

## ویژه نامه آمبودزمانی

### مقالات علمی

مروری بر نتایج فعالیت های نهاد آمبودزمان مقوق بشر بوسنی و هرزگوین  
در گزارش سالانه ۲۰۱۷  
آیت باقری

گزارش بازرسی ایالت هاوایی ۲۰۱۷ - ۲۰۱۶  
دکتر طیبه معصری

نگاهی به عملکرد آمبودزمان پارلمانی و فدمات سلامت انگلستان در سال ۲۰۱۷  
دکتر محمدیواد مق شناس

گزارش سالانه اداره آمبودزمان مالیاتی کانادا ۲۰۱۷  
دکتر علی سیف زاده

سنگاپور؛ کشوری عاری از فساد- گزارش سالانه دفتر تحقیقات فساد سنگاپور ۲۰۱۷  
مرضیه بیگم طاهری

مروری بر آمبودزمان جمهوری ایرلند و عملکرد آن در سال ۲۰۱۷  
دکتر رضا عارف

گزارش سالانه عملکرد آمبودزمان هنگ کنگ ۲۰۱۸  
دکتر مسین قلبی

مروری بر مأموریت ها و اقدامات آمبودزمان فدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا ۲۰۱۷  
آمنه کاشانی مومند

## فصلنامه دانش ارزیابی

سال دهم؛ شماره ۳۵؛ بهار ۱۳۹۷

صاحب امتیاز: سازمان بازرسی کل کشور

مدیر مسئول: ناصر سراج

سر دبیر: ابراهیم شاهرخیان

هیأت تحریریه:

دکتر مقصود امیری، دکتر علیرضا دیهیم، دکتر مهدی سبحانی نژاد، دکتر سید محمد رضا سید نورانی،  
دکتر حسین غلامی، دکتر حسین قلجی، دکتر حمیدرضا ملک محمدی، دکتر نوروز هاشم‌زهی

تلفن: ۶۱۳۶۲۱۳۵-۶۱۳۶۲۳۰۷

bazrasi.research@136.ir

www.bazresi.ir

مدیر اجرایی: آمنه کاشانی موحد

ویراستار و صفحه آرا: هدی غنیمی

ویراستار انگلیسی: محمود مهدوی فر

انتشارات: نشر علوم اجتماعی

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۵۰۰۰۰ ریال

نشانی: تهران: خیابان آیت الله طالقانی، تقاطع سپهبد قرنی، سازمان بازرسی کل کشور،

طبقه ششم، دفتر فصلنامه دانش ارزیابی

فصلنامه دانش ارزیابی به استناد مجوز شماره ۹۰/۲۵۳۹۵ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی  
منتشر می‌شود.

مطالب مطرح شده در مقالات موضع سازمان بازرسی نبوده و نظر نویسندگان آن‌ها می‌باشد و صحت  
مطالب به عهده نویسندگان خواهد بود.

## فهرست

مروری بر نتایج فعالیت های نهاد آموذمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین در گزارش  
سالانه ۲۰۱۷ ..... ۷  
آیت باقری

گزارش بازرسی ایالت هاوایی ۲۰۱۶-۲۰۱۷ ..... ۲۷  
دکتر طیبه جعفری

نگاهی به عملکرد آموذمان پارلمانی و خدمات سلامت انگلستان در سال ۲۰۱۷.. ۵۱  
دکتر محمدجواد حق شناس

گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا (۲۰۱۷)..... ۶۹  
دکتر علی سیف زاده

سنگاپور؛ کشوری عاری از فساد ..... ۹۱  
مرضیه بیگم طاهری

مروری بر آموذمان جمهوری ایرلند و عملکرد آن در سال ۲۰۱۷ ..... ۱۰۹  
دکتر رضا عارف

گزارش سالانه عملکرد آموذمان هنگ کنگ ۲۰۱۸ ..... ۱۳۷  
دکتر حسین قلجی

مروری بر مأموریت ها و اقدامات آموذمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات  
متحدہ آمریکا (۲۰۱۷) ..... ۱۵۵  
آمنه کاشانی موحد

## به نام آن که جان را فکرت آموخت

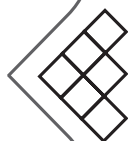
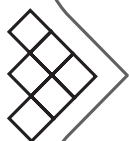
شماره‌ای دیگر از فصلنامه دانش ارزیابی که در مقابل دیدگان خواننده محترم قرار دارد چنان که از نام و محتوایش برمی‌آید، ویژه نامه‌ای با نوشته‌هایی متفاوت اما در راستایی واحد است. از آنجایی که گزارش‌های نهادهای مقابله با فساد به‌ویژه در قالب‌های آمبودزمانی، از ارزش زیادی در بازنمایی تجارب و تحلیل اقدامات، برخوردار است، لذا بر آن شدیم تا در شماره‌ای اختصاصی به ارائه جدیدترین گزارش‌های این دستگاه‌ها پردازیم.

قطعاً به دلیل وجود تفاوت در ساختارها، رویه‌ها، قوانین و در سطحی بالاتر، فرهنگ عمومی جوامع، تمامی آنچه در این گزارش‌ها مورد اشاره قرار گرفته، نمی‌تواند مورد استفاده کامل دستگاه‌های دیگر مقابله با فساد در کشورهای دیگر قرار گیرد اما آشنایی با این سازوکارها، علاوه بر ایجاد شناخت از سطح فعالیت‌ها، اطلاع از برخی موارد ابتکاری را نیز موجب می‌شود.

امید است مجموعه حاضر بتواند برخی زوایای فعالیت‌های این گونه دستگاه‌ها در جهان را در معرض دید و قضاوت خوانندگان گرامی قرار دهد.



# مقالات علميا





## مروری بر نتایج فعالیت های نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین در گزارش سالانه ۲۰۱۷<sup>۱</sup>

ترجمه و تلخیص: آیت باقری<sup>۲</sup>

### چکیده

نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین براساس مقررات موافقت‌نامه حقوق بشر برای صلح در بوسنی و هرزگوین تأسیس شد. این نهاد که ضامن اصلی تحقق حاکمیت قانون، حفاظت از حقوق بشر و آزادی‌های بنیادی در این کشور است، صلاحیت ویژه‌ای برآمده از قانون منع تبعیض، قانون دسترسی آزاد به اطلاعات و قانون انتصابات وزارتی، دولتی و سایر قوانین در بوسنی و هرزگوین، فدراسیون بوسنی و هرزگوین و جمهوری صربسکا دارد.

تهیه گزارش سالانه ۲۰۱۷ درباره نتایج فعالیت‌های نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین براساس تکلیف مندرج در ماده ۳۴ و ۳۵ قانون تشکیل این نهاد صورت می‌گیرد. آمبودزمان متعهد به تسلیم گزارش خود به نهاد ریاست جمهوری بوسنی و هرزگوین، مجلس نمایندگان و مجلس پارلمانی بوسنی و هرزگوین، پارلمان فدراسیون بوسنی و هرزگوین و مجمع ملی جمهوری صربسکا می‌باشد. افزون بر شاخص‌های آماری، گزارش حاضر حاوی اطلاعاتی درباره همکاری نهاد آمبودزمان با سازمان‌های دولتی، بخش مدنی و رسانه از جمله داده‌های مالی و همچنین مشتمل بر بخش جداگانه‌ای در ارتباط با تکالیف آمبودزمان مطابق با تعریف قانون آزادی دسترسی به اطلاعات می‌باشد.

درنهایت بازرسان مایل هستند این واقعیت را خاطر نشان سازند که گرچه هیچ‌گونه ابزار قهرآمیزی در اختیار ندارند، رسالت آن‌ها انعکاس وضعیت حقوق بشر و ابزارهای محافظت از آن‌ها به مقامات در تمامی سطوح به‌منظور تحت تأثیر قرار دادن موارد تصمیم‌گیری برای اتخاذ اقدامات ضروری در چارچوب صلاحیت‌های خود می‌باشد تا پیشنهادهای آمبودزمان اجرا و حقوق بشر نقض شده جبران شود.

**واژگان کلیدی:** حقوق شهروندی، حفاظت از حقوق و آزادی‌های بنیادین، همکاری با رسانه،

سازمان‌های مردم‌نهاد

۱- این مقاله، ترجمه و خلاصه‌ای از گزارش سالانه «نتایج فعالیت‌های نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین» با عنوان «On the results of the activities of the institution of the human rights ombudsman of bosnia and Herzegovina ( 2017 annual report)»

است که در سال ۲۰۱۷ از سوی «نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین» منتشر شده است.

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

## مقدمه

کنوانسیون اروپایی حفاظت از حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین، قدیمی‌ترین سند حفاظت از حقوق بشر محسوب می‌شود که توسط شورای اروپا تهیه شده است. این کنوانسیون در ۴ نوامبر ۱۹۵۰ در شهر رم امضا شد و پس از تصویب هشت کشور اروپایی به مرحله اجرا درآمد.

بوسنی و هرزگوین متعهد به تضمین عالی‌ترین سطح حفاظت از حقوق بشر شناخته شده در سطح بین‌المللی و آزادی‌های بنیادین است. اصل دوم قانون اساسی این کشور مقرر می‌دارد که حقوق و آزادی‌های مندرج در کنوانسیون اروپایی حفاظت از حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین و پروتکل‌های آن به‌طور مستقیم در نظام حقوقی بوسنی و هرزگوین قابل اجرا خواهد بود و بر دیگر قوانین موضوعه داخلی برتری خواهد داشت.

بازرسان<sup>۱</sup> در گزارش سالانه خود به برخی بی‌قاعدگی‌هایی که در فرایند رسیدگی به شکایات وجود دارد، اشاره می‌کنند و موارد نقض حقوق بشر در هر حوزه حقوقی به‌گونه‌ای تقسیم‌بندی شده است که با ساختار سازمانی نهاد آموذمان انطباق داشته باشد.

بازرسان بوسنی و هرزگوین نگران عدم همکاری برخی از نمایندگان دستگاه‌ها در ارتباط با اجرای پیشنهادها خود هستند که نتیجه آن تداوم نقض حقوق بشر می‌باشد. شمار زیادی از شکایات واصله به دپارتمان حفاظت از حقوق مدنی و سیاسی ناشی از رویه‌های دادگاهی و اداری طولانی‌مدت و نامعقول است. شکایات ارائه شده توسط شهروندان به اطلاع بیش از حد اداری فراتر از بازه زمانی معقول اشاره دارد زیرا دادگاه‌ها پرونده‌ها را چندین بار به منظور اصلاح و بازبینی به دستگاه‌های اداری عودت می‌دهند (پینگ‌پنگ با شهروندان). دستگاه‌های اداری، تصمیمات دادگاه در جریان رسیدگی به دعاوی اداری را نادیده می‌گیرند و یا فقط به برخی اقدامات رسمی بی‌اساس بسنده می‌کنند.

عدم اجرای تصمیمات دادگاه، دلیل سوق دادن شهروندان برای مراجعه به دادگاه قانون اساسی بوسنی و هرزگوین و دادگاه حقوق بشر اروپایی است. شکایات شهروندان از عملکرد مدیریت عمومی شامل ادعاهایی درباره بداخلاقی کارمندان اداری، ساعات کار ناکافی دستگاه‌های اداری، سرگردان نمودن ارباب‌رجوع از یک دستگاه به دستگاه دیگر، تشریفات بیش از حد، ناکارآمدی و نقض کلی مفاد آیین‌نامه حاکم بر رویه‌های اداری می‌باشد. بازرسان به موازات رسیدگی به شکایات، ادعاهای شهروندان را که عمدتاً مربوط به اقدامات اداری و حفاظت از حقوق مالکیت می‌شود، مورد بررسی قرار می‌دهند. شهروندان از تأخیرهای بیش از حد، کارشکنی‌ها، فساد و سایر فعالیت‌های غیرقانونی که در آن حتی اتهامات جنایی علیه برخی کارمندان دولتی مرتبط مطرح می‌شود، شاکی هستند.

همچنین بازرسان تعدادی شکایت درباره عملکرد و کلا دریافت کردند، چه و کلاهی که توسط خود افراد استخدام شده و چه آن‌هایی که توسط نظام معاضدت قضایی به‌صورت رایگان برای دفاع از

موکلان انتخاب شده بودند. در جامعه مبتنی بر حاکمیت قانون و کلا نقش مهمی بازی می کنند. و کلا باید در خدمت منافع عدالت و نیز در خدمت کسانی باشند که حقوق و آزادی خود را به منظور حفاظت و دفاع به آن ها سپرده اند. وظیفه آن ها ایجاب می کند که نه تنها نماینده موکلین خود بلکه مشاور آن ها در مسیر درست و عالی باشند.

شهروندان در این شکایات، ناراضیتی خود را از شیوه و کالت در دادگاه، ارتباطات ضعیف، فقدان اطلاعات درباره اقداماتی که باید در مورد پرونده های آن ها اتخاذ می شد و از دست دادن مهلت های قانونی ابراز کرده بودند.

همچنین شهروندان ادعاهایی در مورد عملکرد کانون و کلا مطرح می کردند و مدعی بودند که این کانون به دنبال گزارش های موکلین مبادرت به اقدامات انضباطی نمی کند. افزون بر این، شهروندان ادعا داشتند گزارش های آن ها پیرامون عملکرد و کلا به نتایج ملموس و بی طرفانه منجر نمی شود و فقط جنبه تشریفاتی دارد. با در نظر گرفتن گستره اختیارات کانون و کلا و مدنظر قرار دادن سطح بالای استقلال و خودگردانی این نهاد حرفه ای، بازرسان نگرانی خود را از افزایش سطح ناراضیتی شهروندان اعلام می دارند و معتقدند بازبینی مجدد شیوه های عملکرد، اخلاق حرفه ای اعضا و نهادهای زیرمجموعه کانون ضرورت دارد.

بازرسان هنوز هم شکایاتی درباره موافقت نامه صلح دیتون دریافت می کنند زیرا امضاکنندگان باوجود گذشت مدت زیادی از امضای آن نتوانسته اند «شرایط سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را که به بازگشت و استقرار مجدد پناهجویان و بی جا شدگان داخلی منجر شود» را فراهم کنند؛ یعنی بازسازی و تعمیر املاک و مستغلات برای حل و فصل تمامی موضوعات مرتبط با بازگشته گان کفایت نمی کند. در ارتباط با بازگشته گان، آمبودزمان تأکید دارد که اجرای پیوست یادشده هنوز پس از گذشت ۲۰ سال از جنگ، عملی است؛ تمامی پناهجویان و بی جا شدگان حق دارند آزادانه به خانه های اصلی خود بازگردند؛ حق استرداد دارایی های خود را که در جریان خصومت های ۱۹۹۱ از آن محروم شده یا حق دریافت خسارت برای هریک از دارایی ها که امکان اعاده آن ها وجود ندارد به رسمیت می شناسد. مفاد پیوست هفتم ارتباط نزدیکی با مسئله حفاظت از حقوق خصوصی به شیوه مندرج در کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی های بنیادین و همچنین بهره مندی از حقوق جبرانی دارد.

محتوای برخی دیگر از شکایات، نقض اصول مبنایی حاکم بر عزل و نصب اعضای هیئت های مدیریتی و نظارتی شرکت ها و نهادهای عمومی، فقدان معیارهای عینی و عدم شفافیت در روند تصمیم گیری، نقض قوانین تعارض منافع در نهادها در همه سطح در فرایند انتصاب و عدم تبعیت از قوانین موضوعه ای بود که باید در طی انتصاب ها مدنظر قرار می گرفت.

نرخ بیکاری در بوسنی و هرزگوین بالاست و شهروندان در تماس با اداره آمبودزمان اغلب اعلام می کنند که پس از انتشار آگهی فرصت های شغلی مورد تبعیض قرار گرفته اند، از فرصت برابر برخوردار

نیستند و اغلب نتیجه رقابت‌ها از پیش تعیین شده است. شهروندان بوسنی و هرزگوین با آگاهی از این درماندگی در یافتن شغل مناسب برای خود و خانواده‌شان مجبور به ترک دیار می‌شوند و گاهی به همراه خانواده برای یافتن شغل به کشورهای دیگر مهاجرت می‌کنند.

رسیدگی به شکایات زندانیان و بازداشت‌شدگان یکی از مهم‌ترین اشکال حفاظت از حقوق بشر می‌باشد داده‌های آماری نشان می‌دهد در سال ۲۰۱۷ شکایاتی که دپارتمان حفاظت از حقوق زندانیان و بازداشت‌شدگان دریافت کرده در قیاس با سال قبل اندکی کاهش داشته است. همانند سال‌های پیش، شکایات زندانیان و بازداشت‌شدگان درباره نارضایتی از کیفیت مراقبت‌های بهداشتی، شرایط زندگی و درمان، رفتار ناصحیح کارکنان یا سایر زندانیان، ناتوانی در به‌دست آوردن کار و مانند اینها را تشکیل می‌داد. برخی پرونده‌های به‌طور قطعی قبل از صدور پیشنهاد حل و فصل شدند طوری که مراکز تأدیبی پس از اولین اخطار شفاهی یا مکتوب آمودزمان اقدامات خود را اصلاح نمودند. برخی از شکایات مربوط به قانونی بودن آرای دادگاه می‌شد که بر مبنای آن محکوم شده بودند؛ اما این مسئله نمی‌تواند موضوع بررسی آمودزمان باشد و در این مورد به آن‌ها به صورت شفاهی یا مکتوب اطلاع داده می‌شود. باید به این نکته تأکید داشت که بوسنی و هرزگوین دارای چهار قانون مصوب ناظر بر اجرای مجازات کیفری است که می‌تواند منجر به وضعیتی شود که در آن هنجارهای حقوقی حاکم بر موضوع واحد، افزون بر اجرای متفاوت، به طریق دیگری انجام گیرد. چنین وضعیتی، رفتار نابرابر با زندانی را به دنبال دارد، بسته به اینکه زندان در کجا واقع شده یا زندانی در کدام بخش از کشور در حال گذراندن مدت محکومیت خود می‌باشد. همچنین بازرسان این واقعیت را یادآور می‌شوند که قواعد مختلف مندرج در کتب قواعد مختلف و سایر آیین‌نامه‌ها که در مورد زندانیان محروم از آزادی کاربرد دارند به شکل‌گیری این رفتار نابرابر یاری می‌رساند.

بازرسان در این گزارش بار دیگر به تمامی مقامات در کلیه سطوح، مشکل بسیار مهم عدم هماهنگی و اقدام نظام‌مند در پرونده‌های خشونت همسالان را گوشزد می‌کند که به ناچار منجر به عدم به‌کارگیری تدابیر پیشگیرانه و مراقبتی می‌شود. به وضوح، ضرورت به‌کارگیری قواعد رفتاری روشن و تعریف شده در مدارس برای تقویت نقش روانشناسان و مددکاران اجتماعی به منظور اتخاذ تدابیر پیشگیرانه، تشویق به گزارش خشونت همسالان در بین کودکان و کارکنان مدارس و طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی منظم درباره خشونت برای تمامی افراد دخیل در حوزه کودکان احساس می‌شود.

همچنین تأکید بر این مسئله مهم است که باید توجه خاصی به خشونت در فضای اینترنت و روندهای جدید خشونت علیه کودکان، سوءاستفاده جنسی از کودکان، پروفایل‌های جعلی در فیس‌بوک و مانند اینها صورت گیرد. واحدهای ذی‌صلاح وزارت کشور باید این روندها را دنبال کرده و با احتمالات مختلف سوءاستفاده در اینترنت آشنا شوند. در بوسنی و هرزگوین مباحث زیادی درباره تنبیه بدنی کودکان در جریان بوده است. بازرسان خاطر نشان می‌سازند که این ممنوعیت صریح، نشان‌دهنده قدمی

نو و فصلی جدید در کیفیت زندگی بهتر کودکان پیش دبستانی است.

حل و فصل شکایات فردی مهم ترین بخش از وظایف ما را درباره حفاظت از حقوق شهروندان تشکیل می دهد. در سال ۲۰۱۷ نهاد آمبودزمان ۱۷۴ مورد شکایت درباره تبعیض را به ثبت رساند. برخی از پرونده ها به طور قطعی حتی قبل از صدور پیشنهاد چه از طریق مداخله و چه از طریق تشویق به یافتن راه حل مسالمت آمیز توسط طرفین دعوا حل و فصل گردیدند به گونه ای که نهاد مسئول پس از اولین تماس با آمبودزمان رفتار خود را تصحیح نمود.

بازرسان در گزارش ویژه خود درباره زبان و خط رسمی در بوسنی و هرزگوین، به وظایف مقامات ذی صلاح بر اتخاذ تدابیری برای توانمندسازی تمامی کودکان در همه جای بوسنی و هرزگوین برای دسترسی برابر به آموزش مخصوصاً در نواحی که اکثریت جمعیت آن را [آوارگان] بازگشتی تشکیل می دهد، اشاره دارند و به آن ها یادآوری می شود که هرگونه قصور در تبعیت از مفاد قانون منع تبعیض در بوسنی و هرزگوین، موضوع تخطی از قانون و مسئولیت های مدنی را در پی دارد. همچنین بازرسان متذکر می گردند الزامات اصل بهترین منافع کودکان این است که تمامی مقامات تلاش هایی را برای ایجاد محیط مناسب برای توسعه شخصیتی دانش آموزان و عدم تحمل مطلق در برابر تبعیض را به انجام رسانند.

### ۱ - آمار فعالیت های نهاد آمبودزمان

در سال ۲۰۱۷ آمبودزمان ۳۱۶۰ مورد از شکایات شهروندان را ثبت کرد که در مقایسه با سال قبل ۱۸۳ مورد کاهش داشت. در طی دوره گزارش ۱۳۹۶۸ نفر از شهروندان از طریق تماس های مستقیم، تماس های تلفنی، ایمیل و شکایات مکتوب با آمبودزمان در تماس بودند. در کنار پرونده هایی که از سال قبل منتقل شده بود، جمعاً ۴۹۶۳ مورد از شکایات مورد رسیدگی قرار گرفت. در سال ۲۰۱۷، ۲۹۰۸ مورد از آن ها به سرانجام رسید. بیشتر شکایات مربوط به نقض حقوق مدنی و سیاسی بود. به دنبال آن بقیه شکایات مربوط به نقض حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، همه آشکال تبعیض، حقوق کودکان، حقوق زندانیان و بازداشت شدگان، حقوق افراد معلول و نقض حقوق مذهبی سایر اقلیت ها می شد.

براساس ماده ۳۲ قانون آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین، آمبودزمان پس از انجام تحقیقات می تواند پیشنهادهایی را به مقامات مسئول با هدف رفع تخلفات مشاهده شده در زمینه ی حقوق بشر ارائه نماید. نهادهایی که چنین پیشنهادهایی را دریافت می کنند ملزم به ارائه پاسخ مکتوب و مطلع کردن آمبودزمان درباره تأثیر آن ها در چارچوب زمانی تعیین شده توسط آمبودزمان هستند. اگر نهاد مسئول، هیچ اقدامی درباره پیشنهادها انجام ندهد و یا دلایل عدم انجام آن را به اطلاع آمبودزمان نرساند، آمبودزمان می تواند موضوع را برای بررسی بیشتر به نهاد بالاتر ارجاع دهد.

در طی دوره گزارش، بازرسان ۳۳۶ مورد پیشنهاد در ۳۳۵ پرونده ارائه کردند. سطح اجرای آن ها

به شرح جدول زیر است:

تعداد	شیوه اجرای پیشنهادی‌های ارائه شده
۱۲۵	اجرا شده است.
۷۸	همکاری صورت گرفته است.
۱۲	تا حدودی اجرا شده است.
۷۳	هیچ باز خوردی نداشته است.
۶۷	اصلاً اجرا نشده است.

### گزارش ویژه منتشر شده در سال ۲۰۱۷:

- گزارش ویژه درباره جایگاه و پرونده‌های مرتبط با تهدید علیه روزنامه‌نگاران در بوسنی و هرزگوین؛
- گزارش ویژه درباره استفاده از خط و زبان رسمی در بوسنی و هرزگوین.

### ابتکار عمل‌ها:

- ابتکار اصلاح قانون رفت و آمد جاده‌ای؛
- ابتکار تصویب قانونی درباره اصلاحات قانون نرخ بهره عایدی در بوسنی و هرزگوین؛
- ابتکار اصلاح قانون خدمات اجتماعی جمهوری صربسکا و فدراسیون بوسنی و هرزگوین؛
- ابتکار اصلاح قانون خدمات همگانی؛
- ابتکار اصلاح قانون نهاد استخدام جمهوری صربسکا؛
- ابتکار اصلاح قانون کار در نهادهای بوسنی و هرزگوین مرتبط با استفاده از مرخصی زایمان.

### ۲- حقوق مدنی و سیاسی

از مجموع ۳۱۶۰ مورد شکایت واصله به آموذمان در سال ۲۰۱۷، بخش بزرگی از آن‌ها به نقض حقوق مدنی و سیاسی مربوط بود. تحلیل‌ها نشان می‌دهد شکایات در برخی از حوزه‌ها افزایش داشته در حالی در برخی دیگر روبه کاهش بود. این مسئله به دلیل برخی عوامل به‌قرار زیر است:

- ۱- فقدان هماهنگی قانون‌گذاری داخلی با استانداردهای بین‌المللی، فقدان قانون و رویه (تعارض بین هنجار و واقعیت)؛
- ۲- عوامل سیاسی (وضعیت سیاسی کنونی)؛
- ۳- دلایل اقتصادی و اجتماعی (فقر، بیکاری، اعتصابات و دیگر موارد).

حوزه‌هایی که در آن شکایات در زمینه‌ی حقوق مدنی و سیاسی طبقه‌بندی شده‌اند، به شرح جدول

زیر است:

تعداد تخلفات در سال	تخلفات
۲۰۱۷	
۶۲۴	دادگاه‌ها
۴۲۷	مدیریت
۲۴۸	دسترسی به اطلاعات
۱۷۰	مالکیت فکری
۱۳۲	پلیس
۱۰۵	انتصابات دولتی و وزارتی
۷۴	اداره دادستانی
۳۵	اسناد دولتی
۴۶	سایر

#### الف - دادگاه‌ها

بیشتر شکایات ثبت شده توسط آمبودزمان یعنی ۶۲۴ مورد مربوط به عملکرد دادگاه‌ها در طی دوره گزارش بود. نظام قضایی نقش مهمی در حفاظت از حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین دارد. قوه قضاییه کنترل اساسی بر سایر بخش‌های قوای دولتی دارد و تضمین می‌نماید که قوانین مصوب توسط نهاد قانون‌گذاری و همین‌طور اقدامات اجرایی با استانداردهای بین‌المللی انطباق داشته باشد.

تحلیل‌ها نشان می‌دهد شهروندان به‌طور عمده از نقض حقوق تضمین شده از سوی قوانین داخلی و بین‌المللی، طولانی بودن بیش از حد رویه‌های دادگاهی (۱۹۳ مورد) و ناکارایی در اجرای تصمیمات دادگاه‌ها (۴۸ مورد) شاکی هستند. طولانی بودن بیش از حد رویه‌های دادگاهی به رویه‌های اجرایی و اداری دعاوی مدنی و کیفری بازمی‌گردد. همچنین شکایاتی علیه قضات درباره نقض مفاد آیین دادرسی (۱۸ مورد) و سایر تخلفات مربوط به عملکرد دادگاه (۴۰۶ مورد) وجود دارد از جمله نقض اصل بی‌طرفی، عدم انتشار تصمیمات دادگاه در مهلت‌های قانونی معین و ناهمخوانی رویه‌های قضایی. شهروندان در کنار این گلایه‌ها از کیفیت تصمیمات دادگاه‌ها اعلام نارضایتی می‌کردند، این امر نشان می‌دهد دادرسی‌ها دربردارنده بررسی مطلوب و مفصل شواهد و واقعیت‌های ارائه شده نیستند که باعث به وجود آمدن تردیدهایی از طرف شاکیان می‌شود. از طرف دیگر، عموم مردم سطح انتظارات خود از نظام قضایی را به امور تشریفاتی مانند تعداد تصمیمات و مدت زمان رسیدگی تقلیل می‌دهند. با چنین رویکرد ساده‌ای، کیفیت حفاظت از حقوق شهروندان و نیز اهمیت و پیچیدگی پرونده‌های

نهایی شده به دست فراموشی سپرده می شود. با این حال، اثربخشی یکی از عناصر مهم «مشروعیت و رسیدگی عادلانه» است. عملکرد مقامات قضایی که باید به شیوه مشروع، به هنگام و کارآمد باشد، تقریباً قطعیت حقوقی و پیش‌بینی‌پذیری را محقق نکرده است.

### ب- شورای عالی قضایی و دادستانی

شورای عالی قضایی و دادستانی، نهاد مستقلی است که در سال ۲۰۰۴ با تصویب «قانون شورای عالی قضایی و دادستانی» با صلاحیت قانونی استقرار و حفظ استقلال، کارآمدی و پاسخ‌گویی نظام قضایی بوسنی و هرزگوین تأسیس گردید. قانون مذکور اختیارات زیر را به این شورا اعطا کرده: انتصاب قضات، دادستان‌ها و کارشناسان، تعیین بودجه نهادهای قضایی، نظارت بر آموزش‌ها، به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات؛ همین‌طور این شورا دارای نقش برجسته‌ای در اجرا و هماهنگ‌سازی فعالیت‌های اصلاحی در بوسنی و هرزگوین است. شکایات شهروندان از عملکرد شورای عالی قضایی و دادستانی شامل ادعاهایی درباره طولانی بودن اقدامات شورا، کندی روال رسیدگی، به‌طور کلی ناکارآمدی در انجام وظیفه و فقدان سودمندی برای طرفین می‌باشد.

بازرسان متذکر شده‌اند دادگاه‌ها از اتخاذ تصمیمات شایسته در دعاوی اداری حتی زمانی که پرونده‌هایی با مبانی حقوقی و واقعی مشابه به آن‌ها تقدیم می‌شود، خودداری می‌کنند. مشهود است که اصلاحات قضایی، نتایج مورد انتظار را برآورده نساخته است. تعداد زیاد پرونده‌های در حال رسیدگی توسط مقامات قضایی و زمان ناکافی برای رسیدگی، قوه قضائیه را به دلیل فقدان نیروی لازم از برآورده ساختن همه تعهدات و تضمین کارآمدی ناتوان کرده است. این امر خاطر نشان می‌سازد که انجام تحلیل جامع درباره وضعیت قوه قضائیه بوسنی و هرزگوین و اتخاذ تدابیر مقتضی با رویکرد پرداختن به این موضوعات ضرورت دارد.

### ج- اداره دادستانی

اداره دادستانی، نهاد مستقلی که در چارچوب اختیارات قانونی اعطاشده برای تحقیقات و تعقیب افراد مظنون به ارتکاب تخلفات کیفری و سایر اقدامات غیرقانونی انجام وظیفه می‌کند. در نظام حقوقی بوسنی و هرزگوین ادارات دادستانی به‌موجب قانون اداره دادستانی بوسنی و هرزگوین در سطح ایالتی و به‌موجب قوانین خاص واحدها، در سطوح واحدها سازمان یافته‌اند.

در سال ۲۰۱۷ اداره آموذمان شکایاتی را درباره عملکرد ادارات دادستانی متعدد بوسنی و هرزگوین و کانتون‌های آن [ایالت‌ها] دریافت کرد. به دنبال این شکایات، آموذمان مجموعه اقداماتی را انجام داد و با بررسی ۷۴ مورد شکایت، ۴ پیشنهاد ارائه نمود. بیشترین شکایات شهروندان و افراد حقوقی از عملکرد دادستانی‌ها به ناتوانی از اتخاذ اقدامات درباره گزارش‌های کیفری است. به‌علاوه، شکایاتی درباره بایگانی گزارش‌های کیفری به دلیل عدم اجرای تصمیمات و ناهماهنگی در قانون‌گذاری کیفری وجود دارد. در بیشتر پرونده‌ها، ادارات دادستانی مرتباً، اقدامات مکفی بر مبنای

مداخله آمبودزمان اتخاذ کردند.

#### ۵- بازرسی ها

بازرسی اهمیت بسیاری در اجرای طیفی از مقررات دارد که زیربنای حمایت از افراد و اشخاص حقوقی است. از طریق بازرسی، مقامات بر اجرای مقررات نظارت می کنند، تخلفات احتمالی را از بین می برند و افراد مسئول را مجازات می کنند. بدون وجود بازرسی هیچ تضمینی بر اجرای قوانین وجود ندارد، بدون این تضمین صحبت درباره حکمرانی خوب و حفاظت از حقوق افراد ممکن نخواهد بود.

در طول دوره گزارش، آمبودزمان ۶۲ مورد شکایت درباره کوتاهی دستگاه های بازرسی برای اقدام براساس گزارش های شهروندان، عدم انجام بازرسی در زمان مناسب، عدم اجرای قوانین الزام آور، عدم فعالیت به دلیل کمبود نیرو و مانند اینها بود. از بین گزارش های رسیده می توان نتیجه گرفت که بازرسان تنها تخلف از قانون را اعلام می کنند یعنی به صدور تصمیماتی می پردازند که در آن کمبودها، اشتباه ها و خطا مشخص شده و یا به صدور فرمان هایی برای اتخاذ تدابیر مقتضی مبادرت می کنند؛ اینجا وظیفه بازرس پایان می یابد. باین حال قانون بازرسی بر نظارت اجباری برای اجرای شدن آن ها مطابق با تصمیمات مربوط تصریح دارد از جمله اجرای اجباری، جرایم، ممنوعیت انجام فعالیت تجاری که جملگی درصدد اجرای تدابیر تعریف شده در تصمیمات بازرسی می باشد.

باوجود این، در اغلب موارد کار بازرسی با صدور تصمیم به انتها می رسد در صورتی که این تصمیمات بدون نظارت بر اجرای آن یا اقدامات قانونی پیش بینی شده نمی توانند حفاظت کافی از حقوقی شاکیان را در پی داشته باشند؛ این وضعیت، تردیدهایی را درباره هدف از چنین بازرسی هایی را به وجود می آورد. عدم اجرای تصمیمات نهایی و ناکارآمدی نهادهای اداری، عدم قطعیت سیستم حقوقی را موجب می شود و تردیدهایی معقول شهروندان در مورد بی طرفی اداره و کارکنان را به دنبال دارد. مدیریت عمومی باید دارای اقتدار توأم با اعتماد از رهگذر احترام کامل و اجرای تصمیمات نهایی آن ها به وسیله نهادهای حقوقی موجود از جمله اقدامات اجبار آمیز باشد. حکمرانی خوب مستلزم رویکرد فعال و متعهدانه نسبت به اتخاذ تمامی اقدامات ضروری برای تحقق حقوق شهروندان است.

#### ۵- پلیس

پلیس، نهاد عمومی در بوسنی و هرزگوین و ضامن امنیت عمومی است. وظایف پلیس متعدد است که از آن جمله می توان به حفاظت از مردم و اموالشان، تضمین اجرای قوانین قابل اجرا، حفاظت از حقوق و آزادی های بنیادین شهروندان، پیشگیری و مبارزه با جرایم، برقراری نظم و امنیت عمومی و کمک به شهروندان اشاره کرد.

بازرسان بر این باورند که وجود یک نیروی پلیس حرفه ای، توانمند و کارآمد برای کارکرد صحیح جامعه ضرورت دارد. جدای از استلزامات مادی، برای عملکرد مطلوب پلیس، نیروی انسانی از اهمیت حیاتی برخوردار است. در سال ۲۰۱۷ آمبودزمان ۱۳۲ مورد شکایت علیه عملکرد پلیس به ثبت رساند

و در این خصوص ۹ پیشنهاد ارائه داد. این گزارش حکایت از آن دارد که اعضای پلیس اغلب از محدوده اختیارات قانونی خود فراتر رفته‌اند. نظام کنترل داخلی پلیس غالباً نقش تشریفاتی دارد و هیچ سازوکار کنترلی مؤثر بر کارکرد نهادهای پلیسی وجود ندارد. مردم نیز در اظهاراتشان عدم اعتماد به این سازوکارهای کنترل داخلی را اعلام می‌کنند و معتقدند که اقدامات انجام شده صوری و غیر مؤثر است.

### و- حق دسترسی به اطلاعات

حق دسترسی به اطلاعات بخشی از حق آزادی بیان را تشکیل می‌دهد که در ماده ۱۰ کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین ذکر شده است. موضوع دسترسی آزاد به اطلاعات در بوسنی هرزگوین و در سطح دولتی و واحدها مطرح است. به موجب مقررات قانونی تمامی افراد حقیقی و حقوقی، با کنترل نهاد عمومی حق دسترسی به اطلاعات را دارند و هر نهاد عمومی مکلف به افشای این اطلاعات است. حق دسترسی به اطلاعات بنا به شیوه و شرایط قانونی، ممکن است محدود شود. در سال ۲۰۱۷ نهاد آموذمان ۲۴۸ مورد شکایت مرتبط با آزادی بیان و حق دسترسی به اطلاعات دریافت کرد که نشان‌دهنده ۴۳ مورد کاهش در قیاس با سال قبل بود. در این سال آموذمان ۵۹ پیشنهاد مربوط به حق دسترسی به اطلاعات ارائه داد. اساس این شکایات همان است که از سالی به سال دیگر تکرار می‌شود یعنی مقامات عمومی با این بهانه که اطلاعات درخواستی محرمانه و شامل منافع تجاری افراد ثالث است از ارائه اطلاعات طفره می‌روند. آموذمان نگرانی خود را از وضعیت موجود در زمینه‌ی حق دسترسی به اطلاعات اعلام داشته و مبادرت به اقداماتی از جمله اصلاح قوانین نموده که در حال جریان است.

### ز- حقوق مالکیت

حقوق مالکیت در پروتکل ۱ ماده ۱ کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین این‌طور مطرح شده: «هر شخص حقیقی و حقوقی حق بهره‌مندی مسالمت‌آمیز از دارایی‌های خود را دارند. هیچ‌کس نباید از دارایی‌های خود محروم شود مگر در حوزه منافع عمومی و بسته به شرایطی که توسط قانون و اصول کلی بین‌المللی معین می‌شود». به موجب حکم «دادگاه حقوق بشر اروپا» ماده فوق شامل قواعدی از جمله موارد زیر است:

قاعده اول در ذات خود کلی و شامل بهره‌مندی مسالمت‌آمیز از دارایی‌ها می‌باشد. قاعده دوم مربوط به محرومیت از دارایی است که الزامات و اصول کلی برای سلب مالکیت را بیان می‌کند و قاعده سوم حق دولت‌های عضو قرارداد را در کنترل استفاده از دارایی‌ها در راستای نفع عمومی، به رسمیت می‌شناسد. قاعده دوم و سوم که مربوط به موارد خاص دخالت در حق بهره‌مندی مسالمت‌آمیز از مالکیت است باید در پرتو اصول کلی مقرر شده انجام گیرد.

هر گونه مداخله دولتی باید توازن عادلانه بین نیازهای منافع کلی جامعه و حفاظت از حقوق بنیادین

افراد برقرار نماید. دغدغه نیل به این توازن در ساختار کلی ماده یادشده از جمله در پاراگراف دوم بازتاب دارد که بیان می کند: «باید رابطه تناسبی منطقی بین ابزارهای به کار گرفته شده و اهداف موردنظر وجود داشته باشد.»

نهاد آمبودزمان تأکید دارد که هرگونه دخالت در بهره مندی مسالمت آمیز از حقوق مالکیت، تنها در صورت تجویز قانون و در راستای منافع عمومی و نیاز مطلق جامعه دموکراتیک مجاز است. در طی دوره گزارش بازرسان ۱۷۰ مورد شکایت درباره نقض حقوق مالکیت شهروندان به ثبت رساندند. این پرونده ها شامل ادعاهایی مبنی بر نقض پروتکل ۱ ماده ۱ کنوانسیون اروپایی حقوق بشر و آزادی های بنیادین از حیث موارد زیر است: طولانی شدن نامناسب اقدامات که در موارد خاصی فرایند تصمیم گیری به مدت چندین سال به طول انجامیده است؛ درخواست غیرمقتضی از طرف اداره برای مستندسازی تکمیلی که برای شهروندان هزینه های غیرضروری ایجاد می کند؛ رفتار نامساعد کارمندان دولت؛ تخطی از قوانین و آیین نامه های کاربرد مصالح ساختمانی؛ سوگیری در تصمیم گیری؛ عدم زمان بندی دادرسی ها؛ عدم تصمیم گیری مناسب و بر مبنای وضعیت واقعی؛ تخطی از حق جبران خسارت؛ ناکارآمدی در پاسخ به ادارات بازرسی؛ عدم اجابت درخواست های شهروندان و دیگر موارد. چنین نمونه های رفتاری به ویژه در مسائل مرتبط با سیاست های مسکن، ارزیابی مستغلات، کاداستر، ساخت و ساز، گواهی، ساخت و ساز غیرقانونی، بهسازی، دسترسی به راه های عمومی، تجاوز از حریم و مانند اینها بروز می کند.

### ح- انتصاب های دولتی و وزارتی

تعیین معیارهای عینی که در فرایند ارزیابی و انتخاب کاندیداها برای تصدی موقعت خاص به کار می رود و از طرف دیگر کاربرد بی قید و شرط قوانین موضوعه و آیین نامه های شرکت ها و نهادهای دولتی ناظر بر ناسازگاری انجام برخی وظایف و تعارض منافع، اهمیت فوق العاده ای داد. هدف «قانون تعارض منافع نهادهای دولتی بوسنی و هرزگوین»، «قانون تعارض منافع نهادهای فدراسیون بوسنی و هرزگوین»، «قانون تعارض منافع نهادهای دولتی جمهوری صربسکا» و «قانون تعارض منافع ناحیه براچکوی بوسنی و هرزگوین» پیشگیری از تعارض منافع و ناظر بر تعهدات خاص افراد منتخب، مقامات اجرایی، مشاوران نهادهای دولتی یا ناحیه ای در انجام وظایف عمومی شان می باشد. تعارض منافع در وضعیت هایی وجود دارد که در آن پای منافع خصوصی افراد منتخب، مقامات اجرایی و مشاوران به میان می آید که می تواند مشروعیت، شفافیت، عینیت و بی طرفی در انجام وظیفه عمومی را تحت تأثیر قرار دهد. در فرایند رسیدگی به شکایات مشخص گردید که به دنبال انتصاب اعضای هیئت های مدیریتی و نظارتی، از دیاد وظایف و تمرکز قدرت در فرد واحدی به وجود می آید که به ناچار منجر به

۱ - کاداستر (Cadastre) یا حدنگاشته، فهرست نقشه برداری ثبتی است، یعنی نقشه برداری که ارزش حقوقی داشته باشد و بتوان براساس مرزهای آن سند مالکیت صادر نمود.

«خصوصی شدن» وظایف و مزایای خاص و درعین حال تخلف از اصول اداره خوب و حاکمیت قانون می‌شود. باید شرایطی وجود داشته باشد تا براساس آن بتوان به ارزیابی و انتخاب کاندیداها به شیوه عینی پرداخت و ویژگی‌هایی را برای آن‌هایی که متقاضی تصدی موقعیت خاصی هستند، در نظر گرفت. هرگونه تخطی از این معیارهای از پیش تعریف شده، نقض رویه انتخاب و نیز نقض حقوق کاندیداها در زمینه بر خورداری از روند انتخاباتی قانونی، غیرجانبدارانه و شفاف است.

### ط- مدیریت عمومی

در سال ۲۰۱۷ آموذمان ۴۲۷ مورد شکایات درباره اقدامات نهادهای اداری به ثبت رساند و ۶۴ پیشنهاد ارائه نمود. مانند سال‌های پیش، بیشتر شکایات مرتبط با نقض اصول مندرج در «قانون رویه اداری فدراسیون بوسنی و هرزگوین» و «قانون رویه کلی جمهوری صربسکا» بود که برای مقامات اداری ذی صلاح در طی فرایند بررسی ادعاها و تصمیم‌گیری در امور اداری، الزام‌آور است.

تحلیل شکایات بیانگر آن است که مداخله آموذمان در تعداد بیشتری از پرونده‌ها، گاهی بیش از یک‌بار، قبل از اینکه نهاد ذی صلاح اقدامات اداری خود را به سرانجام رساند و تصمیماتی مطابق با اختیارات قانونی خود اتخاذ کنند، ضرورت دارد. همچنین در اینجا موضوع پاسخ‌گویی مقامات مسئولی که اغلب با انفعال خود تصمیمات غیرقانونی و اشتباه می‌گیرند، پیش می‌آید. این مسئله موجب زیان دیدگی شهروندان می‌شود درحالی‌که افراد مسئول هیچ مسئولیتی را نمی‌پذیرند و از عواقب آن رنج نمی‌برند. متأسفانه، تعداد زیاد شکایات ثبت شده نشان می‌دهد در برخی موارد مداخله آموذمان برای تکمیل اقدامات، کافی نبوده است؛ یعنی برخی نهادهای اداری به عدم رعایت حقوق بشر و نقض آن از راه عدم برآورده ساختن تقاضای شهروندان حتی پس از مداخلات بسیار زیاد آموذمان و یا حتی پس از ارائه پیشنهادها آموذمان ادامه می‌دهند؛ چنین رفتاری نقض مفاد قانون آموذمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین را موجب می‌شود.

در جریان تحقیقات آموذمان که یا بر مبنای شکایات مشخص و یا به موجب منصب<sup>۱</sup> انجام می‌گیرد، بازرسان پاسخ‌ها و اظهاراتی را از طرف مقامات مسئول، در چارچوب زمانی مشخص دریافت می‌کنند؛ اما این همکاری در بسیاری از موارد به تبعیت صوری از رویه‌های مندرج در قانون آموذمان بوسنی و هرزگوین و آیین‌نامه آن تنزل می‌یابد که کمکی به حفاظت مؤثر از حقوق شهروندی نمی‌کند. از این رو بازرسان بر این باور هستند که بهبود خدمات از رهگذر اصلاح مدیریت امور عمومی به منظور کارآمدتر کردن، قابلیت دسترسی و شفاف‌سازی آن ضرورت دارد.

### ۳- دپارتمان حفاظت از حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی

طی سال ۲۰۱۷ نهاد آموذمان ۷۵۵ مورد شکایت درباره نقض حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به ثبت رساند که در قیاس با شکایات سال قبل بیش از ۲ درصد افزایش داشته است. این شکایات

در مقوله های حقوقی به شرح زیر بودند: حقوق کار، بازنشستگی، خدمات رفاهی، حمایت اجتماعی، مراقبت های سلامت، آموزش، حفاظت از زیست بوم و محیط زیست و نیز شکایات مربوط به درآمدهای عمومی. در رسیدگی به شکایات پیرامون نقض حقوق اقتصادی و اجتماعی شهروندان، بازرسان در چارچوب مقررات و استانداردهای موضوعه حقوق بشری مندرج در «میثاق بین المللی حقوق مدنی و سیاسی و منشور اجتماعی اروپایی بازمینی شده» عمل می کنند. بازرسان در این زمینه مجموعه فعالیت هایی را به منظور حفاظت از حقوق آسیب پذیرترین مردم به ویژه بیکاران، معلولان، زندانیان، سالمندان، افراد رنجور و جویندگان شغل و مانند اینها انجام دادند.

با در نظر گرفتن این نکته که حق کار کردن به حق دسترسی برابر به فرصت های کاری و تعهد دولت به اتخاذ تدابیر و اقدامات ملموس برای توانمندسازی آنها به اعمال این حق اشاره ضمنی دارد، تعداد بسیاری از شکایات به نقض قواعد رقابت ارتباط پیدا می کند. موضوع بسیار شایع این است که کارفرمایان از پرداخت حقوق بازنشستگی و بیمه از کارافتادگی کارکنان خود طفره می روند که به نوبه خود موجب بدتر شدن مشکلات آنها می شود. در راستای جلب توجه نهادهای دولتی ذی ربط برای حفاظت از حقوق مکسب این افراد، آمبودزمان در موقعیت های مختلف این مسئله را مطرح ساخته که غالباً فرجام ناموفقی داشته است. آنچه باعث نگرانی بیشتر می شود این واقعیت است که حتی برخی از نهادهای بهره مند از بودجه عمومی به تعهد خود در این باره عمل نمی کنند که به طور مستقیم به تضعیف حاکمیت قانون می انجامد. در عین حال، نهادهای مراقبت های اجتماعی و سلامت که انتظار می رود چنین خدماتی را ارائه نمایند، معمولاً قادر به انجام وظایف خود نیستند زیرا از ناحیه همین کمک ها تأمین مالی می شوند. این وضعیت باعث می شود شهروندان به آمبودزمان مراجعه کرده و خواهان حفاظت از حقوق خود در زمینه ی خدمات سلامت شوند.

شمار فزاینده ای از شهروندان در بوسنی و هرزگوین به اشکال خاصی از مراقبت های اجتماعی نیاز دارند. وضعیت بالای بیکاری، درآمدهای پایین، کارگرانی که پس از اخراج از کار بیکار شده اند و دیگر موارد، همگی حاکی از آن است که حقوق اجتماعی ساکنان آسیب پذیر باید در کانون توجه قرار گیرد. شمار پرونده های موجود در این حوزه، واقعیت ها را (که بدتر از این است) منعکس نمی سازد. مساعدت های اجتماعی جنبه نمادین دارد و نمی تواند فراهم کننده نیازهای پایه ای زندگی باشد.

بر اساس گزارش رسیده در زمینه ی خدمات رفاهی، روشن است که شرکت های دولتی بدون توجه به وضعیت دشوار شهروندان و اسناد بین المللی تصویب شده توسط بوسنی و هرزگوین، مبادرت به قطع ارتباط خانوارها از شبکه توزیع آب به واسطه عدم پرداخت صورت حساب ها می کنند و از اجبار به عنوان شکلی از مجازات بهره می گیرند. این عمل مخالف ماده ۱۱ میثاق بین المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است که حق هر فرد در بهره مندی از استانداردهای زندگی مناسب و بهبود مداوم استانداردهای زندگی را تضمین می کند.

## ۴- حقوق زندانیان و بازداشتی‌ها

### برقراری سازوکارهای پیشگیری در بوسنی و هرزگوین

شکنجه براساس ماده یکم کنوانسیون منع شکنجه سازمان ملل متحد (۱۹۸۴) این طور تعریف می‌شود: هر عملی که به‌واسطه آن و از روی عمد، درد و رنجی شدید، خواه جسمی یا روحی، بر فرد اعمال شود، آن‌هم برای اهدافی چون کسب اطلاعات و اعتراف‌گیری از او یا از یک شخص ثالث یا با هدف تنبیه او به دلیل انجام عملی که او یا شخص ثالثی مرتکب شده و یا مظنون به ارتکاب آن هستند و یا با هدف ارعاب و واداشتن او یا شخص ثالث (به انجام کاری) و بنا بر دلایل تبعیض‌آمیز از هر نوع، به‌ویژه هنگامی که چنین درد و رنجی از سوی یک مقام یا فرد دیگری برخوردار از منصبی رسمی یا به تحریک یا رضایت یا قبول وی اعمال شده باشد.

پروتکل اختیاری کنوانسیون منع شکنجه سازمان ملل که در سال ۲۰۰۲ توسط مجمع عمومی به تصویب رسید انتظار دارد تمامی دولت‌های عضو، سازوکارهای ملی برای پیشگیری از شکنجه ایجاد نمایند.

در اکتبر ۲۰۰۸ بوسنی و هرزگوین پروتکل اختیاری کنوانسیون منع شکنجه سازمان ملل را مصوب کرد که سازوکارهایی را با هدف پیشگیری از شکنجه و سایر اعمال ظالمانه و تحقیرآمیز علیه انسان برای بازدید از مکان‌هایی مقرر می‌دارد که در آن افراد از آزادی اراده‌ی خود محروم هستند (برای مثال زندان‌ها، ایستگاه‌های پلیس، بیمارستان‌های روان‌پزشکی، بخش‌های روان‌پزشکی در بیمارستان‌های عمومی، مراکز بالینی، مؤسسات رفاه اجتماعی، پناه‌جویان) و نیز دربرگیرنده اختیار ارائه پیشنهاد برای دولت‌های عضو در خصوص حفاظت از افراد محبوس می‌باشد.

صرف‌نظر از اهمیت برقراری سازوکارهای پیشگیری ملی و این واقعیت که مسئولان داخلی تلاش‌هایی را انجام داده و تدابیر و فعالیت‌هایی را در پیش گرفته‌اند؛ این سازوکارها هنوز استقرار نیافته‌اند، به این معنا که در سال ۲۰۱۷ درست مانند سال‌های پیش، پیشنهادهای اصلاحی قانون آموودزمان بوسنی و هرزگوین که ایجاد سازوکارهای پیشگیری در درون نهاد آموودزمان را پیش‌بینی می‌کند، مصوب نشده هرچند که این پیشنهاد به تصویب شورای وزیران بوسنی و هرزگوین رسیده است.

### حق کار

زندگی در فضای محدود که باعث جنب‌وجوش اندک و فقدان فعالیت‌های منظم می‌شود، تأثیر منفی بر شرایط رفتاری و روانی افراد محکوم به حبس دارد. فعالیت‌های کاری برای عملی شدن برنامه درمان مکمل در زندان‌های از نوع بسته<sup>۱</sup> مورد نیاز است. در ارتباط با سایر فعالیت‌های محکومان، باور بر این است که فرصت‌های شغل درمانی<sup>۲</sup> کمتر از میزان نیاز است. تعداد کمی از محکومان به‌طور عمده در

1- closed-type

2- occupational therapy

اتاق دیگ بخار، خشک شویی، آشپزخانه، حمل و نقل بسته‌ها و تمیز کاری محوطه زندان مشغول هستند و شمار اندکی از آن‌ها در حوزه‌های اقتصادی کار می‌کنند. بازرسان در این باره خاطر نشان می‌کنند که باید تلاش‌های بیشتری به منظور بهبود مدیریت کاری محکومان در تمامی زندان‌های بوسنی و هرزگوین در راستای تعهدات پذیرفته شده در قوانین اروپایی زندان‌ها صورت گیرد که حق کار کردن برای زندانیان را به عنوان عملی برای تحقق برنامه‌های مکمل درمان و اجتماعی کردن مجدد آن‌ها را به رسمیت می‌شناسد. گرچه آمبودزمان از این واقعیت آگاه است که مدیران زندان‌ها با مشکلات بسیاری در برآورده ساختن این تعهد روبرو هستند اما پذیرفتنی نیست که این مسئله به عنوان توجیهی برای عدم اقدام برای پیگیری و اجرای گزینه‌های در دسترس قلمداد شود.

### ۵ - حقوق ملی و مذهبی و سایر اقلیت‌ها

تعهدات ناشی از تصویب کنوانسیون بین‌المللی نابودی تمامی اشکال تبعیض نژادی در بوسنی و هرزگوین با تصویب قوانین زیر محقق گردید: ۱- قانون حفاظت از حقوق افراد متعلق به اقلیت‌های ملی در بوسنی و هرزگوین، ۲- قانون حفاظت از حقوق اعضای اقلیت‌های ملی در بوسنی و ۳- هرزگوین و قانون حفاظت از اعضای اقلیت‌های ملی جمهوری صربسکا. این قوانین حقوق و تعهدات افراد متعلق به اقلیت‌های ملی در بوسنی و هرزگوین، جمهوری صربسکا و فدراسیون بوسنی و هرزگوین و همین‌طور تعهدات مقامات را برای رعایت، حفاظت و توسعه هویت قومی، مذهبی، فرهنگی و زبانی هریک از اعضای اقلیت‌های ملی معین می‌کند. «قانون حفاظت از حقوق افراد متعلق به اقلیت‌های ملی در بوسنی»، تعهدات مقامات سطح پایین را شرح می‌دهد که بر اساس اختیاراتشان ملزم به رعایت قوانین و مقررات موجود و نیز کنوانسیون‌های بین‌المللی در مورد موضوعات مرتبط با اقلیت‌های ملی می‌باشند.

«قانون منع تبعیض در بوسنی و هرزگوین»، نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی را با جایگاه «نهاد مرکزی مسئول برای مراقبت علیه تبعیض» موظف به مبارزه با تبعیض نموده و برای این منظور بخش ویژه را با وظیفه منحصر به فرد بررسی موضوع اعمال تبعیض از سوی هر فرد حقیقی و حقوقی در تمامی حوزه‌های زندگی، ایجاد و عملیاتی نمود. در سال ۲۰۱۷ بازرسان، قانون منع تبعیض را مطابق با اصلاحیه‌های ۲۰۱۶ اجرا کردند که چارچوب‌های حقوقی مبارزه با تبعیض را بهبود بخشید و همچنین دامنه صلاحیت‌های نهاد آمبودزمان و دیپارتمان نابودی تمامی اشکال فساد را افزایش داد. به علاوه، پیش‌نویس اصلاحیه قانون مبارزه با تبعیض نقش فوق‌العاده زیادی برای آمبودزمان در فعالیت‌های ارتقابخشی قائل است که در اطلاع‌رسانی عمومی، افزایش آگاهی، کمپین‌ها و سایر اشکال پیشگیری از تبعیض بازتاب دارد.

بازرسان با تأسف اعلام می‌دارند تصویب اصلاحیه‌های قانون با ارتقای ظرفیت نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین در زمینه مبارزه با تبعیض همراه نبوده که تردید درباره اراده واقعی

دولت برای بالا بردن سطح تحقق حقوق شهروندان از سطح کنونی به سطح بالاتر را به وجود می آورد. اتحادیه جهانی نهادهای ملی حقوق بشر طی نامه‌ای اعلام می‌دارد «قانون کنونی خودگردانی مالی نهاد آمبودزمان را معین نمی‌کند و به منظور عملکرد مؤثر، نهاد ملی حقوق بشر باید از سطح تأمین مالی کافی برای تضمین استقلال خود و توانایی برای انتخاب آزادانه اولویت‌ها و فعالیت خود برخوردار باشد.»

### الف- مایینگ<sup>۱</sup>

امروزه شمار شهروندانی که به دلیل مایینگ به نهاد آمبودزمان مراجعه می‌کنند مدام در حال افزایش است. این نهاد بر مبنای شهادت طرفین و مطالب رسانه به این نتیجه رسیده است که رقم واقعی قربانیان مایینگ در بوسنی و هرزگوین خیلی بیشتر از تعداد شکایات ثبت شده است. واقعیت این است که امروزه شهروندان زیادی هستند که در معرض مایینگ قرار دارند اما به دلیل ترس از دست دادن شغل خود حاضر به مراجعه به آمبودزمان یا حمایت قضایی نیستند.

### ب- فسخ قراردادهای کاری به دلیل بارداری

طی سال ۲۰۱۷ نهاد آمبودزمان موارد متعددی را مورد بررسی قرار داد که در آن ادعاهایی مبنی بر نقض برابری جنسیتی مطرح شده بود؛ به‌ویژه این ادعا که قراردادهای کاری زنان باردار فسخ می‌شود یا قراردادهایی که به زمان خاصی محدود هستند، تمدید نمی‌شوند. نهاد آمبودزمان در این زمینه مواردی را مورد بررسی قرار داد و پیشنهادهایی را ارائه نمود.

### ۶- همکاری با رسانه‌ها

روابط عمومی و همکاری با رسانه‌ها بخشی بسیار مهم از کار آمبودزمان حقوق بشر در بوسنی و هرزگوین می‌باشد، به‌خصوص با در نظر گرفتن این واقعیت که رسانه‌ها نفوذ زیادی در شکل‌گیری افکار عمومی و کمک به ارتقای حقوق بشر دارند. بازرسان یقیناً متعهد به توسعه روابط حرفه‌ای با روزنامه‌نگاران باقی خواهند بود زیرا آن‌ها متحدان بسیار مهمی در انجام وظایفشان هستند. هدف همکاری آمبودزمان و رسانه‌ها، ارائه اطلاعات عمومی نظام‌مند، مداوم، به‌هنگام و دقیق از طریق رسانه‌های چاپی و الکترونیک درباره عملکرد و فعالیت‌های نهاد آمبودزمان در ارتباط با حوادث و موضوعات مهم برای تحقق حقوق بشر در بوسنی و هرزگوین است. رسانه‌ها همانند سال گذشته در

۱- مایینگ (Mobbing) مفهومی انسانی است و زمانی اتفاق می‌افتد که یک گروه به‌صورت هماهنگ با قلدری با یک نفر رفتار کنند. این رفتار ممکن است در خانواده، مدرسه، محله، محل کار یا یک انجمن باشد. در محیط کار به‌عنوان یک آزار روحی از طرف همکاران، پایین‌دستان یا بالادستان و از طریق شایعه، کنایه، تهدید و ارباب، تحقیر، بی‌اعتبار ساختن و انزوا بر یک عضو سازمان شناخته می‌شود. مایینگ را اولین بار در سال ۱۹۸۶ محقق و روانشناس کار از دانشگاه سوئد Dr Heinz leymann عنوان کرد و کتابی هم در این زمینه نوشت، از آن به بعد محققین و دانشمندان غربی سعی کردند تحقیق در این زمینه را دنبال کنند. از بسیاری از موارد مایینگ می‌توان نتیجه گرفت که آغاز مایینگ معمولاً در اثر جابه‌جایی مقامی کارمندان می‌باشد مثلاً کارمند جدیدی که تازه وارد یک قسمت می‌شود بیشتر مورد آزار روانی قرار می‌گیرد، یا وقتی که رئیس قسمت عوض می‌شود احتمال اینکه او کارمندی را آزار بدهد زیاد است و حتی ممکن است خودش مورد آزار روانی کارمندان قرار گیرند.

راستای سیاست سردبیری خود عملکرد آمبودزمان را با علاقه فراوان دنبال کردند. رسانه‌ها اظهارات بازرسان و معاونان آن‌ها در مراسم‌ها و مصاحبه‌های مطبوعاتی را گزارش نمودند، همچنین دیدگاه‌ها و پاسخ‌های ایشان را منتقل کردند. بازرسان متذکر می‌شوند که رسانه‌ها، منبع بسیار مفیدی از اطلاعات درباره پرونده‌هایی بودند که باعث به جریان افتادن اقدامات ابتکاری بر مبنای گزارش روزنامه‌نگاران بود. در عین حال، بازرسان از آزادی بیان و کار بی‌دغدغه رسانه در جامعه که پیش شرطی برای توسعه هر جامعه دمکراتیک است، حمایت می‌کنند. افزون بر توجه به خود روزنامه‌نگاران و کارکنان رسانه‌ها، آمبودزمان بررسی پرونده‌هایی را بنا به ابتکار خود آغاز کرد که تهدیداتی را متوجه روزنامه‌نگاران یا کارکنان رسانه‌ها و سایرین می‌کرد.

بازرسان به ضرورت افزایش کار در زمینه آزادی رسانه‌ای و همچنین موقعیت افراد شاغل در رسانه‌ها یا روزنامه‌نگاران آزاد اذعان داشتند. از این رو، نهاد آمبودزمان در سال ۲۰۱۷ گزارش ویژه‌ای درباره وضعیت و موارد تهدید علیه روزنامه‌نگاران را در درگاه نهاد آمبودزمان منتشر کرد و مبادرت به برگزاری مصاحبه مطبوعاتی در مجمع پارلمانی بوسنی و هرزگوین در ساریوو نمود.

نهاد آمبودزمان گزارشی را با همکاری و حمایت سازمان امنیت و همکاری اروپا با هدف حصول اطمینان از درک مشکلات و موضوعات مرتبط با وضعیت روزنامه‌نگاران در بوسنی و هرزگوین به عنوان یکی از پیش شرط‌های لازم برای تضمین حق آزادی بیان و کمک به بهبود کلی حق آزادی بیان و حقوق و آزادی‌های بشر در این کشور تهیه کرد. همچنین این گزارش امکان شناسایی دستورالعمل‌های کلیدی برای اقدامات نهادی به منظور رسیدگی به مشکلات شناخته شده در این حوزه را میسر ساخت. این گزارش ویژه شامل تعدادی از پیشنهادهایی است که بازرسان در بوسنی و هرزگوین به سازمان‌ها و مؤسسات صالح ارجاع می‌دهند. در کار روزمره با رسانه‌ها، بازرسان رویه‌های استاندارد را اجرا می‌کنند که شامل پاسخ‌دهی درباره فعالیت‌ها و مسائل مربوط به صلاحیت آمبودزمان به روزنامه‌نگاران، مشارکت بازرسان و دستیاران ایشان در رسانه‌ها (مصاحبه‌ها، بیانیه‌ها)، برگزاری فراهمایی‌های مطبوعاتی برای عموم مردم، توزیع مطالب تبلیغی و مشارکت در کمپین‌های تبلیغاتی است.

در سال ۲۰۱۷ آمبودزمان به ۱۳۳ درخواست رسانه‌ای پاسخ داد و ۲۷ مورد بیانیه مطبوعاتی صادر کرد. همچنین مجموعاً ۱۸۶ مورد اطلاعیه در وبگاه رسمی سازمان منتشر نمود. در طول سال یادشده همکاری با حدود ۴۰ شرکت رسانه‌ای به منظور پاسخ به سؤالات آن‌ها در سریع‌ترین و دقیق‌ترین شکل ممکن و بدون بی‌پاسخ گذاشتن هیچ درخواستی، حاصل گردید. مانند سال گذشته، بیشتر درخواست‌های رسانه‌ای توسط ادارات مرکزی آمبودزمان در بانیا لوکا و ساریوو پاسخ داده شد در حالی که تقاضاهای خاص مرتبط با شاخص‌های عینی درباره وضعیت حقوق بشر در سطح محلی از سوی ادارات منطقه‌ای این نهاد مورد بررسی قرار گرفت. در قالب اعلامیه‌های مطبوعاتی، آمبودزمان در کنار سایر اقدامات خواستار توجه به حقوق کودکانی شد که والدین آن‌ها زندانی بودند، درباره

نقض حقوق کودکان در رسانه‌ها هشدار داد، از تصویب قانون یکپارچه و چارچوب حمایتی برای تمامی افراد داری معلولیت در جمهوری صربسکا استقبال کرد و از مشارکت گسترده مردم در فعالیت‌های اجتماعات محلی آمبودزمان حمایت نمود. به همان شیوه، بازرسان تلاش کردند تا حقوق قشر آسیب‌پذیر جامعه در بوسنی و هرزگوین به رسمیت شناخته شود.

## ۷- همکاری با نهادهای داخلی و سازمان‌های بین‌المللی

به دنبال توافق درباره اصول چشم‌انداز (طرح اقدام آمبودزمان درباره حقوق بشر در بوسنی و هرزگوین برای دوره ۲۰۲۰-۲۰۱۶) بازرسان و کارکنان آمبودزمان به توسعه و تقویت همکاری با نهادها و مؤسسات ادامه دادند. یکپارچگی ساختارها در بوسنی و هرزگوین عامل اصلاحی در توسعه هرچه بیشتر دموکراسی بر پایه حاکمیت قانون و احترام به حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین شهروندان می‌باشد. نهاد آمبودزمان همکاری‌های فراوانی با نهاد قانون‌گذاری هم در سطح دولت و هم در سطوح واحدها دارد که به تبادل نظر و ارائه دیدگاه درباره گزارش‌های سالانه نهاد آمبودزمان می‌پردازند؛ همچنین با مقامات اجرایی و نهاد برابری جنسیتی بوسنی و هرزگوین و «مراکز برابری جنسیتی واحدها» همکاری نزدیکی دارد؛ هدف این مراکز مبارزه با تبعیض و تحلیل وقایع تبعیض، ارتقای حقوق در زمینه‌ی برابری جنسیتی، حقوق ملی، مذهبی و سایر اقلیت‌ها، ارائه و اجرای پیشنهادهایی درباره شکایات شهروندان، ارائه گزارش، پاسخ به شکایات شهروندان و جمع‌آوری داده‌ها برای تهیه گزارش‌های ویژه است.

همچنین همکاری با تعداد خاصی از دانشکده‌ها یا مدارس در سراسر کشور از طریق امضای قرارداد همکاری به دست آمده که هدف آن‌ها آگاه‌سازی قشر جوان درباره حقوق بشر یعنی آموزش درباره محافظت از خود و چگونگی تحقق حقوقشان است، همکاری با کمیسیون مشترک حقوق بشر مجمع پارلمانی بوسنی و هرزگوین از طریق بررسی گزارش‌های ویژه در سال ۲۰۱۷ عملی شد که هدف اصلی آن اجرای نهایی پیشنهادها، گزارش‌های یادشده بود، سال گذشته بازدید آمبودزمان و دپارتمان حقوق سیاسی و مدنی از مرکز مهاجرت با موفقیت انجام شد، به مناسبت روز افتتاح نهاد آمبودزمان حقوق بشر بوسنی و هرزگوین مصاحبه مطبوعاتی برگزار شد، یک نشست کاری-مشورتی با حضور معاون وزیر بهداشت و نمایندگان از وزارت بهداشت جمهوری صربسکا برگزار گردید، هر ساله نهاد آمبودزمان پذیرای اصحاب رسانه‌ها در ادارات مرکزی خود هستند، نمایندگانی از نهاد آمبودزمان در نشست کاری-مشورتی اعضای کمیته فرصت‌های برابر مجمع ملی جمهوری صربسکا حاضر شدند، در فرایند اصلاحات مدیریت امور عمومی قانون خدمات مدنی نهادهای بوسنی و هرزگوین مورد بررسی قرار گرفت.

علاوه بر موارد ذکر شده، به منظور تدوین راهبردی برای بهبود وضعیت سالمندان در فدراسیون

بوسنی و هرزگوین برای دوره ۲۰۱۸-۲۰۱۷ که به وسیله وزارت کار و امور اجتماعی سازمان دهی شده بود، نمایندگان از آمبودزمان برای ارائه مشاوره های عمومی درباره تهیه راهبرد مشارکت داشتند. برای اجرای موفقیت آمیز اهداف اعلام شده در این راهبرد، حل و فصل موضوعات اصلاحات در نظام باننشستگی و از کارافتادگی، موضوع جوانان و استخدام، موضوع مراقبت های تسکینی و عملکرد گروه های سیار (مشکلی که در نواحی روستایی از شدت بیشتری برخوردار است) ضرورت دارد. آخرین فعالیت نهاد آمبودزمان در ارتباط با مبارزه با تبعیض، مشارکت فعال نمایندگان در نشست تقویت آمبودزمان حقوق بشر در حوزه مبارزه با تبعیض بود که در عین حال نوعی کلاس آموزشی برای اعضا/نمایندگان نهاد برابری جنسیتی بوسنی و هرزگوین، وزارت حقوق بشر و پناهندگان بوسنی و هرزگوین، مرکز جنسیتی فدراسیون بوسنی و هرزگوین و مرکز جنسیتی جمهوری صربسکا محسوب می شد.

دپارتمان نظارت بر حقوق کودکان آمبودزمان بر وظیفه محوله مرکز مددکاری اجتماعی نظارت دارد و نمایندگان آن در سومین کنفرانس حرفه ای سالانه مددکاران اجتماعی مشارکت نمودند. همکاری با این مراکز در سراسر کشور از طریق مشارکت منظم در نشست ها، کارگاه ها و میزگردها با هدف افزایش آگاهی مردم برقرار بوده و فیلم ها و برنامه های آموزشی مختلفی برای افراد مخاطب ارائه شده است.

## ۸ - همکاری با بخش غیردولتی و جامعه مدنی

بازرسان توجه بسیاری به همکاری با سازمان های غیردولتی دارند زیرا این شکل از سازمان دهی گویای مشارکت مدنی فعال در جامعه است. به همین دلیل به سازمان های مردم نهاد به عنوان منبع مهمی از اطلاعات درباره حقوق بشر نگریسته می شود. همکاری با سازمان های مردم نهاد مطابق با طرح «همکاری نهاد آمبودزمان بوسنی و هرزگوین با سازمان های مردم نهاد» و همین طور دستورالعمل ها و معیارهای همکاری با آمبودزمان انجام می شود. این همکاری از طریق برگزاری نشست های منظم همکاری با سازمان های مردم نهاد و مشارکت نمایندگان آمبودزمان در فعالیت های آنها جامه عمل می پوشد. همکاری با سازمان های بین المللی و سازمان های مردم نهاد در زمینه شفافیت، آزادی دسترسی به اطلاعات، حقوق افراد معلول، حقوق زنان کودکان و اقلیت ها از نزدیک جریان دارد.

در سال ۲۰۱۷ همکاری آمبودزمان با نهادهای ذکر شده به شکل موفقیت آمیزی تداوم داشت. مانند سال های پیش، تعدادی زیادی از درخواست ها به ویژه مواردی که مربوط به موضوعات اخیر حفاظت از حقوق زنان و کودکان، حفاظت از گروه های حاشیه ای، پیشگیری و مبارزه با تبعیض و نیز موضوعات مربوط به افراد معلول می شد، در این سال دریافت و به ثبت رسید.

مجموعه ای از فعالیت ها در زمینه مبارزه با تبعیض توسط پروژه مشترک «آمبودزمان»، «شورای اروپا در بوسنی و هرزگوین»، «مرکز همگانی سارایوو و حقوق شما در بوسنی و هرزگوین» آغاز

شد. بازرسانی از آمبودزمان در تهیه کتاب راهنما برای پیشگیری از تبعیض برای کارمندان دولت و سازمان‌های غیردولتی در چارچوب اجرای فعالیت‌های مبارزه با فساد شورای اروپا مشارکت داشتند. در همین سال همکاری با سازمان نجات کودکان در قالب ایجاد طرح برخط برای گزارش تبعیض ادامه یافت.

فعالیت‌های دپارتمان نابودی تمام اشکال فساد با مشارکت در کنفرانس سالانه با عنوان از تبعیض تا مشارکت و برابری در آموزش در بوسنی و هرزگوین ادامه داشت، در این کنفرانس درباره ابعاد مختلف موضوعات تبعیض و جداسازی در حوزه آموزش در بوسنی و هرزگوین و نیز حصول اطمینان از گنجاندن کودکان و افراد معلول در فرایند آموزش تمام‌وقت، بحث و گفت‌وگو صورت گرفت. همچنین نمایندگانی از این دپارتمان در میزگرد تقویت سازوکارهای مبارزه با تبعیض و جرایم ناشی از نفرت با هدف تقویت ظرفیت نهادهای محلی و نیز همکاری بین سازمان‌های جامعه مدنی و نهادهای مرتبط با پیشگیری و مبارزه با تبعیض و جرایم ناشی از نفرت حضور داشتند.

تداوم تلاش دپارتمان نابودی تمام اشکال فساد در مشارکت فعال آن در کارگاه توقف خشونت توانمندسازی زنان در بوسنی و هرزگوین و همین‌طور مشارکت در تربیون عمومی که توسط نهاد زنان متحد با هدف توانمندسازی زنان متعلق به دسته‌های آسیب‌پذیر (بیکاران، مادران مجرد، زنان بزه‌دیده خشونت خانگی و زنان در وضعیت نیاز اجتماعی) سازمان‌دهی شده بود، بازتاب داشت.

در سال ۲۰۱۷ همکاری با مرکز ابتکار مدنی و شفافیت بین‌الملل بوسنی و هرزگوین از راه مشارکت در تهیه و تدوین آیین‌نامه‌ای به منظور ایجاد شیوه یکپارچه آگهی‌های عمومی نهادها و سازمان‌های اداری در زمینه‌ی استخدام نمود یافت. هدف از این همکاری شناسایی بهتر مشکلات پیش‌رو در حوزه استخدام و تدوین مقررات بهتری بود که بتواند موضوع استخدام در بخش عمومی را مورد توجه قرار دهد. کار بر روی این حوزه، به ظهور مبحث عمومی درباره موضوع استخدام براساس شفافیت، شایسته‌سالاری و مسئولانه در بخش عمومی دامن زده است.

## گزارش بازرسی ایالت هاوایی ۲۰۱۶-۲۰۱۷<sup>۱</sup>

مترجم: دکتر طیبه جعفری<sup>۲</sup>

### چکیده

مجلس قانون گذاری، دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات عمومی در ایالت هاوایی به عنوان خدمت به مردم در مورد بی عدالتی ها و سوء عملکرد مدیریتی توسط سازمان های اجرایی و دولتی بررسی هایی را انجام داده است.

در این مقاله گزارش بازرسی از ایالت هاوایی برای دوره یک ژوئیه سال ۲۰۱۶ تا سی ژوئن سال ۲۰۱۷ در قالب گزارش شماره ۴۸ ارائه گردیده است که شامل سه بخش می باشد: الف) مجموع پرسشنامه های دریافت شده ب) جداول آماری ج) خلاصه ای از قضایای منتخب که خود شامل: وزارت آموزش و پرورش، وزارت سلامت، وزارت امنیت عمومی و وزارت راه و ترابری است.

**واژگان کلیدی:** گزارش بازرسی، دفتر بازرسی، هاوایی، جداول مالی

۱ - این مقاله، ترجمه ای از «گزارش بازرسی ایالت هاوایی» با عنوان «Hawaiian State Inspection Report» است که در سال ۱۷-۲۰۱۶ از سوی «دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات عمومی در ایالت هاوایی» منتشر شده است.

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

## مقدمه

هاوایی در قرن هجدهم توسط اروپایی‌ها کشف شد. جزایر هاوایی جزایری هستند که در میان آب‌های اقیانوس آرام واقع شده‌اند. این جزایر پنجاهمین ایالت کشور آمریکا می‌باشند. مرکز این جزایر شهر «هونولولو» است. این جزایر در اقیانوس آرام نوار باریکی را به طول سه هزار و سیصد کیلومتر تشکیل می‌دهند. اصلی‌ترین جزایر این مجمع‌الجزایر هشت جزیره به نام‌های «اوآهو»، «مائوئی»، «کائو آئی»، «کانائی»، «مولوکای»، «بهاو» و «کاهولای» هستند. بزرگ‌ترین این جزیره‌ها، جزیره‌ی مشهور و زیبای هاوایی است که هشت هزار و صد و پنجاه کیلومتر مربع مساحت دارد. به جزیره‌ی هاوایی، جزیره‌ی بزرگ یا «بیگ آیلند» هم گفته می‌شود.

در طی یک سال انتخابات ایالتی، دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات عمومی در ایالت هاوایی نماینده‌ای را به شورای مشورت انتخاباتی (EAC) معرفی می‌کند تا به‌عنوان ناظر رسمی حضور داشته باشد. این نماینده چند جلسه آموزشی را برای آماده‌سازی انتخابات اولیه در ۱۳ اوت ۲۰۱۶ و انتخابات عمومی در ۸ نوامبر ۲۰۱۶ برگزار کرده است. وظایف نماینده شامل آزمایش سیستم شمارش آرا برای تأیید آن بود تا رأی‌گیری‌ها با دقت و منطقی جدول‌بندی شوند و اطمینان حاصل گردد که گروه‌های مرکز شمارش با برنامه‌های عملیاتی استاندارد و مشاهده حمل و نقل و انتقال بر گه‌ها و سایر مواد انتخاباتی قرار دارند. حضور ناظر رسمی نقش مهمی در تضمین امنیت و سلامت سیستم شمارش آرا دارد.

از ۱۷ تا ۲۱ اکتبر سال ۲۰۱۶، انجمن حمایت از حقوق بشر ایالات متحده اجلاس سالانه خود را در «آرلینگتون، ویرجینیا» برگزار کرد. اجلاس یاد شده، جلساتی را برای ارتقای مهارت‌های موردنیاز بازرسان دولتی به‌منظور تأمین مؤثر وظایف خود برقرار کرده است. این اجلاس همچنین فرصت‌های مشترکی را برای همکاری با هم‌تایان خود که صلاحیت‌های متفاوتی برای کمک‌های فنی، حمایت اخلاقی و دوستی پایدار دارند، فراهم می‌کند.

دو کارگاه آموزشی قبل از اجلاس نیز در اجلاس سالانه ۲۰۱۶ ارائه شده است. اولین کارگاه، با عنوان «آموزش جدید بازرسان»، یک کارگاه آموزشی دو روزه بود که برای افراد جدیدالورود در سمت بازرسی به‌اجرا درآمد. مریان، از جمله بازرسان «ماتسونوگا»، شرکت‌کنندگان را با پذیرفته‌شدگان، مصاحبه و روش‌های تحقیق و بررسی آشنا کردند. دومین کارگاه، با عنوان «برخورد با رفتار غیرقانونی شکایت‌کننده»، مهارت‌های جدیدی را برای کارکنانی که با مشتریان یا مشتریانی که رفتارهایی غیرمنطقی از خود به‌نمایش می‌گذارند، آموزش می‌دهند.

## الف) مجموع پرسشنامه‌های دریافت شده

در طول سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، دفتر بازرسی مجموعاً ۳۳۰۰ برگه‌ی اطلاعات دریافت کرده است. از این تعداد اطلاعات، ۲۳۵۷ یا ۷۱/۴ درصد، به‌عنوان شکایت در حوزه اداری طبقه‌بندی و ثبت شده است. باقیمانده اطلاعات شامل ۳۸۹ مورد شکایت غیرقضایی و ۵۵۴ درخواست برای دریافت اطلاعات بوده

است.

در تمام دسته‌ها میزان اطلاعات کاهش یافت.

مقایسه اطلاعات دریافت شده در سال مالی ۲۰۱۵-۲۰۱۶ و سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷ در جدول زیر

ارائه شده است.

مقایسه دو سال مالی

سال‌ها	کل پرسشنامه‌ها	درخواست اطلاعات	شکایت‌های غیرقضایی	شکایت‌های قضایی		
				شکایت‌های عمومی	شکایت‌های زندان	مجموع محکومیت
۲۰۱۶-۲۰۱۷	۳۳۰۰	۵۵۴	۳۸۹	۱۰۶۲	۱۲۹۵	۲۳۵۷
۲۰۱۵-۲۰۱۶	۳۷۰۰	۶۰۱	۳۹۳	۱۱۰۰	۱۶۰۶	۲۷۰۶
تغییر عددی	-۴۰۰	-۴۷	-۴	-۳۸	-۳۱۱	-۳۴۹
تغییر درصد	-۱۰/۸	-۷/۸	-۱/۰	-۳/۵	-۱۹/۴	-۱۲/۹

### ب) جداول آماری

برای تمام جداول، به دلیل گرد کردن اعداد حاصل، ممکن است درصدهایی به مجموع نهایی صدم درصد

اضافه نشده باشد.

جدول ۱- تعداد و انواع پرسشنامه‌ها - سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

ماه	کل پرسشنامه‌ها	شکایت‌های قضایی	شکایت‌های غیرقضایی	درخواست اطلاعات
ژوئیه	۲۸۹	۲۰۴	۳۰	۵۵
اوت	۳۳۳	۲۳۳	۳۹	۶۱
سپتامبر	۲۸۹	۲۱۵	۲۶	۴۸
اکتبر	۳۰۳	۲۲۹	۲۹	۴۵
نوامبر	۲۶۲	۱۹۷	۲۲	۴۳
دسامبر	۲۴۲	۱۷۸	۲۷	۳۷
ژانویه	۲۸۷	۲۱۷	۳۷	۳۳
فوریه	۲۵۳	۱۸۱	۳۳	۳۹
مارس	۲۷۶	۱۸۶	۴۶	۴۴
آوریل	۲۳۶	۱۶۱	۲۸	۴۷
می	۲۶۸	۱۷۹	۴۵	۴۴

ماه	کل پرسشنامه‌ها	شکایت‌های قضایی	شکایت‌های غیرقضایی	درخواست اطلاعات
ژوئن	۲۶۲	۱۷۷	۲۷	۵۸
جمع کل	۳۳۰۰	۲۳۵۷	۳۸۹	۵۵۴
درصد کل پرسشنامه‌ها (۳۳۰۰)	-	۷۱/۴	۱۱/۸	۱۶/۸

جدول ۲- روش‌های دریافت پرسشنامه‌ها - سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

ماه	مراجعه حضوری	حضوری	دورنگار	ایمیل	پست	تلفن
ژوئیه	۱	۳	۰	۱۴	۱۰	۲۶۱
اوت	۰	۷	۰	۲۴	۲۵	۲۷۷
سپتامبر	۰	۴	۰	۱۷	۱۶	۲۵۲
اکتبر	۰	۰	۱	۴۴	۶	۲۵۲
نوامبر	۰	۶	۰	۲۰	۱۳	۲۲۳
دسامبر	۰	۰	۰	۲۳	۷	۲۱۲
ژانویه	۲	۳	۱	۲۶	۲۶	۲۲۹
فوریه	۰	۲	۰	۱۹	۲۱	۲۱۱
مارس	۱	۱	۰	۲۱	۱۷	۲۳۶
آوریل	۰	۳	۰	۱۴	۷	۲۱۲
می	۰	۳	۰	۱۶	۱۴	۲۳۵
ژوئن	۰	۴	۱	۲۳	۱۰	۲۲۴
جمع کل	۴	۳۶	۳	۲۶۱	۱۷۲	۲۸۲۴
درصد کل پرسشنامه‌ها (۳۳۰۰)	۱/۱	۱/۱	۰/۱	۷/۹	۵/۲	۸۵/۶

جدول ۳- توزیع جمعیت و پرسشنامه‌ها براساس محل سکونت - سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

محل سکونت	جمعیت (نفر)	درصد جمعیت کل	کل پرسشنامه‌ها	درصد کل پرسشنامه‌ها
شهر/ شهرستان هونولولو	۹۹۹۶۰۵	۶۹/۵	۲۱۲۹	۶۴/۵
شهرستان هاوایی	۱۹۸۴۴۹	۱۳/۹	۴۶۵	۱۴/۱
ماوئی	۱۶۵۴۷۴	۱۱/۶	۳۷۱	۱۱/۲

محل سکونت	جمعیت (نفر)	درصد جمعیت کل	کل پرسشنامه‌ها	درصد کل پرسشنامه‌ها
کوابی	۷۲۰۲۹	۵/۰	۷۸	۲/۴
خارج از ایالت	-	-	۲۵۷	۷/۸
جمع کل	۱۴۲۸۵۵۷	-	۳۳۰۰	-

منبع: کتاب اطلاعات دولت هاوایی ۲۰۱۶، یک آمار چکیده. وزارت امور خارجه هاوایی، توسعه اقتصادی و گردشگری، جدول ۱،۰۶، «جمعیت اقامت، در شهرستان: از سال ۲۰۱۶ تا ۲۰۰۰»

جدول ۴- توزیع انواع پرسشنامه‌ها براساس سکونت افراد - سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

محل سکونت	انواع پرسشنامه					
	شکایت‌های قضایی		شکایت‌های غیرقضایی		درخواست اطلاعات	
	تعداد	درصد از کل	تعداد	درصد از کل	تعداد	درصد از کل
شهر/ شهرستان هونولولو	۱۵۲۲	۶۴/۶	۲۰۱	۵۱/۷	۴۰۶	۷۳/۳
شهرستان هاوایی	۳۵۵	۱۵/۱	۵۹	۱۵/۲	۵۱	۹/۲
ماوئی	۲۸۷	۱۲/۲	۴۰	۱۰/۳	۴۴	۷/۹
کوابی	۶۱	۲/۶	۸	۲/۱	۹	۱/۶
خارج از ایالت	۱۳۲	۵/۶	۸۱	۲۰/۸	۴۴	۷/۹
جمع کل	۲۳۵۷	-	۳۸۹	-	۵۵۴	-

جدول ۵- روش‌های دریافت پرسشنامه‌ها براساس محل سکونت- سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

محل سکونت	کل پرسشنامه‌ها	معیارهای دریافت				
		مراجعه حضوری	ملاقات	دورنگار	ایمیل	پست
شهر و شهرستان هونولولو	۲۱۲۹	۴	۳۱	۳	۱۵۱	۵۶
درصد از شهر و شهرستان هونولولو	-	۰/۲	۱/۵	۰/۱	۷/۱	۲/۶
شهرستان هاوایی	۴۶۵	۰	۳	۰	۵۱	۱۲
درصد از شهرستان هاوایی	-	۰/۰	۰/۶	۰/۰	۱۱/۰	۲/۶
شهرستان ماوئی	۳۷۱	۰	۰	۰	۱۵	۴

معیارهای دریافت						کل پرسشنامه‌ها	محل سکونت
تلفن	پست	ایمیل	دورنگار	ملاقات	مراجعه حضوری		
۹۴/۹	۱/۱	۴/۰	۰/۰	۰/۰	۰/۰	-	درصد از شهرستان ماوئی
۷۳	۰	۵	۰	۰	۰	۷۸	شهرستان کوایی
۹۳/۶	۰/۰	۶/۴	۰/۰	۰/۰	۰/۰	-	درصد از شهرستان کوایی
۱۱۶	۱۰۰	۳۹	۰	۲	۰	۲۵۷	خارج از ایالت
۴۵/۱	۳۸/۹	۱۵/۲	۰/۰	۰/۸	۰/۰	-	درصد از خارج از ایالت
۲۸۲۴	۱۷۲	۲۶۱	۳	۳۶	۴	۳۳۰۰	جمع کل
۸۵/۶	۵/۲	۷/۹	۰/۱	۱/۱	۰/۱	-	درصد از کل

جدول ۶- تنظیم و توزیع شکایت‌های قضایی براساس مؤسسه - سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

بایگانی شده	ردشده	با همکاری	در انتظار	تحقیقات انجام شده		درصد کل	شکایت‌های قضایی	مؤسسه
				مورد قبول	غیر قابل قبول			
۶	۶	۱	۰	۲	۸	۱/۰	۲۳	ادارات دولتی حسابداری و خدمات عمومی
۱	۲	۰	۰	۰	۰	۰/۱	۳	کشاورزی
۴	۱۹	۵	۰	۰	۴	۱/۴	۳۲	دادستان کل
۷	۱۹	۷	۰	۲	۷	۱/۸	۴۲	بودجه و امور مالی
۰	۱	۱	۰	۰	۱	۰/۱	۳	تجارت، توسعه اقتصادی و گردشگری
۱۳	۲۰	۶	۶	۸	۱۸	۳/۰	۷۱	بازرگانی و امور مصرف‌کننده
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۰	۰	دفاع
۱۷	۱۹	۳	۲	۳	۶	۲/۱	۵۰	آموزش
۳	۴	۰	۱	۱	۱	۰/۴	۱۰	خانه اهالی هاوایی
۱۴	۲۲	۱۰	۳	۱	۱۹	۲/۹	۶۹	بهداشت

بایگانی شده	ردشده	با همکاری	درانتظار	تحقیقات انجام شده		درصد کل	شکایت‌های قضایی	مؤسسه
				مورد قبول	غیر قابل قبول			
۴	۱	۱	۰	۰	۰	۰/۳	۶	توسعه منابع انسانی
۴۱	۸۵	۳۹	۱۰	۱۳	۳۸	۹/۶	۲۲۶	خدمات انسانی
۱۳	۳۵	۵	۲	۴	۲۰	۳/۴	۷۹	روابط کار و صنعت
۷	۹	۳	۴	۲	۵	۱/۳	۳۰	زمین و منابع طبیعی
۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰/۱	۲	دفتر امور مربوط به هاوایی
۸۵	۷۰۳	۷۱	۶۶	۵۱	۳۳۶	۵۵/۷	۱,۳۱۲	امنیت عمومی
۱۳	۳۷	۴۱	۰	۲	۲	۴/۰	۹۵	مالیات
۲	۱۹	۱۶	۳	۲	۸	۲/۱	۵۰	حمل و نقل
۱	۱۵	۱	۲	۰	۹	۱/۲	۲۸	دانشگاه هاوایی
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۰	۰	سایر آژانس‌های اجرایی
۲۷	۶۶	۱۶	۷	۳	۳۵	۶/۵	۱۵۴	شهر و شهرستان هونولولو
۳	۲۸	۲	۲	۱	۶	۱/۸	۴۲	شهرستان هاوایی
۲	۱۳	۰	۱	۱	۳	۰/۸	۲۰	شهرستان ماوئی
۲	۷	۰	۰	۰	۱	۰/۴	۱۰	شهرستان کویئی
۲۶۵	۱,۱۳۱	۲۲۸	۱۰۹	۹۶	۵۲۸	-	۲۳۵۷	جمع کل
۱۱/۲	۴۸/۰	۹/۷	۴/۶	۴/۱	۲۲/۴	-	-	درصد کل از شکایت‌های قانونی

جدول ۷- تنظیم و توزیع شکایت‌های قضایی مورد قبول براساس مؤسسه- سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

مؤسسه	شکایت‌های مورد قبول	شکایت‌های اصلاح شده	اصلاح نشده/عدم انجام اقدامات لازم
ادارات دولتی حسابداری و خدمات عمومی	۲	۲	۰
کشاورزی	۰	۰	۰
دادستان کل	۰	۰	۰
بودجه و امور مالی	۲	۲	۰

مؤسسه	شکایت‌های مورد قبول	شکایت‌های اصلاح شده	اصلاح نشده/عدم انجام اقدامات لازم
تجارت، توسعه اقتصادی و گردشگری	۰	۰	۰
بازرگانی و امور مصرف‌کننده	۸	۸	۰
دفاع	۰	۰	۰
آموزش	۳	۳	۰
خانه اهالی هاوایی	۱	۱	۰
بهداشت	۱	۱	۰
توسعه منابع انسانی	۰	۰	۰
خدمات انسانی	۱۳	۱۳	۰
روابط کار و صنعت	۴	۴	۰
زمین و منابع طبیعی	۲	۲	۰
دفتر امور مربوط به هاوایی	۰	۰	۰
امنیت عمومی	۵۱	۴۷	۴
مالیات	۲	۲	۰
حمل و نقل	۲	۲	۰
دانشگاه هاوایی	۰	۰	۰
سایر آژانس‌های اجرایی	۰	۰	۰
شهر و شهرستان هونولولو	۳	۳	۰
شهرستان هاوایی	۱	۱	۰
شهرستان ماوئی	۱	۱	۰
شهرستان کواپی	۰	۰	۰
جمع کل	۹۶	۹۲	۴
درصد کل از شکایت‌های قانونی مورد قبول	-	۹۵/۸	۴/۲
درصد کل از تحقیقات انجام شده	۱۵/۴	۱۴/۸	۰/۶

جدول ۸- توزیع اطلاعات مورد درخواست - سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

درصد از کل	درخواست اطلاعات	مؤسسه
۲/۵	۱۴	ادارات دولتی، حسابداری و خدمات عمومی
۰/۲	۱	کشاورزی
۱/۶	۹	دادستان کل
۲/۰	۱۱	بودجه و امور مالی
۰/۲	۱	تجارت، توسعه اقتصادی و گردشگری
۸/۵	۴۷	بازرگانی و امور مصرف‌کننده
۰/۴	۲	دفاع
۱/۱	۶	آموزش
۰/۲	۱	خانه اهالی هاوایی
۶/۷	۳۷	بهداشت
۰/۲	۱	توسعه منابع انسانی
۳/۴	۲۴	خدمات انسانی
۲/۷	۱۵	روابط کار و صنعت
۳/۱	۱۷	زمین و منابع طبیعی
۰/۴	۲	دفتر امور مربوط به هاوایی
۹/۷	۵۴	امنیت عمومی
۱/۱	۶	مالیات
۱/۸	۱۰	حمل و نقل
۰/۴	۲	دانشگاه هاوایی
۱/۶	۹	سایر آژانس‌های اجرایی
۱۶/۴	۹۱	شهر و شهرستان هونولولو
۰/۷	۴	شهرستان هاوایی
۱/۱	۶	شهرستان ماوئی
۰/۰	۰	شهرستان کوائی
۳۳/۲	۱۸۴	متفرقه
-	۵۵۴	جمع کل

جدول ۹- توزیع شکایات‌های غیرقضایی - سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷

محرورمیت‌های قضایی	تعداد شکایات‌ها	درصد از کل
گفت‌وگوهای گروهی کارمندان با کارفرما	۲۲	۵/۷
شورای شهر	۲	۰/۵
دولت فدرال	۲۳	۵/۹
فرماندار	۳	۰/۸
قوه قضاییه	۴۸	۱۲/۳
مجلس / قوه مقننه	۱۰	۲/۶
معاون فرماندار	۰	۰/۰
شهردارها	۳	۰/۸
نهاد / مؤسسه دولتی چند دولتی	۰	۰/۰
معامله‌های خصوصی	۲۷۴	۷۰/۴
متفرقه	۴	۱/۰
جمع کل	۳۸۹	-

جدول ۱۰- پرسشنامه‌های مربوط به سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷ و تنظیم آن‌ها و پرسشنامه‌های مربوط به سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۸، منتهی به ۲۰۱۸-۲۰۱۷

انواع پرسشنامه‌ها	پرسشنامه‌های مربوط به سال مالی ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷	پرسشنامه‌های مربوط به سال مالی ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷ در طی سال‌های مالی ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷ بایگانی شده	تعداد پرسشنامه‌ها مربوط به سال مالی ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷	پرسشنامه‌های دریافت شده مربوط به سال مالی ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷ و در نوبت انتظار	کل پرسشنامه‌هایی که به سال مالی ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷ رسیده
شکایات‌های غیرقضایی	۲	۲	۰	۱	۱
درخواست اطلاعات	۱	۱	۰	۰	۰
شکایات‌های قضایی	۱۵۸	۱۴۶	۱۲	۱۰۹	۱۲۱
		وضع شکایات‌های بایگانی شده: با دلیل مدرک اثبات شده ۳۴ غیر ضروری ۸۲ رد شده ۳۰ جمع کل ۱۴۶			
جمع کل	۱۶۱	۱۴۹	۱۲	۱۱۰	۱۲۲

### ج) خلاصه‌ای از پرونده‌های منتخب

آنچه از پی می‌آید، خلاصه‌ای از پرونده‌های انتخاب شده توسط دفتر بازرسی است. هر خلاصه پرونده در مورد اداره دولتی یا دولت ایالت درگیر در شکایت یا تحقیق ذکر شده است. هرچند که بعضی از موارد، بیش از یک بخش را شامل می‌شوند و یا دولت و شهرستان را شامل می‌شوند.

#### ۱- وزارت آموزش و پرورش

##### عدم شفافیت در مصوبات شورای انجمن مدرسه مربوط به انتخابات

چنان‌که در گزارش سالانه شماره ۴۶ عنوان شد، دفتر بازرسی و رسیدگی به شکایات مجلس قانون‌گذاری شکایتی را در مورد رویه‌های انتخاباتی توسط شورای مدرسه وزارت آموزش و پرورش تنظیم کرد. در سال ۲۰۰۴، قانون اساسی ایالت هاوایی، لایحه شماره ۳۲۳۸ مجلس سنای ایالات متحده را تصویب کرد که به‌عنوان «قانون ۵۱ قانون اساسی» هاوایی تصویب شد. قانون ۵۱ حاوی یک بسته هماهنگ از ابتکارات برای اجرای اصلاحات آموزشی جامع در مدارس دولتی هاوایی بود. یکی از این ابتکارات ایجاد یک شورای مدرسه برای هر مدرسه دولتی به‌منظور تقویت مشارکت والدین، جامعه و دیگر ذی‌نفعان کلیدی در امور مدارس محلی بود. در روند بررسی شکایت، دفتر مذکور متوجه شد قانون، شورای مدارس را ملزم به ایجاد سیاست‌هایی برای مدیریت انتخابات اعضای آن کرده بود، اما یک شورا این کار را انجام نداد است. دفتر بازرسی برای حل این مسئله با شورای مدرسه مذکور شروع به همکاری کرد.

پس از تحقیق دفتر بازرسی در مورد شکایت، این دفتر، تحقیقاتی را برای تعیین اینکه آیا خطا به شورای خاص مدرسه محدود شده یا در سراسر نظام وجود دارد، آغاز کرد. دفتر بازرسی یک نمونه‌گیری تصادفی از مدارس وزارت امور خارجه ایالات متحده آمریکا در خصوص فرایند انتخابات شورای مدرسه را مورد بررسی قرار داد. تمامی مدارس پاسخ‌دهنده به‌نظرسنجی، به دفتر بازرسی اطلاع دادند که مقررات شورای مدرسه آن‌ها مقرراتی شبیه به مقررات اسناد رسمی شورای مدرسه را در کتاب دوم (ماده سوم عضویت و انتخابات) و شورای انجمن جامعه مدرسه در کتاب راهنما ارائه می‌دهد. با این حال، دفتر بازرسی اعتقاد داشت که مقررات مصوبات انتخاباتی شورای مدرسه در مورد انتخابات راهنمایی‌های معقول و شفاف را برای مدارس ارائه نمی‌دهند.

بنابراین، دفتر بازرسی به سرپرست وزارت آموزش و پرورش نامه‌ای نوشت تا او را از یافته‌های خود مطلع سازد. دفتر بازرسی در نامه مذکور اشاره کرد که این کتاب شامل یک بخش با عنوان «انتخابات شورای مدرسه» است که توصیه‌های مفصلی را برای برگزاری انتخابات، از جمله فرایندهای نامزدی، رأی‌گیری و اعلام نتایج انتخابات، ارائه می‌نماید. دفتر بازرسی اشاره کرد که شورای مدرسه در تحقیقات پیشین دفتر، اصلاحات خود را اعمال کرده تا مقرراتی را که براساس این بخش از کتابچه وضع شده بود اضافه کنند و جزئیات دقیق روش‌های شورای مدرسه را در انتخابات آن‌ها شرح داده

است. در شرایط کنونی دفتر بازرسی معتقد است که در نتیجه اقدامات صورت گرفته، شورای مدرسه در حال حاضر فرایندی شفاف و سازگار برای انتخابات سالانه خود را فراهم کرده است و می‌توان آن را به‌عنوان یک مدل توسط دیگر شوراهای مدارس مورد استفاده قرار داد.

در پایان، دفتر بازرسی، به سرپرست یاد شده توصیه کرد تا تمام شوراهای مدارس وزارت آموزش و پرورش که دارای مقررات مشابه در مصوبات مربوطه برای هدایت انتخابات سالانه خود هستند کتاب راهنما را مورد استفاده قرار دهند. سرپرست پاسخ داد که وزارت امور خارجه امریکا به‌طور مناسب انتخابات سالانه انتخابات شورای مدارس را مطابق با خلاصه گزارش سالانه شماره ۴۶ خود بررسی و ویرایش خواهد کرد. علاوه بر این، قبل از آغاز سال تحصیلی، وزارت امور خارجه، با ارسال یک یادداشت به هر شورای مدرسه توصیه می‌کند که در صورت لزوم، هرگونه اصلاحات مربوط به پروتکل‌های شورای مدارس را، اعمال نمایند.

وزارت آموزش و پرورش پس از آن براساس توصیه‌های دفتر بازرسی تغییرات لازم را در کتاب مذکور اعمال و آن را تجدید چاپ نمود. دفتر بازرسی همچنین رونوشتی از نامه‌ای را که برای سرپرست فرستاده شده بود به سرپرستان منطقه‌ای، تمام معلمان و اعضای شورای مدارس ارسال کرد و به آن‌ها اطلاع داد تا ایشان نیز قوانین شورای مدرسه خود را مطابق با آنچه مصوب شده بررسی و به‌روزرسانی کنند.

## ۲- وزارت سلامت

### فقدان کنترل داخلی بر استفاده از وسایل نقلیه دولتی

در پی شکایت از راننده یک وسیله نقلیه دولتی دارای سرعت بالا در بزرگراه عمومی، دفتر بازرسی متوجه شد وزارت حسابداری و خدمات عمومی (DAGS) این وسیله نقلیه خاص را در اختیار یک کلینیک بهداشت روانی وابسته به وزارت سلامت (DOH) قرار داده است. وزارت سلامت به دفتر بازرسی اطلاع داد که کارکنان کلینیک آن‌ها از وسیله نقلیه برای ارائه خدمات به مشتریان خود، از جمله اعزام به محل به‌منظور انجام معاینات پزشکی استفاده می‌کنند.

با این حال، وزارت سلامت به دفتر بازرسی اطلاع داد که قادر به شناسایی راننده نیست، زیرا سوابق آن‌ها در زمان حادثه خودروی مشخصی را نشان نمی‌دهد. پس از انجام تحقیقات داخلی، وزارت سلامت به دفتر اطلاع داد که وسایل نقلیه خاص در حین حادثه گزارش شده در محل دیده شده است، اما کارمندانی که از وسیله نقلیه استفاده کردند، قادر به تکمیل گزارش استفاده از خودروی اداری نبودند. دفتر بازرسی تحقیق در خصوص اقدامات داخلی وزارت سلامت در مورد اختصاص و استفاده از وسایل نقلیه دولتی آغاز کرد.

دفتر بازرسی از وزارت سلامت خواسته بود که ضوابط و قوانین خود در رابطه با استفاده از وسایل نقلیه را توضیح دهند. وزارت سلامت به دفتر بازرسی اطلاع داد که کارکنان موظف بودند هر زمان که

یک وسیله نقلیه دولتی استفاده می شده اطلاعات زیر را در یک دفتر ثبت نام وارد نمایند:

- نام کارمند؛

- زمان استفاده؛

- مسافت پیموده شده.

هنگام بررسی موارد مذکور و گزارش ارسال شده، وسیله نقلیه خاص در قالب اجاره بلندمدت با وزارت خدمات عمومی مورد استفاده قرار گرفته و وزارت سلامت نیز با ضوابط و قوانین وزارت خدمات عمومی از آن استفاده کرده است.

دفتر بازرسی برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این ضوابط و قوانین وزارت خدمات عمومی، با واحد نقلیه تماس گرفت و پس از آن ارزیابی هزینه‌های خرید، عملیات، نگهداری، تعمیرات و دفع وسایل نقلیه دولتی اجاره‌ای توسط سازمان‌های مختلف متوجه شد که وسایل نقلیه واحد نقلیه می تواند به صورت روزانه یا ماهانه اجاره شود؛ و بخش کنترل و مدیریت اجاره روزانه و ماهانه وسایل نقلیه توسط واحد نقلیه، کنترل‌های داخلی برای اطمینان از استفاده وسیله نقلیه تنها با مجوز و برای انجام مأموریت‌های رسمی کارکنان دارد.

واحد نقلیه به دفتر بازرسی اطلاع داد، هر مؤسسه‌ای که یک خودرو را از یک واحد نقلیه به طور ماهانه اجاره می کند، مجاز است که گزارش‌های استفاده از وسایل نقلیه را نشان دهد تا واحد نقلیه بتواند تعمیرات و سرویس دوره‌ای مانند تعویض روغن، بالانس چرخ و خدمات مشابه، برای خودرو انجام دهد.

دفتر بازرسی وزارت سلامت را مطلع کرد که ضوابط و قوانین وزارت خدمات عمومی مربوط به اجاره ماهانه وسایل نقلیه واحد نقلیه عمدتاً به منظور حفظ وسایل نقلیه و عدم استفاده از آنها تنظیم شده است. دفتر به وزارت سلامت اطلاع داد که معتقد است مسئولیت نگهداری و خدمات وسایل نقلیه واحد نقلیه که ماهانه آن‌ها را اجاره می دهد، به عهده وزارت خدمات عمومی می باشد. دفتر بازرسی همچنین معتقد بود که اگر استفاده از وسیله نقلیه موجب صدمه به اموال شود یا در بعضی از حوادث دچار خسارت شود و راننده شناخته شده نباشد، مسئولیت آن بر عهده دولت است.

با توجه به خطرات قابل توجهی که در این زمینه وجود دارد، دفتر بازرسی پرونده‌های استفاده از وسایل نقلیه کلیه کلینیک‌های بهداشت روانی جامعه در کشور را مورد بررسی قرار داد. دفتر متوجه شد اکثر کلینیک‌ها به طور عمده از ضوابط و قوانین وزارت خدمات عمومی پیروی می کنند و به صورت ماهانه مسافت پیموده شده در استفاده از وسایل نقلیه ثبت می شود. سیاهه‌های مربوط نیز شامل نام رانندگانی می شد که از وسیله نقلیه استفاده کرده بودند. با این حال، یک کلینیک وجود داشت که هیچ موردی را ثبت نکرده بود.

از آنجا که وزارت خدمات عمومی سیاهه‌ها را به طور عمده برای اهداف تعمیر و نگهداری وسیله

نقلیه استفاده می‌کرد و چون کنترل داخلی درمورد استفاده از وسایل نقلیه دولتی در وزارت سلامت در میان کلینیک‌ها هماهنگ نبود، دفتر بازرسی به وزارت سلامت توصیه کرد، سیاست‌ها و رویه‌هایی را برای بهبود کنترل مدیریت وسایل نقلیه دولتی اعمال کند و به‌طور خاص، دفتر بازرسی توصیه کرد، که وزارت سلامت مسئولیت افراد را به عهده بگیرد و نظارت بر کلیدهای وسایل نقلیه را داشته باشد، خودروها را تحویل بگیرد و از آن‌ها نگهداری کند و سیاهه‌هایی در ثبت سرویس‌ها و تعمیرات دوره‌ای تنظیم نماید. در نهایت وزارت سلامت موافقت خود را اعلام و براساس توصیه‌های دفتر بازرسی سیاست‌ها و رویه‌های لازم را تنظیم و اجرا نمود.

### ۳- وزارت امنیت عمومی

#### عدم انطباق با موارد استثنایی فرآیند طبقه‌بندی

کمی بعد از شروع زمان محکومیت یک زندانی، وزارت امنیت عمومی از یک ابزار طبقه‌بندی استفاده می‌کند که عوامل مختلفی را در ارتباط با زندانی مشخص کرده و به‌طور عینی میزان حبس زندانی را محاسبه می‌کند. درجه کنترل فیزیکی و نظارت کارکنان مورد نیاز زندانی و همچنین نوع برنامه‌هایی که زندانیان به آن دسترسی دارند، توسط میزان حبس زندانی تعیین می‌شود.

بررسی مجدد میزان حبس زندانیان هر شش ماه یک بار با استفاده از ابزار ارزیابی مجدد صورت می‌گیرد.

ابزار طبقه‌بندی، میزان حبس که به ترتیب از پایین‌ترین به بالاترین سطح امنیتی شامل: تجمع گروهی، حداقل، متوسط، محدود و حداکثر است را محاسبه می‌کند. باین حال، چه بسا کارکنان مرکز اصلاحی توصیه کنند که مأمور طبقه‌بندی زندانیان وزارت امنیت عمومی میزان حبس محاسبه شده زندانی را از طریق فرآیند استثنا با تعیین حبس کمتر یا بیشتری نادیده بگیرند.

یک زندانی درمورد مرکزی که برای زندانیان با میزان حبس متوسط در نظر گرفته شده است اعتراض کرد. وی اظهار داشت که ابزار طبقه‌بندی مجدد او را به‌عنوان یک زندانی با حبس حداقلی در نظر گرفته است و بنابراین او باید در مرکزی که برای زندانیان با حبس حداقلی در نظر گرفته شده نگهداری شود.

دفتر بازرسی با مأمور طبقه‌بندی زندانیان تماس گرفت و اظهار داشت که پایگاه داده سیستم مدیریت اصلاحات در سطح ایالتی نشان می‌دهد که در حال حاضر، شاکی مد نظر در سطح نگهداری متوسط طبقه‌بندی شده است. باین حال، در رکورد دیجیتالی همچنان نسخه پیش‌نویسی از یک فرم استثنا به‌منظور افزایش میزان حبس تا سطح متوسط وجود داشت. مأمور طبقه‌بندی زندانیان به دفتر بازرسی اطلاع داد که تا به حال هیچ فرم درخواست استثنائی بیانگر افزایش میزان حبس شاکی مذکور به دستشان نرسیده است.

دفتر بازرسی در تحقیقاتش، سیاست وزارت امنیت عمومی را با عنوان «مورد استثنا» که در بخش

مربوطه معرفی شده است، بررسی کرد:

طبق سیاست اداره امنیت عمومی، طبقه‌بندی زندانی‌ها با توجه به نیازهای فردی و خطرات امنیتی تأمین شده است. ابزارهای طبقه‌بندی مورد استفاده برای تأمین نیازهای امنیتی و نگهداری، ابزارهای مدیریتی هستند که به کارکنان در تعیین سطح مناسب کمک می‌کنند. با این حال، کارکنان همیشه باید آگاه باشند که ممکن است عوامل دیگری توصیه‌هایی را که توسط این ابزار طبقه‌بندی ارائه می‌شود، نادیده بگیرند.

### فرآیند موارد استثنا

الف- «هیئت طبقه‌بندی یا واحد مدیر تیم/ نماینده» باید فرم مورد استثنای وزارت امنیت عمومی را پر نماید؛  
 ب- سرپرست/ نماینده برای تأیید احکام «هیئت طبقه‌بندی یا واحد مدیر تیم/ نماینده»، باید به مأمور طبقه‌بندی بخش مراجعه کرده و نظارت نماید.  
 ج- پس از بازبینی توسط سرپرست/ نماینده تعیین شده، موارد زیر باید به مأمور طبقه‌بندی منتقل شود:

۱) ابزار فعلی طبقه‌بندی؛

۲) طرح برنامه‌ریزی اولیه؛

۳) به‌روزرسانی طرح برنامه‌ریزی فعلی.

د- مأمور طبقه‌بندی باید موارد را بررسی کرده و تصمیم خود را به شکل یادداشتی ظرف مدت ۵ روز کاری از زمان دریافت، ابلاغ نماید؛  
 هـ- اگر مورد استثنا توسط مأمور طبقه‌بندی تأیید نشده باشد، به‌منظور اصلاح نهایی تمام موارد باید به معاون مدیر اصلاحات ارسال شوند.

پس از آن دفتر بازرسی با کارکنان در مرکز اصلاح شاکی تماس گرفت و به آن‌ها اطلاع داد که چند ماه قبل، ابزار طبقه‌بندی مجدد، سطح حبس او را حداقلی تعیین کرده است. با این حال، کارکنان معتقد بودند که به دلیل بازداشت‌های اخیر او که در زمان حبس وی بوده، باید سطح حبس شاکی به میزان متوسط افزایش یابد. کارکنان اذعان داشتند که هنوز فرم مورد استثنا را به مأمور طبقه‌بندی زندانیان ارائه نداده‌اند، اما درعین حال آن‌ها می‌توانند براساس استفاده از دستورالعمل لغو دستی، این افزایش میزان حبس را اعمال نمایند.

دفتر بازرسی مأمور طبقه‌بندی زندانیان را در مورد استفاده مرکز از دستورالعمل لغو دستی به‌منظور کنار گذاشتن مراحل مجوز ذکر شده در سیاست وزارت امنیت عمومی مورد سؤال قرار داد. متوجه شد که دستورالعمل لغو دستی برای کارکنان مختلفی در مرکز اصلاحی قابل دسترسی می‌باشد اما تنها در شرایط اضطراری قابل استفاده است؛ برای مثال، در مواقعی که مرکز بر این باور بود که یک زندانی

به علت دغدغه‌های قابل توجه در مورد سلامتی یا ایمنی، نیاز دارد تا زمانی که درخواست مورد استثنا تکمیل شود، بلافاصله در سطح بالاتری از امنیت تحت نگهداری قرار گیرد. باین حال، دفتر بازرسی متوجه شد که کارکنان این مرکز خاص از دستورالعمل لغو دستی به منظور نهایی کردن مورد استثنا در شرایط غیراضطراری استفاده کرده‌اند، زیرا مأمور طبقه‌بندی زندانیان در مورد فرم‌های مورد استثنا تصمیم خود را در مدت تعیین شده ۵ روزه توسط وزارت امنیت عمومی اعلام نکرده است.

در حالی که دفتر بازرسی لزوماً با دلیل مرکز مبنی بر افزایش سطح طبقه‌بندی شاکی یا منطق آن در راستای استفاده از دستورالعمل لغو دستی به منظور نگهداری موقت او در یک سطح متوسط، مخالفتی نداشت، متوجه شد که عدم موفقیت در دریافت به موقع تأییدیه فرم‌های استثنا منطقی نبوده و در نتیجه نقض سیاست وزارت امنیت عمومی است. دفتر بازرسی توصیه کرد که مأمور طبقه‌بندی زندانیان به مرکز اطلاع دهد که سطح فعلی شاکی مجاز نبوده و وی باید بلافاصله به سطح محاسبه شده در ابزار طبقه‌بندی خود بازگردد. مأمور طبقه‌بندی زندانیان با توصیه دفتر بازرسی موافقت کرد و در نتیجه، میزان حبس شاکی به حالت حداقل کاهش یافت. علاوه بر این، مرکز تصمیم گرفت تا تلاش خود مبنی بر طبقه‌بندی مجدد شاکی به سطح بالای حبس از طریق پرونده مورد استثنا را متوقف نماید و تعیین شد که شاکی به مرکز سطح حداقل بازگردانده شود.

همچنین دفتر بازرسی احکام را با مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی در میان گذاشت تا از استفاده هر یک از کارکنان مرکز از دستورالعمل لغو دستی، به شیوه نامناسب جلوگیری به عمل آید. مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی باور نداشت که حذف دستورالعمل لغو دستی، عملی معقول است، اما در نهایت سیاست وزارت امنیت عمومی را با شفاف کردن این مطلب که این طبقه‌بندی‌ها به طور کامل نهایی نشده‌اند، بلکه به صورت «پیش‌نویس» به مأمور طبقه‌بندی زندانیان ذخیره / ارسال شده‌اند، اصلاح کرد. مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی همچنین لزوم پردازش فرم‌های استثنا طی پنج روز پس از دریافت را بر اساس قانون وزارت امنیت عمومی به مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی، یادآوری کرد.

### اصلاح تخلفات توسط کمیته تنظیم مجازات

انتظار می‌رود که با زندانیان در یک مرکز اصلاح با صلاحیت قضایی وزارت امنیت عمومی و شرایط خاصی رفتار شود. به منظور پرداختن به نقض این قوانین، وزارت امنیت عمومی خط‌مشی شماره COR.13.03 را با عنوان «دستورالعمل‌های تنظیم تخلفات جدی سوء رفتار و تنظیم سوء رفتارهای جزئی» تصویب کرد.

سیاست وزارت امنیت عمومی، سوء رفتارهای ناقص را به پنج دسته تقسیم می‌کند: جزئی، متوسط رو به پایین، متوسط، زیاد و خیلی زیاد که بر اساس شدت اقدامات زندانی در زمینه‌ی ایمنی، امنیت و رفاه این مرکز است. مجازات مربوط به سوء رفتار، از دست دادن موقت مزایا تا قرار گرفتن در

جداسازی‌های انضباطی که بیش از ۶۰ روز طول نمی‌کشد و متناسب با میزان جدیت و شدت تخلفات و نیازهای زندانی/بازداشتی است را شامل می‌شود. ثبت سوءرفتارها و تخلفات درمورد یک زندانی، یکی از عوامل تعیین‌کننده سطح امنیت زندانی، برنامه‌ریزی نیازها / شایستگی‌ها و مناسب بودن برای عفو مشروط است.

هنگامی که کارمند بخش تسهیلات مظنون به این مسئله می‌شود که یک زندانی یک قاعده رفتاری را نقض کرده باشد، گزارشی را درمورد حادثه ارائه می‌دهد. پس از آن سرپرست بخش، یک کارمند دیگر را برای انجام تحقیق درباره نقض مشکوک به کار می‌گیرد. اگر فرد تحقیق‌کننده تأیید کند که دلایل کافی برای ارتکاب حداقل یک تخلف سوءرفتاری متوسط از سوی زندانی وجود دارد، یادداشتی از سوءرفتار تهیه می‌کند. براساس سیاست وزارت امنیت عمومی، لازم است تا این گزارش موارد سوءرفتار خاص در ارتباط با زندانی را بررسی کند و همچنین زمان و مکان جلسه کمیته تنظیم را برای رسیدگی به تخلفات مورد ادعا مشخص نماید.

یکی از زندانیان شکایت کرد که کمیته وی را متهم به آزار و اذیت یک کارمند وزارت امنیت عمومی کرده است، عملی که به‌عنوان یک سوءرفتار سطح متوسط طبقه‌بندی شده است و مجازات آن ۱۴ روز حبس انفرادی است. شاکی معتقد نبود که اقداماتش مطابق با تعاریف آزار و اذیت بوده است، بنابراین او شکایت خود را برای درخواست تجدیدنظر در این پرونده ارائه داد. باین حال، در پاسخ به شکایت رسمی وی، سرپرست، نظر کمیته تصمیم‌گیری را تأیید کرد. پس از آن متهم به مدیر بخش مؤسسات وزارت امنیت عمومی شکایت کرد و درخواست تجدیدنظر در احکام کمیته مذکور را داشت. در تحقیقات دفتر بازرسی، بیانیه‌های شاکی و گزارش‌های حادثه را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که باید شواهد کافی برای کمیته وجود داشته باشد تا شاکی را متهم به آزار و اذیت کارمند وزارت امنیت عمومی نماید. باین حال، دفتر بازرسی همچنین اشاره کرد که در یافته‌های کمیته اظهارات «نقض قوانین سوءرفتار» شفاف نبوده و مجازات به یک سوءرفتار با سطح نامشخص ارتقا داده شده است؛ اما درنهایت، شاکی ۳۰ روز تحت تنبیه انفرادی قرار گرفت.

دفتر بازرسی در بررسی‌هایش درمورد سیاست وزارت امنیت عمومی دریافت که بخش مربوطه اظهار داشته «مأمور دادرسی رسیدگی به تنظیمات» اختیار دارد تا نقض‌های سوءرفتار را که توسط شواهد، گزارش‌ها و تحقیقات برای تخلفات سوءرفتار در همان طبقه‌بندی مشابه یا پایین‌تر است، اصلاح نماید.»

دفتر بازرسی درمورد نگرانی‌هایش با رئیس کمیته بحث کرد، اما او احکامش را تغییر نداد. وی به دفتر بازرسی اطلاع داد که به او دستور داده شده تا مجازات تخلفات سوءرفتار را ارتقا دهد.

از آنجایی که سرپرست پیش‌ازین به شکایت اولیه شاکی پاسخ داده و آن را رد کرده بود و احکام را ارتقا داده بود و همچنین مدیر بخش مؤسسات وزارت امنیت عمومی هنوز به شکایت فعلی شاکی

پاسخ نداده بود، دفتر بازرسی تصمیم گرفت به طور مستقیم برای بحث در مورد این شکایت با مدیر بخش مؤسسات وزارت امنیت عمومی تماس بگیرد. دفتر بازرسی توصیه کرد که مدیر بخش مؤسسات وزارت امنیت عمومی احکام این پرونده را لغو نماید زیرا با سیاست وزارت امنیت عمومی انطباق ندارد. پس از بررسی موضوع، مدیر بخش مؤسسات وزارت امنیت عمومی با نظر دفتر بازرسی موافقت نمود، احکام کمیته را لغو و پرونده را برای بازبینی دوباره به دادگاه فرستاد. مدیر بخش مؤسسات وزارت امنیت عمومی همچنین از مدیریت مرکز خواست است تا اطلاعیه‌ای به منظور یادآوری اعضای کمیته از الزامات سیاست مربوطه ارائه دهد.

در جلسه بازبینی شکایت، این کمیته، شاکی را متهم به نقض تخلفات آزار و اذیت در سطح متوسط دانست. دفتر بازرسی بر این باور بود که این حکم معقول بوده و بنابراین شاکی را مطلع ساخت.

**امتناع مرکز اصلاحی از پس دادن اموال شخصی به زندانی آزاد شده در تعطیلات آخر هفته**

یک زندانی پس از اینکه اموالش در زمان آزادی از یک مرکز اصلاحی در روز شنبه به وی عودت داده نشد، اعلام شکایت کرد. حین آزادی، او از کارکنان مرکز خواسته بود تا اموال شخصی‌اش از جمله کلیدهای ماشین و خانه که پلیس در طی بازداشتش در یک کیسه مهر و موم کرده بود، بازگرداند. کارکنان به شاکی اطلاع دادند که اموال شخصی وی در اتاق نگهداری اموال مرکز قرار گرفته است، اما به دلیل کمبود کارکنان این اتاق در تعطیلات آخر هفته یا سایر تعطیلات باز نمی‌شود. شاکی مطلع شد که او مجبور خواهد بود روز دوشنبه برای بازپس‌گیری اموال خود مجدداً مراجعه نماید. شاکی ادعا کرد که از کارکنان مرکز درخواست کمک کرده زیرا به‌هنگام انتظار برای دریافت اموالش جایی برای اسکان ندارد، اما هیچ‌کس به او کمک نکرده است. شاکی اموال خود را دوشنبه بعد دریافت کرده است. اگرچه دفتر بازرسی قادر به کمک به زندانی یادشده که با آن‌ها تماس گرفته بود نبود، اما تصمیم گرفت فرآیند مرکز را مرور کند زیرا ممکن است در یک تعطیلات آخر هفته، زندانیان دیگری نیز با شرایط مشابه قرار بگیرند. دفتر بازرسی دریافت که سیاست وزارت امنیت عمومی به شماره COR.16.02 با عنوان «روش‌های آزادسازی افراد تحت بازداشت»، در بخش زیر ذکر شده است:

## رویه

### فرآیند آزادسازی از مرکز

• تمامی اموال و پول زندانی باید براساس درخواست وی به محض آزادسازی یا در سریع‌ترین زمان ممکن به او بازگردانده شود.

دفتر بازرسی با کارکنان اتاق اموال تماس گرفت تا ببیند آیا این مرکز گزینه‌هایی برای عودت اموال شخصی به زندانیان / بازداشت‌شدگان که در آخر هفته یا سایر تعطیلات آزاد شده‌اند، در نظر گرفته است؟ کارکنان تأیید کردند که اتاق اموال طی تعطیلات آخر هفته و سایر تعطیلات، مسئولی ندارد. کارکنان همچنین به دفتر اطلاع دادند که هیچ مأمور دیگری حق دسترسی به اتاق اموال در تعطیلات

آخر هفته و سایر تعطیلات را ندارد. کارکنان معتقد بودند که تنها راه برای بازگرداندن اموال طی تعطیلات آخر هفته یا سایر تعطیلات، وجود کارکنان جایگزین همان بخش برای اداره اتاق اموال در زمان تعطیلات است.

دفتر با کارکنان اتاق اموال در هر مرکز اصلاحی وزارت امنیت عمومی در ایالت مصاحبه کرد تا ببیند که سایر مراکز چگونه عودت اموال شخصی به زندانیانی که در آخر هفته و یا سایر تعطیلات آزاد شده‌اند، مدیریت می‌کنند. براساس مصاحبه مشخص شد که ممکن است شیوه‌های دیگری نیز وجود داشته باشد که مرکز اصلاحی ذکر شده در این مورد می‌تواند در طول تعطیلات آخر هفته و یا سایر تعطیلات بدون در معرض خطر قرار دادن امنیت مرکز، اموال شخصی را بازگرداند.

دفتر بازرسی در مورد این موضوع با رئیس امنیت مرکز تماس گرفت. رئیس امنیت مرکز پذیرفت که آن‌ها باید در شرایط بازگرداندن اموال به زندانیانی که در تعطیلات آخر هفته یا سایر تعطیلات آزاد شده‌اند تجدیدنظر کنند تا مطابق با سیاست وزارت امنیت عمومی باشد. وی موافقت کرد که در مورد این موضوع با رئیس مرکز صحبت کند.

به دنبال آن، رئیس امنیت مرکز به ما اطلاع داد که از کارکنان داخلی به منظور ایجاد یک منطقه انبارسازی جداگانه امن و مطمئن در مرکز برای ذخیره اموال زندانیان استفاده خواهد کرد. پیش از شروع روزهای تعطیل و یا تعطیلات آخر هفته، کارکنان اتاق اموال، کیسه اموال مهر و موم شده زندانی را به مأمور ورودی / خروجی برای قرار دادن در منطقه جدید انبارسازی تحویل می‌دهند تا اموال بتواند پس از آزادی به زندانی بازگردد. رئیس امنیت مرکز گفت که دسترسی این محل جدید تنها برای کارکنان محدودی مجاز خواهد بود. دفتر بازرسی اعتقاد داشت که پاسخ این مرکز به شکایت منطقی است.

### متهم به سوءرفتار

یک زندانی در یک مرکز اصلاحی شکایت کرد که یک کمیته تنظیم مجازات وی را متهم به دروغ‌گویی حین تحقیقات کرده است. شاکی این اتهامات را رد کرد. او درخواست تجدیدنظر داد، اما توسط رئیس مرکز تأیید نشد. شاکی به واسطه سیاست شماره COR.13.03 وزارت امنیت عمومی با عنوان «دستورالعمل‌های تنظیم تخلفات جدی سوءرفتار و تنظیم سوءرفتارهای جزئی» متهم شناخته شده بود.

### قوانین تخلفات و مجازات

#### شدیدترین تخلف

الف- هرگونه استخدام یا مشارکت در روند فعالیت اعضای باند یا گروه و هرگونه مشارکتی که به نوعی با آن بند یا گروه در مرتبط باشد. شامل: درگیری‌ها، حملات، کارشکنی و مانند اینها.

ب- ایجاد برخورد فیزیکی و یا ممانعت در تحقیق، از جمله امتناع از همکاری با تحقیقات و / یا

دروغ‌گویی در طول تحقیقات در حال انجام که منجر به انحراف، ممانعت یا آسیب به تحقیقات شود. براساس گزارش‌های کمیته، اگرچه شاکی به‌عنوان عضوی از گروه مداخله‌کننده شناخته نشده بود، اما با زندانیان دیگر که از اعضای این گروه بودند و به یکی دیگر از زندانیان حمله می‌کردند، همکاری داشت. به همین ترتیب، دفتر بازرسی معتقد بود که احکام گناهکاری برای نقض بند «الف» دارای شواهد بوده و معقول هستند؛ اما درخصوص بند «ب» شواهد کافی وجود ندارد.

دفتر بازرسی با رئیس کمیته که گفته بود که شاکی در طول تحقیقات دروغ گفته است، صحبت کرد. با این وجود، رئیس کمیته قادر به ارائه شواهدی مبنی بر اینکه اقدامات شاکی در واقع منجر به انحراف، ممانعت یا نقض تحقیقات شده است، نبود.

پس از آن دفتر برای بررسی این موضوع، سرپرست رئیس کمیته را مورد سؤال قرار داد. با این حال، وی نیز قانع نشد که احکام مجرمیت برای نقض بند «ب» اشتباه بوده باشد و به دفتر بازرسی اطلاع داد که با این احکام موافق است.

در طول تحقیقات دفتر بازرسی متوجه شد که شاکی شکایتی ۳ مرحله‌ای را مطرح کرده و مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی احکام هیئت را تأیید نموده است. به همین ترتیب، دفتر بازرسی شکایت را با مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی مطرح کرد. مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی و مشاور حقوقی‌اش احکام کمیته را بازبینی و با ارزیابی دفتر بازرسی از پرونده موافقت کردند. در نهایت، در پاسخ به شکایت سه مرحله‌ای شاکی، مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی بر پایه عدم وجود اطلاعات کافی برای اثبات اتهام، احکام بند «ب» را لغو کرد. متعاقباً احکام ابلاغی و اقدامات انجام شده توسط مدیر بخش مراکز وزارت امنیت عمومی، به شاکی اطلاع داده شد.

#### ۴- وزارت راه و ترابری

##### خودداری بخش بزرگراه از اجرای قوانین حاکم بر نشانه‌های تبلیغاتی در املاک خصوصی قابل مشاهده از یک بزرگراه ایالتی

دفتر بازرسی یک شکایت ناشناس دریافت کرد که بخش حمل‌ونقل جاده‌ای وزارت حمل‌ونقل اجازه داده است تا یک شرکت تبلیغاتی بیلبوردی را در امتداد یک بزرگراه دولتی برپا کند. شاکی معتقد بود که قانون ممنوعیت بیلبوردها در هاوایی وجود دارد.

هنگامی که دفتر بازرسی با اداره شکایات وزارت حمل‌ونقل تماس گرفت، متوجه شد که آن وزارتخانه نیز این شکایت را دریافت کرده است و یک بازرس برای بررسی این پرونده تعیین شده است. بازرس به دفتر بازرسی اطلاع داد که تعدادی از نشانه‌های کسب‌وکار در امتداد یک بزرگراه ایالتی مستقر شده‌اند؛ بنابراین، بازرس از صاحب کسب‌وکار تبلیغ شده خواسته است که این علائم را حذف کند و او نیز این کار را کرده است. با این حال، بازرس به دفتر بازرسی اطلاع داد که وزارت حمل‌ونقل قادر به حذف یکی از نشانه‌های کسب‌وکار نیست زیرا آن نشانه در یک ملک خصوصی

قرار داشته است.

دفتر بازرسی در تحقیقاتش قوانین قابل اجرا در مورد تبلیغات در فضای باز را مورد بررسی قرار داد.

**الف-** مقررات بازرنگری شده در هاوایی، «تبلیغات در فضای باز» را چنین تعریف کرده است:

۱- هر گونه نوشته، تصویر، نقاشی، نور، مدل، نمایشگر، علامت، تابلو، بیلورد یا وسیله مشابهی که در فضای باز واقع شده و طوری طراحی شده است که باعث جلب توجه مردم در بزرگراه‌های دولتی به هر ملک، خدمات، سرگرمی، یا تفریحی شود که مورد خرید، فروش، اجاره، استخدام و یا عرضه می‌گردد یا به شکل دیگر توسط هر فرد دیگر مورد معامله قرار می‌گیرد و یا مربوط به مکان یا شخصی باشد که در آنجا و توسط وی موارد فوق مورد خرید و فروش، اجاره، کرایه و عرضه می‌گردد و یا معامله دیگر انجام می‌شود،

۲- تابلو، بیلورد، پوستر، اطلاعیه، آگهی یا کلمه یا کلمات مکتوبی که در فضای باز واقع شده و طوری طراحی شده است که توجه افراد را در بزرگراه‌های دولتی به خود جلب کرده و توسط آن‌ها خوانده شود؛ یا

۳- تابلو، بیلورد، نوشته، سمبل یا نماد ساخته شده از نورها (در اصل برای نورانی کردن طراحی نشده است) که در فضای باز واقع شده و توجه مردم را در بزرگراه‌های دولتی را به خود جلب می‌نماید.

**ب-** هیچ شخصی حق نصب یا نگهداری هر گونه تبلیغات در فضای باز را در خارج از محدود سمت راست و قابل رؤیت از مسیر رفت و آمد اصلی در بزرگراه‌ها یا مسیرهای دولتی و فدرال را ندارد (منع تبلیغات در فضای باز) مگر در موارد زیر:

۱- تابلوها و اطلاعیه‌های راهنمایی و رسمی باید دربرگیرنده (اما نه محدود به) نشانه‌ها و علامت‌های مربوط به شگفتی‌های طبیعت، جاذبه‌های نمایشی و تاریخی باشد که به موجب قانون مجاز شمرده شده و یا الزامی شده است.

۲- تابلوها، نمایش‌ها و ابزارها برای تبلیغ فروش و اجاره ملک که روی آن قرار دارند.

۳- تابلوها، نمایش‌ها و ابزارها برای تبلیغ فعالیت‌های ملکی که در روی آن قرار دارند.

۴- تابلوهایی که طبق قانون از ۲۲ اکتبر ۱۹۶۵ موجود بوده و توسط مدیران به عنوان تابلوهای اختصاصی معین شده بود از جمله تابلوهای ساختمان‌های مزارع، سطوح طبیعی و بناهایی دارای اهمیت تاریخی و هنری که نگهداری آن با هدف این قانون انطباق دارد.

**ج-** تابلوهای زیر به عنوان تبلیغات بر روی بناها قلمداد نخواهد شد و نصب و نگهداری آن‌ها

غیرقانونی خواهد بود:

۱- هر گونه تابلو بر روی ساختمان‌هایی که فعالیتی را تبلیغ می‌کنند که در داخل آن ساختمان صورت نمی‌گیرد.

۲- تابلوهای واقع در زمینی که غیر از مکانی برای نصب تابلو، در راستای هدف مرتبط با فعالیت تبلیغ شده مورد استفاده قرار نمی‌گیرد هر چند زمین‌هایی تحت مالکیت یکسان قرار دارند.

دفتر بازرسی نامه‌ای به مدیر بخش حمل و نقل جاده‌ای در مورد تحقیقاتش درباره قوانین قابل اجرا نوشت و اظهار داشت اگرچه مخالفتی ندارد که نشانه تجاری باقیمانده در ملک خصوصی و در خارج از محدوده بزرگراه ایالتی است اما از بزرگراه قابل مشاهده است و علامت راه‌یابی و یا علامت فروش یا اجاره ملک مذکور نبوده است. علاوه بر این، فعالیتی که توسط این علامت تبلیغ شده است، در محل مذکور انجام نمی‌شود؛ بنابراین، به نظر نمی‌رسد که علامت از استثنائات ذکر شده در بخش «ب» (منع تبلیغات در فضای باز) قوانین تجدیدنظر شده هاوایی باشد و باید مطابق با مقررات وزارت حمل و نقل جزو تبلیغات غیرقانونی در فضای باز در نظر گرفته شود. هر چند، بیانیه بازرس در مورد این علامت حکایت از این داشت که وزارت حمل و نقل معتقد است بررسی ملک مذکور، در تصمیم‌گیری در مورد اینکه آیا می‌توان تبلیغات مد نظر را یک تبلیغ در فضای باز در نظر گرفت یا نه عنصری ضروری است. البته بازرس نتوانسته است پایه قانونی برای این عنصر اضافی به دفتر بازرسی ارائه دهد؛ بنابراین، دفتر بازرسی از بخش حمل و نقل جاده‌ای درخواست کرد که توضیح دهد چرا وزارت حمل و نقل نمی‌تواند اقدامات نظارتی در مورد تبلیغات در فضای باز که بر روی ملک خصوصی نصب شده است، اما از یک بزرگراه ایالتی قابل مشاهده است را اعمال نماید.

رئیس بخش حمل و نقل جاده‌ای به‌طور طبیعی موضع بازرسان را تأیید و اعلام کرد که وزارت حمل و نقل فاقد اختیار در اجبار به حذف علائم تبلیغاتی است که بر روی ملک خصوصی نصب شده است. رئیس بخش همچنین به دفتر بازرسی اطلاع داد که او معتقد است احکام محلی به دولت کنونی اجازه می‌دهد که این علامت را از بین ببرند و از منطقه خواسته است تا این موضوع را بررسی کند. رئیس بخش سپس به دفتر بازرسی اطلاع داد که در حال حاضر بخش مربوطه موفق به حذف علامت باقی‌مانده در ملک مذکور شده و بنابراین او معتقد بود که این مسئله حل شده است.

با این حال، مدیر بخش حمل و نقل جاده‌ای هنوز نمی‌توانست توضیح دهد که چرا بخش حمل و نقل جاده‌ای اعتقاد داشت که اختیار حذف این علامت تبلیغی را نداشته است؛ بنابراین، اگرچه دفتر بازرسی موافقت کرد که مسئله حل شده، اما هنوز معتقد بود که وزارت حمل و نقل طبق قانون ملزم به حذف علائم تبلیغاتی در فضای باز که از راه اصلی بزرگراه قابل مشاهده است، صرف نظر از اینکه علامت در مسیر بزرگراه قرار داشتند یا در زمین‌ها و املاک شخصی، بوده است.

بعد از آن دفتر بازرسی با مدیر وزارت حمل و نقل ملاقات کرد تا در مورد وضعیت بخش حمل و نقل جاده‌ای بحث کند. مدیر پاسخ قطعی را به دفتر بازرسی ارائه نداد اما موافقت کرد که با وزارت دادگستری مشورت کند و به پرسش ما پاسخ دهد.

متعاقباً بخش حمل و نقل جاده‌ای به دفتر بازرسی اطلاع داد که موافقت کرده است که حذف علائم

تبلیغاتی در فضای باز که از یک بزرگراه دولتی قابل مشاهده می‌باشد صرف نظر از اینکه آیا علامت در مسیر بزرگراه بوده یا در ملک خصوصی قرار داشته است را در اختیار داشته باشد.

### به کارگیری کارمندی بدون دارا بودن مجوز الکتریکی در موقعیت نیازمند مجوز

دفتر بازرسی شکایتی دریافت کرد که وزارت حمل و نقل یک کارمند را در موقعیتی قرار داده بود که نیاز به دارا بودن مجوز الکتریکی داشت در حالی که کارمند این مجوز را نداشته است.

دفتر بازرسی با یک سرپرست در وزارت حمل و نقل تماس گرفت که وی به دفتر بازرسی اطلاع داد که کارمند مورد سؤال یک همیار برقکار بوده که به طور موقت به سمت دستیار برقکار منصوب شده بود. سرپرست به دفتر بازرسی اطلاع داد که کارمند فوق‌الذکر در طول سال، انجام بیشتر کارهای مورد نیاز دستیاری برقکاری را آموخته و قادر به انجام این کار با نظارت حداقلی است. سرپرست تأیید کرد که مسئول برقکاری باید مجوز الکتریکی را دریافت می‌کرده و کارمند فوق آن مجوز را نداشته اما توضیح داد که کارمند تنها مجاز بود که تحت سرپرستی یک برقکار دارای مجوز در موقعیت دستیار کار کند.

با این حال، دفتر بازرسی دریافت که «شرح موقعیت» وزارت حمل و نقل برای یک دستیار برقکار اعلام می‌دارد که مجوز کارشناس برق برای کارمند مذکور مورد نیاز است.

بنابراین، دفتر بازرسی از مسئول کارکنان وزارت حمل و نقل این مسئله را مورد سؤال قرار داد. مسئول به دفتر بازرسی اطلاع داد که همیار برقکار به عنوان دستیار برقکار به خدمت گرفته شده زیرا وزارت حمل و نقل دچار کمبود کارمند بوده و برای جذب نیروی جدید، به خصوص در مورد موقعیت مهارتی مانند همیار برقکار دچار مشکل بوده است. وی اظهار داشت که اگر کارکنان مانند همیار برقکار نتوانند در چنین موقعیت‌هایی به فعالیت بپردازند، در نتیجه عملیات وزارت حمل و نقل، دچار پیامدهای جدی خواهد شد.

دفتر بازرسی پاسخ مسئول مربوطه را منطقی ندید و آن را با وزارت منابع انسانی در میان گذاشت. وزارت منابع انسانی وزارت دولتی است که فعالیت‌های استخدامی را انجام داده و موارد زیر را فراهم می‌کند: راهنمایی و حمایت از اقدامات کارکنان؛ طبقه‌بندی موقعیت‌ها براساس وظایف و مسئولیت‌ها؛ تضمین جبران مافات کارمندان در سطوح پرداخت مناسب؛ پشتیبانی از روند مذاکره جمعی؛ هدایت روابط مؤثر کارمند و کارفرما؛ اداره تضمین مزایای غرامت کارگران و ایجاد یک محیط کاری سالم و ایمن.

کارکنان وزارت منابع انسانی به دفتر بازرسی اطلاع دادند که اگر یک موقعیت نیاز به مجوز داشته باشد، کارمند مسئول آن موقعیت باید که مجوز داشته باشد. براساس مذاکرات دفتر بازرسی با وزارت منابع انسانی، دفتر بازرسی از مسئول مربوطه درخواست کرد که در به کارگیری همیار برقکار به عنوان دستیار برقکار تجدیدنظر نماید. در پاسخ، مسئول مربوطه به دفتر بازرسی اطلاع داد که وزارت

حمل و نقل همچنان مجوز داشته است تا این کارمند را در موقعیت شغلی برقکار قرار دهد. دفتر بازرسی مجدداً پاسخ مسئول مربوطه را معقول نیافته و در مورد آن با وزارت منابع انسانی مذاکره کرد. وزارت منابع انسانی به دفتر بازرسی اطلاع داد که با نظر دفتر بازرسی در مورد موضوع فوق موافق است و این اطمینان را به دفتر بازرسی داد که مسئله را پیگیری خواهد کرد. پس از آن، وزارت منابع انسانی به دفتر بازرسی اطلاع داد که همیار برقکار را از موقعیت دستیار برقکار حذف کرده است. وزارت منابع انسانی همچنین به دفتر بازرسی در مورد این اقدام اطلاع داد و اظهار داشت که در آینده او اطمینان حاصل خواهد کرد که تمام کارکنان مجوز لازم را قبل از اینکه در موقعیت دستیاری قرار بگیرند، دریافت کنند. دفتر بازرسی با شاکمی تماس گرفت و به وی اطلاع داد که همیار برقکار دیگر در موقعیت دستیار برقکار فعالیت نمی کند و مسئله حل شده است.

## 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. آموذمان پارلمانی و خدمات سلامت یکی از این نهادها است که زیر نظر پارلمان وظایف خود را انجام می‌دهد. آموذمان 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 آموذمان پرداخته شده است.

## نگاهی به چشم‌انداز، خدمات و ارزش‌های آموذمان

### چشم‌انداز

چشم‌انداز جدید آموذمان تبدیل شدن به یک آموذمان 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

آموذمان تصمیم‌نهایی 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. آموذمان 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

آموذمان 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 آموذمان درخواست رسیدگی نماید. آموذمان 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. آموذمان در مقابل پارلمان پاسخ‌گو است و کار آن توسط کمیته امور عمومی و قانون اساسی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

### ارزش‌ها

ارزش‌های جدید آموذمان 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 اشتراک‌گذاری 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 شکایت 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 شایکانی 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:

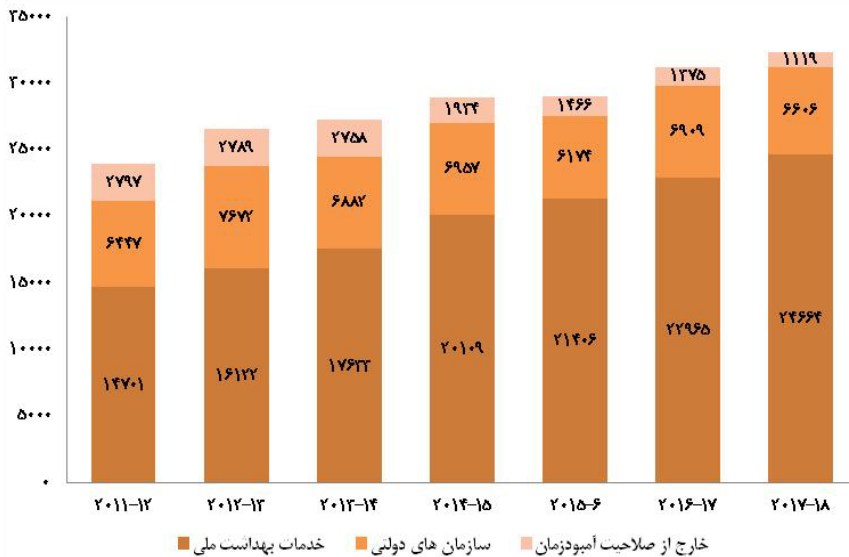
در مورد ۲۳۹۶۰ شکایت، اطلاعات لازم به شاکی در مورد نحوه ارائه شکایت و سازمان‌هایی که در این زمینه می‌توانند به وی کمک کنند ارائه شد.

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.

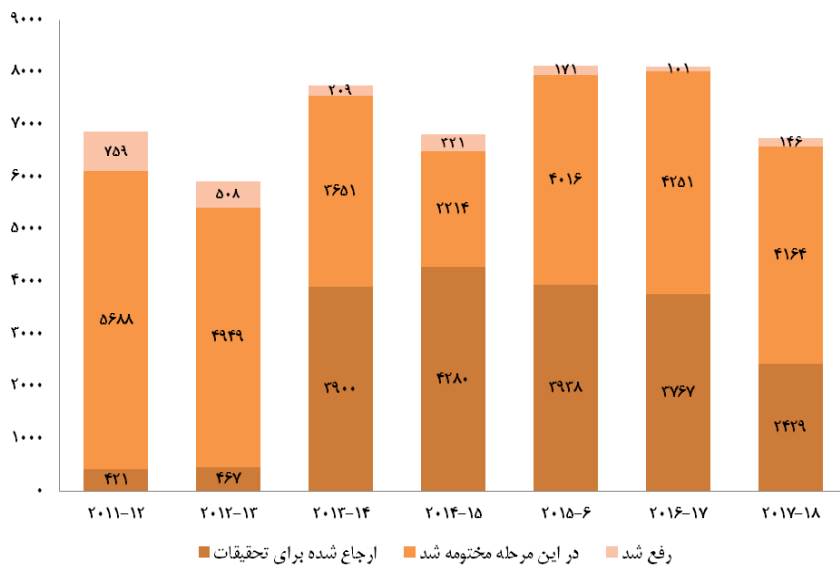
در سال ۱۸-۲۰۱۷ تعداد ۶۷۳۹ شکایت را مورد ارزیابی قرار دادیم که شامل مختومه کردن پرونده، حل شکایت یا ارجاع آن برای تحقیق بیشتر بوده است. از این بین، ۲۴۲۹ شکایت را برای شروع تحقیقات به مرحله سوم ارجاع دادیم. ۵۵۴۵ شکایت مربوط به نظام سلامت ملی و ۱۱۹۴ شکایت مربوط به وزارتخانه‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی انگلستان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

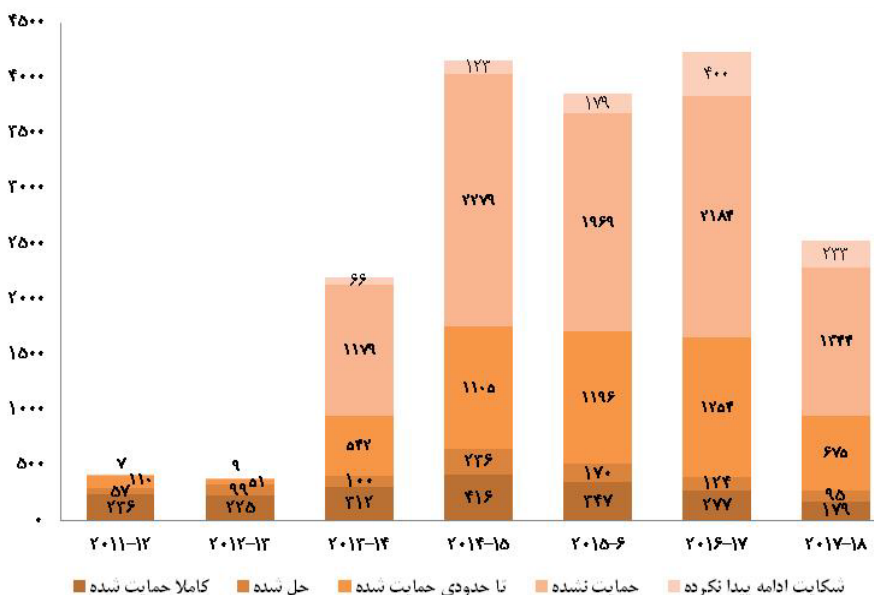
امور به درستی انجام نشده پیشنهادهایی ارائه می‌کند. به عنوان مثال، ممکن است به سازمان پیشنهاد دهیم باید بابت هزینه‌هایی که به اشتباه خرج کرده، عذرخواهی نموده یا آن را جبران کند. علاوه بر این می‌توان از سازمان‌ها درخواست نمود اقدامات لازم برای جلوگیری از وقوع مجدد خطاهای مشابه همچون تغییر رویه‌ها یا آموزش کارکنان را انجام دهد. در صورتی که شکایت از طرف آمبودزمان 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 آمبودزمان 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 شکایت های تأیید شده از سوی آمودزمان، پیشنهاد های 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 سازمان های نظام سلامت ملی و ۷۳۶۸۸ پوند از وزارتخانه ها و دیگر سازمان های عمومی انگلستان،

۵۴۳ بهبود خدمات از جمله تغییر روش های آموزش کارکنان، ۱۹۲ اقدام دیگر به منظور انجام صحیح امور؛ برای مثال، درخواست از وزارتخانه ها برای تجدیدنظر در تصمیم یا درخواست از یک پزشک برای اصلاح اشتباهات در پرونده های پزشکی.

آمودزمان از نظام سلامت ملی درخواست می کند گزارش های تحقیقاتی اش را با کمیسیون مراقبت کیفی که می تواند پیشنهاد های آمودزمان را در بازرسی های 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، آن ها 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 توصیه های ما را اجرا نمی کنند. در این شرایط می توانیم گزارش آن را به کمیته امور عمومی و قانون اساسی ارائه کنیم تا آن ها را پاسخ گو نگه دارد.

### وضعیت پرونده ها، ارزیابی ها 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 سال های 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 به‌دنبال 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. باین 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

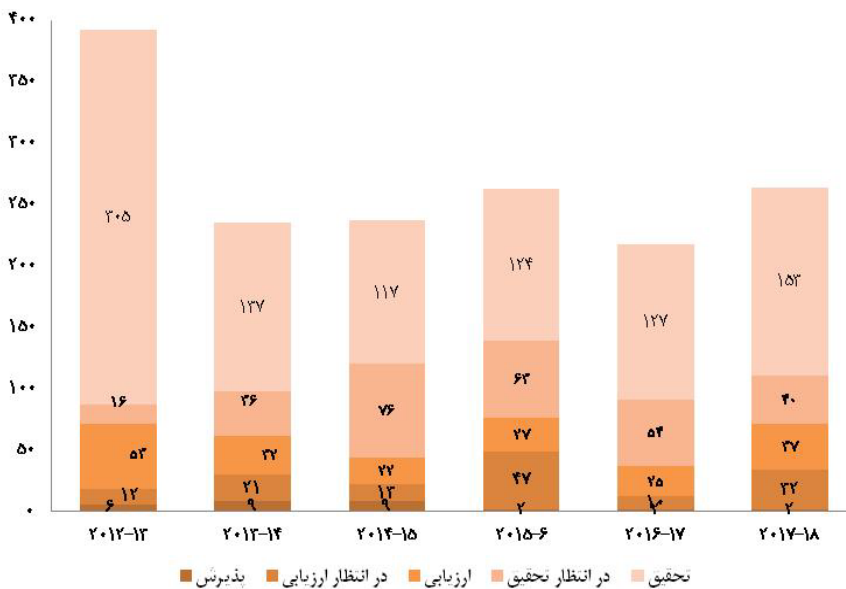
۷۱۸ درخواست بود. به ۸۵ درصد این درخواست‌ها در مهلت قانونی پاسخ داده شد.

### 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.



## گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا (۲۰۱۷)<sup>۱</sup>

مترجم: دکتر علی سیف‌زاده<sup>۲</sup>

### چکیده

این نوشتار برگردان گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا با شعار «عدالت، یک حق نه یک امتیاز» در سال ۲۰۱۷ است. در این مقاله، ابتدا به اعلامیه حقوق مالیات‌دهندگان که براساس آن بازرسان مالیاتی مسئول حمایت از هشت مورد از حقوق آن هستند، پرداخته شده است. پس از بررسی خدمات آموذمان مالیاتی کانادا مشتمل بر نظارت بر خدمات و اقدامات پیشگیرانه، نحوه کار بازرس مالیاتی، مأموریت‌ها و اصول راهنمای خدمات آموذمان شامل استقلال، بی‌طرفی، محرمانه بودن به قابلیت حسابرسی و حاکمیت آموذمان و شاخص‌های عملکرد این اداره اشاره شده و در ادامه چگونگی حل و فصل مسائل با ارائه دو خلاصه پرونده مثال‌هایی از انواع شکایات ارسالی توسط مالیات‌دهندگان آورده شده و در نهایت، موضوعات الگوهای نظام‌مند برتر در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ و ارزیابی‌های نظام‌مند باز، ارزیابی تأخیرهای ایجادشده در رسیدگی به درخواست‌های امداد مالیاتی، ارتباطات و روابط عمومی: یک جاده دوطرفه، ارتباط با انجمن بازرسان بین‌الملل و به‌روزرسانی حضور اینترنتی آموذمان بررسی شده است.

**واژگان کلیدی:** گزارش سالانه، آموذمان، مالیات، کانادا.

۱- این مقاله، ترجمه و خلاصه‌ای از «گزارش سالانه اداره آموذمان مالیاتی کانادا» با عنوان «Annual Report 2016- 2017, Office of the Taxpayers' Ombudsman fairness a right, not a privilege»

است که در سال ۲۰۱۷ از سوی «اداره آموذمان مالیاتی کانادا» منتشر شده است.

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

## اعلامیه حقوق مالیات دهندگان

اعلامیه حقوق مالیات دهندگان به تعریف ۱۶ حق می‌پردازد که برخورد اداره درآمدهای کانادا (CRA) با مالیات دهندگان را توصیف می‌کند. اعلامیه حقوق مالیات دهندگان، تعهد این اداره نسبت به کسب و کارهای کوچک را نیز تعیین می‌کند تا از بهینه و اثرگذار بودن تعاملات با این اداره اطمینان حاصل کند. براساس این اعلامیه، بازرسان مالیاتی مسئول حمایت از هشت مورد از این حقوق هستند. این موارد شامل حقوق ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ می‌شوند.

۱. شما حق دارید حقوقی دریافت و مبلغی نه کمتر و نه بیشتر از آنچه براساس قانون تعیین شده بپردازید؛
۲. شما حق دریافت خدمات به هر دو زبان رسمی را دارید؛
۳. شما حق داشتن حریم خصوصی و محرمانه را دارید؛
۴. شما حق یک بازبینی رسمی و یک درخواست تجدیدنظر را دارید؛
۵. شما حق یک برخورد حرفه‌ای، مؤدبانه و عادلانه را دارید؛
۶. شما حق داشتن اطلاعات کامل، صحیح، واضح و به موقع را دارید؛
۷. شما حق دارید (مگر قانون خلاف آن را دستور داده باشد) مبلغ مالیات مورد اختلاف را قبل از انجام یک بازبینی عادلانه پرداخت نکنید؛
۸. شما حق برخورداری از اجرای یکسان قانون را دارید؛
۹. شما حق طرح یک شکایت مربوط به خدمات و دریافت توضیحاتی درباره یافته‌ها از سوی ما را دارید؛
۱۰. شما حق بررسی هزینه‌های تبعیت از قوانین مالیاتی را دارید؛
۱۱. شما حق دارید از ما انتظار پاسخ‌گو بودن را داشته باشید؛
۱۲. شما حق دارید براساس قانون مالیات، در صورت داشتن شرایط فوق‌العاده از جریمه‌ها و سود معاف شوید؛
۱۳. شما حق دارید از ما انتظار داشته باشید استانداردهای خدمات خود را منتشر کرده و گزارش‌ها سالانه خود را ارائه دهیم؛
۱۴. شما حق دارید از ما انتظار داشته باشید که در مواقع مناسب، به شما درباره برنامه‌های مالیاتی مشکوک هشدار دهیم؛
۱۵. شما حق دارید نماینده‌ای به انتخاب خود داشته باشید؛
۱۶. شما حق طرح یک شکایت مربوط به خدمات و درخواست بازبینی رسمی بدون ترس از عواقب احتمالی را دارید.

## تعهد نسبت به کسب و کارهای کوچک

۱. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به اجرای نظام مالیاتی به گونه‌ای که هزینه‌های تبعیت از آن را برای کسب و کارهای کوچک به حداقل برساند متعهد است؛
۲. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به کار با تمامی دولت‌ها برای تسهیل خدمات، کاهش هزینه‌ها و بار اجرای قوانین متعهد است؛
۳. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به ارائه خدماتی که نیاز کسب و کارهای کوچک را برآورده می‌کند متعهد است؛
۴. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به اجرای فعالیت‌های مخابره‌ای که کسب و کارها را در اجرای قوانینی که ما تعیین می‌کنیم یاری می‌کند تعهد دارد؛
۵. اداره درآمدهای کانادا، نسبت به توضیح چگونگی انجام تعاملات ما با کسب و کارهای کوچک متعهد است.

## پیام بازرس مالیاتی

### نظارت بر خدمات در یک جامعه خدمات محور

ما هر روز به تکرار، با سازمان‌های مختلف تعامل می‌کنیم تا خدمات ویژه‌ای را درخواست کنیم. هم ارائه‌دهندگان و هم دریافت‌کنندگان خدمات، انتظاراتی برای چگونگی باز شدن باب تعاملات دارند. آن‌ها هر دو انتظار دارند این تعاملات نتیجه مثبتی داشته و سپس به تعاملات روز بعد بپردازند. با این حال، گاهی این امر محقق نمی‌شود و وقتی اوضاع مطابق میل دفتر درآمدهای کانادا نیست ما به مسئله ورود می‌کنیم. اینجا است که دفتر بازرس مالیاتی تا وقتی مالیات‌دهندگان خدمات لازم براساس خواسته‌های این اداره را دریافت نکنند به آن‌ها کمک می‌کند؛ ما با بررسی مسائل نظام‌مند برای ارتقای سطح خدمات ارائه‌شده توسط اداره درآمدهای کانادا تلاش می‌کنیم.

ارائه خدمات، یکی از مهم‌ترین مسائلی است که ما از نهادهای دولتی انتظار داریم و هر روز تحت تأثیر آن هستیم. خدمات اداره درآمدهای کانادا تنها حرفه‌ای‌گری نیست. خدمات آن‌ها به گونه‌ای است که به مالیات‌دهندگان در مورد داشتن اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی مالیات‌های خود به صورت محرمانه اطمینان می‌دهد. این خدمات به عدالت مربوط می‌شوند، این مسئله به افرادی مربوط می‌شود که این خدمات را دریافت می‌کنند. خدمات این مجموعه شامل تمامی این موارد و حتی بیشتر از آن نیز می‌شود.

چگونه مفهوم عدالت در ارائه خدمات به مالیات‌دهندگان به کار گرفته می‌شود؟ در حالی که قوانین و مقررات مالیات برای تمامی مالیات‌دهندگان کانادایی قابل اجرا هستند اما همه مالیات‌دهندگان یکسان نبوده و در شرایط مشابهی نیز قرار ندارند. عواملی مانند عوامل اجتماعی-اقتصادی، سن، تحصیلات، ناتوانی، وضعیت اشتغال، جنسیت و موقعیت جغرافیایی موجب تفاوت تجربه افراد در رابطه با خدمات

اداره درآمدهای کانادا می‌شوند. عدالت صرفاً به معنای اطمینان از این مسئله نیست که با تمام افراد برخورد صحیح و نه یکسان شود بلکه باید مطمئن شویم که این فرآیند به یک هدف برابر و عادلانه منتهی می‌شود. خدمات به فرآیند مربوط می‌شوند و اینجا است که لزوم شناسایی اختلافات موجود بین مالیات‌دهندگان و ارائه خدمات بر آن اساس، مشخص می‌شود.

### ارائه خدمات پیشنهاد

ارائه خدمات پیشنهاد حائز اهمیت بوده و یک فرهنگ محسوب می‌شود. پیشنهاد بودن ارائه خدمات به معنای جست‌وجوی پیوسته راه‌های ارائه بهترین خدمات ممکن و ارتقا و اعمال تغییرات قبل از وقوع مشکلات است. ما در طول سال مالی گذشته، روی خاصیت پیشنهادی کار کردیم. ما به صورتی پیشنهادی برای پیشرفت فرآیندها و در نتیجه، ارتقای خدمات خود تلاش کردیم. در حالی که ما به شکایات فردی دریافتی در رابطه با خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدهای کانادا پاسخ می‌دهیم، به صورت پیشنهادی به دنبال یافتن فرصت‌هایی برای درک مسائل خدماتی خواهیم بود. ما این کار را با برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان و افرادی که آن‌ها را در مواجهه با مسائل یاری می‌کنند انجام می‌دهیم. ما برای تغییرات و مسائلی که ممکن است خدمات ارائه شده اداره درآمدها را تحت تأثیر قرار دهند، بر رسانه‌ها و منابع خارجی نظارت می‌کنیم و به صورت پیشنهادی با اداره درآمدهای کانادا مکاتباتی درباره ابتکارات آن‌ها یا تغییرات ایجاد شده مؤثر بر خدمات داریم. ما یک سازوکار جدید برای ایجاد تغییراتی در خدمات، موسوم به درخواست ارتقای خدمات ارائه نمودیم که ما را در افزایش احتمالی خدماتی افزایش می‌دهد که لزوماً بخشی از یک شکایت فردی نیستند و نیازمند یک ارزیابی و توصیه نظام‌مند به وزیر درآمدهای ملی نبوده اما ممکن است مالیات‌دهندگان بیشتری را تحت تأثیر قرار دهد.

در آینده، ایجاد روابط دوطرفه دفتر ما با سازمان‌های حامی مالیات‌دهندگان که در ارزیابی خدمات، انجمن حرفه‌ای و کلا و حسابداران مالیاتی و اداره درآمدها با مشکل مواجه‌اند حائز اهمیت خواهد بود. این روابط به دفتر ما این امکان را خواهد داد تا بر تغییرات و برنامه‌هایی که ممکن است خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدها را تحت تأثیر قرار دهند نظارت کرده و به درک مسائل یا موضوعات محتمل در اولین فرصت ادامه دهند. ما همچنین بر توصیه‌هایی که پیش‌ازین نیز توسط دفتر ما ارائه شدند نظارت می‌کنیم تا از اعمال تغییرات اثرگذار و همچنین عدم اهمیت موضوعات شناسایی شده در اثر گذاری بر مالیات‌دهندگان اطمینان حاصل کنیم.

### ارتباط با مالیات‌دهندگان در سراسر کانادا

باعث خرسندی است که در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ من اولین مرحله از گردش ارتباطی خود را با بازدید از هر استان و محله در کشور به پایان رساندم. من به تلاش‌های دفترمان برای برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان و سازمان‌های حامی آن‌ها افتخار می‌کنم. ارائه خدمت به مالیات‌دهندگان در حل اختلاف‌های ایجاد شده بین آن‌ها و اداره درآمدها، مسئولیت بسیار مهم و چالشی است که بسیار از

پذیرش آن خوشنودم.

برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان مرا در درک مسائل اثرگذار بر مالیات‌دهندگان در مناطق مختلف سراسر کانادا و شنیدن داستان آن‌ها و جمع‌آوری اطلاعات به دفترمان برای انجام تحقیقات اولیه کمک می‌کند. این ارتباط و همچنین گفت‌وگوهای انجام‌شده در جلسه‌ها قابلیت دیده شدن دفتر ما و درک مالیات‌دهندگان از نقش ما به‌عنوان بازرسان مالیاتی را افزایش داده است. ما تلاش می‌کنیم تا فرصت‌های اشتغال خود را برای افزایش آگاهی ما درباره این دفتر و شنیدن موضوعات مربوط به خدمات اثرگذار بر مالیات‌دهندگان افزایش دهیم. ما با ایجاد خطوط ارتباطی آزاد با مالیات‌دهندگان و ذی‌نفعان خود می‌توانیم بهتر به بررسی خدمات ارائه‌شده توسط اداره درآمدهای کانادا پرداخته و از این مسئله که عدالت یک حق عمومی برای تمامی مالیات‌دهندگان است نه یک امتیاز اطمینان حاصل کنیم.

### درباره ما

#### نحوه کار بازرسی مالیات (آموذزمان)

همان‌طور که در قانون نوشته‌شده در انجمن P.C. 2007-0828 آمده است، وظیفه بازرسی مالیات (آموذزمان) کمک، پیشنهاد و ارسال اطلاعات مربوط به هرگونه موضوع پیرامون خدمات ارائه‌شده به یک مالیات‌دهنده توسط اداره درآمدهای کانادا به وزیر درآمد ملی (وزیر) است.

#### بازرسان:

- هرگونه درخواست بازبینی برای یک موضوع مربوط به خدمات یا موضوعی در رابطه با اجرای بندهای ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ از اعلامیه حقوق مالیات‌دهندگان را بررسی و حل و فصل می‌کنند؛
  - مسائل نظام‌مند مربوط به خدمات که تأثیر منفی بر مالیات‌دهندگان دارند را شناسایی و بازبینی می‌کنند؛
  - دسترسی مالیات‌دهندگان به سازوکارهای بازپرداختی مناسب در اداره درآمدهای کانادا را برای رسیدگی به مسائل خدماتی تسهیل می‌کنند؛ و
  - اطلاعات لازم درباره نحوه کار بازرسان را در اختیار مالیات‌دهندگان قرار می‌دهند.
- این بازرسان به محض دریافت یک شکایت از یک مالیات‌دهنده یا نماینده او یا یک شخص به بازبینی موضوعات مربوط به خدمات برحسب درخواست وزیر می‌پردازند.

#### آنچه را که بازرسی بررسی نمی‌کند:

- موضوعات پیش از تاریخ ۲۱ فوریه ۲۰۰۷، مگر اینکه درخواستی از طرف وزیر صادرشده باشد؛
- اجرای قانون برنامه اداره درآمدها مگر اینکه این بازبینی به مسائل مربوط به خدمات مرتبط باشد؛

- قوانین و سیاست‌های دولت یا سیاست اداره درآمدهای کانادا، مگر اینکه این بازبینی به مسائل مربوط به خدمات مرتبط باشد؛
- تفسیر و توضیح اداری یک قانون در برنامه قانون‌گذاری؛
- موضوعات مطرح شده در دادگاه و تصمیمات آن؛
- توصیه‌های قانونی ارائه شده به دولت کانادا؛ و
- مکاتبات محرمانه شورای خبرگان سلطنتی کانادا.

### مأموریت ما

مأموریت ما افزایش آگاهی درباره خدمات خود، اعمال تغییرات مثبت در خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدها و اطمینان از دسترسی مالیات‌دهندگان به حل و فصل مطمئن، عادلانه و مستقل شکایات پیرامون خدمات اداره درآمدهای کانادا است.

### اصول راهنمای ما

۱- استقلال: در هر حال، دفتر ما مستقل از اداره درآمدها کار می‌کند و بازرس در مقابل وزیر پاسخگو است (نه اداره درآمدها). بازرس آزاد است تا نظر خود را فارغ از نظرهای اداره درآمدها بیان کند. این آزادی به او این امکان را می‌دهد تا توصیه‌هایی که از نگاه او برای حل یک مسئله خدماتی لازم است را اعلام و مخاطبانی را که بیشترین نفع را از فعالیت‌های ارتباطی او دریافت می‌کنند، انتخاب کند.

۲- بی‌طرفی: نقش ما حمایت از مالیات‌دهندگان یا اداره درآمدهای کانادا نیست. ما اطلاعات لازم را از مالیات‌دهنده، اداره درآمدها و هرگونه منبع معتبر دیگری تهیه و جمع‌آوری می‌کنیم. سپس به ارزیابی این اطلاعات به شیوه‌ای بی‌طرفانه می‌پردازیم. ما براساس این اطلاعات تصمیم می‌گیریم که آیا مشکلی در ارائه خدمات وجود داشته یا خیر و سپس راه‌حل یا پیشنهادی برای حل آن ارائه می‌کنیم.

۳- عدالت: دفتر ما پرونده به پرونده به بازبینی هرگونه شکایت خدماتی می‌پردازد. ما تمامی عوامل مؤثر بر مالیات‌دهنده و موقعیت آن‌ها را مدنظر قرار می‌دهیم.

ما براساس این اطلاعات و به شیوه‌ای دور از تعصب، عمل کرده و از این مسئله که اداره درآمدها به خوبی سیاست‌ها و فرآیندهای خود را برای ایجاد خروجی یکسان برای تمام افراد اجرا کرده است اطمینان حاصل می‌کنیم.

۴- محرمانه بودن: هیچ‌گونه اطلاعات محرمانه‌ای را بدون موافقت مالیات‌دهنده به هیچ‌کس حتی اداره درآمدها افشا نمی‌کنیم. همچنین، اداره درآمدها اطلاعات را با موافقت مالیات‌دهنده به دفتر ما ارسال می‌کند.

## ما به چه کسی خدمت می‌کنیم؟

ما به مالیات‌دهندگان که به‌عنوان افراد، کسب‌وکارها، شرکت‌ها، خیریه‌ها و دیگر نهادهای قانونی موظف به پرداخت قانون مالیاتی کانادا، یا مشمول دریافت مبلغی به‌عنوان سود یا دریافت خدماتی توسط اداره درآمدهای کانادا تعریف می‌شوند خدمت می‌کنیم. بازرس نیز با ارائه مشاوره‌هایی به وزیر پیرامون هرگونه موضوع مرتبط با خدمات ارائه‌شده به مالیات‌دهندگان توسط اداره درآمدها و پیشنهادهایی برای اصلاح یا ارتقای یک موضوع خدماتی، به وی خدمت می‌کند.

### خدمات ما

یکی از اهداف فرآیند شکایت خدماتی، حل و فصل شکایات در پایین‌ترین سطح ممکن است. دفتر ما به ارزیابی این مسئله می‌پردازد که آیا مالیات‌دهندگان مراحل فرآیند شکایت خدماتی اداره درآمدها را دنبال کرده‌اند یا خیر و اگر چنین نباشد، اطلاعاتی پیرامون چگونگی یافتن راه‌حل برای پرونده خود را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد. اگر دفتر ما شکایتی دریافت کند که در حوزه وظیفه ما نباشد ما به مالیات‌دهنده رجوع کرده و دسترسی وی را به حوزه مناسب برای بازپرداخت تسهیل می‌کنیم.

مراحل مختلف فرآیند شکایت خدماتی عبارت‌اند از:

۱. تلاش برای حل و فصل شکایت با کارکنان اداره درآمدهای کانادا؛

۲. تنظیم یک شکایت خدماتی برای برنامه شکایت خدمات اداره درآمدها؛

۳. ارسال شکایت در صورت عدم رضایت مالیات‌دهنده از تصمیم اداره درآمدها.

بررسی موضوعات خدماتی به دو روش کلی انجام می‌شود: بررسی‌های فردی و بررسی‌های نظام‌مند. دفتر ما شکایاتی از مالیات‌دهندگان در رابطه با موضوعات خدماتی مشخصی که در طول تعاملات خود با اداره درآمدهای کانادا تجربه کرده‌اند دریافت می‌کند. اگر ما شکایت یا شکایاتی دریافت کنیم، این مسئله می‌تواند تأثیر منفی بر بخشی از جمعیت مالیات‌دهندگان یا قسمت اعظم آن‌ها داشته باشد پس ممکن است بازرس شروع به یک بازبینی نظام‌مند کند. ممکن است موضوعات نظام‌مند از طریق مکاتبات، بررسی‌های محیطی یا برحسب درخواست وزیر به‌نظر بازرس برسند.

وظیفه اداره درآمدها به ما این امکان را می‌دهد تا یک شکایت خدماتی را تنها پس از بی‌فایده بودن سازوکارهای بازپرداخت داخلی اداره درآمدها بررسی کنیم مگر اینکه شرایطی اضطراری وجود داشته باشد. این شرایط اضطراری ممکن است زمانی رخ دهد که:

- شکایت مالیات‌دهنده موجب ایجاد یک موضوع نظام‌مند شود؛
- دنبال کردن تمامی مراحل فرآیند شکایت خدماتی موجب زحمات فردی یا مالی به مالیات‌دهنده شود؛ یا
- احتمالاً دنبال کردن تمامی مراحل فرآیند شکایت خدماتی نتواند شکایت را در طی یک دوره زمانی منطقی از نظر بازرس حل و فصل کند.

## پاسخ گویی و حکمرانی ما

۱- گزارش‌های سالانه: براساس تبصره ۲ ماده ۹ از قانون انجمن P.C. 2007T- 0828 بازرس باید یک گزارش سالانه پیرامون فعالیت‌های این دفتر برای سال مالی قبل به وزیر و رئیس هیئت مدیره قبل از تاریخ ۳۱ دسامبر هر سال ارائه کند. وزیر گزارش‌های سالانه را در هر دو مجلس ثبت می‌کند. براساس تبصره ۳ ماده ۹، بازرس به محض ثبت گزارش سالانه توسط وزیر آن را منتشر می‌کند.

۲- حکمرانی: دفتر ما عملکردی مستقل دارد و با کمی فاصله از اداره درآمدها عمل می‌کند. باین حال، چارچوب حکمرانی ما برای مدیریت منابع مالی و انسانی ریشه در چارچوب حکمرانی اداره درآمدها دارد.

۳- مقامات مالی: بازرس و کارکنان دفتر ما باید از سیاست‌های مدیریت مالی صادره توسط هیئت مدیره خزانه دولت کانادا با عنوان قانون مدیریت مالی و چارچوب سیاست‌های اداره درآمدهای کانادا که این سیاست‌ها را بازتاب می‌دهد تبعیت کنند.

۴- افشای پیشتاز: پیروی از مدیریت مالی TBS و اداره درآمدها مستلزم انتشار اجباری مخارج سفر و اسکان بازرس است. این امر همچنین مستلزم افشای قراردادهای ثبت شده در دفتر ما برای مبالغی بالاتر از ده هزار دلار است.

این موارد افشا در وبسایت ما و وبسایت TBS<sup>۱</sup> منتشر می‌شود و شامل پیوندی به اطلاعات دفتر ما در صفحه اینترنتی «افشای پیشگیرانه توسط دپارتمان یا آژانس» می‌شود.

۵- صاحب‌منصبان منابع انسانی: مأمور اداره درآمدها که براساس قانون دفتر درآمدهای کانادا مسئول اختیارات، وظایف و عملکردهای مربوط به منابع انسانی است رسماً مسئولیت و مدیریت منابع مالی را به بازرس واگذار کرده است.

براساس بند ۳ از قانون شورا، کارکنان دفتر ما مطابق قانون دفتر درآمدهای کانادا استخدام می‌شوند؛ بنابراین، بازرس و کارکنان این دفتر باید از سیاست‌ها و برنامه‌های منابع انسانی اداره درآمدها تبعیت کنند.

## سال مرور (ارزیابی عملکرد)

### ارزیابی عملکرد ما

دفتر ما شاخص‌های اصلی عملکرد را برای چارچوب ارزیابی عملکرد<sup>۲</sup> سال‌های ۲۰۱۶-۲۰۱۷ مطرح

۱- هیئت مدیره خزانه دولت کانادا، افشاهای پیشتاز توسط دپارتمان یا آژانس - دفتر بازرسان مالیات، به آدرس [www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/reporting-government-spending/proactive-disclosure-department-agency.html#O](http://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/reporting-government-spending/proactive-disclosure-department-agency.html#O).

۲- هیئت مدیره خزانه دولت کانادا، چارچوب نتایج دپارتمانی و لیست برنامه‌های هیئت مدیره خزانه دولت کانادا به آدرس [www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/corporate/programs.html](http://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/corporate/programs.html).

کرده است. ما با پیشرفت کسب و کار و تغییر فرآیندهای داخلی خود، در صورت لزوم، موفقیت کلی این تغییرات را بررسی کرده و از ارائه گزارش‌هایی پیرامون فرآیندهای جاری اطمینان حاصل می‌کنیم.

جدول شاخص‌های عملکرد برای دفتر بازرسان مالیات شامل عملکرد هدف و واقعی ما

واقعی	هدف	شاخص‌های اصلی عملکرد برای سال‌های ۲۰۱۶-۲۰۱۷
۱۰۰ درصد	۹۰ درصد	درصد توصیه‌های ارائه شده توسط بازرسان مالیاتی که توسط دفتر درآمدهای کانادا اجرا خواهند شد.
۹۵ درصد	۹۵ درصد	درصد شکایات مالیات‌دهندگان که در دو روز کاری شناسایی شده‌اند.
۷۴ درصد	۷۵ درصد	درصد شکایات خدماتی که قبل از بازرسی حل و فصل شده‌اند.
۱۰۰ درصد	۹۰ درصد	درصد درخواست‌های دریافتی برای اقدامات یا اطلاعات از دفتر بازرسان مالیات که توسط اداره درآمدها اجرا می‌شوند.

ما به دلیل تغییر در فرآیند خود در طول سال نتوانستیم به سومین شاخص عملکرد خود برسیم. پیش از این، وقتی یک مالیات‌دهنده ابتدا شکایت خود را با برنامه شکایت‌های خدماتی دفتر درآمدهای کانادا (CRA-SC) ثبت نمی‌کرد و هیچ‌گونه اجباری وجود نداشت، کارکنان ما شکایت را به CRA-SC ارجاع داده و پرونده را می‌بستند. در سامانه ردیابی پرونده ما، این مورد با عنوان «حل و فصل شده» قبل از آغاز بازرسی مختومه اعلام می‌شد. اگر مالیات‌دهنده نتیجه بازبینی شکایت خود توسط CRA-SC را نپذیرفت، ما پرونده را مجدداً باز و یک مأمور بازرسی را مسئول رسیدگی به این شکایت می‌کردیم.

ما برای ارائه خدمات بهتر به مالیات‌دهندگان، تصمیم گرفتیم این پرونده‌ها را در زمان ارجاع به CRA-SC باز نگه‌داشته و پس از آن نیز برای اطمینان از رضایت مالیات‌دهنده از نتیجه بازبینی CRA-SC از شکایت خود، پیگیر پرونده باشیم. اگر مالیات‌دهنده پس از بازبینی این پرونده‌ها توسط CRA-SC، از نتیجه حاصله رضایت داشت، پرونده ما نیز به عنوان موردی که پیش از ارزیابی حل شده است بسته می‌شود. اگر مالیات‌دهنده از نتیجه حاصله رضایت نداشت، پرونده به یک مأمور بازرسی سپرده می‌شود؛ بنابراین، تمام پرونده‌هایی که قبلاً به عنوان موارد حل و فصل شده قبل از آغاز بازرسی ثبت شده و سپس مجدداً باز شدند تا زمان تکمیل بازرسی همچنان بازمی‌مانند.

خلاصه‌ای از هزینه‌های سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ (به هزار):

هزینه‌ها	۲۰۱۶-۲۰۱۷ (هزار دلار)
حقوق	۲۱۲۵
خدمات حرفه‌ای	۲۹
خدمات غیرحرفه‌ای	۲۹
آموزش	۳۶
تجهیزات دفتر	۲۴
چاپ و نشر	۷
مخارج دفتر	۱۵
کل هزینه‌های عملیاتی سالانه	۲۳۰۵

### بازرسی شکایات فردی

مأمورین ما بازرینی‌های مستقل و بی طرفانه‌ای از شکایت‌های خدماتی دریافتی انجام می‌دهند. آن‌ها برای تسهیل حل مسائل به بازرینی اطلاعات ارائه شده توسط مالیات‌دهنده، اداره درآمدها یا هرگونه منبع مرتبط دیگری می‌پردازند.

ما برای ارزیابی‌های جاری به روزرسانی‌های منظمی پیرامون وضعیت ارزیابی به مالیات‌دهنده ارائه می‌دهیم. وقتی ارزیابی نشان می‌دهد که خدمات ارائه شده توسط اداره درآمدهای کانادا کافی نبوده است، ما با مالیات‌دهنده و اداره درآمدها تعامل می‌کنیم تا راه‌حلی پیدا کنیم. گاهی، می‌توان به سادگی و با برقراری مجدد ارتباط یا روشن کردن اطلاعات به دست آمده از اداره درآمدها به راه‌حل مورد نظر دست یافت. وقتی ارزیابی کامل شد ما مالیات‌دهنده را از یافته‌های خود و اقدامات انجام گرفته (در صورت وجود) برای حل مسئله آگاه می‌کنیم.

### پاسخ دادن به شکایات فردی

مالیات‌دهندگان شکایات خدماتی خود را از طریق مجراهای مختلفی مانند فرم شکایت آنلاین، ایمیل، دورنگار، تلفن یا به صورت حضوری به دفتر ما ارسال می‌کنند. در طی سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷، تقریباً ۵۹ درصد از شکایات‌های ارسالی به دفتر ما از طریق فرم شکایت آنلاین بوده است. ما به رغم رشد روزافزون محبوبیت فرم شکایت آنلاین، همچنان ۴۱ درصد از شکایات خدماتی را از طریق منابع دیگر دریافت می‌کنیم. باز گذاشتن دسترسی مالیات‌دهندگان که می‌خواهند صدایشان شنیده شود به سایر روش‌های ارسال برای ما حائز اهمیت است.

جدول توزیع روش‌های استفاده‌شده توسط مالیت دهندگان برای ارسال شکایت خدماتی

آنلاین: ۵۹ درصد	دورنگار: ۱۶ درصد
ایمیل: ۲۰ درصد	تلفن/حضور: ۵ درصد

بدون در نظر گرفتن روش‌های استفاده‌شده برای تماس با دفتر ما، این شکایت‌های خدماتی از سراسر کانادا و همچنین سایر کشورها به دست ما می‌رسند. کسب اطلاعاتی درباره منشأ جغرافیایی شکایت‌ها ما را در شناسایی فرصت‌های ارتباطی ممکن برای افزایش آگاهی مردم از خدمات‌تان یاری می‌کند. در میان ۱۴۹۰ پرونده باز شده در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، ۴۶/۴ درصد از شکایت‌ها از اونتاریو، ۱۳/۱ درصد از کبک و ۱۱/۵ درصد از آلبرتا بوده است.

**ما چگونه مسائل را حل و فصل کردیم؟**

به هنگام بستن پرونده‌ها، ما هر پرونده را به صورت جداگانه می‌بندیم. در طی سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تعداد ۱۶۱۱ پرونده بسته شد. در قسمت زیر، تفکیکی از پرونده‌های بسته شده در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶ ارائه می‌شود.

ما اغلب، شکایاتی را از مالیات‌دهندگان دریافت می‌کنیم تا در وهله اول، تلاش خود را برای حل مسئله خدماتی آن‌ها مبذول نماییم. در سال ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تعداد ۹۴۶ پرونده در حوزه وظیفه ما واصل شد که ابتدا توسط CRA-SC بررسی نشده بودند. ما ۳۶۹ مورد از این پرونده‌ها را از طرف مالیات‌دهنده به CRA-SC ارجاع دادیم. ۲۰۲ مورد دیگر نیز به دلیل اضطراری بودن آن‌ها عمدتاً به دلیل شرایط حساسی مانند مشکلات مالی به اداره درآمدهای کانادا ارجاع داده شدند؛ دفتر ما ۱۲۹ مورد از این پرونده‌ها را به دلیل عدم پاسخ‌گویی مالیات‌دهندگان به درخواست ما برای اطلاعات بیشتر محتومه اعلام کرد، ۹۵ مورد از آن‌ها نیز توسط مالیات‌دهنده لغو شدند و ۸۷ مورد دیگر نیز در انتظار راه‌حلی از یک شخص سوم (مثلاً امداد مالیاتی، حسابرسی یا تجدیدنظر) بودند. ما دریافتیم که ۳۴ مورد از طریق سازوکار بازگشت اداره درآمدها و بدون نیاز به مداخله دفتر ما حل و فصل شده‌اند. ممکن است مالیات‌دهندگان نام دفتر ما را در مکاتبات ارسالی به دیگر مناطق ذکر کنند تا آگاهی ما از آن مسئله را بالا ببرند اما این شکایات رسماً در دفتر ما ثبت نمی‌شود. این شکایات آگاهی‌بخش در مجموع، به ۳۵ مورد می‌رسند. مثال‌هایی از باقی پرونده‌ها شامل درخواست‌هایی برای بررسی‌های کلی و عدم توانایی دفتر ما برای برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان برای رسیدگی به دلیل اطلاعات تماس غلط می‌شوند.

ما هر پرونده را بازمینی می‌کنیم تا متوجه شویم آیا در حوزه وظایف ما قرار می‌گیرد یا خیر. پرونده‌هایی که به دلیل عدم شمول در وظایف ما محتومه اعلام شده‌اند (۲۹۳ مورد) شامل موارد مربوط به مسائل غیر خدماتی (۱۶۶ مورد)، عدم ارتباط پرونده به مسئولیت‌های اداره درآمدها (۸۵ مورد)، ارجاع به بخش خاصی از اداره درآمدها (۱۷ مورد) یا عدم پاسخ‌گویی مالیات‌دهنده برای ارائه اطلاعات بیشتر

به دفتر ما (۲۵ مورد) می‌شوند.

۳۳۵ پرونده در حوزه وظایف ما بود که مورد بررسی و ارزیابی ما قرار گرفتند. به محض انجام بازبینی اولیه توسط یک مأمور بازرسی، مشخص شد که ۱۹ مورد از این پرونده‌ها به خدمات مربوط نمی‌شوند. ما برای ۶۸ پرونده‌ای که در حوزه ما بوده و مورد ارزیابی قرار گرفتند، دریافتیم که اداره درآمدها از طریق سازو کارهای بازگشت خود (مثلاً تجدیدنظر یا امداد مالیاتی) به مسئله رسیدگی کرده است.

۲۴۸ مورد باقی‌مانده که در حوزه ما نیز قرار داشتند و مورد ارزیابی قرار گرفتند، به دودسته مختلف تقسیم‌بندی می‌شوند: پرونده‌های فاقد صلاحیت (۱۲۳ مورد) و پرونده‌های دارای صلاحیت (۱۲۵ مورد). پرونده‌های فاقد صلاحیت به شکایت‌هایی گفته می‌شود که در آن مأمور ما به محض اتمام ارزیابی قادر به تأیید قصور اداره درآمدها در پرونده خدمات مالیات‌دهنده نبوده و یا متوجه می‌شود که اداره درآمدها خدمات شایسته‌ای برای مالیات‌دهنده با توجه به شرایط وی ارائه کرده است (۱۰۵ مورد). یک نمونه از پرونده‌های فاقد صلاحیت ممکن است شامل پرونده مالیات‌دهنده‌ای شود که معتقد است پردازش بازده مالیات توسط اداره درآمدهای کانادا به شدت طولانی است اما پس از ارزیابی متوجه شدیم که این چارچوب زمانی، دقیقاً بر اساس استانداردهای منتشر شده خدمات اداره درآمدهای کانادا بوده است. پرونده‌های فاقد صلاحیت همچنین شامل آن دسته از مالیات‌دهندگان می‌شود که شکایت خود را پس می‌گیرند (۱۴ مورد) و موقعیت‌هایی که در آن ما پس از تلاش بسیار برای تماس با مالیات‌دهنده برای کسب اطلاعات بیشتر هیچ پاسخی دریافت نمی‌کنیم (۴ مورد).

یک پرونده دارای صلاحیت، پرونده‌ای است که در آن، مالیات‌دهنده شکایت اصلی خود را به اداره درآمدها فرستاده و پاسخی دریافت کرده که با آن موافق نبوده است؛ در این حال ما به ارزیابی این شکایت پرداخته و درمی‌یابیم که مشکل خدماتی در این اداره وجود داشته است. پرونده‌های دارای صلاحیت، (۱۵ مورد) توسط دفتر ما و با ارائه توصیه‌هایی به اداره درآمدها حل و فصل می‌شوند و این اداره نیز به محض اطلاع از مسئله خدماتی اقدامات اصلاحی خود را آغاز می‌کند (۲۱ مورد) یا دفتر ما درخواستی به اداره درآمدها فرستاده و از آن می‌خواهد اقداماتی انجام دهند (۹ مورد). در برخی شرایط، پرونده‌ها بدون ارائه درخواست‌های رسمی به اداره درآمدهای کانادا توسط دفتر ما حل و فصل می‌شوند. ممکن است اداره درآمدها اطلاعات روشن‌کننده‌ای را در اختیار مالیات‌دهنده قرار دهد و ما به برقراری مجدد ارتباط بین مالیات‌دهنده و این اداره کمک کرده و مداخله ما در مشکلات پیش آمده با اداره درآمدها موجب تسهیل حل و فصل آن می‌شود.

### خلاصه پرونده‌ها

خلاصه پرونده‌های زیر مثال‌هایی از انواع شکایات ارسالی توسط مالیات‌دهندگان ارائه می‌دهد.

**خلاصه پرونده شماره ۱: تأثیر بر روی بر هماهنگی برای ارزیابی‌های مجدد**

مالیات‌دهنده الف مالیات بر درآمد شخصی و مالیات کالا و خدمات (GST) و مالیات بازده فروش متناسب (HST) برای کسب و کار خود اعلام کرده است. اینک باید یک بررسی از مالیات بر درآمد شخصی او انجام گیرد که منجر به ارزیابی مجدد می‌شود. در نتیجه بازبینی‌های مالیات بر درآمد، GST/HST آن‌ها نیز مورد ارزیابی مجدد قرار گرفت. آن‌ها اطلاعیه‌هایی برای ارزیابی مجدد هر دو مورد دریافت کردند. مالیات‌دهنده الف با اداره درآمدهای کانادا مخالف بوده و مخالفت خود را برای ارزیابی مجدد مالیات بر درآمد شخصی خود کتباً اعلام می‌کند. او تصور می‌کرد که چون درآمدها مرتبط بوده، برای یک سال مالیاتی می‌باشد و ارزیابی مجدد GST/HST نیز نتیجه مالیات بر درآمد شخصی بوده است، پس از تشکیل پرونده برای اعلام مخالفت درباره برآورد اولیه خود، بازبینی GST/HST او نیز به صورت خود کار آغاز می‌شود. مالیات‌دهنده الف در شکایت خدماتی خود به دفتر ما اذعان داشت که وی از نیاز به تشکیل پرونده برای مخالفت به هر دو ارزیابی مجدد آگاه نبوده است. مالیات‌دهنده الف به دفتر ما خبر داد که بعدها در بحث با CSR بود که او از نیاز به تشکیل پرونده‌های جداگانه برای ارزیابی مجدد GST/HST باخبر شده بود. در زمانی که او از این مسئله با خبر شد، این دوره ۹۰ روزه برای تشکیل یک پرونده برای اعلام مخالفت با ارزیابی مجدد GST/HST نیز به پایان رسیده بود. چون یک سال از پایان مهلت دوره گذشته بود درخواست برای افزایش مهلت زمانی برای اعتراض نیز میسر نبود.

ما با اجازه مالیات‌دهنده الف، درباره شکایت وی با اداره درآمدها تماس گرفتیم. این اداره نیز مجدداً به بازبینی پرونده او پرداخت. این مسئله باعث شد تا اعتراض ثبت شده توسط مالیات‌دهنده الف به عنوان اعتراضی برای ارزیابی مجدد مالیات بر درآمد و همچنین ارزیابی مجدد GST/HST ثبت شود. پس از بازبینی، اداره درآمدهای کانادا ارزیابی خود را تغییر داد.

اداره درآمدهای کانادا تصمیم گرفت فرآیندهای خود را تغییر دهد تا امکان ثبت اعتراض تحت قانون مالیات بر درآمد را ایجاد کند؛ این اعتراض را به عنوان اعتراضی تحت قانون مالیات بر ارزش افزوده در شرایط و موقعیت‌های استثنایی نیز می‌توان مدنظر قرار داد.

#### **خلاصه پرونده شماره ۲: روشن شدن اطلاعات و سوءبرداشت‌ها**

مالیات‌دهنده ب یکی از ساکنین کبک است و خانه خود را به رهن گذاشته تا با بودجه به دست آمده از آن، در یک کسب و کار کوچک که همسر او نیز در آن سهام دار است سرمایه‌گذاری کند. وی اسنادی دال بر انجام معامله و ادعای ضرر مالی از مالیات بر درآمد شخصی خود را در اختیار دارد. شرکت ریونیو کبک مالیات‌دهنده ب را حسابرسی کرده است اما او ادعا می‌کند که هرگز از آن‌ها درخواست برای اسنادی در تأیید این معامله نداشته است. این ادعا رد شد و شرکت ریونیو کبک درخواست ارزیابی مجدد کرد. پس از اتخاذ این تصمیم توسط این شرکت، اداره درآمدهای کانادا نیز ضرر مالی او را رد کرد هر چند، این ادعا در ابتدا پذیرفته شده بود. مالیات‌دهنده ب یک اخطار دیگر برای ارزیابی

مجدد اداره درآمدها دریافت کرد.

مالیات‌دهنده ب با هر دو ارزیابی مجدد مخالفت کرد. وی اعتراض خود را درباره شرکت ریونیو کبک کتباً ثبت کرد اما این بار نه از طریق اداره درآمدها؛ چون او تصور می‌کرد این اداره اعتراض او را تنها به صورت شفاهی از پشت تلفن پذیرفته است. با این حال، در طول همین تماس تلفنی، اداره درآمدهای کانادا اشتباهاً فکر کرده بود این اعتراض به اداره درآمدها بوده است نه شرکت ریونیو کبک. زمانی که این برداشت‌های اشتباه تصحیح شدند، دیگر برای ثبت اعتراض توسط این مالیات‌دهنده علیه اداره درآمدهای کانادا یا درخواست تمدید مهلت زمانی، بسیار دیر شده بود. اداره درآمدهای کانادا به دفتر ما توصیه کرد که مالیات‌دهنده ب باید درخواست اصلاحی به آن اداره بفرستد تا بتواند تغییرات لازم را اعمال کنند. مالیات‌دهنده ب ادعا کرد که این کار را از طریق درخواست اصلاح انجام داده است.

ما با اداره درآمدهای کانادا همکاری کردیم تا پردازش ارزیابی‌های مجدد براساس ارزیابی مجدد شرکت ریونیو کبک را تسهیل کنیم. وقتی مالیات‌دهنده ارزیابی مجدد جدید خود را دریافت کرد، ما مالیات‌دهنده ب را از مهلت ۹۰ روزه او برای درخواست بازبینی کل مبلغ ضرر مالی ادعا شده آگاه کردیم.

### بررسی مشکلات خدماتی نظام‌مند

یک ارزیابی نظام‌مند زمانی انجام می‌شود که مشکلی شناسایی و روشن شود که ممکن است تعداد زیادی از مالیات‌دهندگان یا بخشی از مردم را تحت تأثیر قرار می‌دهد. دفتر ما بازبینی‌هایی از شکایات خدماتی فردی و تماس‌های تلفنی دریافتی انجام می‌دهد تا الگوهای ممکن را شناسایی کند. ما از کمیته مشاوره، متخصصان مالیاتی، دانشگاهیان و سازمان‌های حامی کمک گرفته و به‌طور مداوم منابع رسانه‌ای را برای کمک به شناسایی مسائل نظام‌مند بررسی کردیم. همچنین، ممکن است وزیر از ما بخواهد به بررسی یک مشکل نظام‌مند مخصوص بپردازیم.

### الگوهای نظام‌مند برتر در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶

تحلیل الگوهای انجام گرفته توسط دفتر ما براساس مشکلات شناسایی شده در تماس‌های تلفنی یا ابتدای شکایات انجام شد. این تحلیل، مسائل دیگری که در مباحثات بیشتر بین مالیات‌دهنده و دفتر ما انجام شد یا تعداد شکایات دارای صلاحیت یا فاقد آن پس از این تاریخ شناسایی شده را مدنظر قرار نمی‌دهد. ما در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، مسائل نظام‌مند زیر را به‌عنوان رایج‌ترین مسائل یا از طریق ارسال شکایات مالیات‌دهندگان و یا تماس‌های تلفنی شناسایی کردیم.

- اطلاعات ناهماهنگ/نادرست به‌دست‌آمده از اداره درآمدهای کانادا شامل تصمیمات نامشخص و مبهم، مسئولین تحقیقات کلی با ارائه اطلاعات متناقض، درخواست یک سند مشابه

توسط آن اداره به دفعات مختلف و عدم شفافیت در مکاتبات اداره درآمدها؛

- تأخیر در پردازش مالیات بر درآمد بازگشت سود؛
- مشکل مالیات دهندگان در ارائه شواهد مبنی بر صلاحیت آن‌ها برای کمک هزینه کودک کانادا؛
- مشکلاتی در برقراری ارتباط با اداره درآمدها از طریق تلفن؛ و
- تأخیر در پردازش درخواست‌های اصلاح T1.

### فرآیند ارزیابی نظام‌مند

وقتی مشکلات نظام‌مند احتمالی شناسایی می‌شوند، کارمندان ما ابتدا تحقیقات اولیه‌ای را برای تأیید این مسئله، تعریف گستره مشکل و تعیین نوع اثرگذاری این مشکل بر خدمات ارائه‌شده به بخش مشخصی از مردم را آغاز می‌کنند. بازرس پس از تعریف گستره ارزیابی، وزیر و اداره درآمدهای کانادا را از هدف ما برای آغاز ارزیابی با صدور یک مجوز آغاز به کار آگاه می‌کند. ما پس از ۳۰ روز، این اخطار را در وبسایت خود در معرض دید عموم قرار می‌دهیم.

یک ارزیابی نظام‌مند مراحل مختلفی دارد؛ از جمع‌آوری اطلاعات و مراحل تحقیقاتی تا مشورت با اداره درآمدها و دیگر ذی‌نفعان در صورت لزوم و ارائه گزارشی برای تکمیل جزئیات تحقیق، یافته‌ها و توصیه‌ها. اداره درآمدهای کانادا برای تهیه گزارش‌های دارای توصیه ۳۰ روز مهلت دارد تا وزیر و بازرس را از برنامه اقدامات خود به‌منظور رسیدگی به توصیه‌های ارائه‌شده مطلع کند.

دفتر ما در طول مراحل یک ارزیابی، مشکلاتی را با اداره درآمدها در میان می‌گذارد و این افزایش آگاهی ممکن است آن اداره را در اتخاذ اقدامات اصلاحی و حل این مسئله یاری کند. وقتی چنین اتفاقی رخ می‌دهد، گزارش ما نشان‌دهنده تغییر(ات) اعمال شده می‌باشد اما ممکن است توصیه‌های ارائه‌شده را شامل نشود چون مشکل از قبل توسط اداره درآمدها حل و فصل شده است. چه یک گزارش شامل توصیه‌های ارائه‌شده توسط بازرس باشد یا خیر ما گزارش را ۶۰ روز پس از ارسال به وزیر در وبسایت خود قرار می‌دهیم.

اهداف سریع ارزیابی‌های نظام‌مند

تعداد گزارش‌های ارسالی به وزیر (یک گزارش)

تعداد توصیه‌های ارائه‌شده به وزیر (پنج گزارش)

تعداد ارزیابی‌های جدید آغازشده (یک گزارش)

کارکنان ما در طول سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تحقیقاتی را پیرامون تعدادی از مشکلات نظام‌مند شناسایی شده انجام دادند. این مسئله منجر به تکمیل یک گزارش نظام‌مند دارای توصیه شد که وزیر را از هدف ما برای آغاز یک ارزیابی جدید و تحقیقات اولیه پیرامون تعدادی از مشکلات دیگر مطلع می‌کرد. در بخش زیر، خلاصه‌ای از تحقیقات انجام‌شده توسط ما آمده است.

## گزارش نظام‌مند - حقوق و قوانین: شناخت تصمیم

مسئله این ارزیابی نظام‌مند به کافی بودن اطلاعات ارائه‌شده به مالیات‌دهندگان در نامه‌های تصمیمی صادره توسط برنامه بازنشستگی کانادا (CPP) / بخش قانون‌گذاری بیمه اشتغال (EI) در اداره درآمدهای کانادا مربوط می‌شود.

### سابقه

برنامه قانون‌گذاری CPP/EI در اداره درآمدهای کانادا قوانینی صادر می‌کند که براساس آن، مشخص می‌شود که آیا یک شخص کارمند است یا شغل آزاد دارد و آیا اشتغال فرد براساس اهداف CPP یا بیمه EI قابل بازنشستگی است یا خیر. این قوانین می‌توانند میزان سود بازنشستگی یا بیمه یک کارمند و این مسئله که آیا این کارمند یا پرداخت‌کننده باید سهم CPP و حق بیمه EI را بپردازد یا خیر را نیز مشخص کنند. این قوانین ممکن است توانایی این کارمند برای دریافت سود از برنامه‌های CPP یا EI در آینده را تحت تأثیر قرار دهد.

به همین دلیل، تصمیمات اداره درآمدها باید به شیوه‌ای واضح و مؤثر به کارمندان یا پرداخت‌کنندگان توضیح داده شوند تا آن‌ها از دلایل این اداره برای تصمیمات باخبر شوند و همچنین وظایف کارمند یا پرداخت‌کننده نیز تحت تأثیر تغییر در وضعیت اشتغال وی است.

### موضوع

دفتر ما شکایت‌هایی را از شاغلین و پرداخت‌کنندگان مختلف مبنی بر عدم ارائه توضیحات کافی توسط CPP/EI برای شناخت تصمیم اداره درآمدهای کانادا در زمان تعیین کارمند یا شغل آزاد بودن افراد دریافت کرده است. احکام تنها حاوی ارجاعاتی به قوانین اجرایی بودند نه حقایقی که منجر به تصمیم مسئولین شده است. شاغلین و پرداخت‌کنندگان بدون این توضیحات کامل درباره دلیل تعیین قانون توسط اداره درآمدهای کانادا و اینکه آیا باید درخواست تجدیدنظر کنند یا خیر مطمئن نیستند. ما همچنین متوجه یک مسئله دیگر نیز شدیم که از این شکایات ناشی می‌شد: شاغلین و پرداخت‌کنندگان از عواقب تغییر ایجادشده در تعریف روابط کاری خود آگاه نبودند.

### یافته‌های ما

دفتر ما دریافت که گرچه احکام صادره اطلاعاتی را درباره حق درخواست تجدیدنظر افراد در اختیار آن‌ها قرار می‌دهند اما توضیحات کافی برای درک دلایل تصمیم اداره درآمدهای کانادا یا تبعات احتمالی ناشی از تغییر در روابط کاری ارائه نمی‌دهند. در نتیجه مشاوره‌های اولیه با CRA، برنامه قانون‌گذاری CPP/EI با بهبود اطلاعات موجود در احکام با افزودن ارجاعی به صفحه اینترنتی خود با مضمون آیا یک حکم از CPP/EI دریافت کرده‌اید؟ موافقت کرد.

چون هیچ توضیحی در احکام CPP/EI ذکر نمی‌شوند، ما متوجه شدیم که شاغلین و پرداخت‌کنندگان تنها می‌توانستند به دو روش توضیحاتی دریافت کنند: فرد شاغل یا پرداخت‌کننده

می توانست با مسئولی که این حکم را صادر کرده تماس گرفته و شفاهی درخواست خود را ارائه کند یا می تواند یک رونوشت از احکام CPP/EI بخواهند. با این حال، برای اینکه شاغلین و پرداخت کنندگان از این دو گزینه استفاده کنند باید از وجود آنها آگاه باشند. در حالی که این احکام حاوی نام و شماره تماس مسئولی که تصمیم را گرفته بود نیز می شد اما هیچ اشاره ای به این مسئله که آیا فرد شاغل یا پرداخت کننده می تواند درخواست یک رونوشت از گزارش CPP/EI خود داشته باشد یا خیر نشده بود.

### توصیه های بازرسی

- بر اساس یافته های این ارزیابی، بازرسی توصیه های زیر را به وزیر ارائه کرد:
  - اداره درآمدهای کانادا اطلاعاتی را در احکام CPP/EI ارائه می دهد که نشان دهنده حق درخواست یک رونوشت از گزارش CPP/EI و ارائه راهنمایی پیرامون چگونگی درخواست آن برای شاغلین و پرداخت کنندگان است؛
  - در صورت اجرایی بودن، احکام CPP/EI شاغلین و پرداخت کنندگان را از مبلغ بدهی یا پرداخت مازاد در نتیجه تصمیم اتخاذ شده آگاه می کنند؛
  - اداره درآمدها بخش های مربوطه انتشارات و صفحات اینترنتی را برای برقراری ارتباط با شاغلین و پرداخت کنندگان درگیر در CPP/EI به روزرسانی می کند تا آنها از آنچه لازم است پس از صدور حکم، برای پرداخت هر گونه پرداختی CPP و/یا حق بیمه EI انجام دهند آگاه شوند؛
- اداره درآمدهای کانادا اطلاعات زیر را نیز در احکام CPP/EI خود قرار می دهد:
  - نام و شماره تماس مسئول و گزینه ای برای تماس با این شخص برای دریافت توضیحاتی پیرامون تصمیم اتخاذ شده؛
  - ارجاعی به صفحه اینترنتی آیا یک نامه CPP/EI دریافت کرده اید؟ و
  - این اداره تعیین می کند که آیا می توان تغییراتی ایجاد کرد تا اثرگذاری احکام افزایش داده و توضیحاتی در رابطه با فاکتورهای مربوطه در هر حکم جای دهد یا خیر.

### ارزیابی های نظام مند باز

#### ارزیابی تأخیرهای ایجاد شده در رسیدگی به درخواست های تسهیلات مالیاتی

در فوریه سال ۲۰۱۰، اداره درآمدهای کانادا کار بر روی یک برنامه تحولی را آغاز کرد تا بازبینی درخواست های تسهیلات مالیاتی را برای بهبود حکمرانی، هماهنگی و کنترل مدنظر قرار دهد. در نتیجه این برنامه، حجم کاری به عنوان برنامه ای تحت مسئولیت شاخه تجدیدنظر تسهیل شد. با این حال، پس از تکمیل این تغییر و تحولات در آوریل ۲۰۱۲، دفتر ما همچنان خدماتی از پرداخت کنندگان مالیات دریافت می کرد مبنی بر این که پردازش درخواست های آنها برای تسهیلات مالیاتی با تأخیر انجام

می‌شوند. برخی از پرداخت کنندگان مالیات نیز گفته بودند که پس از ارسال درخواست، هیچ پاسخی از اداره درآمدها دریافت نکرده بودند. پرداخت کنندگان مالیات از این مسئله که آیا اداره درآمدها درخواست آن‌ها را دریافت کرده است یا خیر یا اینکه آیا آن‌ها باید مجدداً درخواست خود را به آن اداره ارسال کنند یا خیر، اطمینان نداشتند. در نتیجه، یک ارزیابی نظام‌مند برای بررسی این مشکلات آغاز شد.

انتظار می‌رود این گزارش نظام‌مند به وزیر ارسال و در پاییز ۲۰۱۷ منتشر شود.

### فرآیندهای جمع‌آوری مرتبط با هشدارهای قانونی

بازرس در فوریه سال ۲۰۱۷، وزیر را از آغاز یک ارزیابی نظام‌مند درباره مسائل خدماتی مرتبط با شکایات دریافتی پیرامون فرآیندهای جمع‌آوری اداره درآمدها در رابطه با صدور اخطارهای قانونی به مالیات‌دهندگان توسط دفتر ما مطلع کرد.

ما از مالیات‌دهندگان شنیدیم که اداره درآمدها بدون هیچ‌گونه اخطاری، حساب‌های بانکی آن‌ها را مسدود یا حقوقشان را تسویه کرده است. برخی از این مالیات‌دهندگان از تلاشی که این اداره برای بازیابی بدهی خود می‌کند ابراز تعجب کردند چون این اقدامات ممکن است پیامدهای مالی یا قانونی جدی برای مالیات‌دهنده در پی داشته باشند.

### تحقیقات اولیه پیرامون مسائل نظام‌مند احتمالی

در طی سال مالی ۲۰۱۶-۲۰۱۷، مسئولین ارزیابی نظام‌مند ما تحقیقات اولیه‌ای پیرامون مشکلات مختلف شناسایی شده از طریق تحلیل الگوی فایل شکایت‌های ارسالی به دفتر ما، موضوعات اشاره‌شده در طول تماس‌ها را به درخواست وزیر آغاز کرد.

**تأخیر در پردازش اجرای برنامه کمک‌هزینه کودک کانادا برای تازه‌واردان به این کشور**  
دفتر ما از طریق توجه به رسانه‌ها و یک گزارش اولیه از کمیته حقوق بشر سنا از مشکل احتمالی در تأخیر پردازش برنامه کمک‌هزینه کودک کانادا برای تازه‌واردان به این کشور آگاه شد.

ما شکایات مرتبط به پردازش اجرای برنامه CCB، گزارش‌های رسانه‌ها و اطلاعات دریافتی از اداره درآمدهای کانادا را بازبینی کردیم. ما در طول این بازبینی، متوجه عملکرد به‌موقع اداره درآمدها در پردازش برنامه CCB و مسائل مرتبط از قبیل رویکرد این اداره نسبت به موجودی‌های پراز نوسان شدیم که می‌توانست اجرای کلی این برنامه را تحت تأثیر قرار دهد.

براساس تحقیقات ما، اداره درآمدها از استاندارد خدمات منتشرشده خود برای زمان‌های پردازش فراتر رفته و فرآیندهایی را نیز برای رسیدگی به این موجودی متغیر تعیین کرده است. ما دریافتیم که اداره درآمدها برای حل مشکلاتی مانند مهاجرت، پناهندگان و اقامت کانادا با دیگر وزارتخانه‌های دولتی همکاری نزدیکی دارد. این اداره از طریق فعالیت‌های ارتباطی و تحقیقاتی خود متقاضیان جدیدی را نیز تشویق به استفاده از مزایای این برنامه می‌کند. این سازمان همچنین اقدامات لازم برای

ارسال پیام‌ها و محصولات ویژه برای CCB را انجام می‌دهد.

همان‌طور که ما برای دیگر مسائل ارزیابی‌های باز و بسته نیز انجام دادیم، در صورت بروز مشکلات مشابه در آینده یا در صورت بروز مشکلات جدید، دفتر ما همچنان به نظارت خود ادامه می‌دهد.

### قانون اولویت زنان و کمک‌هزینه کودک کانادا

ما شکایاتی از سوی مردان در رابطه با ادعای CCB در مورد قانون اولویت زنان دریافت کرده‌ایم. اجرای این قانون به صورت خودکار یارانه خانواده را به مادر می‌دهد حتی اگر این شخص نگهداری کننده اصلی کودک نبوده و مادر ناتنی کودک باشد. این متقاضیان ادعا می‌کردند که این قانون باعث به‌زحمت افتادن آن‌ها می‌شود چون براساس آن، باید ثابت کنند که نگاه‌دارنده اصلی کودک هستند. آن‌ها ادعا می‌کردند که مشکلی در اثبات این ادعا برای زنان وجود ندارد.

بازرس به محض برقراری ارتباط با اداره درآمدها و دریافت اطلاعات اضافی تصمیم گرفت هیچ ارزیابی را در این مقطع آغاز نکند. ما همچنان نظارت می‌کنیم تا متوجه شویم که آیا مشکلات مشابهی در آینده ایجاد می‌شوند یا اینکه مشکلات جدیدی بروز خواهد کرد؟

### وضعیت ساکنین مناطق شمالی

به هنگام برقراری ارتباط با جمعیت‌های ساکن در شمال کانادا، مالیات‌دهندگان از نگرانی‌هایی پیرامون شفافیت فرم‌های استفاده‌شده برای بررسی شرایط ساکنین شمالی و مبهم بودن آن‌ها برای برخی از این ساکنین با ما صحبت کردند. پس از تکمیل این فرم‌ها توسط افراد و ارسال آن‌ها به اداره درآمدها به همراه بازده مالیات، مدعیان بر آن بودند که به کرات بازمینی، ارزیابی مجدد یا حساسی بیشتری در مقایسه با دیگر ساکنین کانادا را تجربه می‌کنند.

دفتر ما اطلاعاتی را از اداره درآمدها خواست تا بتواند مشکلات مربوط به این مسئله را بهتر درک کند. تحقیقات اولیه ما به این نتیجه رسیدند که این اداره برنامه‌هایی را در دستور کار خود دارد که ممکن است بتوانند این مشکل را حل کنند. در نتیجه، بازرس تصمیم گرفت در آن هنگام، یک ارزیابی جدید آغاز نکند و در عوض، پیگیر فعالیت‌های اداره درآمدها در سال مالی بعدی باشد تا متوجه شود که آیا اقدامات این اداره مشکل پیش‌آمده را حل و فصل می‌کند یا خیر.

### برقراری ارتباط با اداره درآمدهای کانادا از طریق خطوط درخواست‌های عمومی

دفتر ما در سال‌های اخیر شکایات متعددی را از سوی مالیات‌دهندگان و نمایندگان دریافت کرده که ادعا می‌کنند برقراری ارتباط با خط تلفن درخواست‌های عمومی اداره درآمدها بسیار سخت است. یک شکایت دائمی از سوی این مالیات‌دهندگان اشغال بودن خط در تمام ساعات روز است که باعث می‌شود مجبور شوند بارها تماس بگیرند.

با توجه به افزایش بودجه برای دسترسی به تلفن و برنامه‌های مدنظر اداره درآمدها، دفتر ما همچنان پیگیر این مسئله است.

## ارتباطات و روابط عمومی: یک جاده دوطرفه

دفتر ما به این مسئله که در ۱۹ ماه اول اشتغال بازرس در این اداره، موفق شدیم با تمام استان‌ها و ایالت‌های کانادا ارتباط برقرار کنیم افتخار می‌کند. داشتن فرصت آگاه کردن مالیات‌دهندگان از حقوق خود و نقش بازرس بدون توجه به محل اقامت آن‌ها بخش مهمی از وظایف بازرس محسوب می‌شود. ذی‌نفعان فعال در سال ۲۰۱۷-۲۰۱۶ عبارت بودند از:

- مالیات‌دهندگان؛
- متخصصان امور مالیاتی (حسابداران، وکلا)؛
- سازمان‌هایی که به دسترسی افراد (مثلاً افراد بومی، سالمندان، ساکنان جدید کانادا و معلولان) به خدمات کمک می‌کنند؛
- سازمان‌های نماینده کسب و کار؛
- بازرسان دیگر، هم در کانادا و هم در سایر کشورها؛
- اعضای مجلس و کارکنان؛
- رؤسای شهرداری؛
- گروه‌های مدیریت و کارکنان اداره درآمدها.

در سال مالی ۲۰۱۷-۲۰۱۶، تمرکز فعالیت‌های ارتباطی ما بر روی برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان قرار داشت که برای دسترسی به خدمات دولتی با مشکل مواجه بودند، سازمان‌هایی که با مالیات‌دهندگان کار می‌کردند و شنیدن مشکلاتی که مالیات‌دهندگان را تحت تأثیر قرار می‌داد. برقراری ارتباط با این سازمان‌ها برای بازرس بسیار حائز اهمیت است چون صدای آن‌ها در جمعیت‌هایشان بیشتر از آنچه ما بتوانیم در یک دیدار به آن برسیم شنیده می‌شود. آموزش این سازمان‌ها بخش مهمی از ایجاد شبکه‌هایی است که از حقوق آن‌ها در مقابله با اداره درآمدها آگاهند. درک این مسئله که مالیات‌دهندگان می‌توانند آزادانه مشکلات خدمتی خود را بیان کرده و اینکه بدانند در صورت عدم رعایت حقوقشان باید به کجا مراجعه کنند بسیار مهم است.

آگاهی ما درباره مشکلات و چالش‌های پیش‌روی مالیات‌دهندگان از طریق سخنرانی‌های مختلف برای گروه‌های مختلف و مکالمات پس‌از آن با شرکت‌کنندگان در این جلسات افزایش یافته است. مثلاً، میزان مشکلات افراد با خدمات اینترنت مطمئن، تلفن و پست در مناطقی در سراسر کشور که توانایی مالیات‌دهندگان برای رعایت وظایف مالیاتی و تماس با اداره درآمدهای کانادا را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

افزایش آگاهی درباره نقش بازرس در کار انجام‌شده توسط دفتر ما، بخش مهمی از فعالیت‌های برقراری ارتباط انجام‌شده محسوب می‌شود. برقراری ارتباط با مالیات‌دهندگان در سراسر کانادا از طریق جلسات تعامل با سازمان‌های حمایت اجتماعی یا شرکت در اجلاس‌ها و نمایشگاه‌های تجاری با

سخنرانی در مکان‌های عمومی یا در مکان‌های اختصاصی خودمان، عوامل مهمی در حوزه شناساندن دفتر ما محسوب می‌شوند.

### برقراری ارتباط با انجمن بازرسان بین‌الملل

در ماه مارس سال ۲۰۱۷، بازرس ما در همایش بین‌المللی حقوق مالیات‌دهنده شرکت کرد. این مسئله فرصتی برای برقراری ارتباط با همکارانی که بر خدمات ارائه‌شده به مالیات‌دهندگان در حوزه‌های دیگر نظارت دارند در اختیار ما قرار داد. در این همایش، او به مطالب زیر اشاره نمود:

برنامه‌های کلیدی و بهترین اقدامات پیرامون محرمانه بودن و شفافیت، ایجاد چارچوب‌هایی برای حقوق مالیات‌دهنده، محافظت از حقوق مالیات‌دهنده در مشاجرات بین حوزه‌ای، دسترسی به حقوق و خدمات باکیفیت در زمان مسئولیت مالی و ایجاد فرهنگ اعتماد بین آژانس‌های مالیاتی و مالیات‌دهندگان. اطلاعات مبادله شده با همکاران، ایده‌هایی درباره مشکلات اثرگذار بر مالیات‌دهندگان و خدمات دریافتی آن‌ها از سوی اداره درآمدها.

### به‌روزرسانی حضور اینترنتی ما

در ۷ مارس ۲۰۱۷، دامنه وبسایت ما به‌عنوان بخشی از برنامه بازسازی اینترنتی دولت کانادا از وبسایت "oto-boc.gc.ca" به "Canada.ca" منتقل شد. با این انتقال، دفتر ما نیز مسئولیت جدید مدیریت و انتشار داخلی مطالب صفحه اینترنتی خود را بر عهده گرفت. ما برای ارائه مطالب به‌روز در وبسایت خود طی سال آینده به مالیات‌دهندگان امیدواریم.

### اهداف سریع: آمار اینترنتی

تعداد بازدیدها از وبسایت دفتر بازرسان مالیاتی: ۲۵۷۳۱۲

درصد ترافیک اینترنتی مربوط به دستگاه‌های موبایل: ۸/۶

### بهبود محیط شرکت

خدمات شرکتی ما از دفتر ما در رابطه با تمام نیازهای قانونی دولت کانادا در برنامه‌ریزی و گزارش‌های شرکت، مدیریت مالی، منابع مالی، مدیریت، مدیریت اطلاعات، مدیریت فناوری اطلاعات و تدارکات حمایت می‌کند.

برای اطمینان از ارائه خدمات بهینه و مؤثر به مالیات‌دهندگان، تجربه، مجموعه مهارت‌ها و دانش کارکنان ما تنها بخشی از این معادله است. همچنین لازم است کارکنان ما آموزش مناسب و ابزار لازم برای مدیریت و تکمیل کار خود را در اختیار داشته باشند. در سال ۲۰۱۷-۲۰۱۶، دفتر ما یک برنامه بزرگ برای تغییر نظام مدیریت پرونده‌های شکایت آغاز کرد. این نظام مدیریت پرونده، تماس‌های تلفنی و شکایات تمام مالیات‌دهنده‌های ما را به‌سرعت پیدا می‌کند. برنامه‌ریزی، پیشرفت و آزمون فشرده در سال‌های ۲۰۱۷-۲۰۱۶ اتفاق افتاد.



## سنگاپور؛ کشوری عاری از فساد

گزارش سالانه دفتر تحقیقات فساد سنگاپور (۲۰۱۷)<sup>۱</sup>

مترجم: مرضیه بیگم طاهری<sup>۲</sup>

### چکیده

دفتر تحقیقات فساد سنگاپور، فعالیت خود را از سال ۱۹۵۲ آغاز کرده و عموم مردم می‌توانند فعالیت‌های مشکوک به فساد و شکایات خود را با استفاده از: تلفن، نامه الکترونیکی (ایمیل)، وبسایت دفتر، پست یا دورنگار، ارجاع و مراجعه شخصی گزارش نمایند، از طرف دیگر طبق قانون، هویت مخبران حتی در فرایند محاکمه، باید محرمانه نگهداری شود.

تعهد محکم دفتر تحقیقات فساد و نمایندگان دادستان کل کشور، در تویخ شدید مجرمان فاسد، به تداوم نرخ محکومیت بالا برای جرایم مرتبط با فساد کمک زیادی نموده است. نرخ محکومیت در سنگاپور به‌طور مداوم بالای ۹۷ درصد باقی مانده است. فعالیت‌های اساسی این دفتر شامل: گسترش و تقویت تعاملات بین‌المللی و منطقه‌ای، مشارکت با همتایان و نهادهای مجری قانون و سایر ذی‌نفع‌های مرتبط برای مبارزه با آفت جهانی فساد، مشارکت در دانش و تجارب مبارزه با فساد طرح‌های شرکت‌های منطقه‌ای و بین‌المللی، آموزش و یادگیری از بهترین تجربه‌های حوزه‌های قضایی، آموزش از طریق برگزاری سفرهای آموزشی و بازدیدهای دوطرفه (آموزش نسل آینده)، اهمیت دادن به آموزش عمومی از طریق گسترش انجمن‌های اجتماعی و تلاش‌های محلی و منطقه‌ای به منظور افزایش دانش و آگاهی جامعه در مورد مسائل و عواقب فساد و حفظ و حراست از رتبه نزدیک به صفر فساد کشور، برگزاری سخنرانی و گفت‌وگو، شرکت در گردهمایی‌ها و همایش‌های مختلف، جذب و به‌کارگیری نیروهای کلیدی صنایع و جوامع تجاری، ایجاد یک شخصیت مجازی برخط (آنلاین) به نام «کی لی» به‌عنوان یک راه خلاقانه برای دسترسی همه و آموزش عموم مردم پیرامون آسیب‌های فساد و مانند آن می‌شود.

**واژگان کلیدی:** فساد، شاخص ادراک فساد، شکایات علیه فساد، نرخ پرونده‌های مختومه، گزارش فساد

۱- این مقاله، ترجمه‌ای است از گزارش سالانه دفتر تحقیقات فساد سنگاپور در سال ۲۰۱۷ با عنوان: «The Corruption Practices» Investigation Bureau ANNUAL REPORT 2017

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

## مقدمه

متن حاضر برگرفته از گزارش سالانه دفتر تحقیقات فساد سنگاپور در سال ۲۰۱۷ است. دفتر تحقیقات فساد سنگاپور (CPIB)<sup>۱</sup> از سال ۱۹۵۲ فعالیت خود را آغاز کرده و به مدت بیش از ۶۵ سال، بدون جانب‌داری و از طریق اقدام سریع، مطمئن و قاطع اما منصفانه با فساد مبارزه کرده است. البته مبارزه جدی با فساد به شیوه پیش گفته به‌عنوان مأموریت دفتر با این چشم‌انداز، تعریف شده است: سازمانی پیشرو در مبارزه با فساد، پشتیبان سلامت اداری و حکمرانی خوب در راستای ایجاد کشوری عاری از فساد و ارج‌گذار به ارزش‌های بنیادی همچون سلامت اداری، کار گروهی و پایداری به انجام‌وظیفه. امروزه سنگاپور به داشتن نظام پاک و عاری از فساد مشهور است. در سال ۲۰۱۷ شاخص ادراک فساد سازمان شفافیت بین‌الملل، سنگاپور را در ردیف شش کشور پاک جهان با کمترین فساد رتبه‌بندی کرده است. همچنین سنگاپور در سال ۲۰۱۷ جایگاه خود را در رتبه اول مشاوره ریسک سیاسی و اقتصادی (PERC)<sup>۲</sup> در نظرسنجی سالانه فساد، حفظ کرده است.

در مراسم گشایش مرکز دریافت گزارش فساد و میراث فرهنگی دفتر تحقیقات فساد (CRHC)<sup>۳</sup> در ژوئن سال ۲۰۱۷، نخست‌وزیر لی هسین لونگ اعلام کرد که: «رشد سنگاپور بستگی به دور نگه‌داشتن این کشور از فساد و پاک بودن آن دارد». دادگاه‌ها، دولت و خدمتگزاران دولتی باید به تقویت بالاترین سطوح تخصص و حرفه‌ای‌گرایی و سلامت اداری در کشور پردازند، همچنین عموم مردم به‌طور هم‌زمان باید نقش مهم خود را در حفظ ارزش‌ها و هنجارهای جامعه، برای دوری از فساد ایفا نمایند. پیشینیان و رهبران بنیان‌گذار، هنجارهای عاری از فساد و جامعه‌ای پاک برای ما به یادگار گذاشته‌اند که ساخت آن بیش از نیم قرن به طول انجامیده است. این میراثی است که باید به آن افتخار کنیم و برای نگهداری و حفظ آن بیشترین تلاش را انجام دهیم.

## آمار فساد در سال ۲۰۱۷

### روند کاهشی تعداد شکایات دریافتی و پرونده‌های ثبت‌شده برای تحقیق

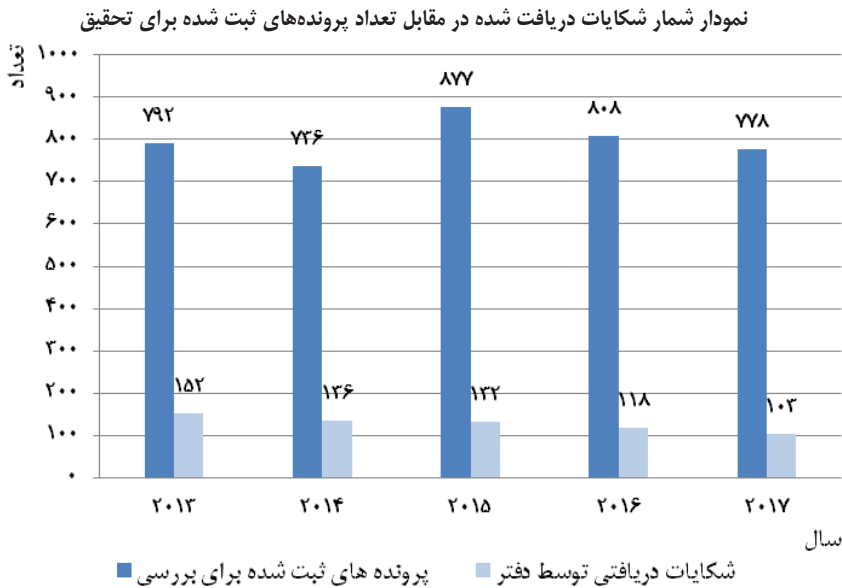
دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷، در مجموع تعداد ۷۷۸ شکایت دریافت کرده که در مقایسه با تعداد ۸۰۸ شکایت سال ۲۰۱۶، کاهشی ۳/۷ درصدی را نشان می‌دهد. تمام موارد فساد کشف شده از شکایات دریافتی، توسط کمیته ارزیابی شکایات (CEC)<sup>۴</sup> بررسی می‌شود و یک پرونده زمانی برای تحقیق ثبت می‌گردد که اطلاعات دریافتی آن قابل پیگیری باشد. تعداد پرونده‌های ثبت شده برای تحقیق، به‌وسیله دفتر تحقیقات فساد، معمولاً روند کاهشی داشته به‌گونه‌ای که تعداد آن‌ها از ۱۱۸ پرونده در سال ۲۰۱۶ به ۱۰۳ پرونده در سال ۲۰۱۷ رسیده است.

1 - The Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB)

2 - Political and Economic Risk Consultancy (PERC)

3 - Corruption Reporting and Heritage Centre (CRHC)

4 - The Complaints Evaluation Committee (CEC)



### کاهش تعداد شکایات مرتبط با فساد

مجموع شکایات دریافت شده توسط دفتر تحقیقات فساد شامل شکایات مرتبط و غیر مرتبط با فساد بوده است. طی سه سال گذشته حدود نیمی از شکایات دریافت شده توسط این دفتر، مرتبط با فساد بوده است.

در سال ۲۰۱۷، تعداد شکایات مرتبط با فساد حدود ۱۷/۷ درصد نسبت به سال ۲۰۱۶ کاهش نشان داده، یعنی ۴۴۷ مورد شکایت مرتبط با فساد در سال ۲۰۱۶، به ۳۶۸ مورد شکایت در سال ۲۰۱۷ رسیده است. در واقع، کمیت و کیفیت اطلاعات مرتبط با شکایات فساد دریافت شده، تعیین کننده قابل پیگیری بودن پرونده‌های شکایات است. اکثر شکایات مرتبط با فساد به دلیل عدم کفایت، ابهام و غیر قابل اثبات بودن اطلاعات ارائه شده در پرونده‌ها، قابل پیگیری نبوده و دفتر تحقیقات فساد در صورت نیاز، شکایات غیر مرتبط با فساد را برای اقدام به سازمان‌های دولتی مربوط ارجاع می‌دهد.

جدول ۱- شکایات دریافت شده مرتبط با فساد و غیر مرتبط با فساد توسط دفتر

سال	تعداد کل شکایات	تعداد شکایات مرتبط با فساد	تعداد شکایات غیر مرتبط با فساد
۲۰۱۷	۷۷۸	۳۶۸ (۴۷٪)	۴۱۰ (۵۳٪)
۲۰۱۶	۸۰۸	۴۴۷ (۵۵٪)	۳۶۱ (۴۵٪)
۲۰۱۵	۸۷۷	۴۷۵ (۵۴٪)	۴۰۲ (۴۶٪)

## روش الکترونیکی؛ مؤثرترین روش گزارش فساد به صورت شخصی

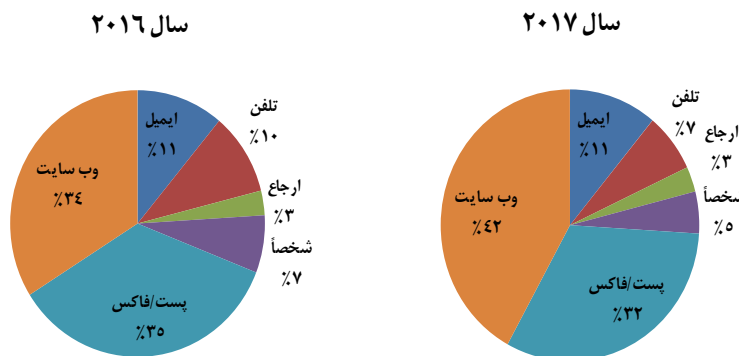
عموم مردم می توانند به صورت شخصی، فعالیت های مشکوک فساد را با روش هایی همچون: تلفن، نامه الکترونیکی (ایمیل)، وبسایت دفتر (CPIB)، پست یا دورنگار گزارش نمایند.

بیشترین شکایات دریافت شده توسط دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷، به صورت الکترونیکی در وبسایت دفتر بوده که حدود ۴۲ درصد کل شکایات را تشکیل می داد. این تعداد در مقایسه با شکایات دریافتی در سال ۲۰۱۶ با همین روش که ۳۴ درصد کل شکایات بوده، افزایش ۸ درصدی را نشان می دهد. در سال ۲۰۱۶، بیشترین گزارش ها و شکایات به وسیله پست یا دورنگار دریافت شده که حدود ۳۵ درصد کل شکایات را تشکیل داده بود. به هر حال، در سال ۲۰۱۷ حداکثر شکایات دریافتی، به روش های وبسایت و پست یا دورنگار بوده (جمعاً ۷۴ درصد کل شکایات را تشکیل داده) که فقط ۱۷ درصد آن ها قابل پیگیری و بررسی بود. به عبارت دیگر، از ۲۳ درصد پرونده های ثبت شده، حدود ۵ درصد آن ها به صورت شخصی ثبت شده است.

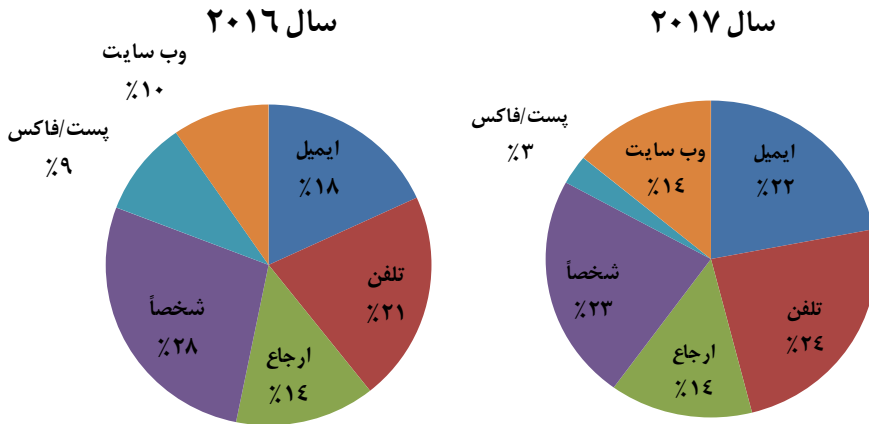
دریافت شکایات و گزارش ها به صورت شخصی از مؤثرترین روش های دریافت شکایات به وسیله دفتر تحقیقات فساد است، زیرا می تواند جزئیات و اطلاعات بیشتری از شکایت کنندگان را دریافت نماید.

دفتر تحقیقات فساد از مجموع شکایات دریافتی به یک دیدگاه جدی در مورد فساد دست یافته است. عموم مردم به شدت تشویق می شوند که فعالیت های مشکوک به فساد را به دفتر تحقیقات فساد گزارش دهند. طبق قانون، هویت گزارش دهندگان حتی در فرایند محاکمه، باید محرمانه نگهداری شود.

نمودار توزیع تعداد شکایات برحسب روش های شکایات



نمودار توزیع تعداد شکایاتی که منجر به بررسی شده، برحسب روش‌های شکایات



### بیشترین پرونده‌های فساد مربوط به بخش خصوصی اما با روندی کاهشی

از مجموع پرونده‌های فساد که توسط دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷، برای تحقیق و بررسی ثبت شده بود، بیشترین آن‌ها به فساد بخش خصوصی مربوط می‌شد و ۹۲ درصد کل شکایات را در برمی‌گرفت، هرچند تعداد آن‌ها روند کاهشی داشته است. حدود ۱۰ درصد از پرونده‌های بخش خصوصی، شامل افرادی از کارکنان بخش دولتی می‌شود که رشوه پیشنهاد شده از سوی افراد حقیقی خصوصی را رد کرده‌اند. نسبت پرونده‌های بخش عمومی روند کاهشی داشته و بر اساس محاسبات انجام شده این نسبت در سال ۲۰۱۷، معادل ۸ درصد کل پرونده‌های ثبت شده برای تحقیق بود که همین نسبت در سال ۲۰۱۶، میزان ۱۵ درصد کل پرونده‌ها را نشان می‌دهد.

نمودار: توزیع تعداد پرونده‌های ثبت شده برای بررسی



## بیشترین شمار افراد تحت تعقیب و محاکمه در دادگاه‌ها، از بخش خصوصی بودند

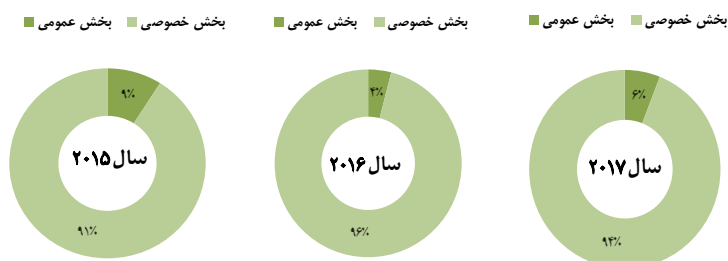
در خصوص تعداد مجرمان تحت محاکمه که در دفتر تحقیقات فساد طی بیش از سه سال گذشته بررسی شده، روندی معنادار وجود ندارد.

در سال ۲۰۱۷، تعداد ۱۴۱ مجرمی که در دادگاه‌ها محاکمه شدند و پرونده‌های آنان توسط دفتر تحقیقات فساد بررسی شده، از کارکنان بخش خصوصی بودند و ۹۴ درصد از کل را تشکیل می‌دهند. در سال ۲۰۱۷، تعداد افراد بخش خصوصی تحت تعقیب و محاکمه به ۱۳۲ نفر رسیده بود، در حالی که این تعداد در سال ۲۰۱۶ معادل ۱۰۰ نفر بوده است.

با این حال، دلایل اصلی این افزایش در سال ۲۰۱۷، افزایش تعداد پرونده‌ها نبود، بلکه به دلیل افزایش تعداد محکومیت‌های مجرمان، یعنی پرونده‌هایی بود که شامل محکومیت‌های چندگانه افرادی می‌شد که در دادگاه‌ها بررسی شده بودند.

روند کاهشی تعداد پرونده‌های افراد تحت پیگرد و مجرم کارکنان بخش دولتی همچنان ادامه دارد. در سال ۲۰۱۷، ۹ نفر از کارکنان بخش دولتی در دادگاه‌ها محاکمه شدند. تعداد کارکنان بخش دولتی تحت تعقیب روند کاهشی داشته و به طور متوسط در سه سال گذشته کمتر از ۱۰ درصد بوده است.

### نمودار کارکنان بخش دولتی و خصوصی تحت تعقیب و محاکمه دادگاه



در زمینه مجازات برای فساد بخش خصوصی، مجازات حبس که برای افراد بخش خصوصی به دلایل جرایم فساد آن‌ها مقرر شده، تداوم می‌یابد.

## آمار فساد

پرونده‌های فساد بخش خصوصی نوعاً رشوه گرفتن در مبادلات و قراردادهای تجاری (بازرگانی) را شامل می‌شود. بیش از چهار سال گذشته، سه حوزه‌ای که به این کار ادامه داده و برای دفتر تحقیقات فساد اهمیت داشته به شرح زیر است:

- بخش ساختمان‌سازی (ساخت‌وساز) و نوسازی به معنی ساختمان‌سازی، افزودن و تغییر کارها، نوسازی؛
- تجارت عمده‌فروشی و خرده‌فروشی به معنی عرضه لوله‌های مته، تجهیزات حفاری،

محصولات لوله‌ای، تخته سه لایه، تجهیزات آشپزخانه، محصولات فناوری اطلاعات و تجهیزات باغبانی؛

- انبارداری، حمل و نقل و خدمات لجستیک و تدارکات به معنی خدمات حمل و نقل، خدمات جابه‌جایی، خدمات گردشگری، اتوبوس، مسافر.

پرونده‌ای بسیار مهم (جنجالی) شامل رشوه‌گیری در سواحل دریایی خارج از کشور، مثل شرکت کی.او.ام (KOM)<sup>۱</sup> مورد توجه قرار گرفت که در آن پرداخت‌های فسادزایی بین سال‌های ۲۰۰۱ تا ۲۰۱۴ در مورد مقامات دولتی برزیل؛ مثل کمپانی نفتی ران<sup>۲</sup>، شرکت برزیلی بنزینی اس.ای. (پتروبراس)<sup>۳</sup> و شرکت‌های دیگر، به‌منظور به دست آوردن قراردادهایی با پتروبراس یا با شرکت‌های وابسته به آن، مورد بررسی گرفته بود.

براساس یک قطعنامه بین‌المللی از سوی وزارت دادگستری ایالات متحده آمریکا (DOJ)<sup>۴</sup> که در مورد آن با برزیل و سنگاپور نیز بحث و تبادل نظر شده بود، یک توافقنامه تعلیق کیفری (DPA)<sup>۵</sup>، بین وزارت دادگستری آمریکا و شرکت KOM منعقد گردید. به‌موجب توافقنامه تعلیق کیفری، شرکت KOM جریمه کامل کیفری را باید به مبلغ ۴۲۲۲۱۶۹۸۰ دلار به برزیل، سنگاپور و آمریکا پرداخت نماید.

در برزیل وزارت دادستانی عمومی فدرال<sup>۶</sup>، موافقت‌نامه‌ای را با شرایط مشابه تعلیق کیفری آمریکا منعقد کرد. در سنگاپور، شرکت KOM به‌وسیله دفتر تحقیقات فساد، به‌جای تعقیب کیفری جرایم فساد و بر اساس قانون پیشگیری از فساد، شرایط هشدار و پیشگیرانه را در کشور ایجاد کرده است. پرونده شرکت KOM نشان می‌دهد اگرچه فساد در سنگاپور در حالت کم باقی مانده (روند کاهش یافته)، اما به یک هشجاری پایدار و موضع‌گیری قوی علیه اقدامات مفسدانه که به آن طرف سواحل سنگاپور نیز گسترش یابد، نیاز دارد. دفتر تحقیقات فساد هیچ نوع از اقدامات فسادانگیز در سنگاپور یا سواحل خارج از آن را قبول نمی‌کند. ما قویاً شرکت‌های سنگاپوری، به‌ویژه آن‌هایی که با خارج کشور تجارت می‌کنند را تشویق می‌کنیم تا چارچوب‌های ضدفساد برای پیشگیری از وقوع اقدامات فسادانگیز در محل کار خود را رعایت نمایند. شرکت‌ها می‌توانند به دوره‌های آموزشی دفتر تحقیقات فساد مراجعه کنند، این دوره‌ها شامل: یک راهنمای عملی مبارزه با فساد برای تجارت در سنگاپور و/یا رعایت ملاحظات مربوط به انطباق استانداردهای ایزو ۳۷۰۰۱ سنگاپور با سیستم‌های مدیریت ضد رشوه است که برای اجرای اقدامات ضد رشوه‌خواری در سازمان‌ها و شرکت‌ها ضروری می‌نماید.

1 - Keppel Offshore & Marine Ltd ("KOM") Marine

2 - Run Oil Company

3 - Petroleo Brasileiro S.A. ("Petrobras")

4 - Department of Justice (DOJ) of the United States of America

5 - Deferred Prosecution Agreement ("DPA")

6 - The Federal Public Ministry

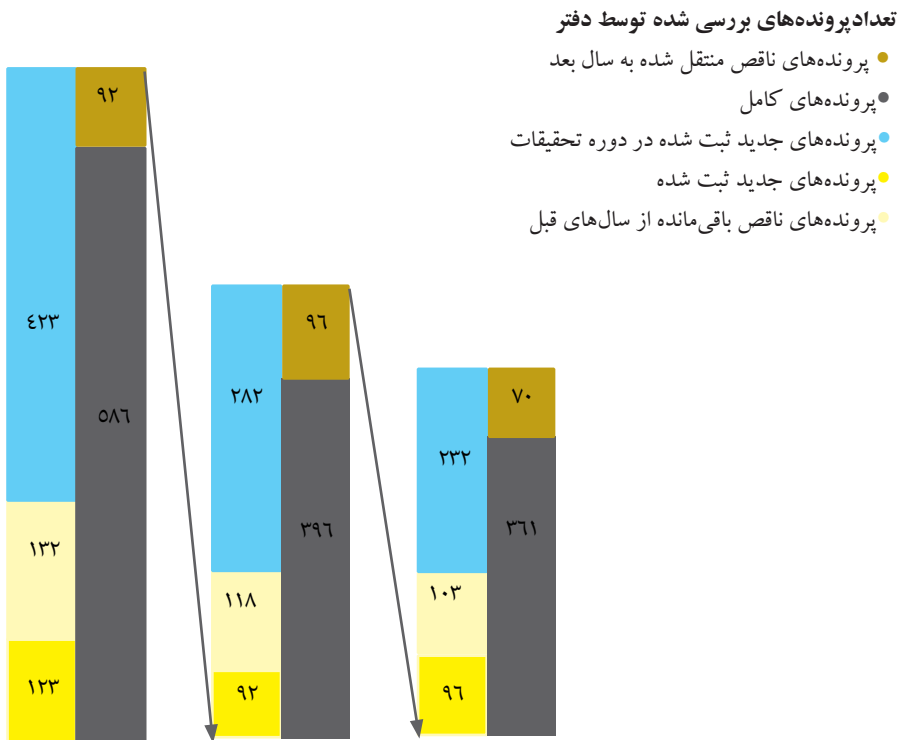
### تعداد بالای پرونده‌های مختومه

پرونده‌های سالانه دفتر تحقیقات فساد شامل: پرونده‌های ناتمام سال‌های قبل، پرونده‌های جدید ثبت شده از شکایات دریافتی و موارد جدیدی که در این دوره از تحقیقات ثبت شده، می‌شود. در سال ۲۰۱۷ دفتر تحقیقات فساد در مجموع ۴۳۱ پرونده را بررسی کرده است. این تعداد شامل ۱۰۳ پرونده جدید ثبت شده در سال ۲۰۱۷، ۲۳۲ پرونده جدید ثبت شده در دوره تحقیقات و ۹۶ پرونده ناتمام انتقالی از سال ۲۰۱۶، می‌شود. دفتر تحقیقات فساد همواره به نرخ سالانه بالایی از پرونده‌های مختومه دست یافته، به طوری که ۸۴ درصد از پرونده‌ها در سال ۲۰۱۷ بسته شده است.

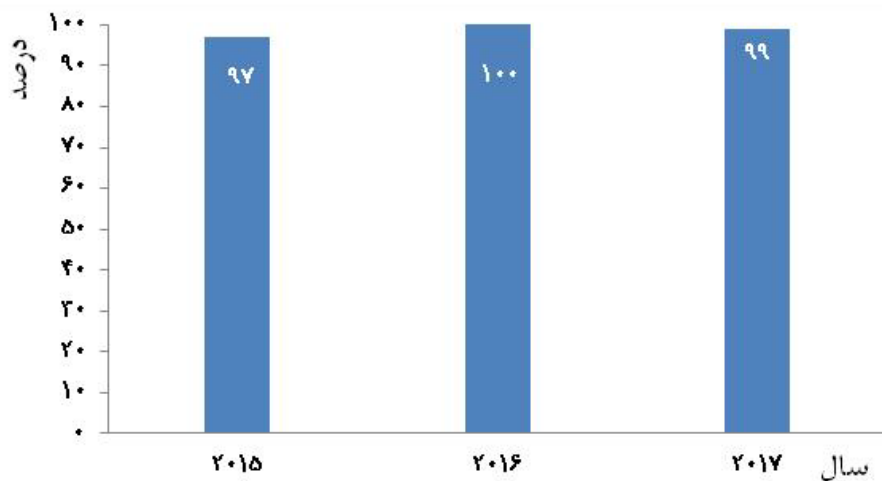
### نرخ بالای محکومیت برای پرونده‌های دفتر تحقیقات فساد

تعهد جدی دفتر تحقیقات فساد و نمایندگان دادستان کل، در تویخ شدید مجرمان فاسد، به تداوم نرخ محکومیت بالا برای جرایم مرتبط با فساد کمک نموده است. این نرخ محکومیت برای سه سال گذشته به طور مداوم بالا (حدوداً بالای ۹۷ درصد) باقی مانده است.

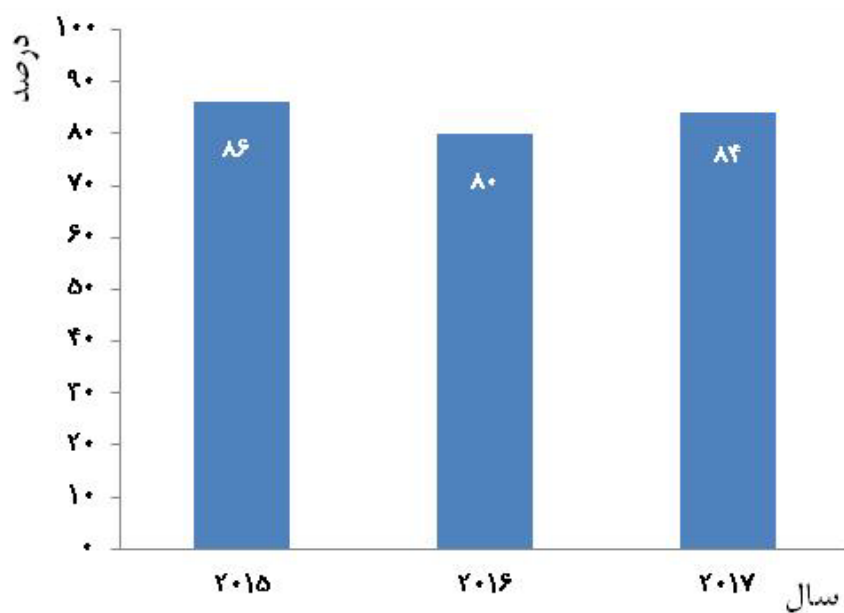
نمودار تعداد پرونده‌های بررسی شده توسط دفتر تحقیقات فساد



نمودار نرخ محکومیت



نمودار نرخ پرونده‌های مختومه سالیانه



## تعاملات بین‌المللی

دفتر تحقیقات فساد به صورت فعال در تعدادی از طرح‌های بین‌المللی و منطقه‌ای که هم‌تایان نهاد‌های مجری قانون و سایر ذی‌نفع‌های مرتبط را برای مبارزه با آفت جهانی فساد گرد هم می‌آورد، مشارکت دارد.

این موارد شامل طرح‌های بین‌المللی کنوانسیون ملل متحد علیه فساد (UNCAC)<sup>۱</sup>، گروه همکاری اقتصادی آسیا-اقیانوسیه (اقیانوس آرام) علیه فساد (APEC)<sup>۲</sup> و گروه همکاری کارشناسان ضدفساد و شفافیت (ACTWG)<sup>۳</sup>، گروه همکاری ضدفساد (ACWG) (G20)<sup>۴</sup>، مرکز هماهنگی بین‌المللی مبارزه با فساد (IACCC)<sup>۵</sup> و شبکه آژانس‌های (سازمان‌های) مقابله با جرایم اقتصادی (ECAN)<sup>۶</sup> می‌شود. طرح‌های همکاری منطقه‌ای شامل بانک توسعه آسیایی<sup>۷</sup>، سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (ADB-OECD)<sup>۸</sup> مبتکر در مبارزه با فساد در آسیا و اقیانوسیه و آسیای جنوب شرقی (SEA-PAC)<sup>۹</sup> در برگزاری نشست‌های بین طرف‌های امضاکننده یادداشت تفاهم منطقه‌ای (MOU)<sup>۱۰</sup> در مبارزه با فساد می‌شود.

از سوی دیگر، دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷، در تعهدات بین‌المللی خود توسعه قابل توجهی ایجاد کرد و به‌عنوان یک عضو اصلی، در کنار سایر سازمان‌های مجری قانون مانند کشورهای استرالیا، کانادا، نیوزیلند، انگلستان و ایالات متحده آمریکا، در ۵ ژوئیه سال ۲۰۱۷ به مرکز هماهنگی بین‌المللی مبارزه با فساد پیوست. هدف این مرکز، تلاش برای ایجاد هماهنگی بیشتر میان سازمان‌های مجری قانون برای مبارزه با فسادهای کلان بود. فسادهای کلان از نوع اقدامات مفسدانه به‌وسیله افراد سیاسی که در معرض سوءاستفاده از مقادیر زیادی از دارایی‌ها و اموال عمومی قرار می‌گیرند، است و این مفاسد، همان‌هایی هستند که ثبات سیاسی و توسعه پایدار را تهدید می‌کنند. این مفاسد می‌تواند شامل رشوه گرفتن در بخش رسمی عمومی، اختلاس، سوءاستفاده از شغل یا پست و پول‌شویی از درآمدهای حاصل از جرم باشد.

مشارکت سنگاپور در هفتمین جلسه گردهمایی احزاب دولتی (COSP)<sup>۱۱</sup> کشورهای عضو

1 - The United Nations Convention Against Corruption (UNCAC)

2 - The Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)

3 - Anti-Corruption and Transparency Experts' Working Group (ACTWG)

4 - The G20 Anti-Corruption Working Group (ACWG)

5 - The International Anti-Corruption Co-ordination Centre (IACCC)

6 - The Economic Crime Agencies Network (ECAN)

7 - The Asian Development Bank (ADB)

8 - The Asian Development Bank-Organisation for Economic Co-operation and Development (ADB-OECD)

9 - South East Asia-Parties Against Corruption (SEA-PAC)

10 - . Memorandum of Understanding (MOU) t

11 - The Conference of States Parties (CoSP)

کنوانسیون ملل متحد علیه فساد (UNCAC) که در نوامبر سال ۲۰۱۷ در وین برگزار شده بود، اهمیت زیادی داشت زیرا جایی بود که مدیرعامل دفتر تحقیقات فساد، اعلامیه ملی سنگاپور را صادر کرد و تازه‌ترین اقدامات ضد فساد و تلاش‌های اخیر و آینده مبارزه با فساد را نشان داد.

دفتر تحقیقات فساد به‌طور منظم در طرح‌های شرکت‌های ساختمان‌سازی منطقه‌ای و بین‌المللی مشارکت دارد و در دانش و تجربه مبارزه با فساد با آن‌ها شراکت می‌کند. ما همچنین به دنبال آموزش و یادگیری از بهترین تجربه‌های سایر حوزه‌های قضایی نیز هستیم.

برای مثال، در یک همکاری مشترک با سازمان امنیت و همکاری اروپا (OSCE)<sup>۱</sup>، دو مأمور ارشد دفتر تحقیقات فساد به‌عنوان مربی در یک کارگاه ضد فساد که در فوریه ۲۰۱۷ در وین برگزار شد، برای شرکت‌کنندگانی از مولداوی، مغولستان، تاجیکستان و اوکراین تجارب خود را ارائه می‌نمودند. ما به گسترش همکاری‌های جدید و آموزش و ارتقای سطح آن‌ها متعهد هستیم و از تعداد زیادی از آژانس‌ها و سازمان‌های همکار و بقیه وابستگان آن‌ها در سفرهای آموزشی و بازدیدهای دوطرفه در سال ۲۰۱۷ میزبانی کردیم. برای مثال دفتر تحقیقات فساد، میزبان دیدار دوطرفه از اداره دولتی امور خارجه اندونزی و کمیته مبارزه با فساد مالی مالزی در ژوئن سال ۲۰۱۷ بود. ما در جست‌وجوی گسترش روابط همکاری با همکاران منطقه‌ای و بین‌المللی و مبارزه جمعی علیه فساد در مجموعه خود هستیم.

## پیشگیری و خدمت‌رسانی<sup>۲</sup>

دفتر تحقیقات فساد سنگاپور در بالاترین سطح اجرایی، اهمیت آموزش عمومی از طریق گسترش انجمن‌های اجتماعی و تلاش‌های محلی و منطقه‌ای به‌منظور افزایش دانش و آگاهی جامعه در مورد مسائل و عواقب فساد و حفظ و حراست از رتبه صفر فساد در سنگاپور را به رسمیت می‌شناسد. دفتر تحقیقات فساد علاوه بر برگزاری سخنرانی و گفت‌وگو برای کارکنان و سفرهای آموزشی برای دانش‌آموزان، در گردهمایی‌ها و همایش‌های مختلف برای رسیدن به هدف‌های گروه‌های حرفه‌ای و متخصص نیز شرکت می‌کند.

## به‌کارگیری و جذب نیروی کار

دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷، در مجموع، تعداد ۶۲۶۵ نفر از کارکنان بخش‌های خصوصی و دولتی سنگاپور را از طریق مصاحبه به خدمت گرفته است. به شهادت آمار، پرونده‌های بخش خصوصی همچنان اکثریت پرونده‌های فساد را تشکیل می‌دهد. دفتر تحقیقات فساد به جذب و به‌کارگیری نیروهای کلیدی صنایع و جوامع تجاری، به‌منظور آموزش شرکت‌ها و کارکنان آن‌ها، ادامه خواهد داد.

1 - The Organisation for Security and Cooperation in Europe (OSCE)

۲ - outreach: به معنای برخی فعالیت‌های نهادهای خدمات رسان دولتی است که در مکانی غیر از محل استقرار اصلی خود و به‌ویژه برای کمک به افراد فقیر و ساکن مناطق دورافتاده که امکان دسترسی به خدمات این سازمان‌ها را ندارند، ارائه می‌شود. (م)

تعداد نیروی انسانی جذب شده از طریق مصاحبه

سال	نفر
۲۰۱۷	۶۲۶۵
۲۰۱۶	۸۵۷۵
۲۰۱۵	۶۱۷۰

### ارتباط با بخش خصوصی

دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷ علاوه بر جذب نیروی انسانی از طریق مصاحبه، در چندین گردهمایی بخش خصوصی که شمار شرکت کنندگان بالغ بر ۹۵۳ نفر بوده، نیز مشارکت داشته است. در این گردهمایی‌ها، شرکت کنندگان با موضوعات فساد و تدابیر مبارزه با فساد آشنا شده‌اند که شرکت‌ها می‌توانند متعهد به انجام آن شوند.

تعداد شرکت کنندگان جذب شده از طریق گردهمایی‌ها

سال	نفر
۲۰۱۷	۹۵۳
۲۰۱۶	۷۲۵
۲۰۱۵	۴۵۰

### آموزش نسل آینده

در سال ۲۰۱۷، ۵۹۷ دانش آموز، از مدارس متوسطه، کالج‌های جوانان<sup>۱</sup> و پلی تکنیک‌ها از طریق برنامه سفرهای آموزشی از دفتر تحقیقات فساد بازدید کردند. دانش آموزان از خلال فعالیت‌های مختلف و متنوع، در سفرهای آموزشی داخل سنگاپور در مورد اهمیت مبارزه با فساد و همچنین تضمین نگاه داشتن کشورشان در حالت پاک و بدون فساد می‌آموزند. دفتر تحقیقات فساد، آموزش نسل جوان تر را به عنوان نسلی که عهده‌دار آینده کشور است، ادامه خواهد داد به طوری که میراث پیشینیان در حفظ و نگهداشت کشور، در وضعیت پاک و فساد صفر، تقویت و حمایت گردد.

تعداد دانش آموزانی که از طریق سفرهای آموزشی به کار گرفته شده‌اند

سال	نفر
۲۰۱۷	۵۹۷
۲۰۱۶	۸۰۹
۲۰۱۵	۵۳۲

۱- نهادهای پیش دانشگاهی در سنگاپور است که دوره‌های آموزشی پیش دانشگاهی ارائه می‌کنند. (Junior colleges). (م)

## مشارکت فرامرزی

شهرت سنگاپور به عنوان یکی از کشورهای پاک و با کمترین فساد در جهان، بسیاری از کشورهای دیگر را برای بازدید از دفتر تحقیقات فساد به منظور یادگیری تجربیات مبارزه با فساد، به خود جلب کرده است.

دفتر تحقیقات فساد در سال ۲۰۱۷، میزبان ۷۳۶ نفر از نمایندگان خارجی از سرتاسر جهان بود. این افراد شامل مقام عالی لیو جیان چائو<sup>۱</sup>، معاون وزیر خارجه جمهوری خلق چین، آقای تروننگ هوا بین<sup>۲</sup>، معاون دائمی نخست وزیر جمهوری سوسیالیستی ویتنام، اچ ایی میخائیل آناتولی ویچ ایی زو<sup>۳</sup>، وزیر امور خارجه فدرال روسیه، دکتر محمد عمر عبدالله بالفقیه<sup>۴</sup>، سفیر امارات متحده عربی در سنگاپور، همچنین نمایندگان از کمیته ضدفساد بنگلادش<sup>۵</sup> و دفتر ملی ضدفساد اوکراین<sup>۶</sup> و دیگران می شدند.

تعداد نمایندگان خارجی میهمان دفتر

سال	نفر
۲۰۱۷	۷۳۶
۲۰۱۶	۷۸۳
۲۰۱۵	۸۰۱

## رویدادها و نوآوری‌ها

### مرکز میراث فرهنگی و گزارش فساد

مرکز میراث فرهنگی و گزارش فساد دفتر تحقیقات فساد (RCHC) واقع در جاده ۲۴۷ وایتلی، توسط نخست وزیر سنگاپور، لی هسین لونگ در ۶ ژوئن سال ۲۰۱۷، رسماً افتتاح گردید. حدود ۸۰ نفر میهمان و اعضای رسانه‌ها در این رویداد حضور داشتند.

این مرکز موجب شده استفاده از گزارش‌های مربوط به فساد، برای اعضای عمومی دفتر قابل دسترس تر و آسان تر شود. اعضای عمومی می توانند از طریق وبسایت دفتر تحقیقات فساد، یک پست الکترونیکی ایجاد نمایند.

این مرکز همچنین یک نگارخانه خودآموز ایجاد کرده که نقاط و رویدادهای کلیدی را در

1 - Liu Jianchao, the Vice Minister of the People's Republic of China,

2 - Mr. Truong Hoa Binh, Permanent Deputy Prime Minister of the Socialist Republic of Vietnam,

3 - H.E. Mikhail Anatolyevich Abyzov, Minister for Open Government affairs of the Russian Federation,

4 - Dr. Mohamed Omar Abdulla Balfaqeh, Ambassador of United Arab Emirates to Singapore,

5 - The Anti-Corruption Commission (ACC) of Bangladesh,

6 - The National Anti-Corruption Bureau of Ukraine (NABU),

ویرین‌هایی نشان می‌دهد و آثار هنری و پرونده‌های مربوط به تاریخ غنی دفتر تحقیقات فساد و میراث فرهنگی در این نگارخانه به نمایش گذاشته شده است. این مرکز از زمان بازگشایی، مراسم بسیاری برگزار کرده و از تعداد زیادی از بازدیدکنندگان خارجی و بومی (به‌طور یکسان) پذیرایی نموده است.

### مسابقه نگارش داستان کوتاه

به مناسبت ۹ دسامبر ۲۰۱۶، روز جهانی مبارزه با فساد، دفتر تحقیقات فساد سنگاپور، مسابقه نوشتن داستان کوتاه با عنوان «اگر من در تاریکی زندگی کنم» را برگزار کرد. این مسابقه ۲۷۵ شرکت‌کننده از مدارس متوسطه، دانشکده جوانان، مؤسسات فنی و حرفه‌ای آموزش و پرورش و مؤسسات فنی و مهندسی داشت که ۱۷ نفر آنها برنده شده بودند. هفت برنده برتر این مسابقه، داستان‌های قانع‌کننده‌ای در مورد یک جهان که با فساد و آسیب‌ها و عواقب ناشی از آن از بین رفته، نوشته بودند. آن‌ها جایزه تلاش‌های خود را از دست نخست‌وزیر لی هسین لونگ در مراسم اهدای جوایز (معرفی یک جایزه) در ۶ ژوئن ۲۰۱۷ دریافت کردند.

### مشارکت بخش خصوصی

دفتر تحقیقات فساد با همکاری و شراکت اسپیرینگ سنگاپور<sup>۱</sup> برای راه‌اندازی استاندارد ایزو ۳۷۰۰۱ سنگاپور - با نام سیستم‌های مدیریت مبارزه با رشوه - اولین همایش بخش خصوصی خود را در ۱۲ آوریل ۲۰۱۷ برگزار کرد. در این همایش حدود ۳۰۰ نفر شرکت‌کننده از بخش خصوصی حضور داشتند.

دفتر تحقیقات فساد همچنین یک کتاب راهنما، با عنوان PACT<sup>۲</sup>: یک راهنمای عملی مبارزه با فساد برای تجارت و کسب و کارها برای کمک به صاحبان مشاغل محلی و بومی در سنگاپور منتشر کرده است، هدف از این راهنما، این است که صاحبان کسب و کار بتوانند ریسک حاصل از فساد را در شرکت خود کاهش دهند. این کتاب راهنما در طول همایش بین شرکت‌کنندگان توزیع گردیده است. استاندارد ایزو ۳۷۰۰۱ با عنوان سیستم‌های مدیریت مبارزه با رشوه، در ۱۵ اکتبر سال ۲۰۱۶ راه‌اندازی شد. ایزو ۳۷۰۰۱، یک استاندارد جدید برای کمک به صاحبان مشاغل و شرکت‌هاست تا بتوانند برنامه مبارزه با رشوه را در محل کار خود اجرا و رعایت نمایند. اسپیرینگ سنگاپور از دفتر تحقیقات فساد برای رهبری یک گروه کاری ملی متشکل از نمایندگان انجمن تجارت، کارکنان صنعت و دانشگاه، به‌منظور توسعه استاندارد جدید عمل کرده بود، به‌عنوان نماینده ملی آن‌ها، پشتیبانی کرده است.

۱ - SPRING Singapore - یک هیئت قانونی زیرمجموعه وزارت تجارت و صنعت سنگاپور و یک آژانس اصلی برای توسعه سازمانی با هدف ارتقای رقابت‌پذیری شرکت‌ها و ایجاد یک پایگاه قوی از شرکت‌های پویا و نوآور و استانداردهای ملی است. (گوگل - م)

دفتر تحقیقات فساد در ۲۸ سپتامبر ۲۰۱۷، با مؤسسه حسابداران مستقل سنگاپور (ISCA)<sup>۱</sup> برای برگزاری گردهمایی مشترک آن‌ها در مورد حسابرسی قانونی با عنوان «تقویت کسب و کار شما» همکاری کرده بود. در آن گردهمایی حدود ۵۰۰ نفر شرکت کننده شامل محققان جرم مالی، افسران و مأموران اجرای قانون، حسابداران حرفه‌ای و مأموران اجرای مقررات حضور داشتند.

### مراسم «نه به رشوه» در سال ۲۰۱۷

دفتر تحقیقات فساد از سال ۲۰۱۵، تلاش زیادی برای تشویق و تقدیر از افرادی که در جریان کار خود رشوه‌های پیشنهادی را رد کرده‌اند، داشته است. ۱۹ نفر از این افراد از بخش‌های خصوصی و دولتی در ۸ دسامبر ۲۰۱۷، مورد تقدیر و تشویق قرار گرفتند.

### فیلم‌های آموزش عمومی

دو فیلم آموزشی برای عموم مردم و دانش‌آموزان در مورد آسیب‌های ناشی از وقوع فساد، تهیه و تولید گردید.

برجسته کردن رویدادهای زندگی واقعی از طریق تصویب چند پیام کلیدی و اصلی مانند «عدم تحمل فساد و فاسد» و «هیچ‌کس از قانون بالاتر نیست»، مورد تأکید قرار می‌گیرد. بازخورد دو فیلم آموزشی یاد شده مثبت بود و مورد تشویق قرار گرفت.

دو فیلم آموزشی دیگر برای کارکنان ادارات دولتی و بخش خصوصی به همان شیوه و به‌خوبی فیلم‌های قبلی تولید شد. این فیلم‌ها در کانال یوتیوب دفتر تحقیقات فساد سنگاپور قابل دسترس می‌باشد.

### شخصیت مجازی بر خط تحقیقات فساد

دفتر تحقیقات فساد در شصت و پنجمین سالگرد فعالیت‌های خود، یک شخصیت مجازی برخط (آنلاین) به نام «کپی لیم» را به‌عنوان یک راه‌خلاقانه برای دسترسی همه و آموزش عموم مردم به‌ویژه جامعه برخط، پیرامون آسیب‌های فساد معرفی کرد.

کپی لیم که در چهره یک خرس، ظاهر می‌شود، یک مأمور صمیمی، مشتاق و کنجکاو دفتر تحقیقات فساد معرفی شده است، شخصیتی که کاملاً مغایر با تصویر سخت‌گیرانه، ترسناک و مرموز دفتر، به نظر می‌رسید.

این تغییرات و تصویر جدید و متفاوتی که با نام جالب و سابقه آموزشی دفتر، ترکیب شده بود تصور پیشین بسیاری از مردم را تغییر داد.

بیشتر از ۸۵ هزار نفر از کاربران شبکه (نت) که برخط بودند وارد این سایت شدند، این سایت در مجموع حدود ۱۱ هزار تعامل داشته و ۴۵۰ نفر نیز آن را موردعلاقه خویش، ذکر کردند.

رسانه‌های اصلی و مهم مجذوب این شخصیت برخط دفتر شدند و تبلیغ بیشتری را به آن اختصاص و سفارش دادند که به دفتر تحقیقات فساد کمک کرد تا تعداد پیام‌های مبارزه با فساد خود را به تعداد

بیشتری از شنوندگان گسترش دهد.

نوشته‌های کیپی لیم می‌تواند در صفحه فیس بوک دفتر تحقیقات فساد سنگاپور دیده و دریافت گردد.

### کیپی لیم، مأمور تحقیقات اقدامات فاسد

من کیپی لیم هستم. عاشق قهوه، به‌ویژه از نوع کیپی او کوسانگ<sup>۱</sup> که شیرین نیست. زمانی فکر می‌کردم وقتی بزرگ شوم یک باریستا (یعنی شاغل در کافه) خواهم شد اما وقتی من درباره اقدامات دفتر تحقیقات فساد شنیدم همه چیز تغییر کرد.

من با چشم خودم دیدم که چگونه فساد می‌تواند عواقب جدی برای جامعه داشته باشد بنابراین تصمیم گرفتم تغییر ایجاد کنم، من خودم را در حال مبارزه با فساد دیدم و اعتقاد دارم که می‌توانم با آن مبارزه کنم زیرا سفیدتر (پاک‌تر) از سفید (پاک) هستم. دوست من، گلدی لاک<sup>۲</sup>، گفته که من بسیار شجاعم. من فکر می‌کنم برای مبارزه با فساد یک اراده قوی و شجاعت لازم است که من دارم. من با سایر مأموران دفتر تحقیقات فساد به‌سختی کار خواهیم کرد و خیلی سریع، بدون ترس و سهل‌انگاری و با اطمینان با فساد مبارزه می‌کنیم.

### سهم ما از مبارزه با فساد

سیستم پاک و بدون فساد سنگاپور به‌طور طبیعی در این کشور ایجاد نشده است. درحالی‌که تعداد پرونده‌های فساد در سنگاپور نسبتاً کم است، همیشه افرادی وجود دارند که تمایل دارند قوانین را نقض کرده و به فعالیت‌های فسادآلود مبادرت ورزند.

دفتر تحقیقات فساد یک دیدگاه جدی در مورد فعالیت‌های فسادانگیز دارد و بدون تردید، علیه هر شخصی که در چنین فعالیت‌هایی دخیل باشد اقدام جدی خواهد کرد.

دفتر تحقیقات فساد از طریق اقدامات اجرایی و تلاش‌های عموم مردم، همراه با جامعه‌ای آگاه که فساد را نمی‌پذیرد به‌طور مؤثر با فساد مبارزه می‌نماید. برای کمک به پاک نگه‌داشتن سنگاپور (کشوری عاری از فساد)، عموم مردم تشویق می‌شوند که در صورت اطلاع یا ظن به هرگونه رفتارهای آلوده به فساد دفتر تحقیقات فساد را مطلع سازند.

### در گزارش شکایت فساد، چه چیزهایی باید درج گردد؟

- کجا، چه وقت و چگونه فساد مورد ادعا اتفاق افتاده است؟
- چه کسانی درگیر این فساد بوده‌اند و چه نقشی داشته‌اند؟
- شما چگونه از وقوع این فساد مطلع شدید؟
- چرا شما فکر می‌کنید که آن واقعه یک عمل مفسدانه است؟

1 - Kopi O Kosong

2 - Goldilocks

- چه رشوه‌ای ردوبدل شده یا «درهای چه باغ سبزی» نشان داده شده؟
- آیا به فردی دیگر یا به سایر مسئولین نیز گزارش داده‌اید؟

### نتیجه‌گیری

به نظر می‌رسد که مبارزه با فساد در دنیای جدید، علاوه بر عزم واقعی سیاسی، نیازمند روش‌های جدید و نوآورانه، همراه با پشتکار و خستگی‌ناپذیری است. دست یافتن به رتبه‌های بالا در پاکی از فساد، پدیده‌ای نیست که به شکل خودکار و به صورت طبیعی حاصل شود. این کار، علاوه بر همت والا و فعالیت‌های دائمی زنان و مردانی که زندگی خویش را وقف چنین مبارزه‌ای نموده‌اند، نیازمند ارتقای فرهنگ عمومی و رواج دیدگاه‌های ضد فساد در میان تمام لایه‌های اجتماعی است. مقابله با فساد، بیشتر از آنکه به تعدد دستگاه‌های نظارتی بستگی داشته باشد، به رویکردهای فرهنگی و باورهای عمومی مردم در برخورد با موارد فریبده فساد به‌ویژه رشوه وابسته است. کشور سنگاپور از جمله کشورهایی است که تلاشی جدی برای تقویت این آگاهی عمومی ضد فساد، در سطوح مختلف اجتماعی، خاصه در میان دانش‌آموزان را به کار گرفته و حاصل آن، کسب رتبه قابل قبول برای این کشور است.



## مروری بر آموذمان جمهوری ایرلند و عملکرد آن در سال ۲۰۱۷<sup>۱</sup>

ترجمه و تلخیص: دکتر رضا عارف<sup>۲</sup>

### 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<sup>۱</sup> 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.<sup>۱</sup>

سال ۲۰۱۷ تعداد شکایت‌های واصله به دفتر آموذزمان 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 آموذزمان این کشور به کار خواهد آمد.

### آموذزمان جمهوری ایرلند<sup>۲</sup>

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

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](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.<sup>۱</sup> 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.<sup>۲</sup> 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.<sup>۳</sup>

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.<sup>۴</sup>

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.»<sup>۵</sup> 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.<sup>۶</sup> شخص آمبودزمان یا بازرس، از لحاظ پُست سازمانی، عضو غیرانتخابی دستگاه‌های نظارتی مهم و سه‌گانه زیر است: کمیسیون انتصابات خدمات دولتی<sup>۷</sup>؛ کمیسیون همه‌پرسی<sup>۸</sup>؛ اداره ضوابط تصدی پست دولتی<sup>۹</sup>.

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/](http://www.refcom.ie/en/) [19 March 2015]

9 - See: [www.sipo.gov.ie/en/About-Us/Our-Members/](http://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 آمبودزمانی با ۵۸۴ عضو تأسیس شود.

### آمبودزمان ایرلند در ۲۰۱۷

سال ۲۰۱۷ برای آمبودزمان ایرلند، سال پرکاری بود. میزان شکایت های واصله مانند سال ۲۰۱۶ و تعداد بازرسی های برنامه ای و غیربرنامه 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 آمبودزمان، 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. آمبودزمان 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 آمبودزمان را به توجه و دقت بیشتر و می داشت.<sup>۱۱</sup>

دفتر آمبودزمان 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 آمبودزمان 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 آمبودزمان 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<sup>۱</sup> یا دستگاه‌هایی که از طرف آن کار می‌کنند و ۲۴۶ شکایت از این تعداد علیه بیمارستان‌ها بود. ۷۰ شکایت مربوط به آژانس تاسلا<sup>۲</sup> 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 مسافرها معلول و مسافرها 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.<sup>۱</sup>

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<sup>۲</sup> 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<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup> 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<sup>۳</sup>، 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»<sup>۴</sup> 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<sup>۱</sup> 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<sup>۲</sup>؛ 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<sup>۳</sup> 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.

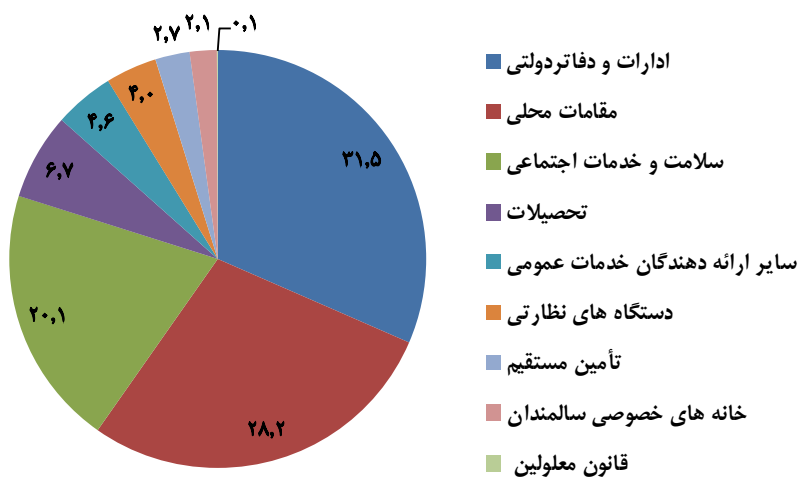
جدول ۱- جمع کل‌ها

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

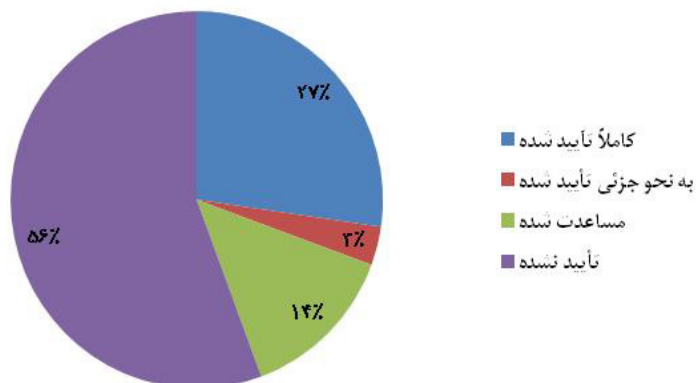
درصد	شکایت	بخش‌ها
۳۱٫۵	۹۵۳	ادارات و دفاتر دولتی
۲۸٫۲	۸۵۲	مقامات محلی
۲۰٫۱	۶۰۸	سلامت و خدمات اجتماعی
۶٫۷	۲۰۲	تحصیلات
۴٫۶	۱۴۰	سایر ارائه‌دهندگان خدمات عمومی
۴٫۰	۱۲۰	دستگاه‌های نظارتی
۲٫۷	۸۱	تأمین مستقیم (مراکز: RIA/ IRPP/ERO)
۲٫۱	۶۳	خانه‌های خصوصی سالمندان
۰٫۱	۲	قانون معلولین
	۳۰۲۱	مجموع

نمودار شکایت های واصله توسط بخش های مختلف

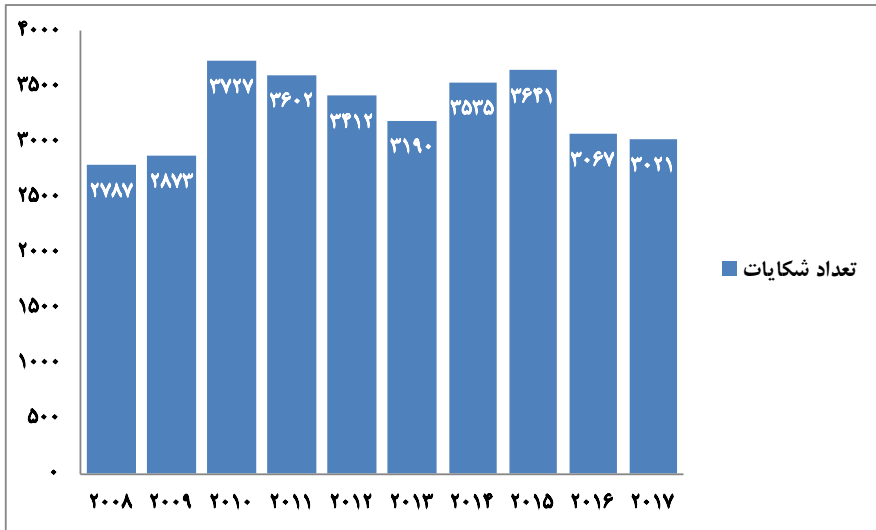


جدول ۳- شکایت های خاتمه یافته با نتیجه

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	



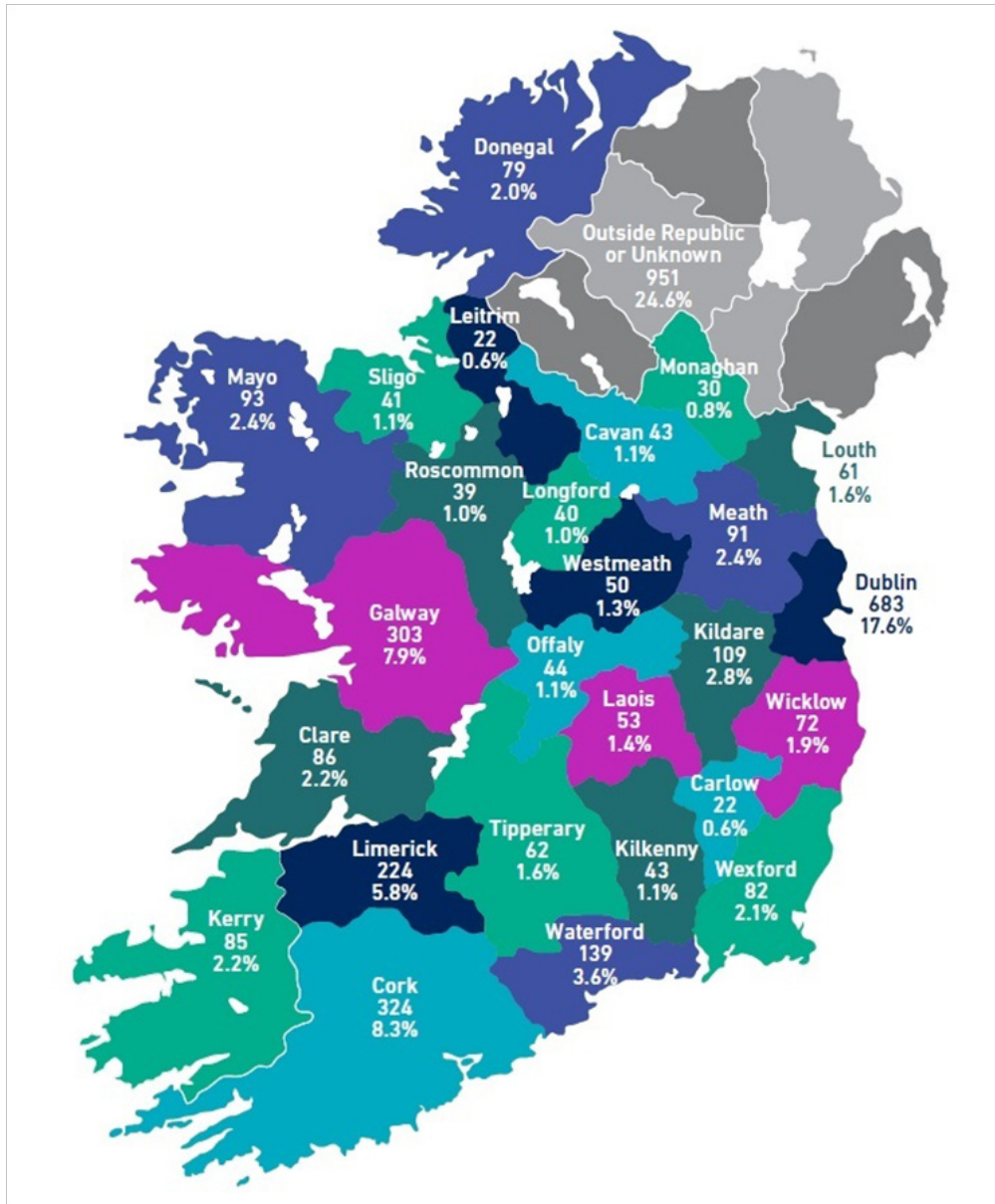
جدول ۴- روند دهساله دریافت شکایاتها



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	مساعده شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید شده	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 تک والد
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 به کارگیری 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 کلیبر
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	در یافتی	
			نیمه‌کاره 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 عالی‌رتبه 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	برنامه‌ریزی
۱۱۴	اجرا
۳۹	مدیریت
۶۰	جاده‌ها و ترابری
۵۳	اسکان غیراصولی شخصی

شکایت‌های واصله در سال ۲۰۱۷	
۲۷	جرائم آلودگی 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 واصله و خاتمه یافته در سال ۲۰۱۷									
خاتمه یافته								دریافت شده	
مجموع	صلاحیت خارج از	تأیید نشده	نیمه‌کاره متوقف شده	متوقف و بایگانی شده	مساعدت شده	به نحو جزئی تأیید شده	تأیید شده		
<b>مدیر خدمات بهداشتی</b>									
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
<b>بهداشت و مراقبت‌های اجتماعی</b>									
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	<b>مجموع</b>

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	مساعدت 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	کمیسیون 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 کرک
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 بازرگانی 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 واسله 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 شده		
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
<b>آژانس پذیرش و ادغام</b>					
نقل و انتقالات	۳۸	۲	۱۳	۷	۴
نامه‌های مربوط به دستورهای اخراج	۳	۳	۰	۰	۰
سایر	۳	۱	۰	۰	۱
<b>مراکز اقامت پناهندگان / پناهجویان</b>					
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
<b>برنامه حمایت از پناهندگان ایرلندی</b>					
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 واصله 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](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](https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017) [201811:45 ,18/08/]

## گزارش سالانه عملکرد آلودزمان هنگ کنگ ۲۰۱۸<sup>۱</sup>

مترجم: دکتر حسین قلجی<sup>۲</sup>

### 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.

درحالی که 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، شکایت‌ها 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 شکایات‌ها

تمام شکایات‌های 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 شکایات 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 شکایات‌های 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 «شکایات‌ها» رسیدگی کنیم. لذا، ما عموماً این «شکایات‌ها» 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 بپردازد 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 بازرس 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 بازرس 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.

سال	اعلامات	شکایت
۲۰۱۳-۱۴	۱۲۷۶۷	۵۶۲۴
۲۰۱۴-۱۵	۱۲۹۴۰	۵۳۳۹
۲۰۱۵-۱۶	۱۲۱۵۹	۵۲۴۴
۲۰۱۶-۱۷	۱۱۵۶۴	۴۸۶۲
۲۰۱۷-۱۸	۱۱۴۲۴	۴۸۲۶

## 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.

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

## مهم‌ترین علل شکایت‌ها

براساس 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.

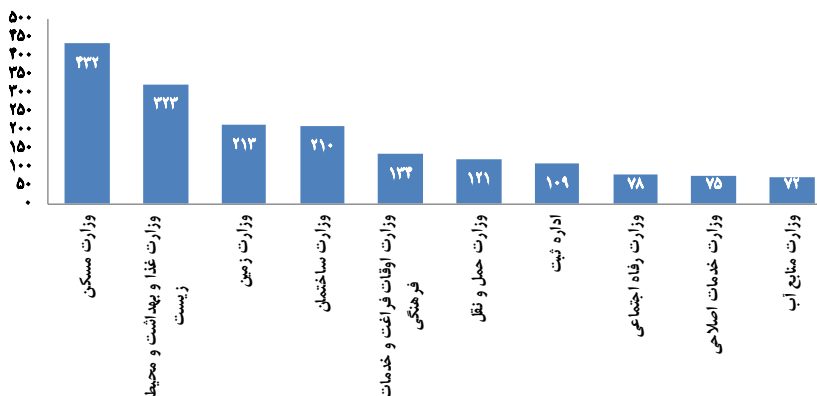
### دستگاه‌های دارای بیشترین شکایت

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 شاکی 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 شاکی 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 درعین 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 به‌عنوان 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.



## مروری بر مأموریت ها و اقدامات آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا (۲۰۱۷)<sup>۱</sup> مترجم: آمنه کاشانی موحد<sup>۲</sup>

### چکیده

در مقاله پیش رو آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا معرفی شده و مهم ترین اقدامات و حوزه های کلیدی آن مورد اشاره قرار گرفته است. این آمبودزمان در ساختار تشکیلاتی وزارت امنیت داخلی آمریکا قرار دارد و در چهار حوزه کلیدی خانواده، اشتغال، مهاجرت و خدمات بین نهادی، خدمات مشتری و سلامت فرایندها فعالیت می کند. با توجه به گزارش سالانه این نهاد، از جمله مهم ترین اقدامات اثربخش و کلیدی این آمبودزمان، کوتاه کردن زمان رسیدگی ها، توجه به پرونده های فوری، ایجاد سامانه های الکترونیکی، کمک های موردی به متقاضیان و تقویت همکاری های بین نهادی بوده است.

**واژگان کلیدی:** نهاد آمبودزمان، گزارش سالانه، خدمات شهروندی و مهاجرت، ایالات متحده

آمریکا

۱ - این مقاله، ترجمه و خلاصه ای از گزارش سالانه آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا با عنوان: «Annual Report 2017, Citizenship and Immigration Services Ombudsman» است که در سال ۲۰۱۷ از سوی وزارت امنیت داخلی آمریکا منتشر شده است.

۲ - رئیس گروه بررسی و تحقیقات مرکز مطالعات و پژوهش های سلامت اداری و مبارزه با فساد سازمان بازرسی کل کشور

## مقدمه

آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا (USCIS) یک منبع مستقل، بی طرف و رازدار در وزارت امنیت داخلی آمریکا (DHS) محسوب می شود. این آمبودزمان، دفتری مستقل در مرکز فرماندهی وزارت امنیت داخلی است که به طور مستقیم به معاون وزیر گزارش می دهد. این معاون در واقع، یکی از دریافت کنندگان تمامی گزارش های آمبودزمان است. آمبودزمان به شیوه ای بی طرفانه برای بهبود خدمات مهاجرت اقدام می نماید. افراد و کارفرمایانی که به دنبال دریافت کمک از آمبودزمان هستند می توانند با اطمینان این اقدام را انجام دهند زیرا هر گونه افشای اطلاعات محرمانه، ممنوع بوده مگر اینکه ضرورت آن به طریقی دیگر در قانون یا مقررات ذکر شده باشد. افشای اطلاعات تنها با رضایت قبلی صورت می گیرد.

## مأموریت ها و شیوه عمل آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت

مأموریت های قانونی دفتر آمبودزمان شامل موارد زیر است:

- کمک به افراد و کارفرمایان در حل مشکلاتی که با آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت دارند؛
  - شناسایی حوزه هایی که در آن افراد و کارفرمایان در مواجهه با آمبودزمان دچار مشکلاتی می شوند؛
  - پیشنهاد ایجاد تغییرات در فعالیت های اداری آمبودزمان برای کاستن از مشکلات شناسایی شده. آمبودزمان مأموریت های خود را از طرق زیر انجام می دهد:
  - ارزیابی درخواست های کمک از سوی افراد و کارفرمایان و ارائه این توصیه که آمبودزمان اقدام اصلاحی را در جای مناسب اتخاذ کند؛
  - تسهیل همکاری های بین نهادی و هدایت فعالیت های بیرونی برای گستره وسیعی از ذی نفعان عمومی و خصوصی؛
  - مرور فعالیت های آمبودزمان، تحقیق در مورد قوانین، مقررات، سیاست ها و رویه ها و انتشار توصیه های رسمی و غیررسمی برای جلب توجه آمبودزمان به حل نظام مند مسائل.
- بازرسان به طور مستقیم در مراکز خدمات آمبودزمان، دفاتر میدانی، دفاتر پناهندگی و سایر بخش ها برای حل مسائل موردی فعالیت می کنند. این بازرسان به نوبه خود در خصوص درخواست های مربوط به کمک های موردی برای شناسایی روندها و موضوعات نظام مند که ممکن است به اولویت های سیاستی و موضوعی برای توصیه های رسمی یا غیررسمی تبدیل شود، تکیه می کنند.
- افراد و کارفرمایان در زمان ارائه درخواست کمک های موردی، باید اطلاعات مربوط به تلاش های قبلی خود برای حل موضوع از جمله شماره درخواست خدمات آمبودزمان، شماره تأیید، گذرنامه یا تاریخ و نشانی ایمیل آمبودزمان برای بیان دغدغه های خود را ارائه نمایند. اگر متقاضی با نهادی دولتی

یا عضوی از کنگره ارتباط برقرار کند، بازرس از آن‌ها می‌خواهد که این اطلاعات را نیز ارائه دهند. صلاحیت قضایی بازرسان به وسیله قانون تعریف و به موضوعات مرتبط با آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا محدود می‌شود.

بازرسان درخواست‌ها برای کمک موردی که با عنوان پرونده‌های نیازمند اقدام فوری شناخته شده‌اند را ظرف مدت هفت روز رسیدگی می‌کنند. بازرسان با در نظر گرفتن ضوابطی یکسان که از سوی آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت اعلام شده است، درخواست‌های کمک موردی را بر مبنای فوریت یا جدیت آن، تسریع خواهند کرد. کسانی که به دنبال کمک‌های فوری هستند باید مدارک مربوط به درخواست خود را به منظور جلوگیری از تأخیرهای غیر ضروری به همراه داشته باشند. آمبودزمان در خصوص بررسی تسریع یک تحقیق، به صورت مستقل تصمیم می‌گیرد. بازرسان همچنین وضعیت رضایتمندی از متقاضیان را با توجه به فرم مربوط به آن بررسی می‌کنند.

### اقدامات بازرسان شامل مراحل زیر می‌شود:

- مرحله اول: ارزیابی اطلاعات ارائه شده و در صورت لزوم تماس با متقاضی برای کسب اطلاعات بیشتر؛
- مرحله دوم: بررسی پایگاه‌های داده آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت برای تعیین وضعیت فعلی متقاضی؛
- مرحله سوم: تحلیل قوانین، سیاست‌ها و فعالیت‌های مرتبط برای ارزیابی اینکه چگونه بازرسان می‌توانند به متقاضی کمک نمایند. تحلیل گران در مورد پرونده‌های پیچیده با مشاوران سیاسی ارشد مشورت می‌کنند و روندها را شناسایی می‌نمایند؛
- مرحله چهارم: تماس با دفتر آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت در حوزه قضایی متقاضی (دفتر میدانی، مرکز خدمات، اداره پناهندگی و مانند آن)؛
- مرحله پنجم: اطلاع‌رسانی به افراد و کارفرمایان در مورد اینکه آمبودزمان چه زمانی با متقاضی تماس گرفته و پاسخ به سؤالات بازرس؛
- مرحله ششم: تماس با آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت در صورت لزوم. زمانی که درگیر شدن در یک مسئله، در حل آن نتیجه نمی‌دهد، درخواست‌ها افزایش می‌یابد. تحقیقاتی که پس از گذشت شش ماه از ارسال پستی به آمبودزمان، مورد هیچ اقدامی قرار نگرفته‌اند در فهرست «تمدید رسیدگی» قرار می‌گیرند؛
- مرحله هفتم: ادامه ارتباط با افراد تا زمان حل مسئله؛
- مرحله هشتم: متوقف کردن درخواست کمک، به شرط اقدام به موقع آمبودزمان. اقدام آمبودزمان می‌تواند شامل صدور یک اخطار یا حکم، زمان‌بندی یک مصاحبه یا ارسال یک سند امن مانند کارت اقامت دائم باشد.

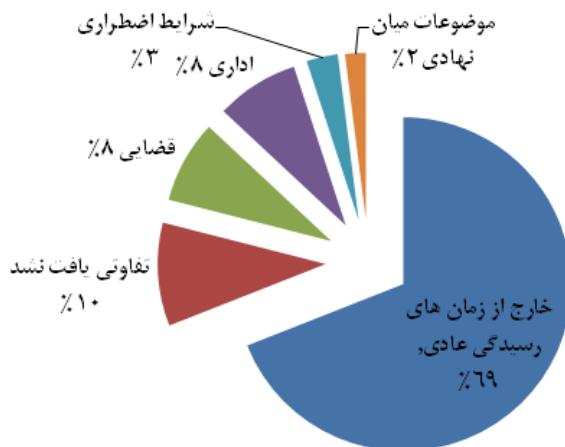
## پاسخ‌های آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت

آمبودزمان ۱۵ روز کاری برای پاسخ به یک رسیدگی عادی و پنج روز کاری برای پاسخ دادن به درخواست‌های فوری مهلت دارد. از آمبودزمان چنین انتظار می‌رود که طی این دوره زمانی یک پاسخ حقیقی تشریح کننده وضعیت کنونی تقاضاها را ارائه نماید. این پاسخ حقیقی شامل مراحل ارزیابی یا رسیدگی است که منطقی برای صدور حکم درخصوص درخواست‌ها و تقاضاها، عوامل مرتبط با هرگونه تأخیر در رسیدگی و محدوده زمانی تقریبی برای حل مسئله می‌باشند.

زمانی که آمبودزمان، محدوده زمانی مشخصی را برای حل و فصل پرونده ارائه نمی‌کند و پرونده شش ماه یا بیشتر از زمان رسیدگی عادی توسط آمبودزمان را سپری می‌کند، بازرسان یک صف از پرونده‌های طولانی مدت از درخواست‌ها و تقاضاها را با عنوان «تمدید رسیدگی» به وجود می‌آورند. آن‌ها هر سه ماه یکبار وضعیت پرونده‌ها را در مرکز آمبودزمان بررسی و پیگیری می‌کنند و این گونه بر پرونده‌ها تا زمان اقدام آمبودزمان نظارت می‌نمایند.

بازرسان به منظور حفظ بی طرفی، عموماً تأیید یا رد یک پرونده را از آمبودزمان نمی‌خواهند. اکثر درخواست‌ها شامل پرونده‌هایی است که به دلایل گوناگون از زمان‌های رسیدگی موردی آمبودزمان خارج شده است (شکل ۱-۱). تأخیر پرونده‌هایی که خارج از زمان‌های رسیدگی عادی قرار دارند، ممکن است ناشی از بررسی سابقه یا تحقیقات انجام شده به وسیله سایر نهادها باشد. بازرسان همچنین مسائل موردی حقیقی که شامل اشتباهات فاحش و سوءاستفاده‌های آشکار از قانون به وسیله آمبودزمان در هر مرحله‌ای از این فرایند باشد را رسیدگی می‌کنند. کمک موردی بازرسان هرگز جانشینی برای توسل قانونی نمی‌شود. افراد و کارفرمایان باید حقوق خود را از طریق فعالیت‌هایی برای بازگشایی، بازنگری و تجدیدنظر حفظ نمایند.

شکل ۱- موضوع درخواست‌ها برای کمک موردی از آمبودزمان



## گزارش سالانه آمبودزمان

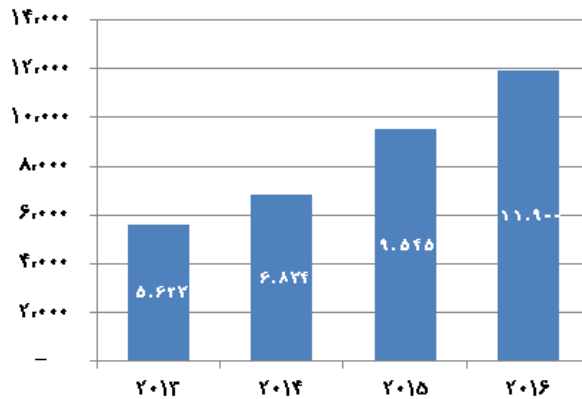
آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا، هر سال گزارشی شامل موارد زیر را منتشر کرده است:

- مروری کلی بر مأموریت ها و خدمات آمبودزمان؛
- مرور برنامه ها و چالش های سیاستی خدمات شهروندی و مهاجرت در طول دوره مورد بررسی؛
- بحث تفصیلی درباره مشکلات فراگیر، توصیه ها و رویه های مطلوب در حوزه های اقدامات بشردوستانه، اشتغال، خانواده، خدمات مشتریان و فرایندهای سلامت.

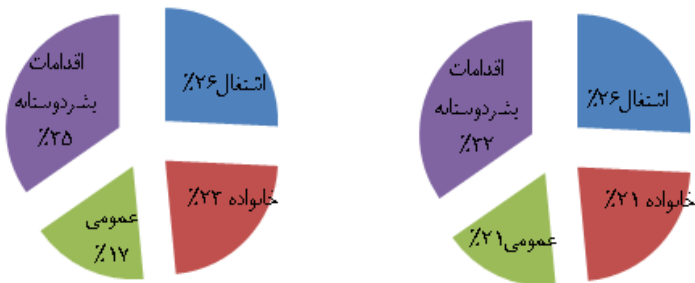
### سال ۲۰۱۶ در مرور

آمبودزمان در سال ۲۰۱۶، تعداد ۱۱۹۰۰ تقاضای کمک موردی را دریافت کرد که به نسبت سال پیش از آن، ۲۵ درصد افزایش یافته بود. در این حال، تنها کمتر از ۴۳ درصد از تقاضاها از سوی افرادی بود که در جستجوی این خدمات از طریق وکیل یا نماینده معتبر بودند. به طور کلی ۲۶ درصد تقاضاها مربوط به اشتغال، ۳۲ درصد با موضوعات بشردوستانه، ۲۱ درصد در خصوص مسائل خانوادگی و ۲۱ درصد مربوط به مسائل مهاجرت از جمله تقاضای تابعیت بود.

شکل ۲- تعداد درخواستها برای کمک موردی از آمبودزمان طی سالهای ۲۰۱۳ تا ۲۰۱۶



شکل ۳- درخواستها برای کمک موردی در سال ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶



## سال کمک‌رسانی

آمبودزمان در سال ۲۰۱۶، تعداد ۹۱ ذی‌نفع که درگیر شیوه‌هایی برای شناخت بهتر نگرانی‌ها در خصوص توزیع خدمات مهاجرت و مزایای آن بودند را راهنمایی کرد. آمبودزمان برای اطلاع ذی‌نفعان از ابتکارات جدید و دریافت بازخورد در مورد موضوعات متنوع و گرایش‌های سیاستی، ۶ همایش از راه دور عمومی برگزار نمود. ششمین همایش سالانه را آمبودزمان در اداره اسناد و مدارک ملی در ششم دسامبر ۲۰۱۶ در واشنگتن برپا کرد.

## حوزه‌های تمرکز و یافته‌های کلیدی آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت

براساس ماده ۴۵۲(۱)(ث) قانون امنیت داخلی ۲۰۰۲ ایالات متحده آمریکا، گزارش سالانه آمبودزمان باید شامل خلاصه‌ای از فراگیرترین و جدی‌ترین مشکلات پیش‌روی افراد و کارفرمایانی که به دنبال خدمات آمبودزمان هستند و همچنین توصیه‌های آمبودزمان باشد.

گزارش سالانه موضوعات و تحولات در حوزه‌های زیر را همراه با خلاصه‌ای از توضیحات مربوط،

پوشش می‌دهد:

۱. خانواده
۲. اشتغال
۳. اقدامات بشردوستانه
۴. خدمات بین‌نهادی، خدمات مشتری و سلامت فرایندها

### ۱. خانواده

انسجام خانواده و یکپارچگی مهاجران، مؤلفه مهمی از اصول مهاجرت در آمریکا به‌شمار می‌رود. در سال ۲۰۱۶، آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت آمریکا با افزایش قابل توجهی در برنامه‌های تابعیت که در حال تلاش برای اجرای یک انتقال مهم به سمت رسیدگی‌های الکترونیکی بود به چالش کشیده شد. مهاجران نظامی شاهد بروز تأخیر در رسیدگی به تقاضاهای مهاجرشان بودند. آمبودزمان همچنین تغییراتی را در فرایند چشم‌پوشی موقت انجام داد، این تغییرات شامل تمام متقاضیان واجد شرایط قانونی و گسترش استانداردهای سخت‌گیرانه و همچنین حذف استاندارد انکار یا «دلیلی برای باور» نیز می‌شود.

### اقدامات کلیدی

آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا، در سال مالی ۲۰۱۶، بیش از ۹۷۲ هزار تقاضای تابعیت که تقریباً ۲۰۰ هزار مورد بیش از رقم پیش‌بینی شده بود را (قبل از افزایش هزینه‌ها و انتخابات ریاست جمهوری) دریافت کرد. در آوریل ۲۰۱۶، آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت ایالات متحده آمریکا (USCIS) ابتکار انتقال خود را گسترش داد تا شامل فرایند تقاضای تابعیت

گردد. معرفی فرم تقاضا برای تابعیت در سامانه مهاجرت الکترونیک تعهدی بزرگ را برای این نهاد به همراه داشت زیرا فرایند تابعیت، تقاضایی پیچیده است که باید مورد توجه قرار می گرفت.

با این حال آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت فرم تقاضای تابعیت در سامانه مهاجرت الکترونیک را زمانی آغاز کرد که این نهاد در گیر تقاضاهای فراوانی بود. در همان زمان آمبودزمان به فرایند تقاضاهای تابعیت از طریق صدور حکم مبتنی بر تقاضاهای کاغذی نیز ادامه داد. آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت، فرایند سامانه مهاجرت الکترونیک برای تقاضاهای مهاجرت جدید را چهار ماه پس از نخستین اقدام، به دلیل مشکلات متعدد فنی به حالت تعلیق در آورد که این کار منجر به تأثیرات منفی در دوره‌های مورد پردازش شد. درحالی که بسیاری از این مشکلات اولیه حل شده بود، متقاضیان تابعیت با تأخیر در به دست آوردن حقوق و امتیازات شهروندی روبه‌رو شدند.

۱- موضوعات مربوط به مهاجرت نظامی: خدمات مهاجرت برای سربازان نظام وظیفه توزیع مزایای مهاجرت نظامی برای خدمت نظام وظیفه، کهنه سربازان و خانواده‌هایشان برای حفظ آمادگی نظامی و برای امنیت ملی ضروری است. در این حال، بررسی پیشینه‌ها و اشتهار افراد موجب بروز تأخیر در پردازش‌ها و مانع از اتمام برنامه‌های تابعیت نظامی همگام با برنامه آموزش‌های ابتدایی تابعیت می‌شد.

به همین دلیل سربازان وظیفه در خصوص تقاضای تابعیت مشکلاتی را تجربه می‌کنند زیرا پرونده‌های آنان میان حوزه‌های قضایی متعدد در نقل و انتقال است. به علاوه، معجزه‌ها به وسیله یادداشت ۳۰ دسامبر ۲۰۱۶ وزارت دفاع در مورد ضرورت پیوستن نظامی به برنامه منافع ملی گردیده که خود، منجر به بروز تأخیرهای قابل توجه و مسائل موقعیتی برای کسانی شد که از طریق این برنامه به نیروهای نظامی پیوستند و تقاضای تابعیت بودند.

## ۲- تغییرات در سیاست و فعالیت برای انصراف موقت

برنامه انصراف از حضور غیرقانونی موقت در سال ۲۰۱۳ به منظور ارتقا و حفظ انسجام خانواده برای برخی همسران یا والدین شهروندان ایالات متحده آمریکا که به صورت غیرقانونی در آمریکا حضور داشتند و برای اخذ شرایط اقامت دائمی قانونی باید از آمریکا خارج می‌شدند، به اجرا درآمد. آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت در سال ۲۰۱۶، این برنامه را گسترش داد تا تمامی متقاضیان واجد شرایط قانونی را شامل شود. آمبودزمان به روزرسانی راهنمای سیاستی و همچنین دستورالعمل‌ها را برای توسعه حداکثری استانداردها انجام داد تا شامل خلاصه‌ای از عوامل سخت‌گیری حداکثری باشد.

آمبودزمان همچنین درخواست‌های انصراف موقت را به دلیل «عدم باور» متوقف کرد. اکثر درخواست‌های کمک موردی که از سوی بازرسان دریافت می‌شد، به مسئله ناتوانی بر ارائه دلایل بازمی‌گشت (قبل از قبول مقررات که در بالا اشاره شد). علاوه بر این، مواردی دیگری بر این عدم پذیرش وجود داشت که به نظر نمی‌رسد دلیل محکمی برای ادعای وجود روش‌های سخت‌گیرانه و

پردازش‌های طولانی برای کشف صحت و سقم مدارک یا ادله صورت گرفته باشد.

## ۲. اشتغال

سیاست مهاجرت آمریکا که به دنبال پاسخ به نیازهای بازار کار است، به افزایش رشد اقتصادی کمک می‌نماید و رقابت‌پذیری آمریکا را افزایش می‌دهد.

در این گزارش سالانه، آموودزمان ضمن بررسی مجدد مرور اداری تصمیمات اشتغال محور خود از طریق اقدام برای بازگشایی و بازنگری میدانی و درخواست تجدیدنظر از دفتر تجدیدنظر اداری، شیوه‌هایی را برای ایجاد مرور معنی‌دارتر ارائه می‌دهد. بازرسان در این بخش، استمرار دقیق برنامه سرمایه‌گذاران مهاجر و افزایش تأخیرهای برنامه را مرور می‌کنند. مقررات جدیدی که در اوایل سال ۲۰۱۷ به اجرا درآمد، سیاست‌گذاری‌ها در بسیاری از برنامه‌های مربوط به مهاجران و غیرمهاجران دارای مهارت بالا را در یکدیگر ادغام نمود.

## اقدامات کلیدی

### ۱- تصمیم‌گیری‌های اشتغال محور

مرور اداری از طریق اقدام برای بازگشایی و بازنگری برای اشتغال و درخواست تجدیدنظر از دفتر تجدیدنظر اداری (AAO)، پیشرفت‌های قابل توجهی در دوره پردازش خود داشته و بیشترین درخواست‌های تجدیدنظر اداری را در ۱۸۰ روز به انجام رسانده است. با این حال، هنگامی که دفتر تجدیدنظر اداری زمان‌های رسیدگی را ثبت می‌کند، این بازنگری به وسیله آموودزمان (که تصمیم اولیه را اتخاذ می‌کند)، شامل زمان تجدیدنظر نمی‌شود.

مراحل گوناگونی وجود دارد که آموودزمان می‌تواند نسبت به معنی‌دار بودن و به موقع بودن مرور اداری اطمینان حاصل نماید. این مراحل عبارت‌اند از:

- تعیین زمان پردازش برای مرورهای میدانی اقدامات؛
- انتشار زمان‌های پردازش دقیق‌تر برای دفتر تجدیدنظر اداری که شامل زمان انجام مرور میدانی اولیه برای انواع فرم‌های اداره تجدیدنظر اداری می‌باشد، زمان پردازش در حال حاضر سه ماه یا کمتر می‌باشد؛
- فرم ۱۲۹۰۸ از طریق ارائه دستورالعمل‌های صریح‌تر یا به‌طور جایگزین، اقدامات و تجدیدنظرهای جداگانه‌ای را در دو فرم جداگانه تصریح می‌کند.

### ۲- سرمایه‌گذاران EB-5

کنگره در ۳۰ سپتامبر ۲۰۱۷ برنامه مرکز منطقه‌ای سرمایه‌گذاران مهاجر را تمدید کرد. اما مجموعه‌ای از تمهیدهای کوتاه‌مدت، آغازگر موجی از فرم‌های دادخواست مهاجران بود که از سوی شرکت کارآفرینی آلاین (ALINE) در سال ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶ تکمیل شد. تقاضاهای زیادی برای درخواست ویزا وجود داشت. سرمایه‌گذاران و وابستگان آن‌ها از چین که در انتهای صف تصمیم قضایی در مورد

فرم درخواست ویزا قرار دارند، ممکن است برای دریافت ویزای مهاجرت، ۱۰ سال یا بیشتر منتظر بمانند. در سی ام نوامبر ۲۰۱۶، آمبودزمان علاوه بر دستورالعمل سیاستی خود با عنوان «سرمایه گذاران»، یک متمم شش فصلی را نیز منتشر کرد که مقررات این نهاد، قوانین آمره، سیاست ها و رویه ها را با قانون ترکیب و تنظیم نمود. در میان تلاش های اصلاحی قانون گذاری مداوم در ژانویه ۲۰۱۷، آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت آمریکا قواعد پیشنهادی را منتشر کرد که در آن، یک برنامه پذیرش و نظارت مرکزی منطقه ای را ایجاد کرده، سطوح حداقلی سرمایه گذاری را افزایش داده و روش شناسی برای تعیین حوزه های اشتغال را ضمیمه نموده است.

### ۳- مقررات AC21

آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت در نوامبر ۲۰۱۶، مقرراتی که مدت ها مورد انتظار بود را منتشر کرد. این مقررات که اغلب با نام AC21 شناخته می شود، پس از تصویب قانون باهدف بهبود و نوسازی برنامه های مهاجرت اشتغال محور و غیرمهاجرتی از طریق توسعه انعطاف پذیری، شفافیت و اطمینان برای کارگران خارجی و کارفرمایان آمریکا وضع شد. این مقررات، بسیاری از سیاست های بلندمدت آمبودزمان برای حرفه تخصصی و برنامه های ویزای مهاجران اشتغال محور را متمرکز نمود. وزارت امنیت داخلی آمریکا، ده ها هزار نظر درمورد قواعد پیشنهاد شده و اشکال مرتبط با ذی نفعان به ویژه کارگران خارجی، دغدغه های آنان درمورد حذف قاعده ۹۰ روزه برای دریافت مجوز اولیه اشتغال و سایر حوزه های مجوز کار را دریافت کرد.

### ۳. اقدامات بشردوستانه

قانون مهاجرت آمریکا، تسهیلاتی بشردوستانه را برای مهاجران بزه دیده از جرم فراهم کرده است. به رغم تلاش های صورت گرفته توسط آمبودزمان برای ارجاع به شمار فزاینده درخواست های پناهندگی، متقاضیان تأخیرهای طولانی را تجربه می کنند یعنی زمان انتظار مصاحبه در برخی مکان ها از پنج سال نیز تجاوز می کند. به دلیل وجود یک سرپوش قانونی و تأخیرهای رسیدگی آمبودزمان، متقاضیان ویزای غیرمهاجرتی باید سال ها منتظر بمانند. از این رو، ابتکارات آمبودزمانی می تواند میزان انتظار متقاضیان را کاهش دهد.

### اقدامات کلیدی

#### ۱- تأخیر در رسیدگی به تقاضای پناهندگی

قبل از اقدامات آمبودزمان، تلاقی عواملی از جمله وجود مشکل در درخواست ها منجر به عقب افتادگی قابل توجهی در صدور مجوز پناهندگی می شد، هر چند که در نهایت مورد موافقت قرار می گرفت. تا پایان سال ۲۰۱۶ بیش از ۲۲۳۴۳۳ مورد پرونده پناهندگی مورد قبول در انتظار صدور حکم قضایی و تصویب از سوی آمبودزمان بود. این نهاد گام هایی را برای پرداختن به مسئله عقب افتادن پناهندگی مانند افزایش گروه های مأموران رسیدگی به پرونده های پناهندگی و بازگشایی شعبه های اقماری

پناهندگی برداشت. با این حال تلاش‌های یادشده که در سال ۲۰۱۵ براساس تجربه‌های اجراشده بر روی دیگران بنا شده بود، هنوز به‌طور قابل توجهی، عقب افتادن پرونده‌های پناهندگی را کاهش نداده است. انبوهی از ترس‌های منطقی که با زمان‌بندی رسیدگی‌های اولویت‌بندی شده ادامه می‌باید، ظرفیت بخش پناهندگی را محدود می‌کند تا منابع خود را تا زمان تصویب موارد پناهندگی مورد قبول، هدایت نماید.

۲- روادیدهای عقب‌افتاده غیر مهاجرتی

در حال حاضر تقاضا برای روادید غیر مهاجرتی بسیار بالاست به طوری که متقاضیان و اعضای خانواده‌هایشان تقریباً سه سال قبل از قرار گرفتن در فهرست انتظار روادید غیر مهاجرتی، منتظر می‌مانند که البته بستگی به نوع روادید قابل دریافت دارد. بر همین اساس، افراد و اعضای خانواده آن‌ها به دنبال روادید غیر مهاجرتی هستند که باید سال‌ها قبل از دریافت مجوز اشتغال برای آن صبر کنند. آن‌ها ممکن است در آمریکا زندگی کنند و در معرض اخراج یا اقامت خارج از کشور در موقعیت‌های آسیب‌پذیر قرار گیرند.

آمودزمان گام‌هایی را برای شتاب بخشیدن به رسیدگی به روادید غیر مهاجرتی با ایجاد مرکز خدمات ورموت (VERMOT) برداشته است. این مرکز، به‌طور سنتی واحدی است که احکامی در خصوص خدمات بشردوستانه صادر می‌کند و صدور احکام قضایی دادخواست‌ها را با مرکز خدمات نبراسکا (NEBRASKA) تقسیم می‌کند.

به این ترتیب که ذی‌نفعان در خصوص به عقب‌افتادگی پرونده‌ها از شفافیت برخوردار خواهند شد که از جمله آن می‌توان به شفاف‌تر شدن تعداد دادخواست‌های غیر مهاجرتی اشاره کرد که بستگی به زمان ارائه دادخواست قبل از قرار گرفتن آن‌ها در فهرست انتظار دارد.

#### ۴. خدمات بین‌نهادی، خدمات مشتری و سلامت فرایندها

درخواست‌کنندگان همچنان با تجربه تأخیرها در دریافت خدمات مهاجرت روبه‌رو هستند. افزایش قابل توجه هزینه‌ها در سال ۲۰۱۶ با افزایش خدمات یا کاهش زمان‌های رسیدگی همراه نبود. در این گزارش سالانه، آمبودزمان به تلاش برای تحقق تحول، کاهش زمان‌های رسیدگی آمبودزمانی و مشکلات موجود در صدور اخطاریه‌ها و اسناد آمبودزمان تمرکز می‌کند.

#### اقدامات کلیدی

##### ۱- گسترش هزینه خدمات مهاجرت

رسیدگی‌ها و خدمات موردی آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت آمریکا تقریباً به‌طور کامل با پرداخت هزینه درخواست‌ها و دادخواست‌ها از سوی متقاضیان و نه تخصیص‌های کنگره، تأمین مالی می‌شود. آمبودزمان به‌طور منظم هزینه خود را برای اطلاع از هزینه واقعی و خدمات و مزایای رسیدگی ارزیابی می‌کند. جدیدترین مقررات مربوط به هزینه‌ها که در ۲۴ اکتبر ۲۰۱۶ منتشر شد و در تاریخ ۲۳ دسامبر ۲۰۱۶ به اجرا درآمد، هزینه‌ها را به‌طور میانگین ۲۱ درصد افزایش داد. به هنگام اعلام

انتشار افزایش هزینه‌ها در سال ۲۰۱۶، آمبودزمان متعهد شد تا به موقع درخواست‌ها و دادخواست‌ها را رسیدگی کند اما در دستیابی به اهداف رسیدگی‌اش موفق نبود. تأخیر در رسیدگی به پرونده‌ها از سوی آمبودزمان عمدتاً ناشی از نوسان موارد نیازمند تکمیل، شکاف زمانی میان افزایش هزینه‌ها و به کارگیری کارکنان جدید، پیچیدگی مرور موردی و افزایش کشف کلاهبرداری و الزامات نظارت امنیتی است.

#### ۲- چالش مستمر دگرگون سازی

آمبودزمان در دل دشواری تلاش‌های طولانی مدت نوین گرابی که با عنوان «دگرگون سازی» شناخته می‌شود، برای حرکت از تکمیل فرم‌های کاغذی به سوی فرم‌های الکترونیکی، رأی قضایی و مدیریت موردی در حدود ۹۰ حوزه مرتبط با فعالیت‌های مهاجرت را شامل می‌شود. پس از ۱۰ سال کار، در اواخر سال ۲۰۱۶، ذی‌نفعان آمبودزمان تنها قادر بودند به طور مداوم برای دو مورد از مزایای مهاجرت از طریق سامانه الکترونیک مهاجرت به صورت برخط اقدام کنند. آمبودزمان با استفاده از سامانه الکترونیک داخلی، پیشرفت کرد و در حال حاضر پنج نوع از احکام قضایی مرتبط با پناهندگی را صادر می‌کند. به رغم وجود برنامه‌ریزی و آموزش‌های اساسی که آمبودزمان را مجبور ساخت موقتاً احکام قضایی مربوط به تابعیت الکترونیک را متوقف نماید و راه‌اندازی دیگر حوزه‌های مرتبط را برای رسیدگی الکترونیک به تأخیر بیندازد، توسعه کند روند «دگرگون سازی» و چالش‌های موجود در عملیات سامانه الکترونیک مهاجرت به وسیله دفتر بازرس کل (OIG)، دفتر حسابرسی دولتی (GAO)، کنگره و رسانه‌ها مورد بررسی دقیق قرار گرفته است. هم OIG و هم GAO این برنامه را در سال ۲۰۱۶ بازبینی و موارد مشکل ساز برای این برنامه را اعلام کردند.

#### ۳- زمان‌های رسیدگی آمبودزمان: نیاز به افزایش دقت

زمان‌های رسیدگی آمبودزمان، در واقع همان انتظارات عمومی در خصوص مدت‌زمان مورد نیاز برای اعلام حکم قضایی در خصوص درخواست‌ها و دادخواست‌ها می‌باشد. با این حال، رهیافت فعلی آمبودزمان برای زمان رسیدگی، اغلب زمان دقیق رسیدگی به پرونده‌ها را بیان نمی‌کند. عدم شفافیت در مورد زمان رسیدگی، اعتماد به آمبودزمان را کاهش داده و منافع حاصل از اتخاذ تصمیمات را آگاهانه می‌سازد که بر زندگی حرفه‌ای و شخصی ذی‌نفعان تأثیر خواهد گذاشت. زمان‌های رسیدگی برای پاسخ‌گو نگه داشتن آمبودزمان در خصوص خدمات به موقع، ضروری است اما در حال حاضر زمان‌های رسیدگی شامل زمان لازم برای رسیدگی آمبودزمان نمی‌باشد.

#### ۴- موضوعات مربوط به پست

به رغم پیشرفت‌های اخیر در پروتکل‌های مرتبط با پست آمبودزمانی از جمله سامانه تغییر برخط نشانی، هزاران مرسوله پستی آن‌گونه که تصور می‌رفت به مقصد نرسید و با مهر «توزیع نشده»، برگشته یا به یک نشانی غیر از نشانی اصلی توزیع شده و برگشت خورده است. زمانی که اختطاریه‌های قانونی و

اسناد به گیرنده نمی‌رسد، افراد از ملاقات‌های مهم، مهلت مقرر و اسنادی که به‌طور بالقوه پیامدهای ناخوشایندی برای آن‌ها دارد باز می‌مانند.

تحویل نادرست اختاریه‌ها و اسناد، آسیب‌پذیری امنیتی را ایجاد می‌کند مانند امکان سوءاستفاده از اسناد امن مثل کارت‌های اقامت دائمی قانونی. آمبودزمان باید گزینه‌های اضافی را برای تحویل اختارها و اسناد از جمله درخواست برای تحویل اسناد امن پس از گرفتن امضا، راه‌اندازی برنامه آزمایشی «نگهداری برای تحویل» (یعنی نگهداری مرسولات برگشتی برای تحویل به مشتری) و گسترش استفاده از برجسب‌های خدمات پستی با عنوان «هزینه پستی پرداخت‌شده است» را در نظر بگیرد.

### سال ۲۰۱۶ در مرور

دفتر آمبودزمان در سال ۲۰۱۶ با حدود ۳۰ کارمند تمام‌وقت با سوابق و تخصص‌ها و موضوعات متنوع درمورد قانون و سیاست‌های مهاجرت کار می‌کرد. تقریباً نیمی از کارکنان، تحلیلگران حوزه حقوق مهاجرت هستند که برای پرداختن به درخواست‌های افراد به‌منظور کمک موردی فعالیت می‌کنند. تجربه آن‌ها شامل کار برای سازمان‌های غیرانتفاعی، بنگاه‌های حقوق خصوصی و ادارات دولتی مانند آمبودزمان، وزارت امور خارجه آمریکا و وزارت کار می‌باشد. علاوه بر این مشاوران ارشد سیاست‌ها با داشتن تجربه‌ای غنی در حوزه حقوق و سیاست‌های مهاجرت به کار مرور موضوعات نظام‌مند می‌پردازند. مشاوران ارشد به کمک گروه‌های بین‌نهادی، تحقیق و توصیه‌های پیشنهادی و گزارش دولتی و کمک به پاسخ‌گویی به سؤالات موردی پیچیده می‌پردازند.

در سال ۲۰۱۶ آمبودزمان ۱۱۹۰۰ تقاضا برای کمک موردی را دریافت کرد که نسبت به سال پیش از آن به میزان ۲۵ درصد افزایش یافته بود (شکل ۲).

تنها کمتر از نیمی از درخواست‌ها (۴۳ درصد) از سوی افراد یا وکلای آنان در ارتباط با درخواست برای کمک موردی به آمبودزمان تسلیم شده است.

موارد زیر به برخی از پرونده‌ها و کمک‌های ارائه‌شده به‌وسیله بازرسان آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت آمریکا در سال ۲۰۱۶ اشاره دارد:

#### قضیه ۱: ارائه کمک‌های بشردوستانه

مادری پس از درخواست کمک از بازرسان، خواستار امکان ورود بشردوستانه پسر ۱۰ ساله‌اش به آمریکا بود تا او بتواند به‌عنوان یک اهداکننده مغز استخوان برای خواهر پنج ساله‌اش اقدام نماید. بازرس برای تسریع در درخواست امکان ورود بشردوستانه با مقر خود در آمبودزمان تماس گرفت تا آن پسر بتواند به‌موقع برای جراحی فوری موردنیاز وارد آمریکا شود. پس از آنکه بازرس پرونده را با دفتر خود در آمبودزمان مطرح کرد، درنهایت آمبودزمان به امکان ورود مشروط رأی داد و آن پسر توانست

موقتاً به آمریکا وارد شود تا یک جراحی موفقیت آمیز مغز استخوان تضمین شود.

### قضیه ۲: ارائه خدمت به سربازان نظام وظیفه

در این پرونده، آمبودزمان به یک دختر سرباز (سرباز ذخیره) ارتش که از آموزش انفرادی پیشرفته در ۱۰ می سال ۲۰۱۶ فارغ التحصیل می شد، کمک کرد. این سرباز از طریق برنامه ورود نیروهای نظامی به ارتش پیوسته بود. تا زمانی که پرونده تابعیت او در جریان بود، او قادر به کار یا ثبت نامه در مدرسه نبود. ارتش اجازه داد که او موقتاً در همان وضعیت باقی بماند اما قبل از اینکه به تابعیت آمریکا درآید، او در معرض خطر از دست دادن خانه اش بود. در نتیجه تحقیق آمبودزمان، سابقه سرباز بررسی و به سرعت تکمیل شد و او در ماه می ۲۰۱۵ به تابعیت آمریکا در آمد.

### قضیه ۳: رفع نیازهای کارفرمایان آمریکایی

یک مؤسسه کشاورزی درخواست شواهدی را در ارتباط با دو تقاضای جداگانه به هنگام تلاش به منظور انتقال ۱۱۲ کارمند برای یک کار جدید دریافت کرد. از آنجایی که این کارگران برای برداشت محصولات فاسدشدنی به کار گرفته شده بودند، بازرس در مورد حساسیت زمانی پرونده به آمبودزمان اطلاع داد و کار آمبودزمان برای روشن شدن اطلاعات درخواستی آغاز گردید. آمبودزمان در پاسخ به این پرونده، رسیدگی آن را تسریع و هر دو درخواست را تأیید کرد.

### قضیه ۴: خطای آمبودزمان

آمبودزمان یک فرم دانشگاهی تقاضا برای کارگران غیرمهاجرتی را تأیید کرد اما درخواست سه ساله دوره اعتبار آن را به یک سال کاهش داد. دانشگاه دو بار با آمبودزمان تماس گرفت تا رسیدگی به این تصمیم را درخواست کند. آمبودزمان در پاسخ اظهار داشت که تاریخ اعتبار صادر شده صحیح است. در این مرحله بازرس وارد عمل شد و درخواست کرد تا مرکز خدمات آمبودزمان، بررسی بیشتری در مورد پرونده انجام دهد. او نگرانی در مورد دوره اعتبار کوتاه مدت را برجسته ساخت و ملاحظات خود را به ستاد منتقل کرد. آمبودزمان متعاقباً تأکید کرد که مرکز خدمات در آمبودزمان به اشتباه دوره اعتبار را کوتاه کرده است و آمبودزمان اعلامیه مصوب اصلاحی را صادر نمود.

### قضیه ۵: اصلاح موارد رد شده نامناسب

یک متقاضی سرپرستی خانواده با آمبودزمان تماس گرفته بود تا تقاضا کند که برای فرزندش، همان زمانی که به والدین اختصاص داده می شود، معین شود، آمبودزمان درخواست وی را به اشتباه رد کرد. مبنای اشتباه این بود که فرزند قبل از صدور ویزای والدینش به ۲۱ سالگی رسیده بود و به همین علت فاقد شرایط اخذ ویزا پیش از موعد مقرر بود.

در این مرحله بازرس این نکته را یادآور شد که فرزند آن‌ها در حقیقت یک سال قبل از صدور ویزای والدینش وارد ۲۱ سالگی شده بود و در غیر این صورت می توانست تمام نیازهای لازم برای

داشتن اولویت را همانند پدر و مادرش داشته باشد. براین اساس آمبودزمان به اشتباه خود پی برد و یک مهلت زمانی پیش از آن تاریخ را به او اختصاص داد که مبنای آن پرکردن تقاضا پیش از ورود به ۲۴ سالگی بود.

### قضیه ۶: ممانعت از گذشتن سن کودکان و از دست دادن صلاحیت

یک زن جوان فرم تقاضا برای انصراف از حضور غیرقانونی موقت را به محض اعلام مجاز بودن آن، تکمیل کرد. اما او در معرض خطر گذشتن از ۲۱ سالگی و خروج از صلاحیت قانونی برای استفاده از مزایای آن قبل از حکم قانونی بود. آمبودزمان ابتدا درخواست او برای تسریع پرونده اش را به اشتباه رد کرد و اشتباه به این دلیل بود که آمبودزمان درخواست های انصراف موقت را تسریع نمی کند. بازرس سپس این پرونده را برای بررسی بیشتر به آمبودزمان آورد. آمبودزمان متعاقباً چنین حکم کرد که با ضوابط تسریع متقاضی موافق است و انصراف تنها برای چند هفته قبل از اینکه از محدوده سن مجاز بگذرد، تأیید شده بود.

### قضیه ۷: پیشگیری از مشکلات آتی

آمبودزمان به اشتباه اصلاح وضعیت متقاضی اشتغال همراه با اقدامات را بدون بررسی گزارش معاینه پزشکی تأیید کرد. متقاضی با علم به اینکه این مسئله می تواند مشکلات آتی درخصوص وضعیت اقامت دائم را به وجود آورد، فرم اعلام تجدیدنظر را تکمیل کرد. بازرس نیز در هر درخواست متقاضی این فرایند را تسهیل کرد، در نتیجه آمبودزمان درخواست را دوباره بررسی نمود، اسناد پزشکی مناسب را پذیرفت، درخواست را تأیید کرد و هزینه درخواست پرداخت شده برای اقدام بازبینی را برگرداند.

### قضیه ۸: تغییر نشانی

یک متقاضی مجوز شغلی، تغییر نشانی خود را در همان روزی که مجوز شغلی او تأیید و صادر شد، به آمبودزمان اعلام کرد. از آنجایی که صدور کارت به وسیله مرجع دیگری غیر از اداره ای که به درخواست ها و فرایندهای تغییرات نشانی می پردازند، انجام می گیرد، از نظر زمانی با مرجع صادرکننده هماهنگی نداشت. سند مجوز شغلی متقاضی به نشانی قدیمی او ارسال شده بود. زمانی که درخواست ازسوی خدمات پستی آمریکا به آمبودزمان برنگشت، آمبودزمان اعلام کرد که متقاضی باید درخواست جدیدی را با هزینه تعیین شده پر کند (۳۶۵ دلار در آن زمان) نظر به اینکه متقاضی به موقع تغییر مکانش را به آمبودزمان اعلام کرده بود و عدم تحویل نتیجه اقدام متقاضی نبود، بازرس مداخله کرد و به این ترتیب آمبودزمان یک کارت جدید بدون درخواست جدید یا پرداخت صادر کرد.

### قضیه ۹: بازپرداخت ها

یک شرکت مدیریت اوقات فراغت، قبل از اینکه شکایت مربوط به تقاضای گروه هایتی را دریافت کند، برای کمک با آمبودزمان تماس گرفت. آمبودزمان هزینه تکمیل را پذیرفت اما به این تقاضا،

هرگز رسیدگی نشد. شرکت طی مدت شش ماه بارها با آمبودزمان برای درخواست بازپرداخت هزینه تکمیل، تماس گرفت. در این مرحله بازرس مداخله کرد و توانست برای شرکت بازپرداخت را بگیرد. متأسفانه آن گروه قادر به سفر به آمریکا نبودند و تاریخ‌های تور آمریکا از دست رفت.

### سال کمک‌رسانی بازرسان

بازرسان در سال ۲۰۱۶، مشارکت بیش از ۹۰ ذی‌نفع را با دولت و مقامات محلی، دفاتر کنگره، سازمان‌های ملی و اجتماع پایه، انجمن‌های و کلا، انجمن‌های کارفرمایان و افراد و کارفرمایان جلب کردند. بازرسان همچنین کمک‌رسانی از طریق شبکه‌های وب، همایش از راه دور با ذی‌نفعان در سراسر کشور و همچنین با مراکز خدمات و دفاتر میدانی را به انجام رساندند.

### رسانه‌های اجتماعی

بازرسان با ذی‌نفعان از طریق فیس‌بوک مشارکت می‌کنند. به‌علاوه ذی‌نفعان می‌توانند از طریق اشتراک آنلاین، ایمیل‌هایی به‌روز را به‌صورت منظم از بازرسان دریافت نمایند.

### همایش‌های از راه دور

بازرسان همایش‌های عمومی زیر را برای ارائه اطلاعات و دریافت بازخورد در مورد مسائل و گرایش‌های سیاستی در سال ۲۰۱۶، میزبانی کرده‌اند:

- همایش‌های مجانی: ۲۶ اکتبر ۲۰۱۶
- مشکلات اسناد شغلی: ۳۱ اوت ۲۰۱۶
- جمع‌بندی همایش سالانه ۲۰۱۶: ۲۸ ژوئیه ۲۰۱۶
- زمان‌های رسیدگی: ۲۷ آوریل ۲۰۱۶
- مزایای وزارت حمل‌ونقل موتوری آمریکا: ۲۵ فوریه ۲۰۱۶
- دگرگونی نظام‌های آمبودزمانی: ۲۸ ژانویه ۲۰۱۶

### همایش سالانه آمبودزمان

در ششم دسامبر ۲۰۱۶ آمبودزمان ششمین همایش سالانه خود را با نام همکاری دولت و ذی‌نفعان برای بهبود خدمات مهاجرت برگزار کرد. این همایش با حضور بیش از ۳۰۰ شرکت‌کننده همراه بود و بیش از چهارهزار نفر نیز از طریق یوتیوب از آن بازدید کردند. لئورد ریگرز که بعدها به ریاست آمبودزمان رسید اظهار داشت که این نهاد باید همچنان انصاف‌گرا و خدمت‌محور باشد. در پی آن شلی پیترمن نماینده سابق UNHCR برای آمریکا و کارائیب، نیز اظهار داشت که آمبودزمان خدمات مهاجرت و شهروندی در حقیقت بازتاب‌دهنده بحران‌های مهاجرت جهانی و نقش ایالات‌متحده در واکنش به آن‌ها می‌باشد.

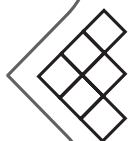
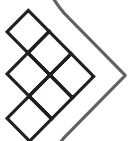
جوآن اوسانا، که بعدها به مدیریت اداره اجرایی مرور مهاجرت EOIR رسید با اشاره به نقش این

اداره، تأکید کرد که این سیستم آماده است تا کارهای بزرگ از جمله محافظت از روندهای مقتضی و حفاظت از عملیات مرور و بازبینی را به انجام رساند. او به اهمیت وجود منابع کافی برای کارکرد اثربخش دادگاه‌های مهاجرت اشاره می‌کند. در این همایش به موضوعاتی مانند اشتغال، اقدامات بشردوستانه، کارگران موقت، مسائل مربوط به اسکان مجدد منطقه‌ای مهاجران و برنامه خردسالان آمریکای مرکزی و شهروندی و تابعیت برای جمعیت خاص نیز پرداخته شد.

### نتیجه‌گیری

با نگاهی به عنوان نهاد‌های آمبودزمانی در دنیا، به نظر می‌رسد آمبودزمان‌ها در کشورهای مختلف به سمت تخصصی شدن در رسیدگی به شکایات سوق داده می‌شوند. این مسئله منجر به ایجاد آمبودزمان‌هایی حرفه‌ای و کارآمد و در نهایت ارتقای فرایند خدمت‌رسانی می‌گردد. ایالات متحده آمریکا علاوه بر نهاد‌های عمومی مبارزه با فساد مانند شورای بازرسی کل سلامت اداری، دفتر تحقیقات فدرال و اداره اخلاق دولتی، به صورت تخصصی نیز در حوزه‌های خدمات شهروندی و حقوق اجتماعی دارای نهاد‌های ویژه نظارتی و آمبودزمانی است. آمبودزمان خدمات شهروندی و مهاجرت آمریکا تمرکز خود را بر کوتاه کردن زمان‌های رسیدگی، اصلاح فرایندهای رسیدگی به شکایات، الکترونیکی کردن فرایندها، استفاده بهینه و هدفمند از بازرسان و ترویج طرح کمک‌موردی در امر رسیدگی عادلانه و توجه به پرونده‌های فوری و در نهایت بررسی رضایتمندی ذی‌نفعان مرتبط با این آمبودزمان معطوف نموده است. اما چنان‌که در گزارش مرور سال ۲۰۱۶ آمده، در برخی زمینه‌ها از جمله کوتاه کردن زمان تقاضای پرونده‌های مهاجرت و همچنین عملکرد سامانه آنلاین مهاجرت با مشکلات و نواقصی روبه‌رو بوده است.

# چیدہ ہیتیچہ ہستیچہ انگیسیہ





## **A review of the missions and activities of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman of America (2017)**

Ameneh Kashani Movahhed

### **A**bstract

The Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman (Ombudsman) 2017 Annual Report covers calendar year 2016, as well as key developments in early 2017, and contains: An overview of the Ombudsman's mission and services, A review of U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS) programmatic and policy challenges during this reporting period, and A detailed discussion of pervasive problems, recommendations, and best practices in the humanitarian, employment, and family areas, as well as in customer service and process integrity.

The Year in Review offers Congress and the public an opportunity to see the important casework the office handled in 2016 and how it often functions as the last resort for prospective immigrants whose applications or petitions are stuck in the system. As will be seen in the following pages, the demand for assistance has been steadily growing. In fact, requests to the office increased 25 percent between 2015 and 2016 and more than doubled since 2012.

While this growth in requests is partly due to increasing awareness of the services that have been provided, it is also the result of an immigration system that is expanding, both in complexity and in the benefits it offers.

**Keywords:** Ombudsman, Citizenship, Immigration, Annual Report, United State of America

## Ombudsman's Annual Report of Hong Kong (2018)

Dr. Hossein gheleji

### Abstract

The ombudsman of Hong Kong is one of the most active in the area of dealing with complaints, which has a special place amongst other ombudsmen. In the reporting year, resulting from the complaint investigations and direct investigations, the ombudsman of Hong Kong made 209 recommendations to the Government departments and public bodies concerned for remedy and improvement, to which it attaches great importance as it is the primary role of this Office to promote good public administration for responsive and responsible, fair and open governance. The present paper seeks to provide readers with the latest experiences in the ombudsman of Hong in 2018.

**Keywords:** Hong Kong, Ombudsman, Fight against corruption, economic corruption, inspection

## A Glimpse into the Ombudsman of the Republic of Ireland and Its 2017 Annual Report

Dr. Reza Aref

### Abstract

The article discusses the Ombudsman of the Republic of Ireland, as a country which is ranked 19th in the world, according to the Transparency International, and the Ombudsman 2017 annual report; in this regard, first of all, the Republic of Ireland is introduced and its Ombudsman Institute specifications, expressed; then a brief of the 2017 annual report, and some objective cases, are presented; Discussing about the most important Ombudsman steps have been taken to progress and improve services, the main self-reforming measures of the Ombudsman institute, expectations and prospects which are at the front, in 2018, and finally, the detailed statistical tables, are the other considered topics and issues of the article.

**Keywords:** Ombudsman Institute, Annual Report, Administrative Corruption, Complaint

## The Corrupt Practices Investigation Bureau of Singapore

Marziyeh beygom Taheri

### Abstract

Since its inception in 1952, the Corrupt Practices Investigation Bureau has been fighting corruption for more than 65 years. It is well known for its clean and incorrupt system today. The Transparency International Corruption Perceptions Index 2017 has ranked Singapore as the 6th least corrupt country in the world.

Members of the public may report suspected acts of corruption to the CPIB in person, via its phone hotline, email, CPIB website or by mail / fax. The public is strongly encouraged to report any suspected acts of corruption to the CPIB. Under the law, a complainant's identity will be kept confidential, even in court proceedings. The CPIB has consistently achieved a high clearance rate annually. The strong commitment by the CPIB and the Attorney-General's Chambers to bring corrupt offenders to task has contributed to a consistently high conviction rate for corruption related offenses. The conviction rate for the past three years remained consistently high, above 97%.

Singapore's reputation as one of the least corrupt countries in the world has drawn many countries to visit the CPIB and learn about its experience in combating corruption.

The CPIB has taken the effort to commend and recognize the individuals, from the public and private sectors, who have rejected bribes in the course of their work.

**Keywords:** corruption, corruption Perceptions Index, Cases clearance Rate, Corruption complains, corruption reporting

## Annual Report of the Office of the Canadian Taxpayers' Ombudsman (2017)

Dr. Ali Seyfzadeh

### Abstract

Under subsection 9(2) of Order in Council P.C. 2007-0828, the Ombudsman is required to submit to the Minister and the Chair of the Board of Management before December 31 of each year an annual report on the activities of the Office for the preceding fiscal year. The Minister tables the annual report in each House of Parliament. Under subsection 9(3), the Ombudsman publishes the annual report as soon as it is tabled by the Minister.

During the 2016-2017 fiscal year, the officers conducted research on a number of identified systemic issues. This resulted in the completion of a systemic report with recommendations, notifying the Minister of their intention to open a new examination, and preliminary research on a number of other issues.

During the 2016-2017 fiscal year, the Ombudsman identified the following as the most frequently raised systemic issues, either through the submission of taxpayer complaints or telephone calls: Inconsistent/incorrect information from the CRA, lack of clarity in the CRA's correspondence, Issues with debt collection programs, delays in processing income tax and benefit returns, taxpayers having difficulties providing proof of their eligibility for the Canada child benefit, difficulties reaching the CRA via telephone and delays in processing adjustment requests.

**Keywords:** Annual Report- Ombudsman- Tax- Canada

## U.k. Parliamentary and Health service Ombudsman: Introduction and Performance

Dr. Mohammadjavad Haghshenas

### Abstract

Parliamentary and health services Ombudsman is one of the most important institutions for handling public complaints from UK enforcement agencies. It was set up by Parliament to provide an independent complaint handling service for complaints that have not been resolved by the NHS in England and UK government departments. Parliamentary and health services Ombudsman share its findings to help drive improvements in public services and complaint handling. It is not part of the government or the NHS in England. Ombudsman combines the two statutory roles of Parliamentary Commissioner for Administration (the Parliamentary Ombudsman) and Health Service Commissioner for England (Health Service Ombudsman). Ombudsman powers are set out in the Parliamentary Commissioner Act 1967 and the Health Service Commissioners Act 1993.

This Paper reviews the latest Parliamentary and health services Ombudsman report.

**Keywords:** United Kingdom, parliamentary and Health service Ombudsman, Public Service Origination, Complaint, Handling Process

## Annual report of Hawaii Ombudsman for fiscal year 2016-2017

Dr. Tayebbeh Jaffari

### Abstract

In accordance with Section 96-16, Hawaii Revised Statutes, the Office of the Ombudsman submitted the report for fiscal year 2016-2017. This is the forty-eighth annual report since the establishment of the office in 1969. During the fiscal year 2016-2017, the office received a total of 3,300 inquiries. Of these inquiries, 2,357, or 71.4 percent, may be classified as complaints within the jurisdiction of the office. The remaining inquiries consisted of 389 non-jurisdictional complaints and 554 requests for information. There was a decrease in all categories of inquiries which consists of three parts: a) Total received questionnaires b) Statistical tables c) A summary of selected cases that include: Ministry of Education, Ministry of Health, Ministry of Public Security, Ministry of Roads and Transportation.

**Keyword:** Annual report, Ombudsman, fiscal year, Hawaii

**2017 Annual Report on the results of the activities of the  
institution of Human rights ombudsman of Bosni and Herzegovina**  
Ayat Bagheri

## Abstract

Preparation of the 2017 Annual report on the results of the activities of the Institution of Human

Rights Ombudsman of Bosnia and Herzegovina is its obligation under Articles 34 and 35 of the Law on Human Rights Ombudsman of Bosnia and Herzegovina. Ombudspersons are obliged to submit their reports to the Presidency of Bosnia and Herzegovina, the House of the Representatives and the House of Peoples of the Parliamentary Assembly of Bosnia and Herzegovina, the Parliament of the Federation of Bosnia and Herzegovina and the National Assembly of Republika Srpska.

In addition to the statistic indicators, the report comprises the information on co-operation of the Institution with the authorities, civil sector, and media including the financial data. The report also comprises a separate part related to the obligations of the Ombudsman defined under the Law on Freedom of Access to Information. Another separate part of the Annual report is a report on the occurrences of discrimination under the Law on Prohibition of Discrimination in Bosnia and Herzegovina.

And finally, in this report Ombudspersons wanted to indicate the fact that while they do not have any means of coercion, their mission is to present the human rights situation and the means of its protection to the authorities at all levels in order to influence the decision making instances to take the necessary activities in the framework of their mandates to implementation of the Ombudsman's recommendations and restore the violated human rights.

**Keywords:** Human rights, Protection of Rights and Fundamental Freedoms, Non-governmental organizations.

Articles

2017 Annual Report on the results of the activities of the institution of Human rights ombudsman of Bosni and Herzegovina	7
Annual report of Hawaii Ombudsman for fiscal year 2016-2017	27
U.k. Parliamentary and Health service Ombudsman: Introduction and Performance	51
Annual Report of the Office of the Canadian Taxpayers’ Ombudsman (2017)	69
The Corrupt Practices Investigation Bureau of Singapore	91
A Glimpse into the Ombudsman of the Republic ofIreland and Its 2017 Annual Report	109
Ombudsman’s Annual Report of Hong Kong (2018)	137
A review of the missions and activities of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman of America (2017)	155

## Evaluation Knowledge Quarterly

Volume 9; Number 35; Spring 2018

**Propertier: General Inspection Organization (GIO)**

**Managing Director: Naser Seraj**

**Editor in Chief: Ibrahim Shahrokhian**

Editorial Advisory Board

Dr.Maghsood Amiri, Dr.Alireza Deyhim, Dr.Hossein Gheleji, Dr.Hossein Gholami, Dr.Norooz Hashemzahi, Dr.Hamidreza Malek mohammadi, Dr.seyedmohammadreza seyednoorani, Dr.Mehdi Sobhaninejad

Publications: Publication of Social Sciences Tel: +982161362135-61362307

Editor: Mahmood Mahdavifar

[bazrasi.research@136.ir](mailto:bazrasi.research@136.ir)

Excutive Manager: Ameneh Kashani movahhed

[www.bazresi.ir](http://www.bazresi.ir)

Address: 6th Floor, GIO Headquarter, Gharani Crossroad, Taleghani St., Tehran, Iran

# Evaluation Knowledge Quarterly

35

## Articles

2017 Annual Report on the results of the activities of the institution of the Human rights ombudsman of Bosni and Herzegovina

Annual report of Hawaii Ombudsman for fiscal year 2016-2017

U.k. Parliamentary and Health service Ombudsman: Introduction and Performance

Annual Report of the Office of the Canadian Taxpayers' Ombudsman (2017)

The Corrupt Practices Investigation Bureau of Singapore

A Glimpse into the Ombudsman of the Republic of Ireland and Its 2017 Annual Report

Ombudsman's Annual Report of Hong Kong (2018)

A review of the missions and activities of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman of America (2017)

