع قوانین کارآمدتر، صدور احکام منطقی‌تر و همچنین ارائه اطلاعات شفاف‌تر به افکار عمومی بوده است.

ما اجرای پیشنهادهای خود را به‌صورت شفاف پیگیری می‌کنیم تا به نتیجه نهایی برسند. اقدامات جدیدی برای تسهیل پیگیری پیشنهادها ما اتخاذ کرده‌ایم. در برخی موارد لازم بوده است نظارتی عمیق‌تر بر نهادها اعمال نماید یا حتی قوانینی را اصلاح کنیم که این امر منجر به طولانی‌تر شدن فرآیند شده است.

حل و فصل اختلافات

در طی سال اقدامات میانجی‌گریانه ما قابل توجه بوده است. از میان ۲۷۲۴ پرونده که پیگیری و رسیدگی شده است؛ ۲۳۷ پرونده یعنی ۹ درصد توسط میانجیگری ما و حل و فصل اختلافات به پایان رسیده است که این آمار به‌طور میانگین دو برابر سال گذشته می‌باشد.

با افزایش چشمگیر در پرونده‌های حل و فصل شده وزارتخانه‌های بیشتری نیز در حل و فصل شکایت‌های واصله به سازمان ما توسط میانجیگری مشارکت داشتند، به‌عبارت دیگر تعداد ۲۸ دستگاه و وزارتخانه در این امر مشارکت نموده‌اند. برخی از وزارتخانه‌ها نیز در شکایت‌های واصله تاکنون به‌هیچ‌عنوان تن به میانجیگری ما نداده‌اند که از آن جمله وزارت کشاورزی، وزارت دادگستری و وزارت مدیریت بهداشت می‌باشند. اما سه وزارتخانه‌ای که بیشترین همکاری در مصالحه و حل و فصل اختلاف خود با شاکیان را به‌صورت موفقیت‌آمیز داشته‌اند عبارت‌اند از وزارت مسکن ۳۴ درصد از پرونده‌های آن با میانجی‌گری و مصالحه بسته شده است، وزارت فرهنگ که ۱۲ درصد از پرونده‌های آن با مصالحه بسته شده است و وزارت غذا و محیط‌زیست که ۱۰ درصد پرونده‌های آن از طریق شاکیان به پایان رسیده است.

نام دستگاه	تعداد
وزارت مسکن	۸۰
وزارت فرهنگ	۲۹
وزارت غذا و محیط‌زیست	۲۴
وزارت حمل‌ونقل	۲۱
وزارت عمران و ساخت‌وساز	۱۳
وزارت بزرگراه‌ها	۱۲

تعداد	نام دستگاه
۱۴	وزارت پست
۶	وزارت منابع داخلی
۵	وزارت صید و دامپروری
۴	سازمان زمین
۹	وزارت بهداشت
۱۲	وزارت خدمات کشاورزی
۸	وزارت اکتشاف و بهره‌برداری
۲۳۷	جمع کل

بیشترین پرونده‌هایی که با مصالحه به پایان رسیده‌اند مربوط به سهل‌انگاری در انجام وظیفه حدود ۲۹ درصد؛ خطا و اشتباه اداری با ۲۸ درصد و ضعف نظارت بر نیروی انسانی با ۱۴ درصد بوده‌اند. موضوع یابی شکایت‌های واسله عرصه وسیعی از زندگی را شامل می‌شود، مانند مدیریت امور مسکن استخراج و مصرف آبراه و جاده‌ها، مالیات پارک‌ها و جنگل کاری، خدمات کتابخانه‌داری و موضوع‌های مربوط به ثبت اسناد.

مدل‌های میانجیگری که پذیرفته شده‌اند عبارت‌اند از برگزاری جلسه‌های رودررو در پرونده‌های مهم میانجیگری و همچنین تماس‌های تلفنی در پرونده‌های کم‌اهمیت‌تر؛ زمان متوسط برای رسیدگی به شکایت از طریق مکانیسم میانجیگری حدود ۱۵ روز کاری می‌باشد. همچنین شایان ذکر است که ۸۶ درصد از پرونده‌ها در یک ماه بسته شده‌اند و ۵۰ پرونده هم در یک هفته به نتیجه رسیدند.

ما پرسشنامه‌هایی را برای طرف‌های درگیر در شکایت‌هایی که از طریق میانجیگری و مصالحه به پایان رسیده‌اند ارسال می‌کنیم تا نظرات آن‌ها را درخصوص بهبود فرایند رسیدگی به چنین پرونده‌هایی دریافت نماییم. از میان شاکیانی که پرسشنامه‌ها را بازگرداندند ۸۷ درصد فرایند رسیدگی را مطابق میل خود عنوان کرده‌اند و ۹۶ درصد از عملکرد ما راضی بودند. اغلب نهادهای دولتی که پرسشنامه‌های ما را پر کرده‌اند از عملکرد ما طی فرایند رسیدگی توسط میانجی‌های ما ابراز رضایت کرده‌اند و هر دو طرف از به کارگیری چنین سازوکاری در حل و فصل شکایت‌ها و اختلافات تشکر و قدردانی کردند.

قاعده عذرخواهی دولتی

ما سال‌ها تلاش می‌کنیم تا نهادهای دولتی را به قبول با ذهنیت باز و پاسخ‌گویی بیشتر در برابر شهروندان ترغیب نماییم. ما مفتخریم که در نهایت موفق شدیم نهادهای دولتی را به پذیرش آیین عذرخواهی و اداری نماییم. در پرونده‌های مربوط به شکایت‌های واسله نهادهای دولتی در بیش از ۱۹۰ پرونده که محکوم شناخته شدند با پذیرش قاعده عذرخواهی از شاکیان عذرخواهی کردند ۸۷ درصد آن‌ها با ارسال متن رسمی به آمبودزمان اقدام به این عمل نمودند و ما امیدواریم تا دستگاه‌ها با افزایش سطح پاسخ‌گویی و

مسئولیت‌پذیری در برابر خطاهای خود، شهروندانی را که احساس می‌کنند از عمل آن‌ها دچار ضرر و زیان شده‌اند راضی نموده تا آن‌ها را از مراجعه به دستگاه‌های قضایی بازدارند.

حکمرانی شفاف و دسترسی به اطلاعات

شفافیت و پاسخ‌گویی، بنیان‌های حکمرانی خوب می‌باشند. حکومت، قانون دسترسی به اطلاعات را برای نیل به این هدف تصویب کرده است. آیین‌نامه‌ای برای اجرایی سازی این قانون، برای رسیدگی به شکایت‌ها به‌منظور هرگونه سرباززدن و ممانعت از تحقق آن به نفع عموم مردم در دستور کار قرار داده‌ایم. با این وجود تحقق آن نیازمند نظارت بر طیف گسترده‌تری از حکومت و نهادهای دولتی می‌باشد از آنجا که همه نهادهای دولتی به امر شفافیت و پاسخ‌گویی متعهد نیستند ما به دنبال اجرای کامل قانون دسترسی آزاد به اطلاعات و شفافیت در کل نظام اداری هستیم.

در سال ۲۰۱۴، ما بازرسی‌های مستمر را درخصوص نحوه اجرای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات، پیشنهاد کردیم که حکومت لایحه‌ای را برای تضمین دسترسی شهروندان به اطلاعات ارائه نماید و همچنین پیشنهاد کردیم که کمیسیون اصلاح قوانین متنی را برای تضمین دسترسی به اطلاعات به‌صورت نظام‌مند تا سال ۲۰۱۸ تهیه و تصویب نماید و خواستیم تا اجرای نظام‌مند این اصلاحات را در نظام اداری زیر نظر بگیرد.

در طی سال‌جاری ما به‌طور کل ۹۱ شکایت درباره ممانعت از دسترسی به اطلاعات دریافت کرده‌ایم که در مقایسه با سال گذشته که ۸۵ شکایت بوده است رشد را نشان می‌دهد. این رشد به این دلیل است که انتظارات عمومی از دستگاه‌های اداری درخصوص تضمین دسترسی آزاد به اطلاعات در حال افزایش است.

وزارتخانه‌ها و نهادهایی که مشمول قانون دسترسی آزاد به اطلاعات می‌شوند

در میان ۹۱ شکایتی که درخصوص دسترسی به اطلاعات دریافت شده است بیشتر آن‌ها توسط شهروندان عادی تشکیل پرونده شده‌اند درحالی‌که بقیه از سوی رسانه‌های عمومی و سیاستمداران مطرح شده است.

حدود ۷۱ پرونده شکایت‌های واصله در دست بررسی است اما از میان پرونده‌های بسته شده ۳۰ مورد از آن‌ها بایگانی شده و ۲۰ مورد دیگر منجر به کشف تخلف و نقض قانون شده است.

نهادهایی که مشمول این قانون نمی‌شوند

این قانون در رابطه با برخی از وزارتخانه‌های معین و نیز نهادهای عمومی است که مشمول ذکر نام هستند. البته برخی دیگر از نهادهای حکومتی به‌صورت داوطلبانه این قانون را شامل خود کرده‌اند و ما می‌توانیم نظارت خود و نیز رسیدگی به شکایت را فقط در مورد نهادهایی که این قانون شامل آن‌ها است پیگیری نماییم. در این خصوص میزان تعهد به این قانون و اجرای آن را از ورای شکایت‌ها مورد رسیدگی قرار می‌دهیم و اجرای تمام اصول این قانون را ضمانت می‌کنیم.

در سال جاری ما ۱۲ مورد تحقیقات مستقیم را در دامنه وسیعی از موضوعات عملکردی نظام اداری به انجام رسانده‌ایم که گزارش کامل آن‌ها در وبسایت ما قرار گرفته است. یافته‌های ۷ گزارش به صورت عمومی در اختیار رسانه‌ها قرار گرفته است یا به صورت نشست خبری به اطلاع عموم رسیده است. درخصوص سایر موارد خلاصه آن‌ها در اختیار افکار عمومی قرار داده شده است.

۵- مدیریت آمبودزمان

منابع انسانی

استراتژی ما برای پرورش زمینه‌ای استوار برای تجربیات خویش و نیز توسعه مبانی رفتاری درست برای بازرسان به خوبی پیش می‌رود. در طی سال گذشته ما برنامه‌های ارتقای نیروی انسانی و تبدیل وضعیت آن‌ها را به بازرسان ارشد شاهد بوده‌ایم. در همان حال ما به دنبال تأمین مایحتاج اولیه کارکنان رده میانی خود برای نیل به فراهم کردن زمینه‌ها و بسترهای عملکرد مناسب برای کارکنان بوده‌ایم.

آموزش

همانند سال‌های گذشته بهای زیادی به آموزش نیروی انسانی داده‌ایم زیرا باور داریم جزء ضروری برای بازرسی‌های کارآمد و کارا می‌باشد.

در راستای آموزش، ما سلسله نشست‌هایی درخصوص آموزش کارکنان برای رسیدگی به شکایات حل اختلافات برگزار کرده‌ایم که هدف از آن تقویت دانش در زمینه‌ی آخرین فنون حل اختلاف بوده است. ما همچنین نشست‌هایی با عنوان تبادل تجارب درخصوص پرونده‌های خاص برگزار کرده‌ایم که هدف از آن افزایش دانش برای استفاده در پرونده‌های مشابه بوده است. همچنین کارگاه‌هایی برای ارتقای توانایی برقراری ارتباط و تکریم ارباب رجوع درخصوص رسیدگی به شکایات توسط اساتید برگزار شده است.

بازرسانی که در سال ۲۰۱۷ در اجلاس بین‌المللی آموزش بازرسان در شهر منچستر انگلستان شرکت کرده بودند طی چند نشست گزارش‌های علمی خود از این کارگاه‌ها را با همکاران خود به اشتراک گذاردند.

برای حفظ کیفیت اقدامات ما در رسیدگی به شکایات با موضوعات مختلف هر ساله یک یا دو نامزد شرکت در اجلاس بین‌المللی آمبودزمان در کانبرا استرالیا می‌شوند.

خلیه بر سختی شرایط کار

سال جاری به اجرای برنامه کمک به منابع انسانی برای ارتقای ثبت زندگی خود ادامه دادیم که هدف اصلی آن کمک به حصول کارآمدی فردی و حرفه‌ای و همچنین توازن کار و زندگی بوده است.

انتقاد از عملکرد آمبودزمان

در سال جاری ۳۷ شکایت از فرایند کار نیروی انسانی و مدیریت آموزش دریافت کرده‌ایم. بی‌شک کاستی‌هایی در هریک از حوزه‌های کاری ما وجود داشته است که بررسی آن اطلاعات زیر را در اختیار ما قرار می‌دهد:

بیش از ۶۰ درصد شکایت‌ها از آمبودزمان در خصوص عدم اقناع از نتیجه رسیدگی و تصمیمات ما درباره شکایت آن‌ها علیه دستگاه‌های اداری بوده است. ما به شکایت‌کنندگان توضیح داده‌ایم که یافته‌ها و نتیجه‌گیری‌های ما صرفاً گویای عملکرد ما نیست یعنی اگر پرونده‌ای و شکایتی وارده نباشد و ما چنین نتیجه‌ای را بگیریم و منجر به نارضایتی شاکی شود نباید به منزله قضاوت درباره کار آمبودزمان در نظر گرفته شود و در عین حال براساس همین روند، در کار ما زمینه‌هایی برای اعتراض و تجدیدنظر وجود دارد. از سوی دیگر ما تک‌تک شکایت‌ها را جدی می‌گیریم زیرا فرصتی برای ما فراهم می‌کند تا ارزیابی از عملکرد دستگاه اداری و همچنین از عملکرد خود داشته باشیم، ما همیشه آماده ارتقای خدمات خود به جامعه هستیم.

۶- تبلیغات و روابط بین‌المللی

برای ارتقای سطح فرهنگی اداری و نیز فرهنگ رسیدگی مثبت به شکایات، به دنبال جذب حمایت بخش‌های مختلف، ایجاد مشارکت و نیز استفاده از تجربیات هم‌تایان خود در سراسر جهان هستیم. در سال پیش رو ما به دنبال ارتقای توانایی‌های خود از طریق رسانه‌ها هستیم.

آموزش عمومی دانش‌افزایی

مستند تلویزیونی «آمبودزمان ویژه»

برنامه‌های تلویزیونی به عنوان یکی از موتورهای محرک مهم برای رساندن پیام ما به افکار عمومی است. در سال جاری ما بار دیگر دستان رادیو و تلویزیون هنگ‌کنگ را فشرديم، زیرا سریالی تلویزیونی با نام «آمبودزمان ویژه» تولید و در ۸ قسمت ۳۰ دقیقه‌ای پخش شد. این سریال براساس پرونده‌های واقعی شکایت‌های واصله به آمبودزمان ساخته شده است. پیام اصلی این سریال این است که مردم از راه و روش ما برای نیل به یک نظام اداری سالم آگاه شوند.

تبلیغات رسانه‌ای

تبلیغات تلویزیونی با موضوع «به‌نظام فاسد اداری بگوییم نه» برای چهارمین بار در یک سال از تلویزیون پخش شده است بازخورد این برنامه تبلیغاتی توسط مؤسسات معتبر مورد نظر سنجی قرار گرفته و بسیار مثبت است.

نشست با خبرنگاران و اهالی رسانه

رسانه، حامی قدرتمند ما برای ارتقای فعالیت‌ها بوده است. در سال جاری ما چهار نشست رسانه‌ای برگزار کرده و پنج گزارش منتشر کرده‌ایم که دربرگیرنده گزارش‌هایی از ۱۲ پرونده بوده است. ما

همچنین رسانه‌ها را به صورت مستقیم در جریان ۴ پرونده‌ای که افکار عمومی را نگران ساخته بود قرار داده‌ایم. این پوشش گسترده رسانه‌ای به شکل قابل توجهی نظر افکار عمومی را به خود جلب کرده است.

هم‌اندیشی با وزار تخانه‌ها و سازمان‌ها

یکی از الزامات کار ما ایجاد ارتباط و همکاری با نهادهای مختلف حکومتی و سازمان‌های عمومی است. از این روی برای نیل به درک متقابل، اداره آموزش، هفت نشست هم‌اندیشی برای بیان مواضع و فرایندهای خود و همچنین ارائه مشاوره‌هایی هم در خصوص رسیدگی به شکایات برای نهادهای ذی‌ربط در دولت برگزار نموده است.

استفاده از نخبگان دانشگاهی و اساتید

ما همچنین به دنبال جذب مشاورینی از نهادهای دانشگاهی و آموزشی در خصوص ارتقای سطح کار خود هستیم. ما هم‌اندیشی را با حضور محققان و اساتید دانشگاهی هر ساله برگزار می‌نماییم. هم‌اندیشی با قانون‌گذاران ما هر ساله میزبان افرادی از شورای قانون‌گذاری هستیم تا گزارشی از اقدامات خود را برای آن‌ها بازگو نماییم.

جایزه آمبودزمان

این جایزه به سازمان‌های دولتی و همچنین مدیران دولتی که پیشرفت چشمگیری در ارتقای سطح رسیدگی به شکایات‌ها و ارائه خدمات به مردم داشته‌اند اهدا می‌شود. برای تشویق وزارتخانه‌ها برای رسیدگی به معضلات دستگاه خود، ما چند جایزه مختلف را طراحی و به آن‌ها اهدا کردیم.

روابط بین‌المللی

حسن آموزش زبان‌های همگانی در ارتباط با سایر نهادهای مشابه در سراسر جهان این است که ما تجربیات خود را به اشتراک می‌گذاریم و از تجارب دیگران استفاده می‌کنیم تا برای کنترل نهادهای اداری آمادگی خود را هرروزه ارتقا ببخشیم. معاون آمبودزمان هر ساله در بیش از چند اجلاس بین‌المللی شرکت می‌نمایند که از جمله آن‌ها آمبودزمان بین‌المللی می‌باشد. ما همکاری بسیار نزدیکی با آمبودزمان‌های منطقه آسیا و پاسیفیک داریم و هر ساله اجلاس بین‌المللی را در میانه رؤسای نهادهای مبارزه با فساد منطقه برگزار می‌نماییم، در یکی از این نشست‌ها مقرر شد یک روزنامه الکترونیکی برای تبادل اطلاعات برقرار و در اختیار نهادهای مشترک در این منطقه قرار گیرد همچنین اجلاس‌های آموزشی در خصوص تحقیقات کارآمد را به صورت مرتب با نهادهای همکار خود برگزار می‌نماییم.