

گزارش پستی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

۹۵

چکیده سخنرانی‌های یازدهمین کنفرانس
بین‌المللی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
تایلند - بانکوک

۲۰۱۶/۱۳۹۵



گزارش پژوهش

سال دهم، شماره ۹۵، فروردین ۱۳۹۶

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نام گزارش: چکیده سخنرانی‌های یازدهمین کنفرانس بین‌المللی مؤسسه آمبودزمان

بین‌المللی - تایلند، بانکوک، ۱۳۹۵/۲۰۱۶

مترجم: آیت باقری باباکندی

شمارگان: ۳۰۰

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: فروردین ۱۳۹۶

مطالب مندرج در این گزارش نشانگر دیدگاه نویسندگان آن است و لزوماً نمایانگر دیدگاه سازمان بازرسی کل کشور نیست.

کلیه حقوق مربوط به این گزارش به سازمان بازرسی کل کشور تعلق دارد و هرگونه

انتشار مطالب آن بدون کسب اجازه از سازمان، غیرمجاز است.

فهرست مطالب

۷.....	اشاره
۹.....	بخش اول: نگاهی به یازدهمین کنفرانس مؤسسه آموذزمان بین‌المللی
۱۰.....	مؤسسه آموذزمان بین‌المللی در یک نگاه
۱۶.....	فعالیت‌های آموزشی و تحقیقاتی مؤسسه
۲۱.....	انتشارات
۲۲.....	تعاملات سازمان بازرسی کل کشور و مؤسسه آموذزمان بین‌المللی
۲۳.....	اهداف سازمان بازرسی کل کشور از حضور و مشارکت در کنفرانس
۲۵.....	نقشه راهبردی مؤسسه آموذزمان بین‌المللی ۲۰۲۰-۲۰۱۶
۳۳.....	بیانیه بانکوک
۵۳.....	بخش دوم: سخنرانی رئیس سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران
۵۷.....	بخش سوم: خلاصه‌ای از سخنرانی‌های مسئولان آموذزمان‌های کشورهای حاضر
۵۸.....	سخنرانی ویدهاوات راجانتانوم، رئیس اداره آموذزمان تایلند
۶۱.....	سخنرانی کانی لاو، آموذزمان هنگ‌کنگ
۶۳.....	سخنرانی آرلن بروک، مدیر مرکز تحقیقات آموذزمان آفریقا
۶۶.....	سخنرانی لیندا س. ریف، استاد دانشکده حقوق دانشگاه آلبرتا، ادمنتون کانادا
۷۰.....	سخنرانی کانسولو اولورا تراوینو، دبیر کل دبیرخانه اجرایی کمیسیون حقوق بشر مکزیک
۷۱.....	سخنرانی فلورنس سیمبری-جاکو، نماینده ویژه اتحادیه جهانی نهادهای ملی حقوق بشر
۷۶.....	سخنرانی کالین نیو ای ام، آموذزمان اداره آموذزمان مشترک المنافع استرالیا
۸۰.....	سخنرانی جی پل دویی، آموذزمان انتاریو کانادا

- سخنرانی ماهیتو شیندو، کارآموز فوق دکترا و فارغ‌التحصیل دانشکده حقوق دانشگاه کیوتو..... ۸۴
- سخنرانی نیکولا ویلیامز، آموذزمان رسیدگی به شکایات نیروهای مسلح بریتانیا..... ۸۸
- سخنرانی دکتر پو - یا چانگ، رئیس اداره کنترل تایوان ۹۰
- سخنرانی سلمان فاروقی، آموذزمان فدرال پاکستان، رئیس منطقه آسیای مؤسسه آموذزمان بین‌المللی، رئیس انجمن آموذزمان آسیایی ۹۴
- سخنرانی جین ماری هانسن، بازرس اداره آموذزمان بازنشستگی بلژیک ۹۸
- سخنرانی لشل ابل سوحلان، بازرس اداره آموذزمان لسوتو ۱۰۲
- سخنرانی کیون-هو شین، کمیسیونر دائمی کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی کره ۱۰۶
- سخنرانی بن بولکند، مشاور نهادهای ملی حقوق بشری انجمن پیشگیری از شکنجه ۱۰۹
- سخنرانی دکتر اوتیند آمولو، رئیس و آموذزمان جمهوری کنیا کمیسیون عدالت اداری کنیا ۱۱۱
- سخنرانی پروفیسور سیراچا وونگ سارایانکا، رئیس سابق اداره آموذزمان تایلند ۱۱۸
- سخنرانی گرتروید برینک، بازرس هیأت آموذزمان اتریش ۱۲۰
- سخنرانی حیلمی جاشاری، بازرس اداره آموذزمان کوزوو ۱۲۴
- سخنرانی دایان دی ولبورن، بازرس اداره آموذزمان اهایو، ایالات‌متحده آمریکا ۱۲۷
- سخنرانی پیتر تیندال، بازرس اداره آموذزمان و اطلاعات ایرلند ۱۲۹
- سخنرانی پار-های-کیون، مدیر بخش بازرسی و سیاست‌گذاری افشای منافع عمومی ۱۳۳
- سخنرانی لیت انسی استفانسون، بازرس اداره آموذزمان ترینیداد و توباگو ۱۳۴
- سخنرانی ر. جی. آ. آردوین آکا نیلادا آردوین، رئیس انجمن کارائیب ۱۳۷
- سخنرانی لوسیا فرانچینی، آموذزمان منطقه تسکونی ایتالیا ۱۴۰
- سخنرانی ویتوتاس والتیناویچیس، مدیر ارتباطات اداره آموذزمان های پارلمان لیتوانی ۱۴۳
- سخنرانی راکساگچا چاپیچای، دبیر کل و سخنگوی اداره آموذزمان تایلند ۱۴۵

اشاره

سازمان بازرسی کل کشور در سال ۲۰۰۷ میلادی برابر با سال ۱۳۸۶ شمسی، به نمایندگی از جمهوری اسلامی ایران به عضویت دائم مؤسسه آموذزمان بین‌المللی درآمد و از همان سال تاکنون در تمامی جلسات اعضای منطقه آسیایی مؤسسه حضور داشته و نقش فعالی در کنفرانس‌های جهانی نهادهای آموذزمانی که هر چهار سال یکبار در یکی از کشورهای عضو مؤسسه برگزار می‌گردد، ایفا نموده است. یازدهمین کنفرانس این مؤسسه در سال ۲۰۱۶ میلادی مصادف با سال ۱۳۹۵ هجری شمسی در شهر بانکوک کشور تایلند برگزار شد.

نوشتار حاضر که به این مهم اختصاص دارد، از سه بخش اصلی تشکیل شده است. بخش اول به معرفی مؤسسه آموذزمان بین‌المللی و بیان ساختار، اهداف و عملکرد آن اشاره دارد، بخش دوم به سخنرانی ریاست محترم سازمان و بخش سوم به سخنرانی افراد حاضر در کنفرانس پرداخته است که شامل ارائه نقاط نظر و تجارب آموذزمان‌های کشورهای مختلف درمورد توسعه و بهبود ظرفیت نهادهای آموذزمانی می‌باشد.

خاطر نشان می‌شود بخش اول این گزارش توسط همکاران ارجمند ما در اداره امور بین‌الملل سازمان تهیه شده است که از ایشان تشکر و قدردانی می‌گردد.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

بخش اول:

نگاهی به یازدهمین

کنفرانس مؤسسه آموذ زمان بین المللی

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی^۱ در یک نگاه

در بیشتر کشورهای جهان نهادهای نظارتی با عنوان آمبودزمان تأسیس شده‌اند تا حاکمیت قانون، مبارزه با فساد و مدیریت خوب امور عمومی را به اجرا درآورند و مورد نظارت قرار دهند. نقش آمبودزمان حمایت از افراد در مقابل نقض حقوق آن‌ها، سوء استفاده از قدرت، تصمیمات غیر عادلانه و سوء مدیریت است. نهادهای آمبودزمان نقش مهم و روز افزونی در بهبود اداره عمومی ایفا می‌کنند و کنش‌های حکومت و مدیریت آن را به روی عموم بازتر و پاسخ‌گوتر می‌سازند. با عنایت به این نیاز و همچنین با توجه به لزوم کنش دسته‌جمعی در مقابل فساد و سوء مدیریت و نیز بین‌المللی شدن این گونه جرایم در قالب کارتل‌ها و گروه‌های مافیایی و سایر جرایم سازمان یافته، از دهه ۱۹۷۰ میلادی گرایشی جهانی نسبت به ایجاد همکاری میان آمبودزمان‌ها پدید آمد. این میل ناشی از جهانی شدن، به شکل‌گیری مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی انجامید. مؤسسه در گفتگو با سازمان‌های کلیدی بین‌المللی به‌عنوان یک عضو کامل در موضوعات و مشکلات مربوط به فساد در سطح بین‌المللی درگیر است. مؤسسه مکلف به بهبود و توسعه مفهوم مقابله با فساد است و این وظیفه را به شیوه‌های متنوعی انجام می‌دهد. این نهاد توسعه و ایجاد آمبودزمان‌ها را در جاهایی که فاقد این نهاد هستند تشویق می‌کند؛ پروژه‌های تحقیقاتی در زمینه مقابله با فساد را تأمین مالی می‌نماید؛ آموزش را مهیا می‌سازد و تبادل اطلاعات و یادگیری مشترک را بهبود می‌بخشد. مؤسسه به‌عنوان تنها ارگان بین‌المللی نماینده آمبودزمان‌ها، به حوزه سیاست رسیدگی می‌کند که برای اعضایش اهمیت خاصی دارند و بنابراین در بهبود خدمات عمومی در سراسر جهان مشارکت دارد. مقابله با فساد به‌عنوان ایده‌ی بنیادین مؤسسه، رسیدگی عینی و مستقل به شکایات را طلب می‌کند و از این طریق به اصلاح بی‌عدالتی‌هایی که ریشه در سوء مدیریت فردی دارند یاری می‌رساند. اهمیت عینی

دیگر مؤسسه، بهبود وضعیت خدمات عمومی با تضمین این مسأله است که نواقص سیستمی شناسایی و اصلاح می‌شوند.

• اصول

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی خود را ملزم به اصول زیر می‌داند:

- ۱- نمایندگی جهانی: این نهاد دارای بیش از ۱۵۵ سازمان عضو است و قصد دارد حوزه صلاحیت سازمانی خود را به‌صورت عملی از سطح بین‌المللی به سطح جهانی ارتقا دهد. بنابراین در سال‌های فعالیت خود همواره تلاش داشته است سازمان‌های ملی و منطقه‌ای بیشتری را تحت پوشش قرار دهد.
- ۲- کمک مستقیم و غیر اداری از طریق آموزش رایگان به سازمان‌های عضو و کارکنان آن‌ها و همچنین از طریق یارانه‌های منطقه‌ای
- ۳- کمک به ساخت و ایجاد آمبودزمان‌های عمومی پاسخ‌گو و کارآمد
- ۴- کار کارشناسی ارزشمند در زمینه حکمرانی خوب و حاکمیت قانون
- ۵- منافع اعضا: آموزش رایگان، تأمین مالی پروژه‌های فردی در مناطق تحت پوشش و دسترسی رایگان به پژوهش‌های بین‌المللی مقابله با فساد

• اهداف

سه سند عمده یعنی اساسنامه مؤسسه، قطعنامه شورای امنیت و اعلامیه پاریس، راهنمای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در تعریف اهدافش بوده‌اند. مقررات از جمله اصول پاریس و قطعنامه شورای امنیت در مورد نقش مقابله با فساد، هدف بنیادین مؤسسه را تصدیق و مجموعه‌ای از اصول را به دقت تشریح می‌کنند که اصول مرتبط با وضعیت سازمان‌های ملی را جهت بهبود و حمایت از حقوق بشر بازتاب می‌دهند. براساس اساسنامه، مؤسسه اهداف زیر را دنبال می‌کند:

- ۱- ارتقای مفهوم آمبودزمان و توسعه آن در سراسر جهان

۲- افزایش مشارکت‌های منطقه‌ای در فعالیت‌های مؤسسه و توسعه بخش‌های

منطقه‌ای آن با هدف مرکزیت‌زدایی از فعالیت‌ها

۳- توسعه و اجرای برنامه‌هایی که تبادل اطلاعات و تجارب میان سازمان‌های

آمبودزمان در سراسر جهان را ممکن می‌سازد و پیشرفت حرفه‌ای آن‌ها از

طریق همکاری را تشویق می‌کند.

۴- حمایت از خودگردانی و استقلال اعضا و تشویق فهم و کمک متقابل میان

آن‌ها

۵- گسترش و اجرای برنامه‌های آموزشی برای سازمان‌های آمبودزمان، کارکنان

این سازمان‌ها و سایر افراد ذی‌نفع

۶- تشویق و حمایت از تحقیقات در مؤسسه

۷- گردآوری، بایگانی و انتشار اطلاعات و داده‌های تحقیقاتی پیرامون این

مؤسسه

۸- فراهم آوردن کمک هزینه‌های تحصیلی و سایر حمایت‌های مالی از افراد در

سراسر جهان برای تشویق گسترش مفهوم آمبودزمان و مطالعه و تحقیق در

این مؤسسه

۹- برنامه‌ریزی، هماهنگ‌سازی و نظارت بر کنفرانس‌های بین‌المللی مؤسسه

۱۰- ایجاد ترتیبات لازم با سایر سازمان‌هایی که در حوزه‌های مشابه یا مرتبط با

فعالیت‌های مؤسسه فعال هستند. این ترتیبات نباید ناقض استقلال و اهداف

مؤسسه باشند.

۱۱- بر عهده گرفتن سایر مواردی که برای نیل به اهداف مؤسسه ضروری

هستند.

بر اساس ماده ۱۴ اساسنامه، مؤسسه و اعضای آن در تعقیب اهداف خود، ملزم به

توجه و رعایت این اصول هستند: احترام به حقوق بشر و آزادی‌های اساسی، التزام به

حاکمیت قانون، عدالت مدیریتی و انصاف رویه‌ای در سازمان‌های عمومی، دموکراسی مؤثر، حکومت آزاد و پاسخگو و دسترسی به عدالت برای همه.

• ساختار

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی که در سال ۱۹۷۸ میلادی تأسیس شد، تنها سازمان جهانی برای همکاری بیش از ۱۵۵ نهاد آمبودزمان مستقل از بیش از ۹۰ کشور سراسر جهان است. این مؤسسه، نهادی است که در قالب شش زیر مجموعه منطقه‌ای آفریقا، آسیا، استرالیا و پاسفیک، اروپا، آمریکای لاتین و کارائیب و آمریکای شمالی سازماندهی شده است. بر اساس ماده ۱۱ اساسنامه، رئیس، معاون اول، معاون دوم و خزانه‌دار مؤسسه، هیأت مدیره آن را تشکیل می‌دهند که عالی‌ترین رکن مؤسسه است. با پیوستن دبیر کل به این هیأت، کمیته اجرایی شکل می‌گیرد. کمیته اجرایی وظیفه پذیرش اعضای جدید و نظارت بر مناطق شش‌گانه مؤسسه را بر عهده دارد. در رأس دبیرخانه به‌عنوان بازوی اداری و عملیاتی مؤسسه، دبیر کل قرار دارد و به رئیس مؤسسه پاسخ‌گو است بر اساس ماده ۴ اساسنامه، زبان‌های رسمی مؤسسه، انگلیسی، فرانسوی و اسپانیولی هستند. این مسأله در اکتبر ۱۹۹۶ میلادی به تصویب رسید. از این سه زبان در فعالیت‌ها و اسناد مؤسسه استفاده می‌شود. مقر سازمان ابتدا در آلبرتای کانادا واقع بود که در سال ۲۰۰۹ میلادی به وین انتقال یافت.

کنفرانس‌های مؤسسه هر چهار سال یکبار برگزار می‌شوند. اساسنامه مؤسسه چنین دوره‌ی زمانی را مقرر داشته است. بر اساس ماده ۱۴ اساسنامه باید حداقل هر چهار سال یکبار، گردهمایی منظمی از اعضای صاحب حق رأی (مجمع عمومی) مقارن با هر کنفرانس آمبودزمان بین‌المللی برگزار شود. در این کنفرانس‌ها در مورد جهت‌گیری‌های آتی، تصمیمات حرفه‌ای سازمان و تغییرات اساسنامه‌ای آن بحث و گفتگو شده و تصمیم گرفته می‌شود. تاکنون ۱۱ دوره از این کنفرانس‌ها برگزار شده است که محل برگزاری آن‌ها به ترتیب در ادمونتون کانادا (۱۹۷۸)، بیت‌المقدس در سرزمین‌های

اشغالی (۱۹۸۰)، استکهلم سوئد (۱۹۸۴)، کانبرای استرالیا (۱۹۸۸)، وین اتریش (۱۹۹۲)، بونوس آیرس آرژانتین (۱۹۹۶)، دوربان آفریقای جنوبی (۲۰۰۰)، کبک کانادا (۲۰۰۴)، استکهلم سوئد (۲۰۰۹)، ولینگتون نیوزیلند (۲۰۱۲) و بانکوک تایلند (۲۰۱۶) بوده است. دهمین کنفرانس بین‌المللی مؤسسه، مسیر قدرتمندسازی بیشتر این سازمان را به‌عنوان نهاد پیشرو در جامعه آمبوزمان‌ها هموار ساخت.

• عضویت

در ماده ۶ اساسنامه، شرایط پذیرش عضو جدید قید شده است. متقاضیان عضویت در مؤسسه باید فرم تقاضانامه این سازمان را برای دبیرخانه ارسال کنند. دبیرخانه پیش از دریافت تقاضانامه، قبل از آن که متقاضی را به کمیته اجرایی ارجاع دهد، با دبیر بخش منطقه‌ای که سازمان متقاضی در آن واقع شده است مشورت خواهد کرد. سپس کمیته اجرایی پیش از تصمیم‌گیری در مورد عضویت متقاضی به هیأت مدیره در این زمینه مشورت خواهد داد. لازم به ذکر است که سازمان متقاضی عضویت باید همراه با تقاضانامه خود، اسناد قانونی که تأسیس آن سازمان را مشروع ساخته و میزان اختیارات و تکالیف آن را مشخص کرده است به دبیرخانه ارسال نماید. اسناد مذکور این امکان را به کمیته عضو می‌دهد تا دریابد که آیا متقاضی با معیارهای اساسنامه مؤسسه همخوانی دارد یا خیر؟ این اسناد باید به یکی از سه زبان رسمی و مقبول مؤسسه آماده شده باشند.

هر عضو موظف است حق عضویت سالیانه‌ای را به مؤسسه پرداخت نماید که میزان آن بر اساس نوع عضویت فرق می‌کند. اگر عضو به دلیل مشکلات مالی و اقتصادی لاینحل قادر به پرداخت حق عضویت نباشد، کمیته اجرایی این مؤسسه این اختیار را دارد که تخفیفاتی را برای آن لحاظ کند. سازمان‌های خواهان تخفیف در حق عضویت باید درخواست‌های خود را با قائم مقام شاخه منطقه‌ای خود یا دبیرخانه مؤسسه در میان

بگذارند. اعضای سازمانی و اعضای وابسته به صورت رایگان همه آثاری را که مؤسسه منتشر می‌کند دریافت می‌دارند.

مؤسسه آموذمان بین‌المللی در اجرای وظایف و نقش خود به دنبال ایجاد تعادل میان دو هدف کلیدی بوده است که غایت و عملکرد آن را شکل می‌دهد. هدف اول فراگیری است. این نهاد طیف گسترده‌ای از آموذمان‌ها را شناسایی می‌کند که بازتاب بخش وسیعی از کشورها و مناطقی هستند که دفاتر منفرد ضد فساد در آن‌ها فعال می‌باشد. مدل‌های متفاوت قانون‌گذاری و پاسخ‌گویی زیر بنای دفاتر آموذمان هستند که در شرف تأسیس‌اند. این امر می‌تواند بازتاب فرهنگ‌ها و ترتیبات مندرج در قوانین اساسی مختلف باشد. بنابراین مؤسسه خواهان بازتاب این تنوع در میان اعضای خویش است. دومین هدف مؤسسه تسهیل نقش ضد فساد و حفاظت از ارزش‌های بنیادین استقلال، عینیت و انصاف است که زیر بنای هر نهاد آموذمان هستند و عملکرد عمده آن را تعریف می‌کنند.

در این مؤسسه پنج نوع عضویت از یکدیگر تفکیک شده‌اند:

۱- **اعضای سازمانی:** اعضای سازمانی مرکب از دفاتر آموذمان هستند که

ممکن است عناوین متفاوتی داشته باشند. این اعضا دارای حق رأی در پذیرش اعضای جدید هستند.

۲- **اعضای وابسته:** این نوع عضویت شامل افراد و سازمان‌هایی می‌شود که

علاقه‌مند یا درگیر فعالیت‌های آموذمانی و ضد فساد هستند ولی صلاحیت اعضای سازمانی را ندارند.

۳- **اعضای افتخاری:** هیأت مدیره مؤسسه این اعضا را منصوب می‌کند. آنان

افرادی منتخب هستند که کمک‌های ارزشمندی به توسعه و ترویج مفهوم آموذمان و مقابله با فساد کرده‌اند.

- ۴- **اعضای فردی:** این گروه شامل افرادی هستند که صلاحیت اعضای سازمانی را ندارند و یا کارکنان سازمان‌های آموذزمان هستند که علاقه‌مند به فعالیت‌ها، بورسیه‌ها و کتابخانه‌های مؤسسه هستند.
- ۵- **اعضای کتابخانه‌ای:** تعدادی کتابخانه در سراسر جهان هستند که در انتشارات مؤسسه عضویت دارند و متون منتشره برای آن‌ها ارسال می‌شود. این اعضا با عنوان اعضای کتابخانه‌ای دسته‌بندی شده‌اند.

فعالیت‌های آموزشی و تحقیقاتی مؤسسه

این نهاد در تلاش برای تمرکز بر حکمرانی خوب و ظرفیت‌سازی، به سه شیوه آموزش، تحقیق و یارانه‌های منطقه‌ای برای پروژه‌ها از اعضای خود حمایت می‌کند:



(۱) آموزش

دبیرخانه مؤسسه در وین اتریش از نوامبر سال ۲۰۱۰ میلادی میزبان ابتکارات آموزشی متنوعی بوده است و با پیشنهادهای آموزشی موفق شده است پیوندهای نزدیکی با آموذزمان‌های شناخته شده‌ای مانند آموذزمان انتاریو در کانادا، دانشگاه کوین مارگارت اسکاتلند، آموذزمان نیوساوت ولز در استرالیا و آکادمی بین‌المللی ضد فساد که در وین مستقر است برقرار کند. این نهاد بر اثر بازخوردهای مثبتی که در این زمینه از اعضای

خویش دریافت داشته، برنامه‌های آموزشی را در مقر وین راه‌اندازی نموده است و قصد دارد در آینده‌ای نزدیک این خدمات را در بخش‌های منطقه‌ای خود نیز ارائه کند. هدف مؤسسه از برگزاری کارگاه‌ها و سمینارهای آموزشی، کمک به بهبود وضعیت دفاتر آمبودمان در کشورهایی است که دموکراسی‌های نوپایی دارند و یا در حال اصلاح روندهای سیاسی داخلی خود هستند. هیأت مدیره این مؤسسه براساس این جهت‌گیری از دفاتر آمبودمان در سراسر جهان حمایت می‌کند و به آن‌ها مشاوره می‌دهد. همچنین این کمک‌ها شامل کشورهایی هم می‌شوند که قصد دارند آمبودمان‌های مختص خود را ایجاد کنند.

از سال ۲۰۰۹ میلادی تاکنون دویست نفر از مدیران ارشد آمبودمان‌ها از قریب به چهل کشور از آموزش‌های مؤسسه منتفع شده‌اند. بازخوردهای مثبت این برنامه‌ها، مؤسسه را تشویق کرده است که سطح و کیفیت آموزش‌های خود را ارتقا بخشد. از سال ۲۰۱۰ میلادی مؤسسه از ابتکارات آموزشی حمایت کرده و یا آن‌ها را میزبانی نموده است. این دوره‌های آموزشی به‌صورت رایگان به همه اعضا ارائه شده است و آن‌ها را قادر خواهد ساخت تا تحقیق مؤثر و تکنیک‌های مدیریت شکایات را تمرین کنند.



دوره‌های آموزشی سال ۲۰۱۰ میلادی: مؤسسه در نوامبر این سال و در وین دوره‌ای را با عنوان «دندان‌هایتان را تیز کنید» با کمک آمبودزمان انتاریو کانادا برگزار کرد. این برنامه آموزشی که برای کارکنان آمبودزمان‌ها طراحی شده بود، بر تحقیقات نظام‌مند تمرکز داشت سی و هشت نفر از کارکنان آمبودزمان‌ها از هفده کشور مختلف در این برنامه آموزشی مشارکت داشتند. مؤسسه موفق شد منابع لازم برای پنج بورسیه را تأمین کند تا این بورسیه‌ها در اختیار اعضای سازمان‌هایی قرار گیرد که منابع محدودی داشتند.

دوره‌های آموزشی سال ۲۰۱۱ میلادی: دوره‌ای که در ژوئن این سال در وین برگزار شد، عنوانی مشابه دوره سال قبل داشت و آمبودزمان انتاریو کانادا نیز مسئولیت اجرای آن را بر عهده گرفت. در این دوره سه روزه نیز به موضوعات مرتبط با تحقیقات آمبودزمانی و ضد فساد همچون روش‌های مصاحبه مؤثر، بازیابی مستندات مرتبط، نگهداری از شواهد، گزارش نویسی و استفاده از شبکه‌های اجتماعی پرداخته شد. ۳۷ نفر از ۲۳ کشور مختلف در این دوره حضور داشتند. مؤسسه موفق شد با همکاری شهرداری وین ۹ بورسیه جدید را به کارکنان سازمان‌هایی که منابع مالی محدودی داشتند اعطا کند. در ماه اکتبر این نهاد با کمک همکار کانادایی خود دوره مشابهی را در حاشیه سی و دومین کنفرانس سالانه انجمن آمبودزمان ایالات متحده آمریکا در جکسونویل فلوریدا برگزار نمود؛ ۲۳ نفر کارشناس از ۶ کشور در این دوره حضور یافتند.

دوره‌های آموزشی سال ۲۰۱۲ میلادی: مؤسسه در ماه می این سال برگزاری دوره‌ای را با عنوان «شکایات نامعقول و مدیریت مؤثر شکایات» در هنگ کنگ و ماکائو ترتیب داد. آمبودزمان استرالیا نهاد همکار مؤسسه در برگزاری این دوره بود. مؤسسه منابع مالی لازم برای کارگاه‌های آموزشی این دوره را که دفتر آمبودزمان هنگ کنگ و کمیسرین ضد فساد ماکائو آن را میزبانی می‌کردند تأمین نمود. در این دوره استراتژی‌ها و مهارت‌های زبانی لازم برای مدیریت شکایات نامعقول و همچنین عناصر اساسی و

بهترین روش‌های مدیریت شکایات به مشارکت‌کنندگان آموزش داده شد. در ماه سپتامبر دانشگاه کوین مارگارت، سمیناری را با عنوان «رویه‌های مدیریت شکایات» برگزار نمود. دانشگاه مذکور این دوره آموزشی را به‌صورت سفارشی برای مؤسسه طراحی کرده بود. ارزیابی شکایات، تحقیق مؤثر، عمل براساس یافته‌ها و گزارش‌نویسی و ارتباطات مؤثر از جمله موضوعاتی بودند که در این دوره به حضار آموزش داده شد. مؤسسه در ماه نوامبر بار دیگر دوره آموزشی «دندان‌هایتان را تیز کنید» را این بار در نیوزیلند برگزار نمود.

دوره‌های آموزشی سال ۲۰۱۳ میلادی: دانشگاه کوین مارگارت در ماه آوریل، سمینار آموزشی «رویه‌های مدیریت شکایات» را این بار در بانکوک تایلند برگزار ساخت. آمبودزمان تایلند به مناسبت سیزدهمین سالگرد تأسیس خود میزبانی سمینار را بر عهده داشت. ۷۰ نفر هنرآموزی که در این دوره حضور داشتند، این شانس را یافتند که به دانش خود در مورد رویه‌های تحقیقاتی، به اشتراک گذاشتن این دانش و شبکه‌سازی با همکارانشان که زمینه‌های قانونی و فرهنگی متفاوتی دارند بیفزایند. در سپتامبر همین سال، مؤسسه برای نخستین بار دوره‌ای آموزشی را با همکاری آکادمی بین‌المللی ضدفساد در شهر وین ترتیب داد. این آکادمی سازمانی بین‌المللی است که در زمینه مبارزه با فساد به تحقیق و آموزش مشغول است. این دوره به منظور بهبود و ارتقای مهارت‌های کارکنان آمبودزمان‌ها طراحی شده بود که وظیفه مبارزه با فساد به آن‌ها محول شده است. ۳۰ نفر از ۲۱ کشور برای شرکت در این دوره گردهم آمده بودند. در ماه نوامبر، مؤسسه برای نخستین بار دوره «دندان‌هایتان را تیز کنید» را برای اعضای شاخه منطقه آفریقایی خود برگزار کرد. کمیسیون تحقیقات زامبیا با حمایت مالی مؤسسه و مرکز تحقیقات آمبودزمان آفریقا میزبان این دوره بودند. در این دوره ۸۰ نفر از ۲۰ کشور آفریقایی حضور داشتند که انگلیسی زبان و فرانسوی زبان بودند.

دوره‌های آموزشی سال ۲۰۱۴: در ماه آوریل این سال، با حمایت بانک جهانی، سازمان شراکت حکومت آزاد و مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، سمیناری آنلاین با عنوان «دادآوری و حکومت آزاد» به زبان انگلیسی برگزار شد. هشتاد نفر از سراسر جهان به صورت فعال در مباحث شرکت داشتند. در ماه می سمینار آنلاین دیگری با همین عنوان ولی به زبان اسپانیولی درباره نقش آمبودزمان‌ها در زمینه حکومت آزاد برگزار گردید.

دوره‌های آموزشی سال ۲۰۱۵: مؤسسه در سال ۲۰۱۵ سمینارهای آموزشی با عنوان «شاکیان نامعقول» را با همکاری انجمن آمبودزمان آسیایی برگزار کرد میزبانی این سمینار را آمبودزمان تایلند برعهده داشت. در ماه می سال ۲۰۱۵ سمینار «آموزش ضد فساد» به میزبانی آمبودزمان آنتیگوآ و باربودا برگزار شد.

۲) پژوهش

مؤسسه به اجرای پروژه‌های تحقیقاتی کمک می‌کند که بنیانی برای تبادل بیشتر بهترین رویه‌ها میان سازمان‌های عضو خواهند شد و اطلاعات جامعی در باب سایر اعضای این نهاد به اعضای تازه وارد ارائه خواهند داد. «بررسی مقایسه‌ای آمبودزمان‌های آسیایی» و «بررسی مقایسه‌ای آمبودزمان‌های استرالیا و اقیانوسیه» دو نمونه از عناوین پژوهش‌هایی هستند که این مؤسسه تاکنون انجام داده است.

۳) یارانه‌های منطقه‌ای

کمیته اجرایی مؤسسه با استفاده از حق عضویت پرداختی اعضا قادر است به پروژه‌های شفاف‌سازی مالی در سطوح منطقه‌ای کمک‌های مالی کند. به‌عنوان نمونه این ارگان در سال ۲۰۱۱ میلادی از میان طرح‌های پیشنهادی بسیاری که از طرف پنج منطقه سازمان به این کمیته ارائه گردید، شش مورد آن‌ها را انتخاب نمود. بیشتر این پروژه‌ها در ارتباط با ابتکارات آموزشی یا ارتباطات عمومی یا فعالیت‌های تحقیقاتی بودند. مؤسسه به‌منظور حمایت از بخش‌های منطقه‌ای خود یارانه‌هایی را به آن‌ها اختصاص

داده است و با این یارانه‌ها توانسته است جمعاً پانزده پروژه متفاوت و چندین سمینار و کارگاه آموزشی را در سراسر جهان به مرحله اجرا درآورد. تعداد روزافزون تقاضاها برای یارانه‌های منطقه‌ای در هر سال، اهمیت و افزایش نیاز به تأمین مالی مستقیم در مناطق را نشان می‌دهد. علاوه بر این، مؤسسه قادر است به‌صورت مستقیم از پروژه‌هایی که در زمینه مدیریت خوب به اجرا درمی‌آیند حمایت کند.

انتشارات:

مؤسسه فعالیت‌های انتشاراتی متعددی را در دوره حیات خود تجربه کرده است. این فعالیت‌ها شامل موارد زیر هستند:

۱- کتاب سال آمبودزمان: مؤسسه این اثر را با کمک انتشارات مارتینوس نیچهوف منتشر می‌کند.

۲- آثار مناسبی: این آثار مکتوب به مناسبت‌های مختلف و به‌صورت گاه‌نامه منتشر می‌شوند.

۳- خبرنامه مؤسسه: این خبرنامه به‌صورت فصلنامه منتشر می‌شود.

۴- کتاب‌ها: این کتاب‌ها عمدتاً حاوی مقالات و مطالبی هستند که در کنفرانس‌ها ارائه شده‌اند و یا مدیریت دفاتر آمبودزمان‌ها آن‌ها را تولید کرده است.

علاوه بر این مؤسسه دارای کتابخانه و مرکز اسنادی است که تک‌نگاری‌ها، مقالات و گزارش‌های سالانه و قانونی دبیرخانه در آن نگهداری می‌شوند. این کتابخانه و مرکز اسناد در دانشگاه آلبرتای کانادا واقع شده است.



تعاملات سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و مؤسسه آمبودزمان

بین‌المللی

سازمان بازرسی کل کشور در سال ۲۰۰۷ میلادی برابر با سال ۱۳۸۶ شمسی، به نمایندگی از جمهوری اسلامی ایران به عضویت دائم مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی درآمده و از همان سال تاکنون در تمامی جلسات اعضای منطقه آسیایی مؤسسه حضور داشته و نقش فعالی در کنفرانس‌های جهانی نهادهای آمبودزمانی که هر چهار سال یکبار در یکی از کشورهای عضو مؤسسه برگزار می‌گردد ایفا نموده است. یازدهمین کنفرانس این مؤسسه در سال جاری میلادی مصادف با سال ۱۳۹۵ هجری شمسی در شهر بانکوک کشور تایلند برگزار شد. در این کنفرانس هیأتی از سازمان بازرسی کل کشور به ریاست قاضی سراج، رئیس سازمان بازرسی کل کشور و همراهی آقایان علی کرمی بازرس کل استان آذربایجان شرقی و رئیس منطقه ۵ بازرسی کشور و دکتر منصور آقامحمدی معاون دفتر ریاست و همکاری‌های بین‌المللی سازمان مشارکت نمودند.

رئیس سازمان بازرسی کل کشور در این کنفرانس با ارائه سخنرانی در یکی از اجلاس‌های عمومی به تشریح آخرین نظرات و دستاوردهای سازمان بازرسی

درخصوص ارزیابی فعالیت‌های آموذمانی و ضد فساد با استفاده از شاخص‌های جهانی و منطقه‌ای مشترک میان کشورها پرداختند. همچنین در حاشیه این اجلاس براساس هماهنگی‌های به‌عمل آمده یادداشت تفاهم همکاری‌های مشترک میان سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و وزارت کشور و ارتباطات (آموذمان) ژاپن در حوزه همکاری‌های آموذمانی، نظارت و بازرسی و مبارزه با فساد به امضا رسید. گزارش پیش رو شرح مبسوط اقدامات و فعالیت‌های انجام شده در مدت یک هفته برگزاری این کنفرانس است.



اهداف سازمان بازرسی کل کشور از حضور و مشارکت در یازدهمین کنفرانس جهانی مؤسسه آموذمان بین‌المللی

۱. ارائه آخرین نظرات و دستاوردهای جمهوری اسلامی ایران درخصوص اقدامات در حوزه فعالیت‌های آموذمانی، رسیدگی مؤثر به شکایات مردمی و نظارت و بازرسی
۲. آگاهی از فعالیت‌ها و اقدامات دیگر کشورها در حوزه فعالیت‌های آموذمانی و رسیدگی به شکایات مردمی

۳. گسترش روابط دوجانبه و چند جانبه در حوزه‌های مورد توافق با کشورهای حاضر در کنفرانس
۴. شرکت در جلسه مجمع عمومی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
۵. شرکت در جلسه اعضای منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
۶. امضای یادداشت تفاهم همکاری مشترک با وزارت کشور و ارتباطات (آمبودزمان) ژاپن



نقشه راهبردی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی ۲۰۲۰-۲۰۱۶- ارائه شده در مجمع

عمومی بانکوک، نوامبر ۲۰۱۶

مجمع عمومی که در نوامبر ۲۰۱۲ در ولینگتون برگزار شد توسعه نقشه راهبردی بلندمدت‌تری را تأیید کردند تا فعالیت‌های مؤسسه را هدایت نموده و کمک کند که در سال‌های آتی کار خود را متمرکز انجام دهد. سند حاضر اولین نقشه راهبردی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را شامل می‌شود. این نقشه راهبردی دوره ۴ ساله میان دو مجمع عمومی را پوشش می‌دهد، مثلاً از ۲۰۱۶ تا ۲۰۲۰ و در ۱۵ نوامبر ۲۰۱۶ در مجمع عمومی عرضه شد.

مأموریت و بینش مؤسسه به ارزش‌های اصلی مبنی بر استقلال، هدمندی و عدالت پایبند است و می‌توان آن‌ها را مبانی این نقشه به‌شمار آورد، اما اهداف راهبردی مشخص‌شده باید مهم‌ترین اولویت‌های مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در نظر گرفته شوند و از این رو فعالیت‌های سازمان را در چهار سال آینده هدایت کنند.

سند حاضر به‌عنوان مسیری عمومی تفسیر می‌شود که باید در چهار سال آینده در آن‌ها گام برداشت؛ نقشه‌ها و پروژه‌های جزئی برای اجرای اولویت‌ها و اهداف متفاوت توسط هیأت مدیره مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، تعریف خواهند شد و توسعه خواهند یافت و ممکن است در طول زمان تغییر کنند تا رویدادهای در حال ظهور، امکان و منابع را انعکاس دهند. اهداف راهبردی اصلی عملکرد مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را در چهار سال آینده هدایت خواهند کرد و با جزئیات بیشتر در این سند مشخص شده‌اند. دبیرخانه عمومی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی می‌خواهد فعالیت‌های خود را با دستیابی به این اهداف هماهنگ کند و مأموریت و ارزش‌های اصلی آن را مدنظر قرار دهد. هیأت مدیره و دبیرخانه عمومی برای اجرای نقشه راهبردی، مسئولیت مشترک دارند و امکان‌پذیری و منابع موجود را در کنار پیشرفت‌های جدید در نظر می‌گیرند.

مأموریت و بینش

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی مشتاق افزایش حضور، توسعه تأثیرگذاری و افزایش قدرت خود است و همچنین می‌خواهد گروه مقتدر در مسائل آمبودزمانی در سراسر جهان باشد. این نهاد می‌کوشد به‌عنوان صدای نهادهای آمبودزمان در جامعه بین‌الملل شناخته شود.

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی متعهد است که مفهوم آمبودزمان را ارتقا دهد و ایجاد نهادهای آمبودزمان را در هر جایی که نیستند، تشویق کند، تا بهترین عملکرد و ابداع را حاصل کند، یادگیری مشترک و تبادل اطلاعات را از طریق کنفرانس‌ها و اقدامات آموزشی تسهیل و تسریع کند، بودجه تحقیقات و پروژه‌های منطقه‌ای درباره موضوعات مربوط به آمبودزمان را تأمین کند، از همکاران در سطح بین‌الملل حمایت کند، به ویژه زمانی که تحت شرایط چالش‌انگیز مشغول به کار هستند، به موضوعات مربوط به آمبودزمان بپردازد و حوزه‌های سیاست‌گذاری را که دارای اهمیت خاصی برای اعضایش هستند در نظر بگیرد و سازمانی واقعاً بین‌المللی یعنی چندزبان و کثرت‌گرا باشد.

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی با مشارکت در سطح بین‌الملل و داشتن شرکای بین‌المللی به دنبال این است که دولت‌ها و بهره‌وران را نسبت به ارزش‌های اصلی خود و اهمیت عضویت در این مؤسسه را برجسته سازد.

اهداف راهبردی

هدف ۱: گسترش عضویت

هدف ۲: حمایت از آمبودزمان‌های تحت تهدید

هدف ۳: آموزش و تبادل

هدف ۴: ارتباط و انتشار

هدف ۵: سلامت مالی مناسب

هدف ۶: چالش‌های جدید

هدف راهبردی ۱: گسترش عضویت

یکی از ارزش‌هایی که هدف و کار مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را آشکار می‌سازد، جهان شمول بودن آن است. مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی تنوع نهادهای آمبودزمان را شناسایی کرده و تأیید می‌کند که مفاهیم و الگوهای مختلف در پاسخ به فرهنگ‌ها و سازوکارهای تأسیسی خاص توسعه یافته‌اند. با هدف تبدیل به سازمانی واقعاً کثرت‌گرا و بین‌المللی، مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی تنوع خود را در عضویت منعکس می‌کند و در عین حال از ارزش‌های اصلی خود که زیربنای الگوی آمبودزمان است، غافل نمی‌شود. برای گسترش عضویت، مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی رویکرد راهبردی زیر را پیشنهاد می‌دهد:

- تقویت همکاری با انجمن‌های آمبودزمان منطقه‌ای و همچنین سازمان‌های شریک بین‌المللی با امضای **یادداشت تفاهم**. نفوذ این همکاری برای اعمال نفوذ برای عضویت مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در منطقه و/یا سازمان مربوط.
- ادامه انتشار اطلاعات درباره کار مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی و مشوق‌ها و خدماتی که به اعضا ارائه می‌دهد، به‌منظور تأکید بر منافع و معناداری عضویت در آن.
- استفاده از **هیأت‌های منطقه‌ای** و دانش آن‌ها نسبت به همکاران در منطقه مربوط با این هدف.
- تلاش برای شناسایی نهادهای آمبودزمان خدمات عمومی تخصصی (مثلاً آمبودزمان‌های کودکان، آمبودزمان‌های پلیس و غیره) که شرایط عضویت را دارند و تشویق آن‌ها به پیوستن به مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی. در صورت وجود گروه‌بندی‌های تخصصی، با آن‌ها همکاری صورت گیرد تا نسبت به عضویت و یادداشت تفاهم احتمالی تشویق شوند.

- تبلیغ برنامه یارانه‌ای منطقه‌ای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی

به‌عنوان خدمتی آشکار برای آرمان آمبودزمان. سرمایه‌گذاری پولی در پروژه‌هایی که به توسعه مفهوم آمبودزمان می‌انجامد نه تنها به سود یک منطقه خاص است، بلکه ثابت شده که انطباق‌پذیر است و منافی برای گروه گسترده‌تری از اعضا دارد. از این برنامه به‌عنوان یک ابزار «فروش» استفاده شود تا اعضای جدید جذب گردند.

- تسهیل دسترسی چندزبانه به مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی و خدمات آن. راه را برای **مشارکت یکسان** همکاران در سه زبان رسمی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی (انگلیسی، فرانسه، اسپانیایی) هموار کنید و -در نتیجه- آماده باشید تا خدمات ترجمه را گسترش دهید تا ایده‌آل چند زبانی سازمان تحقق پیدا کند.

- ارائه توصیه و راهنمایی مشاوره‌ای به متقاضیان عضویت رد شده برای مقابله با رد بدون اطلاع. نهادهای مورد نظر را در جریان امکان عضویت بدون حق رأی قرار دهید. درخصوص پیشرفت‌های لازم به آن‌ها توصیه‌هایی ارائه دهید (مثلاً با کمک مشاوره‌ای توسط دوستان یا توسط مجموعه متخصصان مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی) و به آن‌ها فرصت دهید پس از مدت زمانی در مرحله‌ای دیگر برای افزایش کارایی بار دیگر درخواست دهند.

هدف راهبردی ۲: حمایت از آمبودزمان‌های تحت تهدید

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی لزوم حمایت از آمبودزمان‌های تحت تهدید را که با انتقام‌گیری مواجه‌اند یا تحت شرایط دشوار کار می‌کنند، به‌عنوان بخشی از کار اصلی خود تأیید می‌کند. مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی وقتی از عضوی نیازمند حمایت می‌کند، احترام لازم را به ارزش‌های آن نشان می‌دهد و اصل «ضرر نرسان» را به کار می‌بندد. در این مسیر، مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی تمام عناصر

بافتی موجود را در نظر می‌گیرد و با انعطاف‌پذیری و احتیاط لازم عمل می‌کند. مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در مسیر تلاش برای ارائه حمایت و کمک از همکاران نیازمند راهبردهای زیر را در جهت این هدف پیشنهاد می‌دهد:

- آگاهی‌ها را درباره موقعیت دفاتر خاص و البته درباره پیشرفت‌های نگران‌کننده عمومی در جهان آمبودزمان در میان اعضا افزایش دهید. اعضا را تشویق کنید هر زمان که درباره تهدید احتمالی نسبت به نهاد خود و یا یک نهاد آمبودزمان همکار نگرانند، با مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی تماس بگیرند.
- قهرمان بودن در جامعه آمبودزمان بین‌الملل با پذیرفتن بیانیه‌های حمایتی در مجامع عمومی درباره مسائل مهم.
- اصولی را برای هدایت دوره عمومی فعالیت معین کنید که حمایت مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را با آمبودزمان‌هایی که تحت شرایط دشوار فعالیت می‌کنند هماهنگ سازد. تمام گزینه‌های موجود و همچنین روندهای لازم در زمان مراجعه یک مورد را تبیین کنید.
- گفت‌وگویی نزدیک و مداوم ترتیب دهید و امکان همکاری با سازمان‌های شریک بین‌الملل را فراهم کنید (مثلاً دفتر کمیسیونر عالی حقوق بشر در سازمان ملل، شورای اروپا و غیره) و تشریک مساعی کنید تا از بهترین حمایت ممکن از نهادهای آمبودزمان به‌عنوان عناصر محوری مردم‌سالاری اطمینان حاصل کنید.
- مبادرت به مأموریت‌های حقیقت‌یاب کنید تا در موقعیت‌های خاص موجود به بینش بهتری دست یابید و آگاهی را در سطحی ملی و در عین حال بین‌المللی افزایش دهید و اطمینان حاصل کنید که حمایت مطابق با نیاز، برای همکاران مربوط مؤثر است.
- توسعه و نشر مجموعه‌ای از مقالات «بهترین روش ممکن» درباره موضوعات مربوط (مثلاً راهنمایی درباره استقلال دفاتر) با هدف قرار دادن گروه‌های

مسئول ایجاد نهادهای آموذزمان و دفاع از اهمیت استانداردهای بالای

آموذزمان بین الملل.

هدف راهبردی ۳: آموزش و تبادل

با نگاه تقویت توانایی اعضا و ترویج تبادل تجارب در میان آموذزمانها در سراسر جهان، مؤسسه آموذزمان بین المللی اهمیت آموزش، تبادل و یادگیری مشترک را به عنوان اولویت کلیدی برای اعضای خود و موضع بین المللی خود سازمان تأیید می کند. مؤسسه آموذزمان بین المللی راهبردهای زیر را برای حمایت از این هدف پیشنهاد می کند:

- به شکلی دایمی، نیازهای آموزشی را که برای نهادهای بین الملل اهمیت ویژه ای دارند شناسایی کنید و به این حقیقت توجه کنید که نهادهای عضو در مناطق مختلف جهان واقعیت های متفاوتی دارند و از این رو برای پاسخ گویی به وجوه عملی و مسائل کاری خود نیازهای آموزشی متفاوتی دارند.
- هر پیشرفت جدید و حوزه های کاری در حال ظهور را برای آموذزمانها در سراسر جهان مستند کنید (مثلاً احکام NPM یا عملکردهای میانجی گری) و این موضوعات را اولویت قالب های آموزشی (جدید) قرار دهید.
- از تخصص موجود در میان اعضای مؤسسه آموذزمان بین المللی استفاده کنید تا قالب های آموزشی را توسعه دهید آن هم با این دید که آن ها را به اعضای مؤسسه آموذزمان بین المللی و همچنین دیگر سازمان ها و/یا نهادها عرضه کنید. اعضا را تشویق کنید تا اقدامات مناسب خود را در این رابطه به اشتراک بگذارند و آن ها را به توسعه اقدامات آموزشی داخلی خود ضمیمه کنند.
- مناطق را تشویق کنید که از آموزش به شکل منظم بهره برند، مثلاً با ارائه پیشنهاد پروژه درون برنامه یارانه ای مؤسسه آموذزمان بین المللی (یا توسط یک نهاد واحد، توسط گروهی از نهادها یا توسط رئیس منطقه ای به نمایندگی از تمام منطقه).

- ارائه‌دهندگان آموزش را شناسایی کنید و درباره پیشنهادهای دائمی «معامله یکجا» و بدون مذاکرات بعدی برای مناطق، مذاکره کنید.
- گزینه‌های آموزشی چند زبانه و یا امکان ارائه قالب‌های آموزشی خاص در شرکای زبانی (مانند انگلیسی-فرانسه برای منطقه افریقایی و انگلیسی-اسپانیایی برای منطقه کارائیب و امریکای لاتین) را شناسایی و درباره آن‌ها مذاکره کنید.
- از مجموعه متخصصان مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی به شکل فعال‌تر استفاده کنید تا از تبادل و آموزش همکاران نیازمند کمک و تخصص حمایت کنید.

هدف راهبردی ۴: ارتباط و انتشار

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی نیاز عمومی برای ترویج رابطه میان اعضا و همچنین با جهان را تأیید می‌کند تا مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را در مرکز توجه بهره‌وران مهم قرار دهد و جایگاه آن را به‌عنوان یک سازمان بین‌المللی نماینده نهادهای آمبودزمان سراسر جهان بهبود بخشد. همچنین مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی به آرزوی عمومی برای بازمعرفی مقالات دانش‌پژوهانه درباره موضوعات مربوط به آمبودزمان توجه دارد. برای تقویت هدف ارتباط و انتشار، مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی این رویکرد راهبردی را پیشنهاد می‌دهد:

- با ابزارهایی مانند وب‌سایت مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، خبرنامه و پایگاه داده ارتباط مؤثر میان اعضا را تشویق کنید.
- ارتباط با سازمان‌های شریک بین‌المللی و بهره‌وران مهم و انتشار اطلاعات درباره منافع و خدمات به‌منظور تقویت موضع و شهرت مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را ترویج دهید.
- مطالبی مشاوره‌ای تهیه و منتشر کنید که در قالب مجموعه‌ای از مقالات درباره بهترین روش ممکن باشد و به ویژگی‌های اصلی نشانگر سازوکارهای کنترل قوی و مستقل بپردازد.
- مقالات دانش‌پژوهانه در حوزه‌های خاص آمبودزمانی را با نظم بیشتری تولید کنید.

- همکاری با دانشگاه را افزایش دهید تا درباره مسائلی که مورد توجه و علاقه دو طرف است تحقیقات صورت گیرد.

هدف راهبردی ۵: سلامت مالی مناسب

به منظور ارائه مجموعه کاملی از خدمات و بهترین کمک‌های ممکن، لازم است سازمان بر مبنای مالی سالمی عمل کند. این مبنای مالی یکپارچه زمانی تحقق یافت که دفاتر اصلی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۲۰۰۹ به اتریش منتقل شدند. از آن زمان، هزینه‌های بالاسری دبیرخانه عمومی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی را مقامات اتریشی تأمین می‌کنند و از این رو منافع پول حاصل از حق عضویت مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در شکل یارانه‌های منطقه‌ای، کمک‌هزینه آموزشی یا تأمین بودجه مطالعات مرتبط با آمبودزمان مستقیم به اعضا می‌رسد. برای حمایت از هدف سلامت مالی مناسب، مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی راهبردهای زیر را پیشنهاد می‌دهد:

- فرهنگی را درون سازمان رشد دهید که امکان تولید درآمد به وسیله بازاریابی تخصص و تولیدات تحقیقاتی داخلی (مثلاً آموزش، انتشارات، کنفرانس‌های بر پایه حق عضویت و غیره) فراهم شود.
- اعضای جدید بگیریید (رک هدف راهبردی ۱) و درآمد سالانه از سوی پرداخت حق عضویت را افزایش دهید.
- یک راهبرد سرمایه‌گذاری برای بودجه ایجاد کنید (مثلاً سیاست بودجه خارجی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی) و گزینه‌های بودجه خارجی را به شکلی فعال‌تر ارزیابی کنید تا پایه بودجه سازمان را افزایش دهید.
- در کارهای مشترک با سازمان‌های شریک (مثلاً بانک جهانی یا انجمن‌های آمبودزمان منطقه‌ای) شرکت کنید تا در پروژه‌های مهم از تأمین بودجه مشترک بهره‌مند شوید.

هدف راهبردی ۶: چالش‌های جدید

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی این حقیقت عمومی را تأیید می‌کند که نهادهای آمبودزمان در سال‌های آینده با چالش‌های جدیدی در کار خود مواجه خواهند شد. از این رو مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی به‌عنوان یک سازمان تمایل و آمادگی خود را برای مواجهه با مسائل در حال ظهور (مثلاً خصوصی‌سازی، مسأله امنیتی و غیره) اعلام می‌کند و برای این کار، به دنبال تمرکز بر این مسأله است که چنین تغییرات و پیشرفت‌هایی چه تأثیری بر شهروندان و حق جبران خسارت آن‌ها دارند.

بیانیه بانکوک

نظر به این که آمبودزمان به بررسی مستقل و بی‌طرفانه شکایات می‌پردازد و هدف آن اصلاح ناعدالتی‌های روا شده نسبت به افراد در پی سوءمدیریت است؛ و نظر به این که دیگر هدف مهم آمبودزمان، ارتقای خدمات ارائه‌شده به مردم با اطمینان از این مسأله است که شکست‌های نظام‌مند شناسایی و اصلاح می‌شوند؛ و نظر به این که از آغاز شکل‌گیری خود در اسکاندیناوی، مفهوم آمبودزمان هم‌اکنون در سراسر جهان گسترده شده و ارتقا و حفاظت از حقوق بشر را شامل می‌شود؛ و نظر به این که ثابت شده که ایده آمبودزمان همزمان که به اصول محوری خود یعنی استقلال، بی‌طرفی و عدالت پایبند است، فوق‌العاده انطباق‌پذیر و خلاقانه است لذا طبق طرحی که بر این اساس توسط نهاد آمبودزمان بین‌الملل مطرح و به اتفاق آرا تصویب شد، این نهاد:

۱. یافته‌های بیانیه ولینگتون را یادآوری می‌کند که بر آن اساس، نهادهای آمبودزمان بخشی لازم از حاکمیت مطلوب هستند و کمک مهمی به حاکمیت قانون، شفافیت، مردم‌سالاری و حقوق بشر می‌کنند.

۲. تکرار می‌کند که آموذمانی که کار خود را به خوبی انجام می‌دهد، نباید مورد هیچ نوع تلافی جسمی، ذهنی یا حقوقی ناعادلانه قرار گیرد.
۳. با هرگونه محدودیت که استقلال آموذمان را محدود سازد و توانایی وی برای حفاظت از حقوق اساسی افراد را تضعیف سازد، مخالفت می‌کند.
۴. از همه ملت‌ها دعوت می‌کند برای نهادهای آموذمان جایگاهی قانونی قائل شوند.
۵. از همه دولت‌های مردمی دعوت می‌کند که اهمیت نهادهای آموذمان قوی و مستقل را برای تضمین این که حقوق اساسی افراد مورد احترام است و کمک به مردم‌سالاری شفاف و پاسخ‌گو درک کنند.
۶. هر نوع ارباب یا انتقام‌نظر محدودسازی بودجه، کارکنان یا حکم در مقابل کار مستقل آموذمان‌ها در سراسر جهان را محکوم می‌کند.
۷. تهدید نهادهای آموذمان را بسیار جدی می‌گیرد و با ابزارهای موجود خود از اعضای که با محدودیت مواجهند، حمایت می‌کند.
۸. از دولت‌های ملی دعوت می‌کند که به نحو شایسته و کامل درباره موارد ادعاشده ارباب و انتقام علیه آموذمان یا کارکنان نهادهای آموذمانی تحقیق کنند و اقدام مناسب را انجام دهند.
- با در نظر داشتن وضعیت فعلی در تایلند، مؤسسه آموذمان بین‌المللی قویاً هر نوع هجمه به حقوق بشر را محکوم می‌کند و حمایت خود را از مردم تایلند و آموذمان تایلند اعلام می‌دارد.
۹. از دولت تایلند می‌خواهد تا این اطمینان را حاصل کند که هیچ نقض حقوق بشری رخ نمی‌دهد و از هرگونه محدودیت آزادی سخن، آزادی اجتماع و آزادی مطبوعات اجتناب کند.

۱۰. به دولت تایلند توصیه می‌کند که با برگزاری انتخابات آزاد و عادلانه، مردم‌سالاری را به نحوی شایسته به تایلند بازگرداند.

دستور جلسه نشست اعضای منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی،

تایلند- ۱۴ نوامبر، ۲۰۱۶



دستور جلسه ۱: بازبینی مقررات منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
تصمیم در نشست منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶
در قازان: به منظور هماهنگ‌سازی مقررات منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
با اساسنامه مؤسسه که در بند (۴) ۲۲ اساسنامه مؤسسه آمده، اعضا پیش‌نویس مقررات
را تحت اجازه ماده (a) (۳) ۲۲ اساسنامه مؤسسه ارزیابی و تصویب کردند.

دستور جلسه ۲: تغییر نایب رئیس منطقه‌ای به رئیس منطقه‌ای
تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶:
تصمیم اتخاذ شده در دستور جلسه شماره ۱ درباره این مسأله در اینجا تصویب شد.

دستور جلسه ۳: دبیرخانه منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: تصمیم اتخاذ شده در دستور جلسه شماره ۱ درباره این مسأله در اینجا تصویب شد.
وضعیت کنونی:

اساساً دستور جلسه‌های شماره ۱ تا ۳ به بازبینی مقررات منطقه آسیایی مؤسسه مربوط هستند که برای آن‌ها یک کاربرگ، شامل پیشنهادهای آمبودزمان کره و آمبودزمان ژاپن، در میان اعضای منطقه آسیایی مؤسسه برای دریافت نظرات/ بازخورد منتشر شد اما تاکنون به‌رغم یادآوری، پاسخی دریافت نشده است. این مسأله همچنین باید در نشست هیأت مدیره مؤسسه در ۱۴-۱۳ نوامبر، ۲۰۱۶ در بانکوک به‌عنوان بخشی از گزارش منطقه‌ای که توسط آمبودزمان محترم فدرال پاکستان ارائه می‌شود به بحث گذاشته شود. نشست هیأت مدیره مؤسسه پیش از نشست منطقه‌ای برگزار می‌شود.

دستور جلسه ۴: افزایش تعداد مدیران از منطقه آسیا

تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: تصمیم گرفته شد که کاربرگی در بردارنده آمار دقیق و استدلال، توسط دبیرخانه منطقه آسیایی مؤسسه برای مجمع عمومی آماده شود تا درباره دو نکته اظهارنظر شود:

- افزایش تعداد مدیران از منطقه آسیایی
- انتصاب رئیس مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی به شکل دوره‌ای

وضعیت کنونی:

این مسأله باید در نشست هیأت مدیره مؤسسه در ۱۴-۱۳ نوامبر ۲۰۱۶ در بانکوک به‌عنوان بخشی از دستور جلسه شماره ۳،۴ با عنوان «گسترش منطقه آسیایی مؤسسه» به بحث گذاشته شود. در واقع از آمبودزمان محترم فدرال پاکستان تقاضا شده است که درباره موضوع سخنرانی داشته باشد که آن نیز به بحث درباره امکان تجدید ساختار منطقه آسیایی مؤسسه بپردازد، اعضای از مؤسسه که از نظر جغرافیایی، فرهنگی و

تاریخی به آسیا تعلق دارند، اما در دیگر مناطق مؤسسه هستند. آمبودزمان فدرال پاکستان نامه‌هایی را برای چنین نهادهایی ارسال نموده و از آن‌ها دعوت کرده در نشست هیأت مدیره مؤسسه که پیش از نشست منطقه‌ای برگزار می‌شود شرکت کنند.

دستور جلسه ۵: انتصاب رئیس مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی به شکل دوره‌ای

تصمیم در نشست منطقه آسیایی مؤسسه در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: اقدام مطلوب درباره این دستور جلسه به تصمیم اتخاذ شده درباره دستور جلسه شماره ۴ بستگی دارد. وضعیت کنونی:

این مسأله باید در نشست هیأت مدیره مؤسسه در ۱۴-۱۳ نوامبر ۲۰۱۶ در بانکوک به عنوان بخشی از دستور جلسه شماره ۵,۱ با عنوان «اصلاحات انتخاباتی» بحث شود. نشست هیأت مدیره مؤسسه پیش از نشست منطقه‌ای برگزار می‌شود.

دستور جلسه ۶: نقش فعال منطقه آسیایی

تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: اعضا تصمیم گرفتند که فشارها را بر مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی ادامه دهند با این هدف که نمایندگانی از منطقه آسیایی در تمامی گروه‌ها/ کمیته‌های اصلی مؤسسه که در سیاست‌گذاری دخیل هستند، مانند گروه‌ها/ کمیته‌های مربوط به اصلاحات انتخاباتی، اصلاحات اساسنامه و غیره و در «مجموعه متخصصان» آن حضور داشته باشند.

وضعیت کنونی:

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی به اطلاع رساند که آمبودزمان فدرال پاکستان در مقام رئیس منطقه‌ای منطقه آسیایی مؤسسه می‌تواند در نشست هیأت مدیره مؤسسه در ۱۴-۱۳ نوامبر ۲۰۱۶ در بانکوک که پیش از نشست منطقه‌ای برگزار می‌شود، این مسأله را به بحث بگذارد. البته، به نظر می‌رسد که تلاش‌های ما تاحدی ثمربخش بوده زیرا مؤسسه تلویحاً گفته که آمبودزمان فدرال پاکستان هم‌اکنون عضو زیرگروه جدید آن درباره اصلاحات انتخاباتی است.

دستور جلسه ۷: نشست‌های بیشتر هیأت مدیره منطقه آسیایی

تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: اعضا قدردانی و اظهار امیدواری نمودند که سیاست بیان شده در آینده نیز ادامه یابد. وضعیت کنونی:

این مسأله در نشست منطقه‌ای منطقه آسیایی مؤسسه در ۱۴ نوامبر ۲۰۱۶ دنبال خواهد شد. نشست هیأت مدیره مؤسسه پیش از نشست منطقه‌ای برگزار می‌شود.

دستور جلسه ۸: یادداشت تفاهم میان مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی و انجمن آمبودزمان آسیایی

تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: تا کنفرانس بانکوک منتظر پاسخ تایوان خواهیم ماند. این مسأله در آنجا مطرح می‌شود و یادداشت تفاهم تنها در صورتی امضا می‌شود که چین با آن موافقت کند. اگر پیش از کنفرانس بانکوک پاسخی از جانب تایوان و همچنین مؤسسه دریافت شود و پاسخ مثبت باشد، برای چین ارسال می‌شود. اگر چین با سازوکار پیشنهادی موافق باشد، یادداشت تفاهم در بانکوک امضا می‌شود، در غیر این صورت امضا نمی‌شود. البته، در صورتی که پاسخ مثبت از تایوان / در بانکوک دریافت نشود، این مسأله تا زمان اطمینان از نتیجه مثبت، به تعویق می‌افتد.

وضعیت کنونی

نامه‌ای از سوی رئیس مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی برای رئیس منطقه‌ای منطقه مؤسسه ارسال شده و در آن به این نکته اشاره شده است که همچنان منتظر دریافت نظر آمبودزمان تایوان هستند. این نامه را آمبودزمان فدرال پاکستان برای اطلاع معاون وزیر وزارت نظارت، جمهوری خلق چین برای وی ارسال کرده است.

دستور جلسه ۹: توسعه منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی

تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶: اعضا اظهار امیدواری کردند که تلاش‌ها برای گسترش منطقه آسیایی مؤسسه به شیوه‌های زیر تسریع شود:

۱. تشویق اعضای جدید برای پیوستن به منطقه آسیایی مؤسسه
۲. ارتقای آمبودزمانی در نقاطی از آسیا که نهادهای مربوط وجود ندارند
۳. تهیه فهرست دوباره از کشورهای منطقه آسیایی مؤسسه که از نظر جغرافیایی به آسیا تعلق دارند مانند آذربایجان، هنگ‌کنگ، گرجستان و ازبکستان و غیره
۴. نزدیک شدن به کشورهای عضو مؤسسه مانند تایوان، ترکیه و غیره برای عضویت در انجمن آمبودزمان آسیایی و فهرست شدن در منطقه آسیایی مؤسسه
۵. درخواست از دبیرخانه برای تسریع رسیدگی به درخواست‌های عضویت که در جریان هستند.

وضعیت کنونی:

نامه‌هایی به تعدادی از کشورهای که عضو مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی نیستند ارسال شد تا به منطقه آسیایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی بپیوندند. این مسأله باید در نشست هیأت مدیره مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۱۴-۱۳ نوامبر ۲۰۱۶ در بانکوک در قالب دستور جلسه شماره ۳،۴ با عنوان «توسعه منطقه آسیایی مؤسسه» بحث شود. در واقع، از آمبودزمان محترم فدرال پاکستان تقاضا شده است که درباره موضوع سخنرانی داشته باشد. نشست هیأت مدیره مؤسسه پیش از نشست منطقه‌ای برگزار می‌شود.

دستور جلسه ۱۰: انتخاب مدیران و رئیس منطقه‌ای منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان
بین‌المللی

تصمیم در نشست منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در ۱۰ آگوست، ۲۰۱۶:
اعضا تصمیم گرفتند که:

۱. رئیس منطقه‌ای منطقه آسیای مؤسسه به همکاری با دبیرخانه مؤسسه ادامه می‌دهد تا امکان رأی‌گیری وکالتی را از طریق نامه‌های مسئولیت فراهم سازد. هر آمبودزمانی که امکان شرکت در مجمع عمومی را ندارد، می‌تواند (کتاباً) به یک همکار آمبودزمان یا مسئول پایین‌تر اجازه دهد که به جای او در انتخابات مدیران یا هر کرسی دیگر در نشست مجمع عمومی که در بانکوک برنامه‌ریزی شده است، رأی بدهد.

۲. از آمبودزمان ارشد تایلند تقاضا شد که نامه‌ای به تمام اعضای منطقه آسیایی بنویسد و بر ضرورت شرکت آن‌ها تأکید کند تا پیشنهادات ترجیحی منطقه آسیایی مؤسسه، به ویژه پیشنهاد افزایش تعداد مدیران منطقه آسیایی مؤسسه از سه به پنج تن مبتنی بر جمعیت آسیا، از حمایت حداکثری برخوردار باشند.
وضعیت کنونی:

روند رأی‌گیری توسط مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی آغاز شده و آخرین مهلت تکمیل آن ۴ نوامبر ۲۰۱۶ است.

دستور جلسه ۱۱: گزارش منطقه‌ای منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی
مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی از آمبودزمان محترم فدرال پاکستان تقاضا کرده است که در مقام رئیس منطقه‌ای منطقه آسیای مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، گزارش منطقه‌ای منطقه آسیای مؤسسه را در نشست هیأت مدیره در ۱۴-۱۳ نوامبر ۲۰۱۶ در بانکوک ارائه کند. همین گزارش فرمول‌بندی و پیوست شده است.

دستور جلسه ۱۲: در مجمع عمومی اعضای رأی‌دهنده حاضر در بانکوک درباره مسائل مهم متعدد رأی خواهند داد. در نتیجه دبیرخانه عمومی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی از روسای منطقه‌ای درخواست می‌کند که مسائل فهرست شده در اینجا را در دستور جلسه نشست منطقه‌ای خود قرار دهند:

۱. انتخاب مدیران منطقه‌ای

همه مناطق باید انتخاباتی انجام دهند تا مدیرانی که نمایندگی منطقه را در هیأت مدیره مؤسسه برعهده دارند، تعیین شوند. انتخابات منطقه‌ای باید حداکثر تا ۱۴ نوامبر ۲۰۱۶ (یعنی در طول نشست‌های منطقه‌ای) تمام شود.

۲. اصلاحات انتخاباتی

از روسای منطقه‌ای تقاضا می‌شود اعضای خود را در جریان اصلاحات انتخاباتی (برگه اصلاح / اصلاحات اساسنامه) و رأی‌دادن در مجمع عمومی قرار دهند. از آن‌ها خواسته می‌شود در صورتی که منطقه مایل است موضوع را در مجمع عمومی طرح کند، هر نظر / نگرانی دیگر را درباره موضوع خلاصه کنند. (از مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی تقاضا شده است که برگه اصلاحات انتخاباتی و غیره را ارسال کند، که پس از دریافت در میان اعضای منطقه آسیایی منتشر خواهد شد).

۳. اصلاح ساختار حق عضویت

از رؤسای منطقه‌ای تقاضا می‌شود اعضای خود را در جریان اصلاح ساختار حق عضویت (برگه اصلاح / خودارزیابی / ردیف‌های مختلف پرداخت حق عضویت و غیره) و رأی‌گیری در مجمع عمومی قرار دهند. از آن‌ها خواسته می‌شود در صورتی که منطقه مایل است موضوع را در مجمع عمومی طرح کند، هر نظر / نگرانی دیگر را درباره موضوع خلاصه کنند.

۴. بیانیه بانکوک

از روسای منطقه‌ای تقاضا می‌شود اعضای خود را در جریان موضوع «آمبودزمان تحت تهدید» به‌عنوان یکی از اولویتهای اصلی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در سال‌های آینده قرار دهند. همچنین از ایشان درخواست می‌شود پیش‌نویس بیانیه بانکوک را که روز بعد در مجمع عمومی تصویب می‌شود، به بحث بگذارند. موضوعات اصلی، آمبودزمان در معرض تهدید و تقاضای بازگشت سریع به مردم‌سالاری در تایلند است. (از مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی تقاضا شده است که بیانیه بانکوک را ارسال کند، که پس از دریافت در میان اعضای منطقه آسیایی منتشر خواهد شد.)



امضای یادداشت تفاهم همکاری‌های مشترک میان سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و هیأت ارزیابی وزارت کشور و ارتباطات ژاپن



پس از پایان مراسم اختتامیه یازدهمین کنفرانس جهانی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی که در بانکوک تایلند انجام شد، قاضی سراج، رئیس سازمان بازرسی کل کشور با رئیس هیأت ارزیابی اداری وزارت کشور و ارتباطات (آمبودزمان) ژاپن، یادداشت تفاهم همکاری امضا کردند. ایران و ژاپن در نهادهای منطقه‌ای انجمن آمبودزمان آسیایی و مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی در طی سالیان گذشته همکاری‌های مشترک داشته‌اند. با توجه به تجربه مشترک مذکور و ظرفیت سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و آمبودزمان کشور ژاپن، این تفاهم‌نامه همکاری برای ارتقای سطح کیفی امور نظارت و بازرسی و رسیدگی به شکایات مردمی در دستگاه‌های اجرایی دو کشور به امضای طرفین رسید. ازجمله مواد مهم این تفاهم‌نامه، همکاری دوجانبه در زمینه فعالیت‌های آمبودزمانی و رسیدگی به شکایات مردمی و دیگر وظایف مرتبط با تکالیف و اهداف خود، تبادل تجارب و اطلاعات در حوزه فعالیت‌های آمبودزمانی ازجمله اطلاعات مربوط به قوانین و مقررات و تصمیمات مهم که مراجع و نهادهای اجرایی در ایران و ژاپن اتخاذ می‌کنند، اعزام هیأت‌ها و کارشناسان دو کشور برای به اشتراک

گذاشتن تجارب در حوزه‌های کاری فعالیت‌های آمبودزمانی و دعوت از یکدیگر برای شرکت در مجامع، هم‌اندیشی‌های آموزشی، نشست‌ها و اجلاس‌های بین‌المللی است. در مراسم امضای این یادداشت تفاهم، محسن محمدی سفیر جمهوری اسلامی ایران در تایلند، علی کرمی رئیس منطقه پنج سازمان بازرسی کل کشور و بازرس کل استان آذربایجان شرقی، منصور آقامحمدی معاون حوزه ریاست و همکاری‌های بین‌المللی این سازمان و نیز دبیر کل آمبودزمان کشور پادشاهی تایلند به همراه هیأت‌های آمبودزمان ژاپن و تایلند حضور داشتند.



دیدارها و گفت‌وگوهای دوجانبه رئیس سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی

ایران با مقامات هم‌تا و مسئولین بین‌المللی حاضر در کنفرانس

قاضی سراج رئیس سازمان بازرسی در یازدهمین اجلاس جهانی آمبودزمان بین‌المللی، علاوه بر ارائه سخنرانی با موضوع نحوه ارزیابی و سنجش عملکرد آمبودزمانی کشورهای عضو مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، با رئیس جدید و دبیر کل مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، رئیس انجمن آمبودزمان آسیایی و رئیس آمبودزمان کشور تایلند پیرامون موضوعات مهم آمبودزمانی دیدار و گفتگو کرد. همچنین رئیس آمبودزمان

جمهوری اتریش، از برقراری ارتباط بیشتر با سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران، ابراز علاقمندی کرد و تأکید نمود این ارتباط به‌زودی بر مبنای همکاری‌ها و توافقات دوجانبه به‌طور رسمی آغاز می‌گردد.





یادداشت تفاهم همکاری سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و هیئت ارزیابی اداری وزارت کشور و ارتباطات ژاپن

سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران و هیئت ارزیابی اداری وزارت کشور و ارتباطات ژاپن (که در این یادداشت تفاهم با عنوان «طرفین» از آن‌ها یاد می‌شود)

با علاقه و تمایل به تقویت رابطه همکاری دوستانه میان خود در سبب فعالیت‌های آمیودزمانی، رسیدگی به شکایات و دیگر وظایف مرتبط با تکالیف و اهداف طرفین، همچنین مشارکت در حاکمیت قانون در دولت متبوع خود بر مبنای برابری و منافع مشترک و نیز بر اساس قوانین و ضوابط لازم‌الاجرا در کشور خود؛

در خصوص مفاد موارد ذیل توافق کردند:

پاراگراف ۱. موضوع همکاری

طرفین تصمیم گرفتند در سبب فعالیت‌های آمیودزمانی، رسیدگی به شکایات و دیگر وظایف مرتبط با تکالیف و اهداف خود با همدیگر همکاری کنند.

پاراگراف ۲. حوزه‌های همکاری

۱- تبادل تجارب و اطلاعات در سبب فعالیت‌های آمیودزمانی رسیدگی به شکایات و دیگر وظایف مرتبط با تکالیف و اهداف طرفین، ازجمله اطلاعات مربوط به قوانین و مقررات و تصمیمات مهم که مراجع و نهادهای مسئول در ایران و ژاپن اتخاذ می‌کنند؛

تصویر متن یادداشت تفاهم امضاء شده میان سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران
و وزارت کشور و ارتباطات ژاپن



۲- اعزام هیئت‌ها و کارشناسان به منظور اشتراک تجارب در حوزه کاری فعالیت‌های آمبودزمانی، رسیدگی به شکایات و دیگر وظایف مرتبط با تکالیف و اهداف طرفین هم‌راستا با طرحی که مقدمتاً مورد پذیرش طرفین قرار گرفته و بر مبنای آن جزییات برنامه‌های اعزام کارشناسان و تبادل اطلاعات طرح خواهد شد.

۳- طرفین از یکدیگر برای شرکت در مجامع، هم‌اندیشی‌های آموزشی، نشست‌ها و اجلاس‌های [بین‌المللی] دعوت می‌کنند و همراهی و رعایت ضوابط همکاری متقابل در مجامع خارجی در حوزه رسیدگی به شکایات و دیگر وظایف مرتبط با تکالیف و اهداف طرفین را تضمین می‌کنند.

پاراگراف ۳. اجرای یادداشت تفاهم همکاری

۱- فعالیت‌هایی که در این یادداشت تفاهم همکاری مقرر شده‌اند بر مبنای ارائه طرح‌ها، برنامه‌ها یا پروژه‌های معین میان طرفین اجرایی می‌شوند. طرح‌ها، برنامه‌ها و پروژه‌های مذکور اهداف معین، ترتیبات مالی مشخص و دیگر جزییات ضروری جهت اجرا توسط طرفین را دارا خواهند بود؛

۲- تعاملات و تدارک اطلاعات به زبان انگلیسی خواهد بود؛

۳- طرفین رابط خود را جهت برقراری ارتباط به شرح ذیل تعیین خواهند کرد:

رابط سازمان بازرسی کل کشور ایران، اداره امور بین‌الملل و رابط هیئت ارزیابی اداری، وزارت کشور و ارتباطات ژاپن، مدیر بخش مشاوره اداری هیئت ارزیابی اداری است.



پاراگراف ۴. هزینه‌ها

۱- طرفین این یادداشت تفاهم همکاری ترتیبات مالی مرتبط با همکاری خود را در هر مورد مشخص به صورت توافقی تنظیم خواهند کرد.

۲- هر یک از طرفین که هیئتی را به طرف مقابل اعزام می‌کند تمام هزینه‌های لازمه اعزام از جمله هزینه‌های پرواز بین‌المللی، اقامت و خوراک را بر عهده خواهد گرفت. طرف مقابل که میزبان است نیز هزینه‌های سفرهای داخلی که لازمه مشارکت در برنامه تبادل و دیگر مواردی که توسط طرفین مناسب تشخیص داده می‌شوند را بر عهده خواهد داشت؛ دیگر موارد مربوط به هزینه‌ها توسط طرفین و بر مبنای مورد معین تصمیم‌گیری خواهد شد.

پاراگراف ۵. محرمانه بودن اطلاعات

اسناد و اطلاعاتی که هر یک از طرفین از همتای مقابل خود دریافت می‌کند به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد و بدون رضایت قبلی و مکتوب طرف مقابل که آن اطلاعات را ارائه کرده است در اختیار ثالث قرار نمی‌گیرد. همچنین در مواردی که مفاد اطلاعات در تناقض با قوانین، امنیت عمومی یا هنجارهای قواعد عمومی است، طرفین از قبول درخواست ثالث اجتناب خواهند کرد.

پاراگراف ۶. اصلاحات

هر یک از طرفین با رضایت مشترک، مکتوب و متقابل می‌تواند هر بخشی از این یادداشت تفاهم همکاری را اصلاح کند. این اصلاحات پس از ۳۰ روز از تاریخ اعلام رضایت لازم‌الاجرا خواهد بود.



پاراگراف ۷. حل اختلافات

هرگونه تفاوت، ادعا یا اختلاف میان طرفین در تفسیر، اجرا یا اعمال مقررات این یادداشت تفاهم با تعاملی دوستانه یا مذاکره مستقیم و بدون ارجاع به ثالث، از جمله محاکم داخلی یا بین‌المللی حل و فصل می‌شود.

پاراگراف ۸. موارد متفرقه

۱- این یادداشت تفاهم همکاری از تاریخ امضا برای مدت ۳ سال لازم‌الاجرا است و مدت‌زمان آن برای دوره‌های ۳ ساله بعدی به صورت خودکار تجدید می‌شود مگر آنکه یکی از طرفین بیش از ۳۰ روز پیش از انقضاء مدت‌زمان ۳ ساله به صورت مکتوب درخواست خاتمه دهد.

۲- علاوه بر مورد بند ۱ این پاراگراف، هر یک از طرفین می‌تواند با اعلام قصد خود و پس از مضي ۳۰ روز به این یادداشت تفاهم همکاری خاتمه دهد.

۳- خاتمه یادداشت تفاهم همکاری خللی به فعالیت‌ها و پروژه‌های در حال اجرا و مبتنی بر یادداشت تفاهم وارد نمی‌کند مگر آنکه تصمیم طرفین، خاتمه آن‌ها باشد.

در تاریخ ____ آبان ۱۳۹۵ برابر با ____ نوامبر ۲۰۱۶ در بانکوک در دو نسخه و به زبان انگلیسی و فارسی امضا شد. نسخه انگلیسی ملاک عمل است.

محل امضاء طرفین یادداشت تفاهم همکاری

مدیرکل هیئت ارزیابی اداری
وزارت کشور و ارتباطات ژاپن

رئیس سازمان بازرسی کل کشور
جمهوری اسلامی ایران

کن سانوکی

قاضی سراج

انعکاس خبری امضای یادداشت تفاهم همکاری سازمان بازرسی کل کشور جمهوری اسلامی ایران با وزارت کشور و ارتباطات ژاپن در برخی از رسانه های داخلی و بین المللی

Log in

About Oana Oana Activities Oana Members Contact Terms of Use OANA Declaration Oana Award Oana Ethics Code

OANA THE ORGANIZATION OF ASIA - PACIFIC NEWS AGENCIES

General Politics Business Life Sports Science Health Technology Feature/Analysis Environment Travel Entertainment

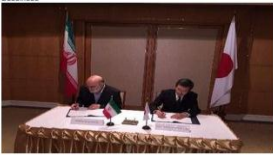
LATEST 7M Govt Starts Offering Money To Low... 12/12/2016 - 11:55

Iran, Japan ink MoU on monitoring, inspection

Submitted by IRNA on Sat, 11/19/2016 - 14:55

Print-friendly version Send to friend

Business



Kuala Lumpur, Nov 19, IRNA - During the closing ceremony of the 11th World Conference of the International Ombudsman Institute (IOI) in Bangkok, Iran and Japan signed an MoU on monitoring and inspection.

The MoU was signed between Head of Iran's General Inspectorate Organization Nasser Seraj and the President of International Ombudsman Institute Stefan Holgeresen.

Iran and Japan have had joint cooperation in Asian Ombudsman regional Association and in IOI.

Bilateral cooperation in Ombudsman activities, investigating people's complaints and both sides' aims and responsibilities are the most important articles of the MoU.

Other articles of the MoU consist of exchanging information and experience in field of Ombudsman activities including those related to rules and decisions made by executive administrations in Iran and Japan, exchanging delegations and experts of both sides to participate in seminars, training seminars, meetings and international conferences.

Seraj had separate meetings with newly-appointed president of IOI Stefan Holgeresen, President of Asian Ombudsman regional Association Javed Balid Malikand and the head of the Office of the Ombudsman in Thailand.

11th World Conference of the International Ombudsman Institute was held with the attendance of over 150 Ombudsman on Nov 13-19 in Bangkok.

1378/IRNA

iran japan mou inspection

Follow Us

Facebook Twitter YouTube

From Secretariat
OANA Latest News
Forum

OANA President



Welcome Address

Archives

December 2016

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Video

Photo

About us Membership Contact us
Nov 2016 Dec 10, 2016

TEHRANTIMES
Iran's Leading International Daily

Home Society Economy Politics Sports Culture Multimedia

Facebook Twitter RSS

Iranian, Japanese inspectorates ink cooperation agreement

November 21, 2016

Politics



Iran Japan.jpg

TEHRAN - Iranian and Japanese officials in a meeting in Bangkok on Sunday signed a memorandum of understanding to broaden their cooperation in monitoring and inspection.

The MOU was signed between head of Iran's General Inspectorate Organization Nasser Seraj and the president of the Japanese ombudsman during the closing ceremony of the 11th World Conference of the International Ombudsman Institute in Bangkok, IRNA reported.

Mutual cooperation in ombudsman activities was the most important articles of the MOU.

cdv

ALL PAGES

1 PDF



LATEST

Majlis moves to increase number of MPs by 32

Scrapping JCPOA to leave Trump bad record

Iran welcomes confidence vote for Yemen's National Salvation Government

Commander gives details of war game in southeast Iran

Iran offers condolences to Indonesia over deadly quake

Donald Trump is the first true reality TV president

ICC MTA to dispatch delegation to Turkey next week

فارسی | English | العربية | Русский | Español | Türkçe | اردو

Islamic Republic News Agency

HomePoliticsEconomyArts & CultureSportsPhotoArchive

Search ..

Muslim Ummah needs unity for survival Pak MP- 4 minutes agoDecember 12, 2016

Code: 82314589 (9676638) | Date: 19/11/2016 | Time: 14:17 | Print Version | Send To Friend

Iran, Japan ink MoU on monitoring, inspection

Kuala Lumpur, Nov 19, IRNA – During the closing ceremony of the 11th World Conference of the International Ombudsman Institute (IOI) in Bangkok, Iran and Japan signed an MoU on monitoring and inspection.

The MoU was sealed between Head of Iran's General Inspectorate Organization Nasser Seraj and the President of International Ombudsman Institute Stefan Holgersson.

Iran and Japan have had joint cooperation in Asian Ombudsman regional Association and in IOI.

Bilateral cooperation in Ombudsman activities, investigating people's complaints and both sides' aims and responsibilities are the most important articles of the MoU.

Other articles of the MoU consist of exchanging information and experience in field of Ombudsman activities including those related to rules and decisions made by executive administrations in Iran and Japan, exchanging delegations and experts of both sides to participate in communities, training seminars, meetings and international conferences.

Seraj had separate meetings with newly-appointed president of IOI Stefan Holgersson, President of Asian Ombudsman regional Association Javed Sadiq Malikand and the head of the Office of the Ombudsman in Thailand.

11th World Conference of the International Ombudsman Institute was held with the attendance of over 150 Ombudsman on Nov 13-19 in Bangkok.

9376**1771

Photo Gallery



Most Viewed



Iran Air, US Boeing sign agreement in Tehran



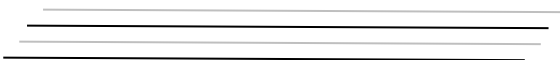
Iran, Afghanistan sign \$2-million contract



Spokesman regrets death of tens of people in Nigeria church collapse



Supreme Leader: US is not trustworthy



بخش دوم:

سخنرانی رئیس

سازمان بازرسی کل کشور در کنفرانس



بسم الله الرحمن الرحيم

ریاست محترم، همکاران گرامی

در ابتدا لازم می‌دانم خوشحالی خود را از حضوری دوباره در جمع مسئولان مبارزه با فساد از سراسر جهان بیان نمایم. این نشست‌ها، فرصتی کم‌نظیر برای تبادل اطلاعات و تجارب و زمینه‌ای برای درس‌آموزی از اقدامات موفق در مقابل پدیده رو به گسترش فساد را فراهم می‌آورد. همچنین مایل هستم قدردانی صمیمانه خود را از مسئولان کشور تایلند در برگزاری این کنفرانس ابراز نمایم و برای تمامی همکاران، آرزوی موفقیت در راهی که در پیش گرفته‌اند را داشته باشم.

خانم‌ها و آقایان

موضوعی را که برای طرح در این جلسه در نظر گرفته‌ام، موضوع اساسی، حساس و اغلب، پیچیده‌ی ارزیابی فعالیت‌های آمبودزمنی است. بر کسی پوشیده نیست که ارزیابی، ازجمله فعالیت‌های دارای دامنه گسترده است که مجموعه‌ای وسیع از امور مختلف از فعالیت‌های زندگی روزمره تا سیاست‌های دولت‌ها در سطوح ملی، منطقه‌ای و جهانی را در برمی‌گیرد.

من در تعریفی ساده، ارزیابی را شناخت پیامدهای یک عمل، برنامه یا سیاست و قضاوت درباره آن می‌دانم. گمان می‌کنم حاضران این جمع اذعان دارند که در پس این تعریف ساده،

دنیایی از الزامات، از جمع‌آوری داده‌ها تا تحلیل و تفسیر آن‌ها و قضاوت‌های نهایی درباره آن‌ها، نهفته است؛ بنابراین، آنچه را که پیش‌رو داریم، پدیده‌ای پیچیده اما ضروری است و این ضرورت درخصوص آمبودزمان‌ها که نهادهای واسط میان دولت‌ها و شهروندان هستند، چهره‌ای آشکارتر به خود می‌گیرد، زیرا ارزیابی‌های نادرست از فعالیت‌های آمبودزمانی، چه در قالب بزرگنمایی آنچه اتفاق افتاده و چه در شکل کوچک شمردن یا نادیده گرفتن فعالیت‌ها، تأثیراتی مخرب بر فعالیت‌های آتی آمبودزمانی بر جای خواهد گذارد.

همکاران محترم

بحث من در موضوع ارزیابی عملکرد آمبودزمان، بحثی پایه‌ای است و عنصری را در برمی‌گیرد که بدون وجود آن، ارائه سنجشی دقیق از عملکرد یادشده امکان‌پذیر نخواهد بود. اگرچه این، تنها عنصر ارزیابی عملکرد نیست اما در صدر جدول این عناصر قرار می‌گیرد. آنچه را که این جانب به‌عنوان نقطه تمرکز تأکید خود در ارزیابی آمبودزمانی قرار می‌دهم، پدیده «اثربخشی» نام دارد. بنابراین از نگاه یادشده، ارزیابی عملکرد آمبودزمان، در ارزیابی میزان اثربخشی فعالیت‌های آن خلاصه می‌شود.

یک آمبودزمان به کمک روش‌هایی دقیق و آمار—پایه در یک بازه زمانی مشخص و محدود، باید بتواند از میزان اثربخشی فعالیت‌های خودآگاهی یابد. این ارزیابی به‌طور عمده سه حوزه را در برمی‌گیرد: میزان تأثیر فعالیت‌ها بر روی مسأله اصلی که آمبودزمان مدنظر داشته، میزان تأثیر فعالیت‌ها بر روی گروه‌های هدف تعیین‌شده از سوی آمبودزمان و میزان تأثیر فعالیت‌ها بر دیگر حوزه‌ها. روشن است که دستیابی به یک ارزیابی دقیق، بدون سنجش این موارد، امکان‌پذیر نخواهد بود. ازسوی دیگر، مجموعه این فعالیت‌ها تنها در یک نظام آماری قابل‌اعتماد، معنادار خواهد بود. آمارهای ناقص، ساختگی یا بی‌آمارهای عمده یا غیرعمده، همانند خودرویی است که درجه‌های داشبورد آن یا کار نمی‌کند یا بدکار می‌کند و بدین ترتیب، راننده هرگز نمی‌داند با چه سرعتی حرکت می‌کند یا چه مقدار سوخت، آب و روغن دارد و تنها زمانی که خودرو متوقف شد و از کار افتاد، متوجه می‌شود که اشکالی در کار بوده است.

سنجش اثربخشی‌ها به کمک آمار دقیق در بازه‌های زمانی مشخص، ما را با دو گونه روندشناسی درمورد اثربخشی آمبودزمان مواجه می‌نماید. درگونه نخست، این روندشناسی، به بررسی و مقایسه فعالیت‌های یک آمبودزمان در دوره‌های مختلف می‌پردازد. آمبودزمان با کمک این روش می‌تواند از وضعیت عملکرد خود و دلایل آن در طول زمان آگاه شود؛ اما در روندشناسی نوع دوم، فعالیت‌های آمبودزمان‌های مختلف در سطوح فراملی را مورد مقایسه قرار می‌گیرد که البته کاری مشکل‌تر اما ارزشمندتر است زیرا زمینه را برای درس‌آموزی از تجارب دیگران در موقعیت‌های موفق و ناموفق فراهم می‌سازد.

نکته بسیار مهم دیگری که در این ارزیابی عملکردهای آمبودزمانی باید موردتوجه قرار داد، استفاده از روش‌های دقیق ارزیابی عملکرد و به‌کارگیری افراد حرفه‌ای در این زمینه است. بهترین شاخص‌ها زمانی که از روش‌های دقیق استفاده نشود یا افرادی مبتدی و کم‌دقت، اقدام به سنجش آن‌ها کنند، نتایجی انحرافی را به بار خواهند آورد.

نظر به اهمیت فراوان ارزیابی عملکرد آمبودزمانی، چه به شکل موردی و چه در قالب مطالعات مقایسه‌ای، این جانب پیشنهاد می‌کنم آمبودزمان جهانی با همکاری آمبودزمان‌های منطقه‌ای، با تشکیل گروه‌های موقت علمی، به تدوین شاخص‌های جهانی و منطقه‌ای عملکرد آمبودزمانی در حوزه‌های اساسی فعالیت‌های آمبودزمان بپردازد تا آمبودزمان‌ها تصویر وضعیت فعلی خود در مقایسه با گذشته خود و در مقایسه با دیگران را دارا باشند. این شاخص‌ها در یک دوره ده‌ساله می‌توانند موردبازنگری قرار گیرند تا از پویایی کافی برخوردار باشند.

همچنین بخشی از زمان کنفرانس‌های آمبودزمان جهانی یا آمبودزمان‌های منطقه‌ای می‌تواند به ارائه آمارهای مقایسه‌ای در قالب شاخص‌های یادشده اختصاص یابد تا تصویری کلی از اثربخشی‌های عملکرد آمبودزمانی در هر دوره، در اختیار شرکت‌کنندگان قرار گیرد. این آمارها، زمینه را برای تحقیقات نظری و میدانی محققان فراهم می‌آورد و انتشار نتایج آن‌ها در قالب تحقیقات دانشگاهی یا مستقل، منبعی قابل‌اتکا برای سیاست‌گذاری‌های آتی آمبودزمان‌ها خواهد بود.

در پایان از توجه حضار محترم کمال امتنان را دارم. موفق باشید. متشکرم

بخش سوم

خلاصه‌ای از سخنانی‌های مسئولان
آمبودزمان‌های کشورهای حاضر در کنفرانس

موضوع: تحول نهاد آمبودزمان

سخنران: ویدهاوات راجانتانوم، رئیس اداره آمبودزمان تایلند

چکیده:

پذیرفته‌ترین نهاد آمبودزمانی، مدل کلاسیک آمبودزمان است که برای اولین بار در اوایل قرن ۱۹ در سوئد ابداع گردید. ایده‌ی نهادهای آمبودزمان خیلی سریع در سراسر اروپا و تقریباً در همه مناطق دنیا گسترش پیدا کرد. دراصل، کارکرد آمبودزمان شامل اعمال کنترل بر فعالیتهای قوه مجریه و دیگر دستگاه‌های دولتی همراه با بررسی شکایات شهروندان از اقدامات غیرمنصفانه مقامات دولتی است.

سابقه نهاد آمبودزمان تایلند به سال‌های ۱۴۷۴-۱۱۸۱ برمی‌گردد، زمانی که مردم می‌توانستند از طریق به صدا درآوردن زنگ نزدیک عمارت شاه که به معنای نارضایتی از مقامات بود، مستقیماً از پادشاه دادخواهی کرده و خواستار رسیدگی به موضوع شوند. هر موقع صدای زنگ شنیده می‌شد پادشاه از عمارت بیرون می‌آمد و با شاکیان درباره مشکلاتشان به بحث و گفتگو می‌پرداخت.

متعاقباً آمبودزمان براساس بندهای مواد قانون اساسی ۱۹۹۷ پادشاهی تایلند به‌عنوان سازمان مستقل برآمده از قانونی اساسی تشکیل گردید. در آن زمان بر پایه نظام کنترل و موازنه، آمبودزمان کلاسیک در کشور ما پدید آمد. به دنبال تغییرات سیاسی در تایلند که منجر به اعلام قانون اساسی جدید در سال ۲۰۰۷ شد، اختیارات آمبودزمان گسترش پیدا کرد و کارکرد ما به‌عنوان «آمبودزمان ترکیبی» تعریف گردید. این افزایش اختیارات شامل موارد زیر بود:

- بررسی هرگونه استنکاف از ایفای وظایف یا ایفای غیرقانونی وظایف نهادها و سازمان‌های مجری عدالت به استثنای دادگاه‌های بدوی رسیدگی به شکایات؛
- نظارت برکردار اخلاقی سیاستمداران و مقامات دولتی؛ برقراری ضوابط اخلاقی لازم‌الاجرا برای همه نهادها؛

به دنبال وقوع کودتای ۲۰۱۴ شورای ملی حفظ نظم و آرامش به منظور جلوگیری از افزایش نزاع سیاسی و اعاده نظم به تایلند رهبری این کشور را بر عهده گرفت. از این رو قانون اساسی ۲۰۰۷ ملغی و قانون اساسی ۲۰۱۴ به تصویب پادشاه رسید. با وجود این، اعلام شد که همه سازمان‌ها و دیگر نهادهای مستقلی که براساس قانون ۲۰۰۷ ایجاد گردیده بودند به انجام وظایف خود ادامه خواهند داد. در نتیجه مطابق این تصمیم همه کارکردها و وظایف آمبودزمان همچنان معتبر است.

در اوت ۲۰۱۶ هنگامی که اکثریت رأی‌دهندگان به پیش‌نویس قانون اساسی جدید از طریق referendum رأی مثبت دادند، تغییر مهم دیگری حاصل شد. وقتی که قانون اساسی ۲۰۱۶ به مورد اجرا گذاشته شود، از صلاحیت‌های جدیدی (وظایف و کارکردها) برخوردار خواهیم بود. یقیناً این امر ما را با چالش‌هایی روبرو خواهد کرد. برخی وظایف همچنان معتبر خواهد بود اما برخی دیگر باید مورد تجدیدنظر قرار گیرد.

همانند قانون اساسی پیشین، آمبودزمان سازمان مستقلی است که می‌تواند شکایات عموم مردم درباره سوء مدیریت در سازمان‌های دولتی را در صورت قصور از ایفای وظایف مطابق با قانون یا عملکرد فراتر از اختیارات و وظایف و نیز سهل‌انگاری در ایفای وظایف همه مقامات دولتی را مورد بررسی قرار دهد. در مقابل مايلم خاطرنشان کنم که حوزه اختیار آمبودزمان که به واسطه قانون اساسی ۲۰۰۷ وسیع‌تر شده بود از میان برداشته خواهد شد.

مطابق پیش‌نویس قانون اساسی ۲۰۱۶، دیگر آمبودزمان نقشی در برقراری و نظارت بر ضوابط اخلاقی لازم‌الاجرا از سوی نهادهای دولتی و نیز نظارت بر مقررات از حیث تبعیت از قانون اساسی و ارائه پیشنهادها در صورت لزوم، نخواهد داشت. نکته بسیار اساسی این است که براساس بندهای بخش ۲۳۰ قانون اساسی، وظایف و اختیارات آمبودزمان وسیع‌تر می‌شود.

کارکردهای مشخص شده‌ی جدید به شرح زیر است:

- ارائه مشاوره به نهادهای دولتی برای بازبینی قوانین، قواعد، مقررات، دستورها یا رویه‌های که اسباب زحمت یا بی‌عدالتی در حق مردم شده و یا فشار غیرضروری و نامعقولی را بر مردم تحمیل می‌کند؛
 - تحقیق به منظور آگاهی از وقایعی که هر فردی ادعا می‌کند، در نتیجه عدم تبعیت از قانون یا اجرای افراطی وظایف و اختیارات نهاد و مقامات، متحمل رفتار غیرمنصفانه شده است با عطف توجه به ارائه مشورت به نهاد مربوط برای از بین بردن و محدودسازی چنین رفتارهای دردسرافرین و غیرمنصفانه. به‌ویژه هنگامی که موضوع مربوط به نقض حقوق بشر در میان باشد، آمبودزمان می‌تواند موضوع را برای بررسی بیشتر به کمیسیون ملی حقوق بشر ارجاع نماید.
- به‌عنوان نتیجه‌گیری می‌توان گفت که مهم نیست تحول نهاد ما چقدر طول کشیده است، ما تصور می‌کنیم اگر سازوکار دقیقی برای ارتقا و پیشبرد حکمرانی خوب و اخلاقی داشته باشیم، دستگاه‌های حاکم و مقامات آن‌ها به نحو مؤثرتری باهم کار خواهند کرد. نهایتاً این امر تأثیر مثبتی بر عموم مردم خواهد داشت که متعاقب آن مشکلات روزمره به نحو نظام‌مندی حل و فصل می‌شوند. درعین حال هنگامی که شهروندان به‌خوبی مطلع باشند و از طریق سازوکارهای متنوع از حقوقشان آگاه شوند، حقوق شهروندان کشور تضمین شده و تحت حمایت قانون اساسی قرار خواهد گرفت. اجازه دهید سخنانم را با تأکید روی این نکته به پایان رسانم که امروزه در مواجهه با جامعه در حال تغییر، کار آمبودزمانی بسیار چالش‌برانگیز شده است چراکه انجام وظایف چالش‌برانگیز مستلزم رفتار عادلانه و منصفانه با مردم بر اساس ۳ اصل: **شرافت، صداقت و انصاف** است.

موضوع: تحول نهاد آمبودزمان سخنران: کانی لائو، آمبودزمان هنگ‌کنگ چکیده:

نهاد آمبودزمان همراه با صلاحیت مهم آن برای نظارت بر مدیریت دولتی به نمایندگی از شهروندان، یکی از ارکان جامعه دموکراتیک است. این نهاد به موازات تکامل جامعه ما در حال تحول و دگرگونی است. برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۶۰ بود که پیشنهاد تشکیل سازمانی «کم‌هزینه و مؤثر برای پاسداری از حقوق و آزادی‌های بنیادین و کمک به افراد برای دریافت غرامت به دلیل نقض حقوقشان» مطرح گردید.

در سال ۱۹۸۷، حکومت در مورد «دادرسی نسبت به تظلمات» یک نظرخواهی عمومی انجام داد که براساس آن، اکثر مردم از تشکیل نهاد مستقلی برای رسیدگی به شکایات پیرامون سوء مدیریت حمایت می‌کردند. همین امر مقدمه‌ای برای اصلاحات تدریجی و مرحله‌ای شد که نهایتاً منجر به تشکیل «اداره آمبودزمان» در هنگ‌کنگ امروزی گردید.

در دهه ۱۹۹۰ شاهد حرکت اساسی به‌سوی حکمرانی آزاد و دموکراتیک در هنگ‌کنگ بودیم از این‌رو طبیعتاً جامعه انتظار داشت که نقش مهمی در نظارت بر عملکرد حکومت از طریق کانال‌های مستقل داشته باشد. اداره آمبودزمان، خودگردانی کامل خود را به‌عنوان یک سازمان منحصر به فرد در سال ۲۰۰۱ به دست آورد. اداره با به‌دست آوردن استقلال مالی به‌عنوان یک ویژگی کلیدی، اختیار کامل بر ترتیبات مالی خود را داراست. افزون بر استقلال مالی، اداره آمبودزمان سیستم‌های اداری و پرسنلی مخصوص به خود را برقرار نمود که از رویه‌های حکومتی مستقل‌اند. از آن زمان تمامی کارکنان اداره از سوی آمبودزمان [بازرس] منصوب می‌شوند.

موقعیت مستقل نهاد آمبودزمان به‌وسیله قانون تضمین شده است. قانون هنگ‌کنگ تصریح می‌کند که آمبودزمان خدمتگزار یا عامل حکومت نیست. او به مدت

پنج سال منصوب می‌شود و می‌تواند مجدداً منصوب گردد. علاوه بر این، آمبودزمان را نمی‌توان از سمت خود برکنار نمود مگر این که دلایلی خاصی نظیر بیماری و بدرفتاری وجود داشته باشد. برکناری آن مستلزم تأیید شورای قانون‌گذاری است. حتی رئیس اجرایی هنگ کنگ نیز نمی‌تواند به آمبودزمان درباره نحوه انجام وظایف خود دستور دهد.

براساس فرمان آمبودزمان، اختیارات گسترده‌ای به آن اعطا شده است از جمله:

- کسب هرگونه اطلاعات، اسناد یا موارد دیگر و نیز مبادرت به تحقیق درباره هر شخصی؛
 - درخواست ارائه اطلاعات از هر فردی؛
 - تحقیق از شهود با اتیان سوگند؛
 - انتشار گزارش تحقیقات که از نظر آمبودزمان در راستای منافع عمومی است.
- در واقع هر فردی که از همکاری با آمبودزمان سرباز زند مرتکب جرم شده و از نظر قانونی قابل مجازات است.

موضوع: ارائه تحلیل تطبیقی از سیستم‌های قانونی آمبودزمان آفریقا

سخنران: آرنل بروک، مدیر مرکز تحقیقات آمبودزمان آفریقا

چکیده:

مرکز تحقیقات آمبودزمان آفریقا در سال ۲۰۱۱ به‌عنوان شاخه تحقیقاتی و آموزشی انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا تأسیس گردید. هدف این انجمن به شرح زیر است:

- تشویق تأسیس نهادهای آمبودزمانی در آفریقا؛
- تهیه اطلاعات، آموزش و توسعه ادارات آمبودزمان و نیروی انسانی به‌منظور توسعه ظرفیت آن‌ها به‌عنوان نهادهای مؤثر و خودگردان؛
- ارتقای استقلال و خودگردانی ادارات آمبودزمان؛
- ترویج همبستگی و برقراری ارتباط بین ادارات آمبودزمان و دیگر سازمان‌های مربوطه؛
- ارتقای حکمرانی خوب در قاره آفریقا.

مرکز تحقیقات آمبودزمان آفریقا که در دانشگاه کووا زولا- ناتال شهر دوربان واقع شده، براساس ماده ۱۲ اساسنامه انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا صلاحیت دارد از طریق تحقیقات، آموزش، انتشار مطالب و اطلاعات به ارتقای مطالعه درباره فعالیت‌ها، تعهدات و مشکلات نهادهای آمبودزمان در آفریقا بپردازد. این مرکز توسط هیأتی متشکل از دو نماینده از اداره مدافع عمومی آفریقای جنوبی، رئیس و مدیرکل انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا؛ دو نماینده از دانشگاه کووا زولا- ناتال و سه عضو عمومی از انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا اداره می‌شود.

در سال ۲۰۱۱ نهاد همکاری توسعه‌ای آلمان، اقدام به رهبری ارزیابی نیازهای کشورهای عضو انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا نمود. یافته‌های تحقیق بر نیاز مبرم به تحقیق درباره سیستم‌های قانونی متنوع و قوانین حاکم بر کارکرد

آمبودزمان‌های کشورهای عضو این انجمن تأکید داشت. چنین تحقیقی که در نوع خود بی‌نظیر بود از تعهد انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا برای توسعه نهادهای کارآمد و پاسخ‌گو در سرتاسر قاره آفریقا حمایت می‌کرد. این تحقیقات همچنین در نظر دارد با هدف توسعه نهادهای آفریقا و با تأکید بر نقش آن‌ها در تأمین حکمرانی خوب در آفریقا پیشنهادهایی به اتحادیه آفریقا ارائه نماید.

نتیجه یافته‌های تحقیقات مرحله اول

موضوعات کلیدی شامل تحول نهادها در آفریقا، ویژگی‌های بی‌همتا و نقاط قوت و ضعف ادارات متنوع مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این مرحله از تحقیق و تمامی مراحل که توسط انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا صورت گرفت، ما در جستجوی وجه تمایز آفریقایی بودیم؛ یعنی یافتن راه‌هایی که از طریق آن، آمبودزمان آفریقایی در بستر چالش‌های سخت به بالندگی حکمرانی خوب و فرهنگ پاسخ‌گویی مساعدت می‌کند.

در حال حاضر ۴۴ مورد اداره آمبودزمان ملی در آفریقا وجود دارد که ۳۹ مورد آن عضو انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا هستند. تحلیل‌های آکادمیک سنتی عادت داشتند که تمایز دقیقی بین ادارات آمبودزمان دریافت‌کننده شکایات که مشخصاً بر روی موضوعات اداری و حکمرانی خوب متمرکز بودند (آمبودزمان‌های کلاسیک) و ادارات آمبودزمان دیگری که به‌وضوح از صلاحیت دیگری نظیر حقوق بشر و مبارزه با فساد برخوردار بودند (آمبودزمان ترکیبی)، قائل شوند. چنین تمایزاتی در آفریقا اصلاً شفاف نبود. امروزه با وجود آمبودزمان‌های بسیاری در سراسر جهان که به‌عنوان نهادهای ملی حقوق بشری و سازوکارهای ملی پیشگیری متمایز شده‌اند می‌توان استدلال متقن کرد که دیگر چنین تمایزاتی حتی در وادی نظر نیز ممکن نیست. چنانچه در ماه می ۲۰۱۰ تعداد ۱۵ کشور آفریقایی، دارای نهادهای ملی حقوق بشری بودند که در جایگاه - A رده‌بندی می‌شدند. سه مورد از این آمبودزمان‌ها یعنی غنا،

نامیبیا و تانزانیا به اضافه ۱۷ کشور دیگر دارای نهادهای ملی حقوق بشری بودند که به‌طور کامل از جایگاه -A برخوردار نبودند. به‌رغم ضریب نفوذ مختلف نهادهای آمبودزمان، برخی ویژگی‌ها و رویه‌های مطلوب^۱ بین اکثر آمبودزمان‌ها در آفریقا و سراسر جهان وجود دارد.

یافته‌های تجزیه و تحلیل تطبیقی صورت گرفته توسط /انجمن آمبودزمان و میانجی‌های آفریقا تا به امروز نشان می‌دهد که نهادهای آمبودزمان در قاره آفریقا در زمینه‌ی افزایش آگاهی بین شهروندان و حکومت‌ها و نیز در زمینه بهبود کارایی رسیدگی به شکایات و تأسیس ادارات جدید پیشرفت‌هایی داشته‌اند. باوجود این، مواجهه آن‌ها با چالش‌های بسیاری از جمله فقدان مقبولیت عمومی، مشکلات مربوط به تمرکززدایی، مخالفت حکومتی با یافته‌ها و ناکافی بودن فضا، زیرساخت و پرسنل اداری ادامه دارد. تحقیق درباره بهترین روش‌های ممکن برای مدیریت این چالش‌ها مفید خواهد بود.

موضوع: نهادهای آمبودزمان حقوق بشری: مزایا، چالش‌ها و محدودیت‌ها سخنران: لیندا س. ریف، استاد دانشکده حقوق دانشگاه آلبرتا، ادمونتون کانادا چکیده:

نهادهای آمبودزمان حقوق بشری در سطح ملی در کنار کمیسیون‌ها و نهادهای حقوق بشری یکی از انواع اصلی نهادهای حقوق بشری ملی هستند. نهادهای ملی حقوق بشری در اروپای مرکزی و شرقی و در آمریکای لاتین رواج دارند. به علاوه، تعداد آن‌ها در اروپای غربی در حال افزایش است، مخصوصاً برخی از نهادهای آمبودزمانی کلاسیک به نهادهای آمبودزمانی حقوق بشری تغییر شکل داده‌اند. امروزه نهادهای آمبودزمانی ملی بسیاری از کشورهای عضو اتحادیه اروپا، نهادهای آمبودزمانی حقوق بشری‌اند. بیش از ۵۰ نهاد آمبودزمانی حقوق بشری در کل دنیا مستقر هستند.

طی ۲۵ سال گذشته، نظام حقوق بشر بین‌المللی به‌طور مداوم اهمیت فزاینده‌ای به تأسیس نهادهای ملی حقوق بشری از سوی دولت به‌منظور حمایت و ارتقای حقوق بشر در سطح داخلی، اجرای تعهدات قانونی حقوق بشر بین‌المللی و انجام وظیفه به‌عنوان پلی بین نظام‌های حقوق بشر بین‌المللی و داخلی قائل بوده است. /اتحادیه جهانی نهادهای ملی حقوق بشری^۱ که سابقاً کمیته هماهنگی بین‌المللی نهادهای ملی حقوق بشری نامیده می‌شد، شبکه جهانی نهادهای ملی حقوق بشری است.

اجماع جامعه حقوق بشر بین‌المللی - متشکل از دولت‌ها، سازمان‌های بین‌المللی و بازیگران جامعه مدنی - این است که تنها نهادهای ملی حقوق بشری که انطباق کامل با اصول پاریس سازمان ملل دارند باید از سوی دولت‌ها برای پاسداری و ارتقای حقوق بشر در سطح داخلی مورد استفاده قرار گیرد. افزون بر این، تنها کمیسیون‌ها/مؤسسات ملی حقوق بشری و نهادهای آمبودزمانی ملی حقوق بشری می‌توانند در ردیف نهادهای

ملی حقوق بشری دسته‌بندی شوند و توانایی انطباق کامل با اصول پاریس را داشته باشند.

اتحادیه جهانی نهادهای ملی حقوق بشری، اصول پاریس را از طریق نظارت‌های عمومی خود تفسیر می‌کند و همچنین در روند تأیید [این نهادها] به کار می‌گیرد. این اتحادیه، نهادها مذکور را در سه جایگاه دسته‌بندی می‌کند. جایگاه A که نشانگر انطباق کامل با اصول پاریس است و جایگاه B که به معنای انطباق با بخشی از اصول پاریس است. عنوان C به منزله داشتن هیچ جایگاهی نیست. روند تأییدیه *اتحادیه جهانی* همانند سازوکار دروازه‌بانی عمل می‌کند که تنها به نهادهای ملی حقوق بشری دارای جایگاه A اجازه مشارکت کامل در سیستم حقوق بشر سازمان ملل و به نحو فزاینده‌ای در دیگر روندها و رویه‌های سازمان ملل را می‌دهد. همچنین سیستم تأییدیه *اتحادیه جهانی*، افزون بر داشتن معنای منفی مرتبط با محرومیت از روندها و رویه‌های سازمان ملل، عواقب حیثیتی نیز در پی دارد.

حقوق بشر به شکلی موسع مورد تفسیر قرار گرفته تا تمام آن از جمله حقوق اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و همچنین حقوق مدنی و سیاسی را تحت پوشش قرار دهد. برای مثال آمبودزمان حقوق بشری ساموآ که دارای جایگاه A است صلاحیت صریح برای اعمال *میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی* را ندارد اما چنین رویه‌ای را اتخاذ کرده و اتحادیه جهانی این نهاد را به ادامه چنین راهی تشویق می‌کند.

اتحادیه جهانی مطابق با تفسیری که از اصول پاریس دارد خواهان همکاری، مشارکت و نظارت نهادهای ملی حقوق بشری در سیستم‌های حقوق بشر منطقه‌ای و بین‌المللی سازمان ملل از طریق طیفی از فعالیت‌ها و همکاری با نهادهای ملی حقوق بشری، سازمان‌های مردم‌نهاد و بازیگران جامعه مدنی است. اما مشارکت کامل در فرایندهای سازمان ملل مشروط به کسب جایگاه A از اتحادیه جهانی است. بالاین حال

وقتی که آمبودزمان دارای جایگاه B و یا هیچ جایگاهی نیست می‌تواند گزارش‌های مکتوب به حقوق بشر سازمان ملل ارائه نماید که در این صورت ممکن است ازسوی اتحادیه جهانی به‌عنوان بازیگر جامعه مدنی دسته‌بندی شود نه به‌عنوان نهاد ملی حقوق بشری.

اتحادیه جهانی و فرایند تأییدیه آن بر صلاحیت‌های آمبودزمانی ملی، تبدیل آن‌ها به نهادهای آمبودزمانی حقوق بشری و کسب جایگاه آن‌ها تأثیر دارد. اصول پاریس بر روی ساختار قانونی نهادهای ملی حقوق بشری و دیگر حوزه‌های مربوطه نظیر منابع و رفتار قوه مجریه و مقننه نسبت به این نهادها متمرکز است. با این حال انتقادهایی به فرایند تأییدیه *اتحادیه جهانی* وارد است، عده‌ای استدلال می‌کنند که این فرایند، سطح واقعی کارایی نهاد ملی حقوق بشری خاصی را منعکس نمی‌کند، چراکه دیگر عوامل کارایی از جمله سطح دموکراسی در کشور و منش و رفتار رهبران نهاد ملی حقوق بشری، مورد کنکاش دقیق قرار نمی‌گیرد.

اما در سال‌های اخیر رهیافت اتحادیه جهانی تاحدودی دچار تغییر شده است برای مثال در سال ۲۰۱۴ اتحادیه جهانی پیشنهاد کرد تا روند تأیید جایگاه نهاد آمبودزمان حقوق بشر پاراگوئه به دلیل برخی نگرانی‌ها از کارایی آن در برخی حوزه‌ها تعلیق شود. در ماه می ۲۰۱۶ پیشنهاد کرد تا جایگاه نهاد آمبودزمان حقوق بشر ونزوئلا به دلیل بیانیه‌های سیاسی کاملاً جانب‌دارانه این نهاد و نیز ناتوانی آن در اقدام به‌موقع در پاسخ به موضوعات حقوق بشری مهم از جایگاه A به جایگاه B تنزیل یابد. برعکس در بازه زمانی ۲۰۱۴ تا ۲۰۱۶ نهاد مدافع خلق آلبانی و نهاد مدافع شهروندان صربستان را به خاطر کارایی آن‌ها و به‌رغم محیط سیاسی چالش‌برانگیز مورد تحسین قرار داد.

همچنین تحولات اخیر خاطرنشان می‌کند که اتحادیه جهانی، رفتار رهبران آمبودزمان‌های حقوق بشر را مخصوصاً زمانی که حمایت‌های دموکراتیک کشور درخطر باشد به‌دقت زیر نظر دارد. اتحادیه جهانی تحقیق خواهد کرد که آیا نهادهای

آمبودزمانی حقوق بشر و رهبران آن‌ها دچار سیاست زدگی شده و برای افراد نیازمند کمک بی‌فایده‌اند و یا این‌که برای حمایت و ارتقای حقوق بشری تمامی افراد به‌ویژه آن‌هایی که تحت تأثیر رفتار دولت هستند، تلاش می‌کنند و در مقابل دیگر بخش‌های حکومتی که سعی دارند مانع فعالیت‌های نهادهای آمبودزمانی حقوق بشر شوند، مقاومت به خرج می‌دهند. رفتار نهادهای آمبودزمانی حقوق بشری که دچار سیاست زدگی شده یا جانب‌دارانه بوده و یا از اقدام در مقابل نقض صریح حقوق بشر ناتوان باشند، مورد انتقاد خواهد بود و تأثیر منفی در فرایند تعیین جایگاه آن‌ها خواهد داشت.

موضوع: نهادهای آموذ زمانی و دستور کار بین المللی جدید: اهداف توسعه پایدار از دیدگاه حقوق بشر

سخنران: کانسولواولورا تراوینو، دبیر کل دبیرخانه اجرایی کمیسیون حقوق بشر مکزیک^۱

برخی از اهداف اصلی /اهداف توسعه پایدار ۲۰۳۰ از بین بردن فقر و بی عدالتی، تحقق کرامت انسانی و التزام به عدم تبعیض درباره همگان است که نمایانگر تعهد به اصول حقوق بشری برابری و عدم تبعیض می باشد. از این رو ایجاد اتحاد راهبردی متشکل از زنان و دختران جوان، مردمان بومی، معلولان، کودکان، نوجوانان و افراد سالخورده، کشاورزان، کارگران، کارمندان و همچنین پارلمان ها، دولت ها و دیگر مقامات، ضروری است. ادارات آموذ زمان نقش بسیار مهمی در ارتقا و پیگیری ۱۷ مورد از اهداف و ۱۶۹ مورد از اهداف توسعه پایدار ۲۰۳۰ دارند.

برآوردن چنین اهدافی نشانگر فرصت تاریخی بی نظیر برای ایجاد شرایط زندگانی با منزلت و عادلانه است که با هماهنگی کامل با محیط زیست تحقق می یابد. اجرای رضایت بخش /اهداف توسعه پایدار نه تنها مسیر زندگی ساکنان امروزی سیاره ی ما را هموار می کند بلکه سرنوشت نسل های آینده را تحت تأثیر قرار می دهد. کمیسیون ملی حقوق بشر مکزیک تأکید ویژه ای بر تأمین ابزارها و سازوکارهای حقوق بشری داشته که چارچوب مهمی را برای تحقق اهداف توسعه پایدار فراهم خواهد کرد و اجرای آنها به خودی خود به حقوق بشر یاری خواهد رساند. این امر مستلزم استفاده از سازوکارهای منطقه ای و بین المللی حقوق بشر مانند شورای حقوق بشر، رویه های ویژه، بازرسی دوره ای جهانی، نهادهای معاهده ای^۲ و نیز نهادهای نظارتی سازمان بین المللی کار به منظور ارزیابی و پیشبرد اجرای این دستور کار است.

۱- این سخنرانی به زبان اسپانیولی است اما متن بسیار مختصری به زبان انگلیسی ارائه شده که ترجمه گردید. م

موضوع: رویکرد حقوق بشر محور نسبت به عملکرد آمبودزمان

سخنران: فلورنس سیمبری- جاکو، نماینده ویژه اتحادیه جهانی نهادهای ملی

حقوق بشر

چکیده:

آمبودزمان به عنوان مقام دولتی مستقلی تعریف و توصیف شده است که شکایات علیه مقامات و نهادهای دولتی را از افراد ستم‌دیده دریافت کرده، درباره آن‌ها تحقیق می‌کند و اگر موجه باشند پیشنهادهایی برای جبران خسارات شکایات صادر می‌نماید.

کمیته آمبودزمان انجمن وکلای بین‌المللی واژه آمبودزمان را چنین تعریف کرده: «اداره‌ای که ازسوی قانون اساسی یا پارلمان ایجاد می‌شود و ریاست آن را شخص مستقل بلندمرتبه از مقامات برعهده دارد. وی در مقابل مجلس یا پارلمان مسئول است؛ شکایات افراد ستم‌دیده علیه نهادها، مقامات و کارکنان دولت را دریافت می‌کند یا بنا به صلاحدید خود اقدام می‌کند؛ ایشان اختیار تحقیق، ارائه پیشنهادهای اصلاحی و انتشار گزارش‌ها را دارد.

ویژگی‌های اصلی آمبودزمان به شرح زیر است:

- بسیاری از آمبودزمان‌ها شعبه‌هایی از قوه مقننه‌اند؛
- آن‌ها عموماً مستقل‌اند حتی زمانی که به پارلمان گزارش می‌کنند؛
- دریافت شکایات از سوءاستفاده‌های بخش‌ها، نهادها و مقامات دولتی. عموماً این شکایات از عموم مردم و یا از نهادهایی مانند پارلمان یا جامعه مدنی ارائه می‌شود.
- آن‌ها ملزم به انجام تحقیقات بی‌طرفانه هستند که در جریان آن می‌توانند از هر فردی درخواست ارائه اطلاعات نمایند؛ می‌توانند درخواست ارائه مدارک و

دسترسی به اسناد دولتی را (مشروط به محدودیت‌های خاصی که در کشورهای مختلف وجود دارند) داشته باشند.

- در بیشتر کشورها، آمبودزمان‌ها از اختیار صدور دستور و اعمال مجازات برخوردار نیستند مگر در کشورهای سوئد و فنلاند. آن‌ها نمی‌توانند تصمیم و یا دستور هر یک از مقامات را باطل و یا تغییر دهند، بلکه می‌توانند گزارش، توصیه و یا پیشنهاد نمایند. با این حال دیدگاه آمبودزمان ابزار قدرتمندی است که اغلب آن را به کار می‌گیرند.
 - در اثنای ایفای وظایفشان ملزم به استفاده از فرایندها و رویه‌های مصلحتی، کم‌هزینه و غیررسمی هستند.
 - آن‌ها ملزم‌اند و یا تلاش می‌کنند برای دریافت بدون تشریفات و بدون هزینه شکایات در دسترس باشند.
 - گزارش‌های سالانه و گزارش‌های دیگری برای پارلمان منتشر می‌کنند.
 - برای رد شکایات بی‌اساس و یا فراتر از صلاحیت خود، دلایلی ارائه می‌دهند.
 - به‌طور کلی از اختیار بازرسی نهادهای سازمان‌ها و بخش‌های دولتی برخوردارند و یا اختیار ویژه‌ای در ارتباط با تحقیقات دارند.
 - از صلاحیت انجام پژوهش و ارائه توصیه درباره بهبود رویه‌های اداری، سیاست‌ها یا قانون‌گذاری برخوردارند.
- درحالی‌که درباره وجود انواع مختلف آمبودزمان در فرهنگ‌های مختلف از جمله اروپا و آسیا روایت‌های مختلفی وجود دارد، نسخه‌ای که امروزه ما آن را می‌شناسیم در سال ۱۸۰۹ در سوئد تأسیس شد و در فنلاند اقتباس گردید و امروزه عملاً در همه مناطق جهان مدل‌های مختلف آن توسط کشور اقتباس شده که مسئولیت اصلی آن رسیدگی به سوء مدیریت از طریق بررسی شکایات و ارائه پیشنهاد به مقامات مربوطه است.

منطق وجودی آمبودزمان

پس از جنگ جهانی اول دولت‌های رفاهی^۱ - که کمابیش به‌عنوان وضعیتی تعریف می‌شد که دولت به‌تنهایی یا با همکاری بازیگران دیگر مسئولیت رفاه اجتماعی شهروندان شامل بهداشت، تأمین مسکن، مزایای تأمین اجتماعی را برعهده می‌گرفت- قوی‌تر شدند و نهادهای اداری متعددی پدیدار گردید. تقبل کارکردهای چندگانه در حوزه رفاه، آموزش، مراقبت‌های پزشکی، تأمین اجتماعی و مسکن منجر به پدید آمدن ماشین اداری عریض و طویلی شد که نهادهای مختلف آن از اختیارات وسیعی برای اعمال آن برخوردار شدند. این امر ضرورت پاسداری از حقوق شهروندان در برابر اشتباهات اداری و مدیریتی و سوءاستفاده از قدرت را گوشزد می‌کرد.

نقش نظارت سنتی پارلمان با پدید آمدن نهادهای اداری متعدد به بار سنگینی برای پارلمان تبدیل شده بود. از طرف دیگر پاسخ‌گو نمودن این ادارات اجتناب‌ناپذیر بود از این‌رو حصول اطمینان از پاسخ‌گویی دقیق این ادارات نیازمند ایجاد نهادهایی تخصصی بود که برای همگان قابل‌دسترس باشند.

درحالی‌که بنا بر سنت، پارلمان اختیار دریافت شکایت و رسیدگی به آن را داشته و دارد اما اختصاص وقت زیاد برای این مسأله باعث انحراف پارلمان از توجه به وظیفه اصلی آن یعنی قانون‌گذاری و نیز عدم توجه به نارسایی‌های اجرایی به بهای رسیدگی به شکایات افراد می‌شد. همچنین استدلال می‌شد که ممکن است گاهی ملاحظات حزبی باعث نفوذ ناروا شود. گرچه دادگاه وظیفه اولیه حل‌وفصل خصومت بین شهروندان و دولت و نیز بین خود شهروندان را بر عهده دارد اما اقامه دعوا اغلب پرهزینه، طولانی و خصمانه است از این‌رو ممکن است برای برخی از مردمانی که در نتیجه اقدامات اجرایی مورد ستم واقع شده‌اند نامناسب و غیرقابل‌دسترس باشد.

در عین حال، می‌توان استدلال کرد که تأسیس آمبودزمان، پیشرفت طبیعی حکمرانی دموکراتیک در جوامع در حال پیچیده شدن بود جایی که فقدان پاسخ‌گویی و شفافیت در امور دولتی می‌توانست به راحتی شهروندان را رنجور سازد. بنابراین می‌توان نقش آمبودزمان را به عنوان عامل آرام بخشی تصور کرد که اقتدار آن نه در قوه قهریه بلکه در تخصص و جذب آن نهفته است؛ بدین ترتیب پیشنهاد‌های آن جدی انگاشته شده و توسط دولتی به عنوان سوپاپ اطمینان سیاسی و اجتماعی به کار گرفته می‌شود.

از بحث بالا به روشنی آشکار می‌شود که صلاحیت آمبودزمان بر پایه اصول حاکمیت قانون و پاسداری از شهروندان در برابر ماشین دیوان سالاری دولتی سرکوبگر است که اغلب منجر به نقض حقوق شهروندان می‌شود. ازسوی دیگر شکی نیست که آمبودزمان به طور فزاینده‌ای، صلاحیت کاملی برای پاسداری از حقوق بشر و حصول اطمینان از تبعیت دولت از استانداردهای بین‌المللی، منطقه‌ای و ملی دارد. با فرض چنین صلاحیت کاملی و به عنوان ارائه‌دهنده خدمات، ضرورت دارد که آمبودزمان‌ها رویکرد حقوق بشر محوری برای استانداردسازی، اجرا و نظارت بر نهادهای دولتی و دیگر بازیگران را اتخاذ نمایند.

رهیافت حقوق بشر محور - نوع ارتباط آن با استانداردها و تعهدات

حقوق بشری

رهیافت حقوق بشر - محور یک چارچوب مفهومی برای فرایند توسعه انسانی است که مبتنی بر استانداردهای حقوق بشری بین‌المللی می‌باشد و به لحاظ عملیاتی به پاسداری و ارتقای حقوق مربوط می‌شود. این رویافت در پی تحلیل نابرابری‌هایی است که در قلب مشکلات توسعه قرار دارد؛ دنبال جبران رویه‌های تبعیض‌آمیز و توزیع ناعادلانه قدرت است که سد راه پیشبرد توسعه هستند. این رویافت جسورانه بر توسعه‌ای تمرکز دارد که خواهان پیشبرد سیاست‌ها و راهبردهایی جهت شکوفایی شهروندان و تصدیق این امر است که توسعه انسانی در مرکز احترام، ارتقا و پاسداری از حقوق شهروندان

قرار دارد. اختیارات فراوان اعطاشده به دولت برای جمع‌آوری، توزیع و تخصیص درآمد، برای تعیین اولویت‌ها، برای تصویب قوانین و سیاست‌ها برای تحقق این اهداف دلیل خوبی است که آن‌ها را ملزم به اجرای تعهدات منشور حقوق بشر می‌کند. در غیر این صورت هرج و مرج رایج می‌شود و فرار از مجازات افزایش می‌یابد.

از منظر وکلای حقوق بشر، رهیافت حقوق بشر-محور ذاتاً به لحاظ اخلاقی و قانونی رهیافت درستی است که به‌عنوان بهترین راه برای رسیدن به راه‌حلهایی انسانی بهتر و پایدار نگریسته می‌شود. به‌علاوه از این چشم‌انداز می‌توان نگاه کرد که این رهیافت بر اصول عدم تبعیض، برابری، پاسخ‌گویی و شمولیت^۱ [به معنای خودی بودن همه] تکیه دارد این بدین معناست که این رهیافت نه تنها به حکومت شوندگان از طریق فراهم‌سازی امکان مشارکت معنادار آن‌ها در تعیین سرنوشت خود احترام قائل است، بلکه منجر به یافتن راه‌حل‌های جمعی می‌شود که به احتمال زیاد موفق‌تر از راه‌حلهایی دیکته شده از بالا توسط دولت و دیگر مأموران است. این رهیافت بر اصول عمومیت، لاینفک بودن، جدایی‌ناپذیری، وابستگی متقابل و به‌هم‌پیوسته بنا شده است. درواقع این رهیافت بر این فهم استوار است که توسعه برای تحقق افزون‌تر حقوق بشر و نه لزوماً همه آن حیاتی محسوب می‌شود؛ به بیان دقیق‌تر بر افراد به حاشیه رانده شده و کنار گذاشته شده متمرکز است با این باور که توسعه پایدار درجایی که صداها و منافع برخی مخصوصاً افراد آسیب‌پذیر نادیده انگاشته شوند، محقق نخواهد شد.

موضوع: صلاحیت‌های متعدد ادارات آمبودزمان

سخنران: کلین نیوای ام، آمبودزمان اداره آمبودزمان مشترک‌المنافع استرالیا

چکیده:

در استرالیا اداره آمبودزمان مسئولیت اعمال صلاحیت‌های متعددی را برعهده دارد. بی‌شک این مسأله در بقیه نقاط جهان نیز اتفاق افتاده است.

اداره آمبودزمان در سال ۱۹۷۷ تأسیس شد. شکایات ارائه‌شده به آن ذیل اختیارات مندرج در قانون پارلمان مشترک‌المنافع یا ملی مورد رسیدگی قرار می‌گیرد. همچنین آمبودزمان سایر وظایف خود را مطابق با قوانین دیگر انجام می‌دهد.

در برخی صلاحیت‌های خاص، آمبودزمان و دیگر آمبودزمان‌های پارلمانی می‌توانند درمورد اقدامات سازمان‌های بخش خصوصی و ارائه‌کنندگان خدمات برای جامعه استرالیا مبادرت به تحقیق نمایند.

برای مثال آمبودزمان می‌تواند به شکایات مرتبط با اداره شرکت‌های خصوصی ارائه‌کننده بیمه سلامت رسیدگی کند. چراکه در استرالیا بیمه‌گرهای خصوصی متعددی در زمینه سلامت در بازار این کشور فعالیت می‌کنند و خدمات بیمه‌ای به جامعه استرالیا ارائه می‌نمایند.

همچنین آمبودزمان مشترک‌المنافع دارای آمبودزمان دانشجویان خارجی است. طبق این صلاحیت قانونی، آمبودزمان، شکایات از ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی بخش خصوصی که برای دانشجویان خارجی ارائه خدمات می‌کنند، دریافت می‌دارد. درحال حاضر به لحاظ مالی، خدمات آموزشی برای دانشجویان خارجی، دومین مقوله مهم ارائه خدمات خارجی در استرالیاست.

همچنین آمبودزمان مشترک‌المنافع دارای آمبودزمان مرتبط با صنعت پست است که اعمال صلاحیت قانونی در آن مربوط به شرکت‌های پستی تحت مالکیت دولت می‌باشد. همچنین شکایت از سازمان‌های خصوصی تحویل‌دهنده بسته‌های پستی نیز

قابل‌رسیدگی است. در این نوع از صلاحیت اغلب از آمبودزمان درخواست می‌شود تا در ارتباط با جبران خسارت ناشی از گم‌شدن اشیا و بسته‌های پستی در جریان تحویل آن‌ها، پیشنهادهایی ارائه دهد.

درعین‌حال، اخیراً آمبودزمان مسئولیت‌های دیگری را با عنوان آمبودزمان نیروهای دفاعی برعهده گرفته است. در صورتی که ادعاهای مطرح‌شده از سوی افراد شاغل در این نیروها و نیز اعضای سابق مبنی بر سوءاستفاده جسمی و روحی صحیح بوده باشد شکایت را می‌توان به آمبودزمان ارائه داد. اقدامات جبرانی موجود در این زمینه شامل فراهم‌سازی خدمات مشاوره روانی همراه با دیگر اقدامات جبرانی برای فرد زیان‌دیده را شامل می‌شود.

بخشی از نقش نظارتی آمبودزمان شامل موارد زیر است:

- بازرسی سال مالی نهادهای مجری قانون مشترک‌المنافع، دولتی و سرزمینی و دیگر نهادهای مجری قانون؛ بخش عمده‌ای از این بازرسی‌ها درباره اختیارات مخفیانه همانند استفاده از رهگیری ارتباطی و تجهیزات نظارتی است؛

- تعداد، دامنه و گزارش‌دهی این بازرسی‌ها مطابق قوانین صورت می‌گیرد. برخی گزارش‌ها در پارلمان مطرح می‌شود، سایر گزارش‌ها منوط به رعایت مقررات محرمانه و تنها در اختیار وزیر مربوطه قرار می‌گیرد؛

- آمبودزمان، حضور اجباری سالانه در برابر کمیته مشترک پارلمان دارد. این نقش‌های نظارتی، اطمینان‌خاطری را برای جامعه استرالیا به‌وجود می‌آورد که هرگونه مبادرت به فعالیت‌های نابه‌جای مخفیانه توسط نهادهای دولتی با پاسخ مناسب روبرو خواهد شد. این امر مستلزم قابلیت‌هایی تاحدودی متفاوت از کارکرد حل‌وفصل اختلافات است که ذات رسیدگی به شکایات آن را ضروری می‌سازد.

در مورد صلاحیت‌های آمبودزمان در حوزه صنایع خصوصی، آمبودزمان‌هایی وجود دارند که به شکایات مربوط به ارائه‌کنندگان خدمات مالی و ارائه‌کنندگان خدمات برق، گاز و آب و همچنین شرکت‌های ارتباطاتی رسیدگی می‌کنند.

وقتی طیف بسیار وسیعی از خدمات مالی در دسترس را مدنظر قرار دهیم می‌توان پی برد که لازم است تا در این زمینه تمهیدات زیادی توسط آمبودزمان خدمات مالی انجام گیرد مثلاً آمبودزمان باید به حل و فصل اختلافات درباره موضوعاتی نظیر این که آیا مبلغ معینی در حساب بانکی سپرده‌گذاری شده تا تعیین میزان خسارت وارده ناشی از سیل برای خانه‌های بیمه‌شده مبادرت نماید. به همین ترتیب در مورد شکایات ارائه‌دهندگان محصولات ارتباطی که آمبودزمان صنعت ارتباطی به این شکایات رسیدگی می‌کند باید مشاجرات پیرامون قبوض تلفن و همچنین تهیه خدمات اینترنتی و دیگر خدمات را مطابق با مقررات چنین فناوری‌هایی موردبررسی قرار دهد.

ادارات آمبودزمان پارلمانی ایالتی تعدادی از موضوعات را موردبررسی قرار می‌دهند که مستقیماً مربوط به تدارکاتی می‌شود که می‌توان آن را «خدمات جمعی توده‌ای» نامید. برای مثال ادارات آمبودزمان ایالتی نه تنها به شکایات علیه دولت‌های ایالتی و نحوه کارکرد آن‌ها از جمله نحوه مدیریت زندانی‌ها رسیدگی می‌کند بلکه دولت‌های محلی را نیز از نظر نحوه تدارک طیف وسیعی از خدمات ارائه‌شده از جمع‌آوری زباله گرفته تا خدمات نگهداری جاده‌ای زیر نظر دارد. ازاین‌رو طیف بسیار وسیعی از موضوعات اداری توسط آمبودزمان‌های پارلمانی ایالتی موردبررسی واقع می‌شوند.

سه عنصری اساسی برای کارکرد مؤثر آمبودزمان به‌طور خلاصه شامل موارد زیر

است:

- داشتن مهارت‌های تحلیلی، ارتباطی و نظارتی بالا؛
 - برخورداری از منابع؛
 - ارائه خدمات شهروند محور.
- مسلماً این عناصر، اساسی هستند و البته آموذمان‌ها باید به‌راحتی در دسترس عموم مردم باشند و در بررسی‌هایشان شفاف و صادقانه عمل نمایند.

موضوع: صلاحیت گسترده

سخنران: جی پل دویی، آمبودزمان انتاریو کانادا

چکیده:

آمبودزمان (فرد بازرس) انتاریو یکی از مقامات وابسته به مجلس/استانی در بزرگ‌ترین استان کانادا یعنی انتاریو است که مستقل از دولت و احزاب سیاسی عمل می‌کند. آمبودزمان، پاسخ‌گویی دولت را از طریق نظارت مؤثر تأمین می‌کند. اداره آمبودزمان در سال ۱۹۷۵ تأسیس شد و بر بخش عمومی و زیرمجموعه‌های آن در استان انتاریو از جمله وزارتخانه‌های استانی، شرکت‌های سلطنتی، دادگاه‌ها، نهادهای و کمیسیون‌ها نظارت دارد.

در کانادا به‌استثنای جزیره شاهزاده ادوارد، هر استانی آمبودزمان مخصوص به خود را دارد. قوانین و اختیارات آمبودزمان استانی تا حد بسیاری از استانی به استان دیگر متفاوت است اما همگی مبتنی بر مدل کلاسیک سوئدی هستند. در کانادا آمبودزمان ملی وجود ندارد بلکه چندین آمبودزمان تخصصی وجود دارند که بر نهادهای تخصصی نظارت می‌کنند.

از زمانی که اداره ما تأسیس شد، درخواست‌هایی برای افزایش صلاحیت‌های ما به‌منظور دربرگرفتن بخش عمومی وسیع‌تری در جریان بوده چراکه ما همواره شکایاتی از شهروندان درباره سوء مدیریت یا بی‌عدالتی در این حوزه‌ها دریافت می‌کردیم. در دسامبر ۲۰۱۴ دولت استانی تغییرات قانونی را به تصویب رساند که حیطه نظارت ما را به شهرداری‌ها، دانشگاه‌ها و هیأت‌امنای مدارس گسترش داد. حوزه‌های جدید صلاحیت‌ها عملاً تعداد نهادهای ذیل نظارت ما را در کوتاه‌مدت به دو برابر افزایش داد. بر مبنای تعداد شکایاتی که ما در سال گذشته علیه این نهادها دریافت کردیم می‌توان پیش‌بینی کرد که تعداد مراجعه‌کنندگان بیشتر خواهد شد. از این‌رو نیازمند منابع بیشتر

برای رسیدگی به آن‌ها خواهیم بود. اولویت‌های ما شامل ظرفیت‌سازی داخلی، برقراری روابط ثمربخش با ذی‌نفعان و آموزش عمومی است.

طی چهل سال گذشته، اداره ما خود را به‌عنوان عامل مؤثری برای تغییرات مثبت از طریق همکاری سازنده با دستگاه‌های دولتی استانی ازجمله وزارتخانه‌هایی که عملکرد آن‌ها در حیطه صلاحیت‌های جدید ما قرار دارد به اثبات رسانده است. عملکرد ما در حل و فصل صدها هزار شکایت فردی و نیز تحقیقات ما راجع به موضوعات نظام‌مند و پیشنهاد‌های اصلاحی ما طی سال‌ها به ارتقای حکمرانی و عدالت فزاینده به نفع میلیون‌ها نفر از اهالی انتاریو منجر شده است. توفیق ما در تبلیغ عملکردمان و به نمایش گذاشتن ارزش کارمان، عنصری کلیدی در کسب اعتماد همه ذی‌نفعان بوده است. همچنین افزایش صلاحیت‌های ما به‌طور گسترده در سامانه‌های خبری منعکس می‌شود. مسلماً این امر چالش‌هایی را ایجاد می‌کند و به بالا رفتن انتظارات عمومی می‌انجامد که فکر می‌کنند صلاحیت‌های جدید ما باعث اصلاحات شگرف می‌شود. در پیام‌های ما به مردم این نکته مهم است که درباره نقشمان شفاف‌سازی کنیم، رویکرد ما را به‌عنوان آمبودزمان تبیین نماییم و به مدیریت انتظارات عمومی درباره کارهایی که قادر به انجام آن هستیم و یا قادر به انجام آن نیستیم، بپردازیم.

اداره ما از ابزارهای ارتباطی متنوعی برای دسترسی به مردم استفاده می‌کند ازجمله انتشار اخبار، گزارش‌ها و بروشور، درگاه اداره و رسانه‌های جمعی. ما حضور آنالاین و رسانه‌ای خود را افزایش دادیم و بخش‌هایی از درگاه اداره ازجمله بخشی با عنوان «سؤال‌های متداول» را به نظارت جدیدمان اختصاص دادیم. در پیام‌هایمان، نحوه رسیدگی اداره به پرونده‌های استانی را توصیف کردیم و نحوه انتقال آن‌ها به شهرداری‌ها، دانشگاه‌ها و هیأت‌امنای مدارس را توضیح دادیم و به‌ویژه بر نقش سنتی آمبودزمان به‌عنوان آخرین راه‌حل و بر عملکرد ما بر حل و فصل پرونده‌های استانی ازطریق تشریک‌مساعی تا حد ممکن و بدون نیاز به تحقیقات رسمی تأکید کردیم.

در بسیاری از برنامه‌های ارائه خدمات در خارج از اداره^۱ که ما حضور داشتیم، فرصت‌های عالی را برای ما به وجود آورد تا با برخی از مردم همانند والدین بچه‌های مدرسه‌ای، دانشجویان دانشگاه‌ها و مالیات‌دهندگان شهرداری‌ها ملاقات و تعامل داشته باشیم. مشورت با دیگر آمودزمان‌هایی که صلاحیت‌های مشابهی دارند امری مفید خواهد بود. آن‌ها می‌توانند مطالب آموزشی یا راهبردهایی برای رسیدگی به شکایات و نیز پیشنهادهایی ارائه دهند.

در موارد نادری که تحقیقات رسمی را آغاز کردیم بر دیگر امتیاز دیرینه‌ی اداره تکیه کردیم؛ یعنی سیستم مستحکم رسیدگی به شکایات و پیگیری آن‌ها. در تمامی حوزه‌های ذیل صلاحیت ما، محتوای شکایات و موضوعات تکرارشونده را رصد می‌کنیم.

همچنان که در دومین سال از آغاز اختیارات جدید، اداره ما بیش از ۴ هزار پرونده مربوط به حوزه‌های جدید صلاحیت‌ها را حل و فصل نموده؛ چندین تحقیق انجام داده و اولین گزارش سالانه خود را منتشر کرده است. تیم ما به تلاش خود برای رسیدگی به جریان مداوم شکایات از شهرداری‌ها، دانشگاه‌ها و هیأت‌امانای مدارس ادامه می‌دهد. اقدامات ما برای ارائه خدمات در خارج از اداره در جریان است. ما تلاش می‌کنیم از طریق حضور در مراسم‌های رسمی به سؤالات جواب دهیم؛ درباره نقشمان اطلاعات ارائه کنیم؛ و توضیح دهیم که چگونه می‌توانیم کمک نماییم. همواره در حال یادگیری از ذی‌نفعان جدیدمان درباره موضوعاتی که با آن سروکار دارند و تأثیر نظارت ما بر آن‌ها هستیم؛ همچنین در حال جمع‌آوری درون‌دادها و بازخوردها درباره این مسأله می‌باشیم که چطور می‌توان با یکدیگر همکاری جمعی و مؤثری را برای بهبود خدمات عمومی در انتاریو برقرار نمود.

هرچه بیشتر به حل و فصل پرونده‌ها می‌پردازیم به همان میزان می‌توانیم درباره ارزش کارمان مسایل بیشتری را به اشتراک بگذاریم. این زمان مهیجی برای اداره ما و برای چندین نفر از همکاران من در کاناداست که به موازات پاسخ‌گویی دولت به درخواست‌های مبتنی بر پاسخ‌گویی و شفافیت بیشتر، شاهد تغییرات مشابهی در اختیارت قانونی خود باشیم. مشتاقانه منتظر خواهم بود تا بخش‌های بعدی این داستان در سال‌های پیش‌رو را با شما به اشتراک بگذارم.

موضوع: صلاحیت‌های چندگانه ادارات آمبودزمانی- نقش بررسی‌های آمبودزمان

در حوزه زیست‌محیطی

سخنران: ماهیتوشیندو، کارآموز فوق‌دکتر و فارغ‌التحصیل دانشکده حقوق دانشگاه

کیوتو

چکیده:

در حوزه محیط‌زیست، کنفرانس سازمان ملل درباره محیط‌زیست و توسعه که در سال ۱۹۹۲ در ریودوژانیرو برگزار شد، مفهوم دسترسی به عدالت، در بستر تأمین دسترسی به اطلاعات و مشارکت عامه در تصمیم‌گیری‌های مربوط به محیط‌زیست تعریف گردید. این مفهوم در کنوانسیون مربوط به دسترسی به اطلاعات، مشارکت عامه در تصمیم‌گیری و دستیابی به عدالت در موضوعات محیط‌زیست (موسوم به کنوانسیون آهاروس [شهری در فنلاند]) که در ۱۹۹۸ امضاء و در ۲۰۰۱ لازم‌الاجرا شد، توسعه پیدا کرد.

این سخنرانی با هدف تمایز بررسی قضایی و بررسی صلاحیت‌ها، عمدتاً بر نقش بررسی آمبودزمان در پاسخ‌گویی اجرایی تصمیمات مربوط به محیط‌زیست است. این بحث بر مطالعه موردی رویه‌های عملی سازوکار بررسی در مورد حوادث نیروگاه هسته‌ای فوکوشیما متمرکز خواهد بود.

ترکیب سیستم بررسی در ژاپن به هنگام وقوع فاجعه هسته‌ای یادشده از دلایه تشکیل شده بود: بررسی قضایی و بررسی صلاحیت‌ها. بررسی صلاحیت‌ها که متأثر از سیستم حقوق مدنی به سبک آلمان است، بر سازوکار بررسی داخلی متمرکز بنا شده بود و در بیشتر موارد اتمام بررسی صلاحیت‌ها قبل از آغاز بررسی قضایی ضرورت داشت. بررسی قضایی از سوی دادگاه قضایی هدایت می‌شد که از سه لایه تشکیل شده بود: دادگاه بخش، دادگاه عالی و دیوان عالی. در هیچ‌یک از این دادگاه‌ها، مجموعه

تخصصی که بر مدیریت محیط‌زیست متمرکز باشند، موجود نبود. از این رو در ژاپن آموذمان پارلمانی و بررسی آموذمانی وجود نداشت.

ویژگی‌های اساسی سیستم بررسی ژاپن را می‌توان در وهله نخست در ضعف ساختاری آن در توجه به تصمیمات محیط زیستی اداری خلاصه کرد. با این ترکیب، بررسی تخصصی و بررسی نظام‌مند در ژاپن وجود نداشت. در مورد بررسی قضایی، دادگاه کاملاً از صدور آرای اولیه به دلیل فقدان تخصص لازم اکراه داشت. افزون بر این، بررسی صلاحیت‌ها، نه تنها به این دلیل که بررسی صلاحیت‌های یک بررسی داخلی محسوب می‌شد بلکه به دلیل عدم آموزش صحیح مأموران بررسی‌کننده، از استقلال اندکی برخوردار بود.

عواقب فقدان بررسی آموذمان

به واسطه مهم‌ترین درس عبرت از فاجعه اتمی چرنوبیل شوروی در سال ۱۹۸۶، ضرورت آمادگی اضطراری برای حادثه هسته‌ای شدید در سطح جهانی شناخته شده بود. با این حال در ژاپن، تسخیر نظارتی^۱ مانع از فهم درست این درس عبرت گردید. با عنایت به این واقعیت باید بررسی شود که چرا چنین فساد سیستمی در یک دموکراسی پارلمانی تا سال ۲۰۱۱ نادیده انگاشته شده است. از دهه ۱۹۷۰ تا سال ۲۰۱۱ علیه عقلانی بودن مجوز ساخت هفت نیروگاه هسته‌ای برق که ایمنی آن‌ها مورد تردید بود، اقامه دعوا گردید. اما عقلانی بودن اولین تصمیمات اداری درباره ایمنی با دقت بررسی نشده بود. در جریان دادخواهی‌ها، بررسی صلاحیت‌ها هرگز شایستگی این موارد را به دلیل سطح نازل استقلال خود مورد توجه قرار نداد. بررسی قضایی نیز توجه کافی به عقلانیت تصمیمات اداری نداشت. دلیل اصلی، اعتماد آن به قضاوت

۱- Regulatory Capture یا تسخیر نظارتی نوعی شکست دولتی است و هنگامی رخ می‌دهد که نهادهای نظارتی به جای توجه به منافع عمومی، منافع سیاسی یا تجاری گروه‌های ذی‌نفوذ خاص را که بر بخش صنعت و بخش‌های دیگر تسلط دارند، تأمین می‌کنند. هنگامی که تسخیر نظارتی اتفاق افتاد، منافع شرکت‌ها و گروه‌های سیاسی بر منافع عمومی ارجحیت می‌یابد و در مجموع باعث متضرر شدن کل جامعه می‌شود. م

کارشناسی تصمیم‌گیران اولیه و فقدان تخصص لازم در این زمینه‌ها بود. این رویکرد سازوکار بررسی منجر به مخاطرات اخلاقی و فقدان پاسخ‌گویی گردید که پیامد تسخیر نظارتی را به‌دنبال داشت. پروفسور فوجیتا، قاضی سابق دیوان عالی طی سخنرانی خود در دانشگاه کیوتو اظهار داشت که دادگاه هرگز نباید به تصمیمات اولیه اداری اعتماد بیش‌ازحدی داشته باشد.

در این اوضاع و احوال این کمیسیون مستقل بررسی حادثه فوکوشیما بود که علت ریشه‌ای فاجعه هسته‌ای را آشکار نمود. این کمیسیون یک نهاد موقت و متشکل از کارشناسان مستقل بود. کمیسیون مذکور فقط به مدت هفت ماه موجود بود اما به نحو موفقیت‌آمیزی توانست تسخیر نظارتی و فقدان پاسخ‌گویی در مقررات هسته‌ای ژاپن را که برای دهه‌های متمادی از دید بررسی‌های صلاحیت و بررسی‌های قضایی پنهان مانده بود، آشکار کند. به دلیل این که مدل این کمیسیون برگرفته از طرح کمیسیون تحقیقاتی کنگره ایالات‌متحده بود، کاملاً معادل یک آمبودزمان پارلمانی به حساب نمی‌آمد، اما باید به این نکته تأکید کرد که کمیسیون مستقل بررسی پارلمانی، مشکلات نظام‌مند منجر به فاجعه هسته‌ای فوکوشیما را آشکار کرد.

با این حال تا این لحظه بسیاری از پیشنهادهای کمیسیون مستقل بررسی حادثه فوکوشیما به‌طور کامل اجرا نشده و مخصوصاً پیشنهاد تأسیس نهاد نظارتی جدید به‌دلیل برخی ملاحظات سیاسی پیرامون تسهیل در راه‌اندازی مجدد عملیات نیروگاه‌های برق هسته‌ای نادیده گرفته شده است. در عوض، دولت پیشنهاد خود را ارائه کرد که براساس آن، نهاد نظارتی جدید تنها در مقابل دولت پاسخ‌گو خواهد بود نه کمیسیون یادشده.

نتیجه‌گیری

از مطالب یادشده در مورد اهمیت بررسی آمبودزمان در حوزه زیست‌محیطی چنین می‌توان استنباط کرد که آمبودزمان‌ها از توانایی‌های حل مشکلات سیستمی و ضمانت اجرای پیشنهادهای خود برخوردارند. از دوران گذشته همچنان که مورد ژاپن به‌روشنی نشان داد، در حوزه زیست‌محیطی، مشکلات سیستمی می‌توانند باعث خطرات بسیار جدی و خسارت‌های غیرقابل جبرانی هم برای محیط‌زیست طبیعی و هم برای جامعه شوند. درحالی‌که دیگر لایه‌های سیستم بررسی از توجه به مشکلات نظام‌مند عاجز است، آمبودزمان می‌تواند به این مشکلات توجه کرده و برای رفع آن‌ها راه‌حل‌هایی ارائه دهد. همچنان که مورد ژاپن به‌روشنی نشان داد بدون یک نظارت مستمر، حل مشکلات سیستمی بسیار سخت خواهد بود. درحالی‌که نهادهای موقت نمی‌توانند پیشنهادهای خود را پیگیری کنند، آمبودزمان می‌تواند موارد موردنظر را تا زمان حصول اطمینان از اجرای پیشنهادهای خود پیگیری نماید، بنابراین نقش آمبودزمان برای حل‌وفصل مشکلات سیستمی و تحقق حکمرانی خوب در حوزه محیط‌زیست، اساسی است.

موضوع: آمبودزمان و صلاحیت‌های چندگانه

سخنران: نیکولا ویلیامز، آمبودزمان رسیدگی به شکایات نیروهای مسلح بریتانیا

چکیده:

همچنان که همه ما می‌دانیم جایگاه هر آمبودزمانی، چالش‌هایی را در پی دارد که مختص آن نقش است. یک نقش هرگز راحت‌تر از نقش دیگری نیست اما باهم متفاوت‌اند. وقتی خواستم درمورد موضوع آمبودزمان و صلاحیت‌های چندگانه آن صحبت کنم سعی کردم این تفاوت‌ها را درک کنم. دیدگاهی که من از این موضوع دارم نه تنها ممکن است متمایز باشد بلکه جالب نیز هست.

بعد از ۱۶ سال کار وکالت، اولین نقش نظارتی من به‌عنوان یکی از ۱۵ کمیسیونر کمیسیون مستقل رسیدگی به شکایات پلیس آغاز شد و سه سال طول کشید. این کمیسیون، نهادی با ویژگی‌های خیلی خاص بود، بدین معنی که نقش نسبتاً آسانی را برعهده داشت. وقتی که به‌عنوان کمیسیونر شکایات جزیره کیمن انتخاب شدم فکر می‌کردم تجربه من در کمیسیونر کمیسیون مستقل رسیدگی به شکایات پلیس مرا برای مواجهه با هرگونه چالشی آماده کرده است، اما به‌زودی متوجه شدم این چالش‌ها با تجربه قبلی من هیچ شباهتی ندارند.

نقش کمیسیونر شکایات، چیزی تماماً متفاوت بود، یعنی به‌جای ایفای نقش یکی از ۱۵ کمیسیونر دارای نقش محدود، تنها کمیسیونری در دولت کوچک کیمن بودم که صلاحیت داشت همه جنبه‌های مدیریت عمومی جزیره را تحت پوشش قرار دهد. جمعیت جزیره کیمن بالغ بر ۵۶ هزار نفر بود. به‌عنوان کمیسیونر شکایات، اداره من وظیفه داشت ۹۳ دستگاه دولتی را تحت پوشش خود داشته باشد.

هنگامی که من این سمت را برعهده گرفتم سطح اعتماد به کمیسیون شکایات ۳۰ درصد بود. استانداردسازی تحقیقات، برنامه‌های آموزشی و فعالیت‌های صورت گرفته در خارج از اداره و با تعهد به رفتار توأم با انصاف و کار حرفه‌ای، موجب شد تا سطح اعتماد

عمومی هنگامی که اداره را ترک می‌کردم به ۷۵ درصد افزایش یافت. این سطح اعتماد لزوماً به معنای مقبولیت در بین همه بخش‌های حکومتی نیست. طی ۵ سالی که از انتصاب من می‌گذرد، تصمیماتی گرفتم که چندان موردپسند واقع نشد اما تصمیمات درستی بودند که باید اتخاذ می‌شد، من بر روی چیزهایی چراغ انداختم که در مسیر نادرست قرار داشت که خطاهای مالی جدی ازجمله آن‌هاست.

در طی این ۵ سال، درباره خودم و انعطاف‌پذیری خودم بسیار آموختم. درنهایت آنچه از همه این چالش‌ها نصیب من شد دیدگاه جدیدی درباره نقش آمبودزمان بود که این مسأله برای من همیشه مفید خواهد بود و درواقع برای من نقش جدیدی را رقم خواهد زد. خوشبختانه آنچه به قوت خود باقی است تعهد من به استقلال، بی‌طرفی و درستکاری – فارغ از صلاحیت یا تعداد جمعیتی که نیازهای آن‌ها را فراهم می‌کنیم – است؛ این‌ها ارزش‌هایی‌اند که تضمین می‌کند هر آمبودزمانی به‌راستی منعکس‌کننده منافع عموم باشد و با بی‌عدالتی در هرجایی، مبارزه کند.

موضوع: کارکرد چندگانه اداره کنترل یوان به منظور پاسداری مؤثر از حقوق بشر

سخنران: دکتر یو - یا چانگ، رئیس اداره کنترل تایوان

سخنران همراه: دکتر ترانگ - هو بو، آمبودزمان اداره تایوان

چکیده:

در سال‌های اخیر حقوق بشر جهانی شده است. براساس تجربه عملی، هر کشوری باید برای تحقق پاسداری از حقوق بشر دو پیش‌شرط را انجام دهد. اول برقراری هنجارهایی از طریق لوائح داخلی مرتبط با حقوق بشر و تصویب پیمان‌های بین‌المللی حقوق بشر. دوم برقراری سازوکارهایی که مستلزم تشکیل نهادهایی مسئول در زمینه اجرا و نظارت بر حقوق بشر می‌باشد. از سال ۲۰۰۹ تایوان با تصویب قوانین اجرایی به پیمان‌های متعدد بین‌المللی در زمینه حقوق بشر وارد شده است. همان‌طور که می‌دانید در سال ۱۹۹۳ سازمان ملل «اصول پاریس» را تصویب کرد تا کشورها را در امر تأسیس نهادهای ملی حقوق بشری تشویق و کمک نماید. این نهادها باید ۶ معیار را برآورده سازند: ۱- استقلال که از سوی قانون یا قانون اساسی تضمین شده ۲- کثرت‌گرایی در اعضا ۳- خودگردانی ۴- برخورداری از اختیارات تحقیقی کافی ۵- منابع مکفی ۶- اختیار قانونی گسترده‌ی مبتنی بر حقوق بشر جهانی.

از بیش از یک دهه گذشته، برخی از مردم ما استدلال می‌کرده‌اند که ما باید نهاد ملی حقوق بشری منطبق با اصول پاریس ایجاد کنیم. هر جا که آن‌ها این موضوع را مدنظر قرار می‌دادند، کارکردهای اداره ما مورد بحث قرار می‌گرفت چراکه در حال حاضر اداره کنترل نقش بسیار مهمی در زمینه پاسداری از حقوق بشر ایفا می‌کند.

امروزه جمهوری چین [تایوان] سیستم بی‌نظیری از کنترل و نظارت را در بین پنج قوه حکومت مرکزی اتخاذ کرده است. در کنار شعبه‌های اجرایی، قانونی و قضایی، دو شعبه دیگر یعنی شعبه بازرسی و کنترل ایجاد شده است. این پنج شعبه، یوان (yuans) نامیده می‌شود. بازرسی یوان برای این به وجود آمد که از کیفیت کار

کارمندان دولت، از مشاغل متعدد مجوزدار و نیز از عادلانه بودن فرصت‌های شغلی اطمینان حاصل نماید. به عبارت دیگر، اداره کنترل یوان در اصل برای پیشگیری از فساد و ارتقای حکمرانی خوب و همچنین برای حاکمیت قانون به وجود آمد و از جایگاه قانون اساسی برابری با چهار شعبه دیگر برخوردار است.

به مانند اکثر ادارات آمبودزمان، *اداره کنترل شکایات* عموم مردم در باب تصمیمات، اقدامات یا سهل‌انگاری‌های دولتی را مورد بررسی قرار می‌دهد. وظیفه ما، حمایت از مردم در برابر نقض حقوق، سوءاستفاده از قدرت، اشتباه، قصور، تصمیمات ناعادلانه و سوء مدیریت است. در عین حال از بهبود مدیریت عمومی و نیز از شفاف‌تر نمودن اقدامات دولتی و پاسخ‌گویی بیشتر در برابر مردم حمایت می‌کنیم.

اقدامات اداره کنترل یوان در زمینه حقوق بشر

امروزه، تایوان فعالانه متعهد به اجرای تعهدات مربوط به قوانین حقوق بشری بین‌المللی است. از سال ۲۰۰۰/د/ره کنترل یوان کمیته صیانت از حقوق بشر را ایجاد کرده است. کارکرد اصلی این کمیته، افشا و بررسی پرونده‌های مرتبط با نقض حقوق بشر، پیشنهاد اقدامات مقتضی مربوط به حقوق بشر، نظارت بر اجرای هنجارهای حقوق بشری بین‌المللی در سطوح مختلف بین‌المللی، هماهنگی با گروه‌های حقوق بشر در سطح داخلی و بین‌المللی، برگزاری کارگاه‌هایی با موضوعات حقوق بشری و انتشار گزارش‌های تحقیقاتی مرتبط با بن‌مایه‌های حقوق بشری است.

درست مانند بیشتر ادارات آمبودزمان کلاسیک در سرتاسر جهان، *اداره کنترل یوان* از اختیارات خود به منظور تحقیق درباره هرگونه تخلف دولتی در همه سطوح استفاده می‌کند. این اداره سالانه حدود ۱۵ هزار شکایت مردمی دریافت می‌کند. برخی از این شکایات بعد از ارزیابی و تجزیه و تحلیل دقیق توسط کارکنان اداری، به نوبت مورد رسیدگی قرار می‌گیرد. همچنین *اداره یوان* می‌تواند به تحقیقات خودخواسته درباره

تخلفات دولتی یا مشکلات نظام‌مند بر مبنای گزارش‌های رسانه‌ای یا دیگر منابع اقدام کند.

در سال ۲۰۱۵/دوره کنترل یوان ۲۱۰ مورد گزارش تحقیقاتی را به سرانجام رساند که در بین آن‌ها ۱۱۴ مورد یعنی بالغ بر ۵۴ درصد مربوط به موضوعات حقوق بشری بود. بیشتر تخلفات حقوق بشری مربوط به دولت است، بسیاری از ادارات آمبودزمان، شکایات حقوق بشری ناشی از سوء مدیریت و تخلفات بخش‌های دولتی را مورد بررسی قرار می‌دهند. هنگامی که نهادهای دولت نتوانند به نحو صحیحی اختیاراتشان را اعمال کنند ممکن است نقض حقوق بشر صورت گیرد. ممکن است گاهی اوقات نهادهای دولتی مستقیماً حقوق بشر را نقض نمایند و اغلب این نهادها در مقابل سوءاستفاده حقوق بشری منفعل‌اند. اصطلاح «نسل سوم حقوق بشر» یا «حقوق بشر جمعی» شامل حقوق اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و هم حقوق توسعه است که تحقق این حقوق مستلزم اقدام یا مداخله مثبت و فعال دولت است. بنابراین از رهگذر نظارت بر اقدام دولت، دوره کنترل می‌تواند به پاسداری از حقوق بشر فردی بنیادی و ترویج حقوق جمعی یاری رساند.

از آنجایی که دوره کنترل یوان ریشه در سیستم سنتی دارد که در چین باستان اجرا می‌شده است، می‌تواند به وظیفه خاص خود مبنی بر تحت پیگرد قراردادن هر امور دولتی که تخلف شدید از قوانین کرده باشد، اقدام نماید به‌رغم این واقعیت که این اداره برخلاف بسیاری از ادارات دیگر، به روش‌های بدیل حل و فصل اختلافات از طریق میانجی‌گری، مصالحه یا گفتگو متوسل نمی‌شود.

تمامی پرونده‌های تحت بررسی تا زمان ارجاع آن‌ها به کمیسیون عمومی اعمال مجازات تنبیهی برای صدور رأی باید محرمانه باقی بماند. شدیدترین مجازات این کمیسیون اخراج یا جابه‌جایی از ادارات است.

در سال ۲۰۱۵ چهارده مورد از پرونده‌های تحت پیگرد، مورد بررسی واقع شد که ۱۳ مورد از آن‌ها تأیید و برای اقدامات تنبیهی به کمیسیون ارجاع گردید و تنها یک پرونده کنار گذاشته شد؛ از این ۱۳ پرونده، در مجموع ۳۱ نفر از مأموران دولتی تحت پیگرد قرار گرفت؛ ۲۸ نفر از این‌ها از مأموران اداری و ۳ نفر از پرسنل نظامی بودند؛ بیش از نصف افراد یاد شده را مقامات ارشد عالی‌رتبه تشکیل می‌داد.

نتیجه‌گیری

صیانت از حقوق بشر موضوع درحال توسعه‌ای است که قویاً دولت‌های سراسر جهان را درگیر خود کرده است همچنان که همیشه از بخش عمومی این انتظار بالا وجود دارد که آن‌ها حقوق بشر را محترم شمرده و به ترویج و صیانت از آن اقدام خواهند کرد. عنایت دقیق به این موضوع، اقدام هماهنگ همه نهادهای عمومی دولتی در سراسر کشور را ایجاب خواهد کرد. به‌رغم همه تفاوت‌های موجود در بین ملت‌ها از نظر تاریخی، سیاسی و سیستم‌های حقوقی و اولویت‌های صیانت از حقوق بشر که منجر به تأسیس نهادهای ملی حقوق بشری ذیل عناوین و مدل‌های مختلفی گردیده، اداره آمبودزمان با ایفای نقش بسیار مهم و مؤثر کمک می‌کند تا این امر میسر شود.

موضوع: توضیح نحوه همکاری با کتابخانه‌های عمومی محلی برای تسهیل دسترسی الکترونیکی آسان شهروندان به اداره آموذزمان
سخنران: سلمان فاروقی، آموذزمان فدرال پاکستان، رئیس منطقه آسیای مؤسسه آموذزمان بین‌المللی، رئیس انجمن آموذزمان آسیایی
چکیده:

همچنان که به نحو شایسته‌ای در قانون اساسی ۱۹۷۳ قید شده، کسانی که قانون اساسی ما را نوشتند به اهمیت اداره آموذزمان واقف بودند. اصول سیاست‌های مندرج در قانون اساسی، دولت را موظف به تأمین دادرسی کم‌هزینه و سریع برای مردم پاکستان می‌کند. در نتیجه چنین تعهد قانون اساسی، اداره آموذزمان فدرال در ۱۹۸۳ به‌منظور تشخیص، تحقیق، جبران و تصحیح هرگونه بی‌عدالتی‌های صورت گرفته از سوی نهادهای دولت فدرال و کارکنانشان ایجاد گردید. از این‌رو در راستای ارتقای حکمرانی خوب، پاسخ‌گویی، کارایی و فراهم‌سازی دادرسی سریع و بدون هزینه برای عموم مردم تلاش می‌کنیم. اداره مرکزی در اسلام‌آباد قرار دارد و دارای ۱۳ اداره منطقه‌ای است که در سراسر پایتخت‌های استانی و دیگر مناطق مهم پاکستان گسترده شده است. طیف وسیعی از ادارات آموذزمان در بخش‌های مختلف حکومت فدرال نظیر مالیات، بانکداری، بیمه و ممانعت از آزار زنان در محیط کار ایجاد شده است. به همین ترتیب آموذزمان‌های استانی در سطح پایتخت‌های استانی و تعدادی از بخش‌ها و زیرمجموعه آن‌ها در حال فعالیت‌اند. در کنار این، مجمع آموذزمان‌های پاکستان متشکل از آموذزمان‌های فدرال و استانی از سال ۲۰۱۱ به‌منظور ارتقای حکمرانی خوب در کشور شروع به فعالیت کرده‌اند.

از سال ۱۹۸۳ که اداره آموذزمان فدرال تأسیس گردید، دولت‌های متوالی به تقویت این نهاد کمک کرده‌اند. اما دخالت پارلمانی عمده در سال ۲۰۱۳ باعث تغییرات اساسی در کارایی و اثربخشی اداره گردید. قبل از ۲۰۱۳ رسیدگی به شکایات بعضاً چندین ماه

تا چندین سال طول می‌کشید. با لازم‌الاجرا شدن قانون، زمان رسیدگی به هر شکایتی حداکثر ۶۰ روز تعیین شده است و برای تمامی فرجام‌خواهی‌ها باید طی ۴۵ روز تصمیم‌گیری شود. به واسطه قانون جدید، اختیارات قانون مدنی به آمبودزمان فدرال تفویض شده است. همچنین طبق همین قانون صلاحیت آمبودزمان فدرال گسترش پیدا کرد تا صلاحیت آن شامل همه نهادهایی شود که دولت فدرال در آن سهیم بوده و یا این که اعطای مجوز، ثبت و اطلاع‌رسانی آن توسط دولت صورت گرفته است.

با هدف تمرکز بیشتر بر اقدامات پیشگیرانه به منظور رساندن وقوع سوء مدیریت از سوی نهادهای دولتی و انجام اصلاحاتی به منظور بهبود حکمرانی، مبادرت به تشکیل کمیته‌های دائمی یا مشورتی متشکل از کارشناسان برجسته نمودیم. چند مورد از کمیته‌های یادشده به انجام مطالعات عمیقی دست زده‌اند که طیفی از اصلاحات در ایستگاه‌های پلیس، زندان‌ها، شفافیت در تدارکات عمومی، کارکرد نهادهای نظارتی و پیشنهادهاشان برای حکمرانی خوب به مورد اجرا گذاشته شده است. کمیسیونر ملی، طرحی را برای رسیدگی به شکایات از سوی کودکان و مرتبط با آن‌ها با بذل توجه به موضوعات حقوق کودکان تهیه کرده است تا آمبودزمان فدرال را قادر سازد پیرامون مسائل نظام‌مندی که حقوق کودکان را متأثر می‌سازد و منطبق با کنوانسیون سازمان ملل درباره حقوق کودکان است به دولت، مشاوره دهد.

پاکستان از نظر جمعیت، ششمین کشور جهان است که امروزه شمار جمعیت آن به بیش از ۱۹۵ میلیون نفر می‌رسد. کل کشور به ۱۴۹ ناحیه و ۵۹۶ زیرمجموعه آن‌ها تقسیم شده است. اکثریت مردم در نواحی روستایی دوردست زندگی می‌کنند. در استان بلوچستان، تراکم جمعیت تنها ۴۳ نفر برای هر کیلومتر مربع است و شبکه‌های جاده‌ای و امکانات حمل و نقل در سرتاسر نواحی روستایی کشور مطلوب نیست. در این اوضاع و احوال، برای شاکیان دسترسی به اداره آمبودزمان که عمدتاً در مراکز استانی و

برخی شهرهای بزرگ مستقر است، بسیار مشکل می‌باشد. سیستم، بار سنگینی را بر دوش دارد و در بسیاری از موارد اجرای عدالت سال‌ها طول می‌کشد.

به‌منظور تأمین دادرسی اداری کم‌هزینه و سریع برای همه مردم، اخیراً از طریق تعیین *مأموران رسیدگی به شکایات* در تمامی نهادهای فدرال از بین مقامات ارشد شاغل در اداره مربوطه، دست به ابتکار عمل جدیدی زدیم. این مأموران ازسوی رئیس نهاد مربوطه تعیین می‌شود و مسئول رسیدگی به شکایات در بازه زمانی ۱۵ روزه‌اند. در صورتی که مأموران رسیدگی به شکایات از نهاد، نتوانند در مدت تعیین‌شده، شکایات را مورد رسیدگی قرار دهند، به‌صورت خودکار برای بررسی و تحقیق به اداره آمبودزمان ارجاع می‌شود. این گزینه قابل‌دسترس برای مردم ستم دیده است و می‌توانند به مأموران رسیدگی به شکایات رجوع کرده و خواهان حل‌وفصل فوری شکایتشان شوند. ماده قانونی که اختیار چنین عملی را می‌دهد به شرح زیر است:

حل‌وفصل غیررسمی منازعات - محتسب [آمبودمن] اختیار خواهد داشت تا به‌صورت غیررسمی از طریق آشتی، حل‌وفصل دوستانه.... بدون نیاز به برگه مکتوب و بدون نیاز به ثبت شکایات یا انتشار هرگونه اعلام رسمی، به شکایات رسیدگی نماید. به‌منظور بهینه‌سازی و گسترش خدمات خارج از محل برای دسترسی بیشتر مردم به خدمات اداره، مخصوصاً در نواحی دور دست، ابتکار عمل جدیدی به مرحله اجرا گذاشته شده است. این ابتکار «حل‌وفصل سریع شکایات» نامیده شده و در ۷۴۵ محل به اجرا درآمده است. براساس این ابتکار، مأموران رسیدگی‌کننده‌ی مراکز و ادارات محلی از همه نواحی و زیرمجموعه‌های آن‌ها بازدید کرده و به‌منظور رسیدن به حل‌وفصل عادلانه و منصفانه بین شاکیان و نهادهای دولتی میانجی‌گری می‌کنند. کل وقت صرف شده برای تحقیق، ارزیابی و تأیید یافته‌ها نباید بیش از ۲۵ روز طول بکشد.

ما سیستم اطلاع‌رسانی مدیریت شکایات به‌روز داریم که برای همه شاکیان و نهادهایی که خواهان آگاهی از میزان پیشرفت در رسیدگی به شکایات هستند، در دسترس می‌باشد.

مطالعه تحقیقی اخیر که با سرپرستی بانک جهانی انجام گرفته و جزئیات آن منتشر شده حاکی از تصدیق کامل نحوه اجرا و روال کار «حل‌وفصل سریع شکایات» است. بررسی مستقل دیگری تحت سرپرستی بانک جهانی درباره عملکرد نهاد آمبودزمان فدرال پاکستان (۲۰۱۵-۲۰۱۳) نشان می‌دهد که نه تنها ۹۰ درصد شاکیان عملکرد ما را خیلی خوب یا خوب ارزیابی می‌کنند بلکه ۱۰۰ درصد نتیجه تحقیقات ما در بازه زمانی مشخص شده، نهایی گردیده است. این مطالعه، اداره آمبودزمان فدرال به‌عنوان یکی از کارآمدترین و پاسخ‌گوترین نهادها در کشور رده‌بندی کرده است.

بنابراین برنامه «حل‌وفصل سریع شکایات» نمونه دیگری از سازوکارهای پویا و منعطفی است که نهاد آمبودزمان فدرال پاکستان آن را دنبال می‌کند و با استقبال عمومی روبرو شده است. تقریباً سیصد هزار خانواده از این طرح‌ها بهره‌مند شده‌اند.

موضوع: جامعه‌پسا دیجیتال جدید، آمبودزمان بازنشتگی جدید بلژیک

سخنران: جین ماری هانسن، بازرس اداره آمبودزمان بازنشتگی بلژیک

سخنران همراه: تونی واندراستین، بازرس اداره آمبودزمان بازنشتگی بلژیک

چکیده:

به عقیده، میشل سری، ریاضی‌دان و معرفت‌شناس عضو دانشگاه فرانسه، جهان، اولین تغییر را با اختراع خط تجربه کرده است که به چندین هزار سال قبل از مسیح برمی‌گردد. به زعم او، این تغییر سرآغاز انتقال به عصر جدید شد. با اختراع خط، جهان کاملاً تغییر کرد. این تحول، تأثیراتی شگرف - بعضاً منفی - را به بار آورد که تحلیل یا از بین رفتن رسوم شفاهی و زوال ذهنی از آن جمله بود. خصیصه تغییر، این است که دگرگونی‌ها را با خود به همراه دارد و چیزهای بدیعی را می‌آفریند.

دومین تغییر حدود ۵۰۰ سال پیش در اروپای قدیم با اختراع ماشین چاپ به وقوع پیوست. با این اختراع، کتابخانه‌ها توسعه پیدا کردند و مکان‌هایی ایجاد شدند که تقریباً همه نوع دانش درباره وضعیت تمدن ما در قالب کتاب‌ها و در یک مکان، قابل گردآوری بود. برای مثال دانشگاه‌های اروپایی در آن زمان توسعه یافتند که همگی به‌ویژه در زمینه وسعت کتابخانه‌هایشان باهم رقابت داشتند. این زمانی بود که در اروپا تغییر پارادایمی گسترده اتفاق افتاد یعنی انقلاب کوپرنیکی و نظریه خورشیدمحوری.

به یمن صنعت چاپ و انتشارات گسترده، دسترسی یکسان همگان به محتوای کتاب‌ها فراهم شد و این امر به توسعه دموکراسی کمک نمود.

تغییر سوم با ظهور عصر دیجیتال در اوایل دهه ۱۹۹۰ اتفاق افتاد و مقالاتی در روزنامه‌ها در ستایش این ربع قرن دیجیتالی به چاپ رسید. درواقع همین زمان بود که به تدریج رایانه‌های شخصی پدید آمد که به‌مرور زمان کوچک‌سازی شد و قابلیت‌های فنی‌شان توسعه پیدا نمود.

تحولات مذکور همه حوزه‌ها را تحت اثر قرار داد: مسائل اجتماعی، فرهنگی، پزشکی، علوم، هنر، ستاره‌شناسی و مانند آن همگی تحت تأثیر قرار گرفت از جمله وظیفه آمبودزمانی قانون اساسی ما. از این رو ما اخیراً چشم‌انداز خود را حول محورهای زیر بازسازی کردیم:

- افزایش کار حرفه‌ای
- توسعه مشارکت با ادارات بازنشتگی
- توسعه وجهه‌ی اداره
- تقویت اقتدار اخلاقی

دسترسی به پایگاه داده‌های مربوط به جزئیات مشخصات شاکیان دارای بیمه تأمین اجتماعی و نیز دسترسی به نرم‌افزارهای ادارات بازنشتگی، مزیت‌های متعددی برای آمبودزمان ما ایجاد می‌کند. در عصر پسا دیجیتال، دسترسی آمبودزمان به داده‌های بازنشتگی رایانه‌ای به ما امکان می‌دهد تا در صفحه رایانه همانی را مشاهده کنیم که فرد بازنشته شاکی در صفحه رایانه‌اش می‌بیند. به علاوه زمان بررسی شکایات به نحو چشمگیری کاهش می‌یابد و برخی تأخیرها از بین می‌رود. برای مثال مشخصات شاکیان بازنشته به دلیل دسترسی به پرونده‌های آن‌ها به صورت آنی هویدا می‌شود و به موازات افزایش اثربخشی اقدامات ما، هرگونه تشریفات به حداقل ممکن رسیده و از سوی دیگر کیفیت کنترل‌ها نسبتاً افزایش یافته است.

گذشته از این، چالش واقعی این است که تحول نرم‌افزار خدمات بازنشتگی مستلزم آموزش دائمی آمبودزمان و کارشناسان آن می‌باشد. در این راستا، مخصوصاً ارتباط با ادارات بازنشتگی دائماً برقرار شده و همکاری و هم‌افزایی تقویت گردیده است. نهایتاً گسترش فزاینده استفاده از روش‌های دیجیتالی در انجام وظیفه به معنای توقف نیست بلکه برعکس امکان دورکاری را فراهم می‌کند و این مسأله، بدون مزیت نیست.

کاهش اختلافات حقوقی مرتبط با بازنشستگی به واسطه افزایش کیفیت و سرعت رسیدگی، به طرز محسوسی بار سنگینی را از دوش دادگاه‌ها برداشته است. همچنین تجزیه و تحلیل نهادهای رسمی دیگر نظیر دیوان محاسبات که مسئولیت کنترل‌های خاص را بر عهده دارند، غنی‌تر شده و از طریق نظرات و پیشنهادهای بسیار دقیق آموذزمان، تقویت گردیده است.

ما به وضوح از برخی خطرات پیش‌رو آگاهیم. مطابق تجزیه و تحلیل ما، یکی از بزرگ‌ترین خطرات، خطر تبدیل شدن به «برادر بزرگ‌تر» است که می‌تواند حریم خصوصی را تحت تأثیر قرار دهد. پادمان‌هایی در این زمینه برای تأمین ضمانت‌های لازم اندیشه شده است.

همچنین این امر می‌تواند اتفاق افتد که آموذزمان، قربانی نوعی سندرم استکهلم گردد به این ترتیب که با ملاحظه نرم‌افزارهای اطلاعات ادارات بازنشستگی، به جای حمایت از شهروندان جانب دولت را بگیرد.

نتیجه سخن این که اداره ما دارای نقش‌های درمانی، پیشگیرانه، آموزشی و مانند آن است. دیگر وظایف ما مانند پذیرش افراد، ابراز همدردی و گوش فرادادن نه تنها تداوم دارد بلکه نسبت به گذشته در عصر دیجیتال – که در آن بیشتر امور خودکار شده و بدون دخالت انسانی اداره می‌شود – مهم‌تر هم شده است. اختصاص وقت برای تماس با شاکیان به ویژه کسانی که با پیشرفت دیجیتالی مشکل دارند، به مهم‌ترین نکته نگرانی ما بدل شده است. این مسأله نمی‌تواند آموذزمان را از واکنش فوری و نیز داشتن توانایی شناسایی تبعیض و مفهوم تحول اجتماعی بازدارد. اداره ما متعهد به حرکت با زمان و تطبیق مداوم با شرایط دیجیتالی است.

پروفسور وولفگانگ در جریان سخنرانی جذاب خود در کنگره اروپایی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی جمله‌ای را بر زبان آورد که مایلیم به آن اشاره کنیم. به گفته وی «آمبودزمان دیوار آتشین^۱ دموکراسی است». در این عصر تحول دیجیتال، ما مایل به مساعدت و همراهی با آن هستیم.

۱- firewall یا دیوار آتشین نام عمومی برنامه‌هایی است که از دستیابی غیرمجاز به یک سیستم رایانه‌ای جلوگیری می‌کنند. م

موضوع: ایده‌های ابتکاری در عملکرد آموذزمان

سخنران: لشل ابل سوحان، بازرس اداره آموذزمان لسوتو

چکیده:

بر اساس بخش ۷ قانون آموذزمان، ۱۹۹۶ حوزه‌های صلاحیت آموذزمان لسوتو به شرح زیر است:

- بی عدالتی
 - سوء مدیریت
 - فساد
 - نقض حقوق بشر
 - فرسایش، کاهش، نابودی یا آلودگی منابع طبیعی و محیط‌زیست یا اکوسیستم.
- اداره آموذزمان همانند هر نهاد حاکمیتی دیگر برای این که به نحو مؤثر عمل کند باید ریشه در اصول اساسی حکمرانی خوب یعنی استقلال، بی طرفی، درستکاری، شفافیت، اثربخشی، کار حرفه‌ای و خدمات محور داشته باشد.
- استقلال به معنای تسلیم نشدن در برابر دولت و نفوذ گروه‌های سیاسی یا سایر گروه‌ها در اتخاذ تصمیمات آموذزمان است. ساده‌ترین راه برای ارتقای استقلال اقدامات و تصمیمات این است که باید پادمان‌هایی را در چارچوب قانون تحکیم نمود. در لسوتو، هم قانون اساسی و هم دیگر قوانین صریحاً عنوان می‌کنند که آموذزمان در اعمال اختیارات قانونی خود نباید ذیل دستورات یا اقتدار هرگونه شخصی قرار گیرد.
- بی طرفی برای استقرار درستکاری و اعتبار نهاد و ارتقای پذیرش عمومی تصمیمات آموذزمان لازم است؛ اداره یا نهاد باید با شجاعت مستقل عمل کند؛ باید در اقدامات خود بی طرف باشد؛ بدون بی طرفی و استقلال در تصمیمات، درستی این تصمیمات احتمالاً با مشکل مواجه می‌شود و اعتقاد باور عمومی، به اعتبار نهاد را با مشکل مواجه می‌کند. خیلی مهم است که عموم مردم، اداره آموذزمان را بی طرف تصور کنند؛

بهترین راه برای تحقق این امر، تضمین این مسأله است که تمامی تصمیمات و اقدامات، شفاف و عادلانه باشد و به نحو مؤثری تبلیغ و اطلاع‌رسانی می‌شود.

در مورد اثربخشی و کار حرفه‌ای، دولت‌ها و مردم انتظار دارند که بودجه مالی برای اداره نهادهای نظارتی باید عادلانه مورد استفاده قرار گیرد و خدمات ارائه‌شده به نحو مؤثری صورت گیرد. یک نهاد نظارتی موفق باید دارای سلامت اداری، کارایی و اثربخشی باشد. این خصوصیات در زمان فقدان اعتماد، به ایجاد اعتماد عمومی کمک می‌کند.

کار حرفه‌ای در نهادهای نظارتی مستلزم فرایندهای صحیح و خدمات محوری است که توسط کارکنان ماهر انجام می‌شود؛ لازم است همه کارکنان به‌خوبی آموزش‌دیده و دارای مهارت‌های ضروری برای به‌کاربردن استانداردهای فنی بالا در زمینه وظایف فنی‌شان باشند. فقدان کار حرفه‌ای ملموس در نهادهای نظارتی موجب سوءظن نسبت به اشتباه بودن و احتمالاً متقلبانه بودن فعالیت اداره و در نتیجه فقدان اعتماد عمومی می‌شود. نهادهای نظارتی تنها مسئول ارائه خدمات به اجتماعات خود را - که فلسفه وجودی آن‌هاست - بر عهده ندارند، ادراک ذی‌نفعان از عملکرد نهادهای نظارتی در تحت تأثیر قرار دادن قضاوت‌های عمومی نسبت به درستکاری و کارایی نهادها، امر حیاتی است.

بدین منظور بر برگزاری کارگاه‌های آموزشی حساس سازی^۱ برای سطوح مختلف قوه مجریه به‌طور عام و اعضای پارلمان و وزیرای کابینه به‌طور خاص متمرکز بوده‌ایم. از زمان تأسیس اداره در سال ۱۹۹۳، این اداره کارگاه‌های آموزشی ملی را برای افراد زیر سازمان‌دهی و میزبانی کرده است:

- اعضای پارلمان
- رهبران ملی

- رسانه‌ها و سازمان‌های غیردولتی
- رؤسا و معاونان اصلی شرکت‌های دولتی
- ساختار فرماندهی ارتش، امنیت ملی، اداره پلیس و اداره تأدیب

به‌عنوان بخشی از این برنامه‌ها، آمبودزمان با ذی‌نفعان مختلف از طریق کارگاه‌های آموزشی و سایر گردهمایی‌ها در تعامل است. این کارگاه‌ها برای همه ذی‌نفعان ترتیب داده شده است چرا که همه آن‌ها در ایجاد نهادهای مؤثری که باعث ارتقای کارکرد آمبودزمان می‌شوند، نقش ایفاء می‌کنند. این کارگاه‌ها بسیار مهم هستند و روابط کاری بین این نهادها و اداره آمبودزمان را هماهنگ می‌نمایند.

درحالی که ممکن است به دلیل شرایط خاص هر کشور، تفاوت‌های اندکی در عملکرد آمبودزمان‌ها وجود داشته باشد، می‌توان گفت که چالش‌های مشابهی پیش‌روی همه ما قرار دارد. سطح همکاری وزرا و نهادهای رضایت‌بخش نیست. برخی از وزرا در پاسخ به سؤالات آمبودزمان تعلل ورزیده‌اند که باعث تأخیر در حل‌وفصل پرونده‌ها می‌شود. سطح تبعیت از تصمیمات/پیشنهادهای آمبودزمان هنوز هم خیلی پایین است که نهایتاً اعتماد عمومی به اداره را تحت تأثیر قرار می‌دهد. گرچه مطابق قانون، اداره آمبودزمان هویت مستقل دارد اما هنوز در زمینه بودجه، استخدام نیرو و سیاست‌های نظارتی به دولت وابسته است. این بدین معناست که استقلال اداره کاملاً بهینه نشده و بنابراین نیازمند بازبینی *قانون خودگردانی آمبودزمان* می‌باشد.

صلاحیت‌های چندگانه همانند آنچه در آمبودزمان لسوتو منعکس شده، مشکلات متعددی را ایجاد می‌کند. یکی از این مشکلات، لزوم وجود مهارت‌های متعددی است که انتظار می‌رود آمبودزمان آن را داشته باشد، اما تقریباً غیرممکن است تمام این مهارت‌ها در یک‌نهاد جمع شده باشد. مشکل دوم این که مسأله فوق به ایجاد انتظارات ملی منجر می‌شود و همگان انتظار دارند که اداره همه صلاحیت‌های خود را مثلاً در حوزه مبارزه با فساد در بخش محیط‌زیست اعمال کند؛ مردم عادی انتظار ارائه خدمات

را دارند درحالی‌که به خودشان زحمت نمی‌دهند به ادارات دیگر مراجعه کنند و یا اطلاع ندارند که نهادهای تخصصی دیگری مانند وزارت محیط‌زیست وجود دارد یا برای مبارزه با فساد/داره مبارزه با فساد و جرایم/اقتصادی مسئولیت دارد، بنابراین همه این موارد به‌جای قدرتمندسازی اداره آموذمان عموماً باعث از بین رفتن اعتماد عمومی به نهادهای نظارتی می‌شود؛ مردم بین نهادها سرگردان شده، نهایتاً مستأصل و بی‌انگیزه می‌شوند و اعتماد خود را به نهادهای که تصور می‌رود ضامن و پاسدار حقوقشان باشد، از دست می‌دهند.

موضوع: «مردم-الکترونیک» سیستم متمرکز برخط (آنلاین) برای ارتباط با مردم سخنران: کیون-هوشین، کمیسیونر دائمی (بازرس) کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی کره چکیده:

کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی، سامانه مردم-الکترونیک را به کار می‌برد و از طریق آن، شکایات مدنی، پیشنهادهای و مشارکت در تعیین خطومشی‌ها را به شیوه جامع و نظام‌مند مورد رسیدگی قرار می‌دهد. سامانه‌ی مردم-الکترونیک در کره کوکمین-سینمونگو نامیده می‌شود و به طبل بزرگی اشاره دارد که در زمان سلسله تتوجونگ در خارج از کاخ آویزان شده بود. هنگامی که مردم این طبل را به صدا درمی‌آوردند به معنای آن بود که از موضوعی شکایت دارند و پادشاه شخصاً به شنود شکایات آن‌ها می‌پرداخت.

سامانه مردم-الکترونیک نسخه الکترونیکی سینمونگو است که مبتنی بر فناوری اطلاعات است. این سیستم برای حل و فصل نارضایتی‌های مردم که از فرایندهای اداری پیچیده ناشی می‌شود و برای تقویت روابط دولت و مردم راه‌اندازی شد. قبل از ایجاد سامانه مردم-الکترونیک، تنظیم شکایات برای مردم کار سختی بود چون دقیقاً نمی‌دانستند که کدام یک از نهادهای اداری باید به شکایاتشان رسیدگی کند. همچنین نهادهای اداری در فرایند رسیدگی، متحمل اتلاف وقت می‌شدند زیرا مجبور بودند شکایاتی را که صلاحیت رسیدگی به آن را نداشتند از طریق ایمیل و ابزارهای دیگر به سایر نهادهای ارسال کنند. هدف سامانه مردم-الکترونیک عدم مداخله در اجرای سیاست‌های تحت رهبری دولت و برقراری ارتباط دوطرفه بین دولت و مردم است.

سامانه مردم-الکترونیک برنامه ارتباطی متمرکزی است که کارکردهای متعددی دارد. هرکس که از عملکرد نهادهای دولتی احساس نارضایتی می‌کند می‌تواند از طریق این سامانه اقامه دعوا نماید. آن‌هایی که ایده‌های خوبی درمورد سیاست‌های دولتی

دارند می‌توانند پیشنهادهای خود را به این سامانه ارسال کنند. همچنین مردم می‌توانند از این طریق در سیاست‌های دولتی مشارکت داشته باشند.

به شرحی که گذشت، سامانه مردم-الکترونیک سه وظیفه اصلی را برعهده دارد: رسیدگی به شکایات، دریافت پیشنهادهای مردمی و تشویق مشارکت عمومی در سیاست‌های دولتی. به موازات توسعه کارکردها و وظایف سامانه‌ی مردم-الکترونیک، استفاده مردم از این سامانه هرروز بیشتر و بیشتر می‌شود و از مزیت‌های آن آگاه می‌شوند، تعداد شکایات، پیشنهادهای و مشارکت‌های عمومی دریافت شده در سال ۲۰۱۵ به ترتیب ۱,۹ میلیون، ۱۳۰ هزار و ۳۸ میلیون بوده که در قیاس با سال ۲۰۰۵ که این سامانه راه‌اندازی شد، به ترتیب ۵ برابر، ۹ برابر و ۷۵ برابر افزایش را نشان می‌دهد.

هم‌زمان با توانمند شدن این سامانه برای همکاری آنلاین با دیگر نهادهای دولتی، کیفیت خدمات رسیدگی به شکایات و اثربخشی اداری تقویت شده و متوسط زمان رسیدگی به شکایات به‌طور محسوسی کاهش داشته است. بنابراین سطح رضایت مردمی و تعداد افرادی که ترجیح می‌دهند از این سیستم استفاده کنند در حال افزایش است.

سامانه مردم-الکترونیک از زمان تشکیل در سال ۲۰۰۵ جوایزی را دریافت کرده و یا به‌عنوان نامزد دریافت جایزه - از جمله پنج بار در رقابت‌های بین‌المللی متعدد- انتخاب شده است. از جمله در سال ۲۰۱۱، جایزه‌ی خدمات عمومی سازمان ملل را از آن خود کرد.

جهت‌گیری آینده

کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی کره با استفاده از سامانه مردم-الکترونیک به حل‌وفصل و ریشه‌کشی عوامل ایجاد نارضایتی و توسعه کانال ارتباطی برای مردم ادامه خواهد داد. در وهله اول، براساس تجزیه‌وتحلیلی که از اطلاعات دادخواست‌های گسترده به‌دست آمده، بهترین راه برای صیانت از حقوق و منافع مردم و ایجاد حس

بهبودِ سیاست‌های دولتی در اذهان مردم این است که خواسته‌های مردم سریعاً در سیاست‌های دولتی منعکس گردد.

موضوع: تعهدات انجمن پیشگیری از شکنجه در کنفرانس جهانی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی

سخنران: بن بوکلند، مشاور نهادهای ملی حقوق بشری انجمن پیشگیری از
شکنجه
چکیده:

از زمان تصویب پروتکل اختیاری کنوانسیون مبارزه با شکنجه در دسامبر ۲۰۰۲، ۳۲ دولت ترجیح داده‌اند نهاد آمبودزمانی به‌عنوان سازوکارهای ملی پیشگیری را به‌صورت نهاد منحصر به فرد و یا هماهنگ با سایر نهادها به‌وجود آورند. آمبودزمان‌هایی که به‌عنوان سازوکارهای ملی پیشگیری تعیین شده‌اند با چالش‌هایی روبرو هستند، از جمله: ضرورت کثرت‌گرایی و تخصص در انجام وظیفه‌ی سازوکارهای ملی پیشگیری؛ مبادرت به بازدیدهای پیشگیرانه در عین حال دریافت شکایت و تحقیق درباره ادعاهای شکنجه؛ تعامل بین واحد سازوکار ملی پیشگیری با سایر بخش‌های نهاد؛ اختصاص منابع کافی جهت انجام وظیفه سازوکارهای ملی پیشگیری؛ وجود راه‌هایی برای ارائه پیشنهادها، پیگیری اجرای آن‌ها و انجام گفتگو با دولت و سایر شرکا.

در سال ۲۰۱۳ دبیرخانه مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی، به انجمن پیشگیری از شکنجه پیشنهادی را در مورد توسعه طرح‌های آموزشی مشترک برای نهادهای آمبودزمانی که به‌عنوان سازوکارهای ملی پیشگیری تعیین شده‌اند ارائه داد. در اولین گام، به‌منظور ارزیابی نیازهای آموزشی درباره اجرای پروتکل اختیاری کنوانسیون مبارزه با شکنجه، پرسشنامه‌ای تهیه شد و از سوی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی برای ۳۰ کشور عضو خود ارسال گردید. به‌دنبال آن، دو کارگاه آموزشی برای نهادهای آمبودزمانی که به‌عنوان سازوکارهای ملی پیشگیری تعیین شده بودند، برگزار شد؛ یکی در مورد اجرای صلاحیت‌های قانونی پیشگیری که در سال ۲۰۰۵ در ریگا [پایتخت لتونی] برگزار شد و

دومی درمورد نظارت بر نهادهای روان‌پزشکی^۱ که در سال ۲۰۱۶ در ویلنیوس [پایتخت لیتوانی] برگزار گردید. همچنین/انجمن پیشگیری/از شکنجه در سال ۲۰۱۵ به‌منظور تبادل نظر درباره چالش‌ها و فرصت‌های مشترک، نشستی را در ورشو برای تعدادی از رؤسای نهادهای آمبودزمانی دارای صلاحیت سازوکارهای ملی پیشگیری برگزار نمود. در این چارچوب بود که/انجمن پیشگیری/از شکنجه در کنفرانس جهانی مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی مشارکت نمود و در جلسات متعدد آن به‌ویژه در جلسه نهادهای آمبودزمانی دارای صلاحیت سازوکارهای ملی پیشگیری حضور فعالی داشت.

موضوع: چالش‌های صلاحیت‌های چندگانه در عملکرد آموذمان سخنران: دکتر اوتیند آمولو، رئیس و آموذمان جمهوری کنیا کمیسیون عدالت اداری کنیا چکیده:

تاریخ آموذمان به قدمت تاریخ بشریت است و ریشه در نظریه قرارداد اجتماعی دارد که هدف اصلی آن برقراری نظم اجتماعی است. در این توافق، افراد معدودی که از طرف جامعه اعمال قدرت می‌کنند باید براساس قوانین رسمی عمل نمایند. جایی که آن‌ها از اختیارات خود تخطی کنند مردم می‌توانند از باقیمانده قدرت^۱ خود برای تضمین پاسخ‌گویی استفاده نمایند. این امر اصل «نظارت» را به وجود می‌آورد که در تمامی مذاهب و جوامع نمایان است. برای مثال در مسیحیت، پیامبران نقش آموذمان را ایفاء می‌کنند. آن‌ها همیشه پادشاهان را در مورد موضوعات مختلف توبیخ و نصیحت می‌کردند. مثال جالبی از «ناتان پیامبر» نقل می‌شود که داوود پادشاه را به خاطر تندروی‌هایش علیه «اوربایا حتی»^۲ مورد بازخواست قرار داد.

به لحاظ تاریخی، آموذمان به عنوان بخشی از سازوکار نظارت پارلمانی برای نظارت بر فعالیت‌های اداری قوه مجریه تأسیس شد. این امر در وهله اول مستلزم بررسی شکایات از سوء مدیریت‌ها یا بی‌عدالتی‌های اداری صورت گرفته توسط بوروکرات‌ها بود. در این شرایط، آموذمان، نظارت پارلمانی بر قوه مجریه را تکمیل کرد. به مرور، محبوبیت آموذمان به عنوان نهاد حاکمیتی منجر به رشد چشمگیر جهانی آن تا وضع موجود شد که بیش از ۱۵۰ کشور در جهان از چنین نهادی با صلاحیت‌ها و اختیارات متنوع برخوردار شدند. هم کشورهای توسعه‌یافته و هم در حال توسعه در سیستم حقوقی خود از این نهاد استقبال کرده‌اند. در واقع این نهاد در سیستم حقوقی

1-residual power

۲- نام یکی از شخصیت‌های عهد عتیق است وی فرمانده لشکر حضرت داوود(ع) بوده است.

جهان از رهگذر گسترش آن از بخش عمومی به بخش خصوصی و نهادهای فراملی مانند سازمان ملل، اتحادیه اروپا و کشورهای مشترک‌المنافع به‌طور جدی تثبیت گردید. یکی از خصیصه‌های مهم رشد آمبودزمان، تطبیق‌پذیری آن با اوضاع و احوال هر کشور بود. در تعدادی از کشورها، مخصوصاً در آفریقا، آسیا و آمریکای لاتین در عین حال که ویژگی‌های آمبودزمان کلاسیک حفظ شد، برای سازگاری با نیازهای سیاسی، اجتماعی و اقتصادی با اصلاحاتی مواجه شد که عموماً به آن «ترکیبی کردن» آمبودزمان گفته می‌شود. ترکیبی کردن آمبودزمان در نتیجه چالش‌های جهانی فوری نظیر فساد و گفتمان‌های حقوق بشری صورت گرفت که پرداخت به آن‌ها را ضروری می‌کرد. در تعدادی از کشورها به آمبودزمان صلاحیت‌های چندگانه‌ای فراتر از رفع سوء مدیریت‌ها اعطا شد از جمله مبارزه با فساد، پاسداری از حقوق شهروندی و پاسداری از محیط‌زیست و غیره. در حال حاضر از کشوری به کشور دیگر مدل‌های متفاوتی از آمبودزمان وجود دارد که صلاحیت واحد و یا چندگانه‌ای دارند.

در حالی که هیچ مدل رایجی از آمبودزمان وجود ندارد، بحث حل‌نشده این است که کدام یک از مدل‌های آمبودزمان دارای صلاحیت واحد و یا صلاحیت‌های چندگانه می‌تواند به بهترین نحو نیازهای هر کشوری را برآورده سازند. بررسی دو مدل مذکور خاطر نشان می‌کند که به‌رغم این که آمبودزمان دارای صلاحیت‌های چندگانه ممکن است به دلیل کمبود منابع در بسیاری از کشورها جذاب به نظر رسد اما مزیت‌های آمبودزمان دارای صلاحیت واحد بر این ملاحظات می‌چربد. به عبارت دیگر آمبودزمان دارای صلاحیت‌های چندگانه بسیار بیشتر از نوع دیگر خود، چالش‌هایی را تجربه می‌کند. در کشورهایی با حجم گسترده از فساد، نقض حقوق بشر و سوء مدیریت، آمبودزمان دارای صلاحیت چندگانه به راحتی نمی‌تواند از ایفای وظایف چندگانه برآید. در چنین اوضاع و احوالی، مبارزه با فساد و پاسداری از حقوق شهروندی معمولاً خیلی فوری‌تر و جذاب‌تر از رسیدگی به سوء مدیریت تصور می‌شود. افزون بر این،

صلاحیت‌های چندگانه، توسعه مهارت‌ها و تخصص‌گرایی را به دلیل مسئولیت‌های کلان و طاقت‌فرسا مورد ضمانت قرار نمی‌دهد. در تحلیل نهایی، صلاحیت‌های چندگانه، اختیارات قانونی متعارضی را ایجاد می‌کند که در نهایت منجر به تضعیف صلاحیت آمبودزمان کلاسیک می‌شود.

ظهور جهانی آمبودزمان

یکی از سؤالات به‌جایی که قابل طرح است این که علت رشد تصاعدی آمبودزمان در پنج دهه گذشته چه بوده است؟ عوامل متعددی موجب رشد بی‌سابقه آمبودزمان در جهان از دهه ۱۹۶۰ گردید.

اول و مهم‌تر از همه رشد دولت رفاه بعد از جنگ جهانی دوم بود که منجر به گسترش نهادهای اداری در درون دولت شد. پیدایش روابط پیچیده، از ویژگی‌های آن بود که حمایت از شهروندان در برابر اعمال اختیارات دلبخواهانه توسط دیوان‌سالاری را ضروری می‌کرد. این مسأله همچنان که به شایستگی توسط پروفیسور روآت به شرح زیر بیان شده است، باعث شکایات عموم مردم از سوء مدیریت گردید:

امروزه کاملاً امکان‌پذیر است که حقوق شهروندی به‌صورت تصادفی توسط ماشین اداری بسیار ویرانگر دولتی پایمال شود. در عصر دولت رفاه، هزاران تصمیم‌اداری هر ساله توسط دولت یا نهادهای آن اتخاذ می‌شود، بسیاری از آن‌ها توسط مقامات دون پایه اتخاذ می‌شود، اگر برخی از این تصمیم‌ها دلبخواهانه یا ناعادلانه باشد هیچ راهی برای شهروندان عادی برای جبران آن وجود ندارد.

سازوکارهای پاسخ‌گویی موجود در قوه مقننه و قوه قضائیه، حمایت‌های کافی را به عمل نیاورد، از این رو آمبودزمان برای تکمیل سازوکارهای موجود تأسیس گردید.

دوم این که، تأکید بر حقوق و آزادی‌های اساسی بعد از جنگ جهانی دوم مستلزم سازوکارهای حمایتی تخصصی بود. آمبودزمان با تغییر پارادایمی جدید که دلایل اقتباس مدل دانمارکی در بسیاری از کشورها را توضیح می‌داد، سازگار بود. سوم این که افزایش

وظایف پارلمان‌ها باعث کاهش ظرفیت آن‌ها در زمینه قانون‌گذاری می‌شد چراکه مجبور بودند هم‌زمان پاسخ‌گوی شکایات مرتبط با سوء مدیریت دیوانسالاریی در حال گسترش و پیچیده باشند. به همین دلیل باید سازوکاری به‌وجود می‌آمد که باعث تکمیل نظارت پارلمانی می‌شد. چهارم این‌که در بسیاری از دموکراسی‌های در حال ظهور یا در حال گذار در آفریقا، آسیا، آمریکای لاتین و شرق اروپا چالش‌های ناشی از فساد، سوء مدیریت، مصونیت از کیفر و نقض حقوق بشر وجود داشت که نیازمند اتخاذ رهیافت چندوجهی بود. آمبودزمان اداره مستقلی بود که راهی را برای مواجهه با این‌چنین موضوعاتی و تقویت حکمرانی خوب ارائه می‌داد. پنجم این‌که دادخواهی به‌عنوان سازوکاری برای رسیدگی به بی‌عدالتی‌های اداری، پرهزینه، طولانی و پیچیده بود و به‌قدر کفایت نمی‌توانست پاسخ‌گوی نیازهای در حال تغییر جامعه باشد. به‌علاوه ماهیت برخی از بی‌عدالتی‌های اداری همانند بی‌ادبی، غیر قضایی تصور می‌شد و بنابراین از طریق دادخواهی قابل رسیدگی نبود. آمبودزمان طرح جایگزینی را برای رسیدگی به چنین گلایه‌هایی به نحو سریع، ارزان و منصفانه تدارک دید. ششم این‌که بعد از پایان جنگ سرد، سقوط اتحاد جماهیر شوروی و متعاقباً پیدایش موج دموکراسی‌سازی در اواخر دهه ۱۹۸۰ در بسیاری از کشورها، انگیزه لازم برای تأسیس نهادی به‌منظور پاسداری از عدالت اداری و حقوق شهروندان را فراهم آورد.

ساختار آمبودزمان در ساختار دولت

جایگاه نهادهای نظارتی مستقل در ساختار حکمرانی کشورها یکی از بحث‌های لاینحل است. سه مکتب فکری در این زمینه به‌وجود آمده است. اولین مکتب فکری بر این اعتقاد است که چنین نهادهای نظارتی بخشی از قوه مجریه به‌شمار می‌آیند درحالی‌که مکتب فکری دوم استدلال می‌کند که این نهادها در خارج از دولت قرار دارند. مکتب فکری سوم نیز بر این باور است که این نهادها شاخه چهارم [در کنار قوای سه‌گانه]

دولت را تشکیل می‌دهند. این مبحث عمده‌تاً در کشورهای دارای قوانین اساسی مدرن و پیشرفته جریان دارد که تشکیل چنین نهادهای نظارتی را فراهم می‌سازد.

گمراه‌کننده خواهد بود اگر بسیاری از این نهادهای نظارتی را در چارچوب قوه مجریه طبقه‌بندی کنیم؛ هم استقلال و هم نقش نظارتی که بر عهده‌دارند، آن‌ها را از بقیه نهادهای قوه مجریه متمایز می‌سازد. چاره کار این است که طبقه‌بندی این نهادها را با مدنظر قرار دادن تغییرات شگرفی که در چارچوب دولت به وقوع پیوسته، مورد بازبینی قرار دهیم. این موضع به معنای خدشه به گزاره معروف منتسکیو درباره اصل تفکیک قوا نیست بلکه به معنای تکمیل آن نیز هست. در هر صورت نظریه منتسکیو ایستا نیست؛ نظریه وی وضعیت دولت‌های کوچک و ساده‌ی عصر خود را منعکس می‌سازد [نه دولت‌های پیچیده فعلی را].

اجرای تصمیم‌های آموذمان

اقناع اخلاقی

یکی از ویژگی‌های اصلی آموذمان، اختیارِ ارائه پیشنهادهایی برای رفع بی‌عدالتی‌های اداری است. در چارچوب آموذمان کلاسیک، اجرای پیشنهادها مبتنی بر اقناع اخلاقی است؛ یعنی اتکا بر قدرت اخلاقی پیشنهادها. در چنین اوضاع و احوالی اجرای پیشنهادها به‌طور طبیعی اتفاق می‌افتد چراکه از لحاظ اخلاقی عدم اجرای این پیشنهادها ناشایست تصور می‌شود. حتی در شرایطی که راه‌حل قضایی اجباری ممکن است مناسب‌تر باشد اما نهادها تمایل دارند که به درخواست آموذمان مبنی بر تعلیق تصمیم‌ها تا زمان اتمام بررسی شکایات تن دردهند.

درحالی‌که اقناع اخلاقی در کشورهای پیشرفته مؤثر واقع شده اما در تعدادی از کشورها مخصوصاً در آفریقا مؤثر نبوده است. در این مورد باید شرایط سیاسی، اقتصادی و فرهنگی که آموذمان در آن فعالیت می‌کند، در نظر گرفته شود. تعدادی از کشورها

هنوز با چالش مصونیت از مجازات روبه‌رو هستند. در برخی موارد که آلودگی‌ها پیشنهادهایی می‌دهد نهادهای مربوط برای اجرای آن‌ها خواهان دستور دادگاه هستند. عجیب آن‌که در برخی موارد افراطی حتی دستور دادگاه نادیده انگاشته می‌شود که تضعیف اقتدار قضایی را در پی دارد. در چنین شرایط قضایی، مدل کلاسیک ارائه پیشنهادها نمی‌تواند مؤثر واقع شود. افزون بر آن، ماهیت کار آلودگی‌ها در آفریقا به‌صورتی است که آن‌ها هنوز هم عمدتاً با موضوعات حقوق مدنی و سیاسی سروکار دارند و پیشنهادها اصلاحی آن‌ها با مقاومت دیوانسالاران مواجه می‌شود. در این موارد آلودگی‌ها، فراتر از صرف ارائه پیشنهاد و افتناع اخلاقی به اختیارات کافی برای اعمال نیازمندند.

نتیجه‌گیری

نقش آلودگی‌ها در حکمرانی جامعه معاصر را نمی‌توان انکار کرد. این یکی از نهادهایی است که حکمرانی خوب و قانون‌گرایی را ترویج می‌کند. همچنان که در گزارش توسعه انسانی ۲۰۰۲ با عنوان «دموکراسی در حال تعمیق در جهان چندباره» خاطرنشان شده، ارتباط مستقیمی بین آلودگی‌ها و استانداردهای زندگی عمومی وجود دارد. آلودگی‌ها امکان دسترسی آسان برای جبران تظلمات مردم از ادارات دولتی را امکان‌پذیر می‌سازد. آلودگی‌ها نهاد انعطاف‌پذیری است که می‌توان آن را به بهترین شکل بر روی سیستم‌های سیاسی و حقوقی هر کشوری مستقر کرد. به همین خاطر است که آلودگی‌ها در بسیاری از کشورها با صلاحیت‌ها و اختیارات گوناگون ایجاد شده است. به‌رغم مطالب یادشده هیچ مدل یکسانی از آلودگی‌ها وجود ندارد؛ کشورهای مختلف، مدل مختلف را برگزیده‌اند. صرف‌نظر از مدل انتخابی، مهم این است که مدلی را مدنظر قرار دهیم که بتواند شرایط محیطی و نیازهای کشور خاصی را برآورده سازد. در تحلیل نهایی، مدل صلاحیت‌های چندگانه، توجیه برای مفهوم آلودگی‌ها به معنای فراهم‌سازی راه قابل‌دسترس و سریع برای رسیدگی به شکایات شهروندان از دولت را

تضعیف می‌کند. به عبارت ساده‌تر، آمبودزمان تا زمانی که با صلاحیت‌های دیگری ترکیب نشده باشد با قدرت کامل عمل می‌کند.

موضوع: چالش‌های صلاحیت‌های چندگانه

سخنران: پروفسور سیراچا وونگ ساریانکا، رئیس سابق اداره آموذزمان تایلند

چکیده:

کلمه آموذزمان در زبان سوئدی به معنای «نماینده» است. وظیفه کلاسیک آن دریافت و رسیدگی به شکایات مرتبط با سوء مدیریت عمومی از جمله ناتوانی از انجام وظیفه براساس قانون، مسامحه و غفلت در انجام وظیفه است که باعث بی‌عدالتی در حق مردم می‌شود. مفهوم آموذزمان در کشورهای دارای سیستم‌های حقوقی و حکومتی گوناگون جهان گسترش یافته است. آموذزمان دارای نقش سنتی برای برقراری تعادل بین قوای حکومت و مردم و تأمین عدالت برای مردم از طریق سیستم نظارت و کنترل است.

آموذزمان می‌تواند به عنوان یک گزینه حقوقی برای مردمانی باشد که از سوء مدیریت یا تخلفات دولتی متضرر شده‌اند و قادر است به منظور تلطیف اوضاع به جبران تظلمات مردمی و حل و فصل اختلافات مردم به شیوه مسالمت‌آمیز بپردازد. آموذزمان دارای فرایند حقیقت‌یابی که آن را از دادگاه‌ها متمایز می‌سازد، سریع، غیر تشریفاتی و کم‌هزینه است. برای ارائه توضیح، مردم می‌توانند شکایت را بدون برگه رسمی و رایگان تسلیم نمایند. آموذزمان به منظور حقیقت‌یابی و پیدا کردن راه حل برد-برد بین نهادهای عمومی و شاکیان به بررسی و تحقیق درباره شکایات می‌پردازد. این اداره به تنهایی نمی‌تواند مشکلات فردی را حل نماید، بلکه راه‌حلهایی به عموم مردم ارائه می‌دهد. اما برخلاف دادگاه‌ها، آموذزمان اختیار وادارسازی به انطباق با قوانین را ندارد بلکه پیشنهادهایی به سازمان‌های مسئول فراهم می‌سازند. براساس شرایط محیطی در حال تغییر، بسته به پیشینه متفاوت هر کشوری، حرکتی به سوی توسعه نقش آموذزمان در جریان بوده است.

از تجارب شانزده ساله تایلند این مفهوم حاصل شده که آمبودزمان باید وظیفه خود را به حل و فصل مشکلات متعدد ناشی از اقدامات و نهادهای دولتی گسترش دهد. بنابراین قانون اساسی ۲۰۰۷ تایلند وظایف دیگری به آمبودزمان محول کرده است؛ اول: بررسی هرگونه غفلت در انجام وظایف یا عملکرد غیرقانونی سازمان‌های قانون اساسی یا نهادهای اداره دادگستری به‌استثنای دادگاه‌های محاکمه و رسیدگی

دوم: بررسی خلیات افراد دارای سمت‌های سیاسی و مقامات دولتی
سوم: نظارت، ارزیابی و تهیه پیشنهادی منطبق با قانون اساسی از جمله بررسی اصلاح قانون اساسی در صورت تشخیص ضرورت
چهارم: مبادرت به تحقیقات خود خواسته در مواردی که از نظر آمبودزمان، عملی موجب ایراد صدماتی به مردم می‌شود یا این که صرف نظر از شکایت، صیانت از منافع عمومی، ضرورت داشته باشد.
پنجم: ارجاع برخی موارد به دادگاه قانون اساسی و دادگاه اداری برای بررسی بیشتر.

موضوع: همکاری با جامعه مدنی – دیدگاه اتریش

سخنران: گرتروید برینک، بازرس هیأت آموذزمان اتریش

چکیده:

اجازه می‌خواهم سخنم را با معرفی کوتاه نهاد خودمان آغاز کنم. هیأت آموذزمان اتریش به‌عنوان نهاد ملی حقوق بشری، صلاحیت قانون اساسی خود برای ارتقای حقوق بشر را تقریباً از ۴۰ سال گذشته به‌مورد اجرا گذاشته است. همچنین از جولای ۲۰۱۲ دارای سازوکارهای ملی پیشگیری براساس پروتکل/اختیاری کنوانسیون مبارزه با شکنجه هستیم.

همان‌طور که می‌دانید جامعه مدنی و سازمان‌های مردم‌نهاد نقش اساسی در پاسداری و ارتقای حقوق بشر برعهده دارند. آن‌ها هدف‌های مشابهی با نهادهای آموذزمان دارند؛ درباره موضوعات مختلف حقوق بشری به افزایش آگاهی عمومی می‌پردازند. اغلب ابزارهای رسیدن به چنین هدفی متفاوت است اما ما همگی برای آرمان واحد مبارزه می‌کنیم، ازاین‌رو باید نیروهای خودمان را متحد کنیم و با هماهنگی کارکنیم.

از سال ۲۰۱۲ هیأت آموذزمان اتریش گردهمایی‌های ادواری سازمان‌های مردم‌نهاد را میزبانی می‌کند. هر سال نمایندگان از جامعه مدنی و سازمان‌های مردم‌نهاد را برای تبادل نظر درباره موضوعات و تحولات مرتبط با حقوق بشر دعوت می‌کنیم.

در ۲۰۱۲ گردهمایی سازمان‌های مردم‌نهاد، پیرامون روند قانون‌گذاری منتهی به اجرای پروتکل/اختیاری کنوانسیون مبارزه با شکنجه اطلاع‌رسانی کرد، در ۲۰۱۳ صلاحیت جدید سازوکارهای ملی پیشگیری را – این‌که چطور اجرایی شود و چه اقداماتی باید صورت گیرد – بررسی نمود؛ در ۲۰۱۴ و ۲۰۱۵ طرحی را برای بحث درباره اولین طرح/اقدام ملی اتریش برای حقوق بشر تهیه نمود و امسال هدف گردهمایی، ایجاد تغییراتی در پارادایم معرفی رسانه‌ای معلولان بود.

طرح/اقدام ملی دولت برای حقوق بشر در وهله اول درصدد بهبود نارسایی‌های موجود در حوزه حمایت و پاسداری از حقوق بشر است. به همین خاطر هیأت آموذمان اتریش تصمیم گرفت تلاش و مساعدت‌های خود را بر روی حوزه‌هایی متمرکز کند که تاکنون در پیش‌نویس‌های موجود چنین طرح اقدامی بدان پرداخته نشده بود. یکی از اولویت‌های اصلی ما شناسایی موضوعات و گستره مشکلات جدید و ناشناخته است. اینجاست که همکاری ما با جامعه مدنی و سازمان‌های مردم‌نهاد ضرورت پیدا می‌کند و ما را قادر می‌سازد تا موضوعات نامشخص‌تر و حتی ناشناخته را وارد فرایند توسعه کنیم. مثال ارزنده دیگر از تعامل ما با جامعه مدنی، صلاحیت پیشگیری ما است. مدل‌سازوکارهای ملی پیشگیری/اتریش، متضمن تشکیل شورای مشورتی حقوق بشری است. این شورا به‌عنوان یک‌نهاد نظارتی برای سازوکارهای ملی پیشگیری عمل می‌کند. مسئولیت این شورا شامل مشورت‌دهی به هیأت آموذمان اتریش درباره صلاحیت‌های پیشگیری آن و نقاط نظر تحقیقی کلی است.

همچنین پیش از تعیین موارد سوء مدیریت یا انتشار پیشنهادهای مشاوره‌هایی ارائه می‌دهد. به‌علاوه، شورای مشورتی حقوق بشری درباره نحوه اطمینان از اتخاذ روندهای واحد و نحوه به‌کارگیری استانداردهای تحقیقی، رهنمودهایی ارائه می‌کند. به‌علاوه با سازوکارهای ملی پیشگیری/اتریش در گروه‌های بررسی موضوعی گوناگون همکاری می‌کند. موضوع جالب‌توجه، ترکیب اعضای این شورا است که شامل رئیس، نایب رئیس - که هر دو از منتخبین عالی‌رتبه دانشگاهی هستند - می‌باشد. ۱۶ عضو دائمی و علی‌البدل دارد که به نحو مساوی توسط وزیران، استان‌های اتریش و سازمان‌های مردم‌نهاد انتخاب می‌شوند. اما چگونه نمایندگان سازمان‌های مردم‌نهاد برای عضویت در این هیأت مشورتی انتخاب شدند؟ به هنگام تأسیس شورای مشورتی حقوق بشر، فراخوان ملی صادر شد و از سازمان‌های مردم‌نهاد دعوت به عمل آمد تا در این شورا نقش فعالی داشته باشند.

این نقش مشورتی شورای مشورتی حقوق بشر، تخصص و دیدگاه‌های سازمان‌های مردم‌نهاد را وارد کار روزانه‌ی ما می‌کند. بنابراین منطقی است که بگوییم که از طریق این نهاد نظارتی، هیأت آمبودزمان/تریش راهی را برای نهادینه کردن همکاری خود با جامعه مدنی و سازمان‌های مردم‌نهاد پیدا کرده است.

نکته بعدی که قطعاً اهمیت زیادی دارد این است که هیأت آمبودزمان/تریش گفتگوی شاداب و آزاد با جامعه مدنی را امر اساسی فرض می‌کند. مردمان بیشتری آموزش دیدند و از حقوقشان آگاه شدند، از بخت بلند، آن‌ها می‌توانند از خود در برابر رفتارهای ناعادلانه مراقبت کنند.

هیأت آمبودزمان/تریش به عنوان سازوکارهای ملی پیشگیری و نهاد ملی حقوق بشری نه تنها صلاحیت نظارتی را به مورد اجرا می‌گذارد بلکه درصدد اشاعه آگاهی و آموزش اقشار وسیع مردم درباره اهمیت حقوق و آزادی‌های بنیادی است. در این راستا هیأت آمبودزمان/تریش، تمرکز ویژه‌ای بر افراد جوان و دسترسی به دانش‌آموزان و دانشجویان به منظور آگاهی‌بخشی بیشتر در بین گروه‌های جمعیتی و حصول اطمینان از درک بهتر آن‌ها از حقوق شهروندی و حقوق بشر نموده است.

در سپتامبر ۲۰۱۴ هیأت آمبودزمان/تریش، مرکز بازدید جدید خود را به منظور گشودن هرچه بیشتر درهای خود و معرفی خود به مردم و همه علاقه‌مندان افتتاح نمود. ما تورهایی را برگزار می‌کنیم و دانش عملی خودمان را به عنوان بخشی از آموزش سیاسی و گفتگو با مردم به اشتراک می‌گذاریم.

تاکنون مدارس و دانشگاه‌ها به طور عمده از این خدمات بهره برده‌اند اما تورهای راهنما، انعطاف‌پذیر بوده و قابل ارائه برای گروه‌های هدف متعددی است. در طول دو سال از زمان پیدایش، مرکز بازدید ما ثابت کرده که می‌توان ابتکاراتی در زمینه ارائه آموزش‌های مهم و مقتضی و افزایش آگاهی عمومی داشته باشد.

راه‌های جدیدی برای آگاه‌سازی عمومی پیرامون حقوق شهروندی و انسانی گشوده شده است که شهروندان را تشویق می‌کند تا از حقوقشان بهره‌مندی شده و به بخش فعالی در گفتگوی سیاسی کشورمان تبدیل شوند.

موضوع: همکاری با جامعه مدنی

سخنران: حیلیمی جاشاری، بازرس اداره آمبودزمان کوزوو

چکیده:

از سال ۱۸۰۹، یعنی زمان تأسیس رسمی اولین آمبودزمان قانونی در سوئد تا امروز، بیش از ۱۱۰ مورد از چنین نهادی در سراسر جهان ایجاد گردیده است و این تعداد به‌طور مداوم در حال افزایش است. از طرف دیگر توسعه بخش دولتی بسیار سریع‌تر از گذشته شده، درحالی‌که در ۱۹۱۴ تخمین زده می‌شد که بیش از ۱۰۸۳ سازمان غیردولتی مردم‌نهاد وجود داشته باشد در حال حاضر تخمین زده می‌شود که در سطح جهان بیش از ۳,۷ میلیون از این سازمان‌ها وجود دارد. گرچه سازمان‌های مردم‌نهاد رسماً با تأسیس سازمان ملل [فصل ۱۰ منشور سازمان ملل] به‌وجود آمدند، این روند همچنان در سطح جهانی به‌طور فزاینده‌ای در حال توسعه است.

این امر پذیرفته‌شده‌ای است که آمبودزمان معمولاً توسط پارلمان اما با استقلال کامل منصوب می‌شود و از رهگذر تحقیق و رسیدگی به شکایات مرتبط با سوء مدیریت یا تخلفات حقوق بشری، مظهر منافع عمومی است.

همچنان که معمول است، ارائه تعریف دقیق از آمبودزمان کار سختی است. به منظور تعریف این سازمان رایج‌ترین عواملی که بر آن‌ها متمرکز می‌شوند جهت‌گیری و سطح فعالیت‌های سازمان است. جهت‌گیری، شامل نوع فعالیت‌هایی است که انجام می‌دهد همانند حقوق بشر، محافظت از محیط‌زیست یا اهداف توسعه انسانی. سطح فعالیت‌ها به معنای گستره‌ای است که یک سازمان مشغول فعالیت است نظیر سطوح محلی، منطقه‌ای، ملی یا بین‌المللی.

استانداردهای بین‌المللی و داخلی بنیادی، مبنای قانونی مناسبی برای تقویت همکاری و هماهنگی نهادهای ملی حقوق بشری و سازمان‌های مردم‌نهاد به‌منظور پاسداری و ارتقای حقوق بشر و آزادی‌ها فراهم می‌سازد. به‌علاوه تعداد قابل توجه متون

حقوقی نوشته شده توسط نویسندگان و نهادهای مرتبط با آمبودزمان، بر همکاری و هماهنگی بین آمبودزمان‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد تأکید داشته‌اند. درحالی‌که نقش نهادهای ملی حقوق بشری در ارتباط با سیستم قضایی به‌عنوان مکمل نگریسته می‌شود همان تعبیر را نیز می‌توان برای سازمان‌های مردم‌نهاد در ارتباط با نهادهای ملی حقوق بشری به‌کار برد، مشروط بر این‌که همکاری‌های مؤثری وجود داشته باشد. ضرورت این مسأله اجتناب‌ناپذیر است، تنها معمایی که باقی می‌ماند آشکال و روش‌شناسی همکاری و هماهنگی است.

یافتن انواع همکاری و هماهنگی بر عهده نهادهای ملی حقوق بشری و سازمان‌های مردم‌نهاد است که به‌خودی‌خود چالش‌هایی را همراه دارد. بعضی از مدل‌ها که با تجربه خود آن‌ها را آزمودیم به شرح زیر است:

- همکاری در زمینه فراهم نمودن معاضدت قضایی رایگان؛
- ایجاد نرم‌افزار مشترک برای انتشار پیشنهادها؛
- استفاده از سازوکارهای پارلمانی و دولتی برای اجرای پیشنهادها؛
- اجرای طرح‌های مشترک برای آگاهی‌سازی عمومی؛
- انجام مطالعات مشترکِ هماهنگ شده؛
- ابتکار عمل و مبادرت به حمایت در زمینه تهیه پیش‌نویس قانونی؛
- نظرخواهی از کارشناسان.

در پایان عرایضم چیزی بهتر از قسمتی از تاریخ که چند روز پیش در کشور ما چاپ شد، برای ارائه به شما پیدا نمی‌کنم. این بخش از تاریخ به دو شخصیتِ مربوط به سال ۱۸۸۹ اشاره دارد که در دمشق زندگی می‌کردند، اسم یکی احمد نام داشت که مسلمان بود و دیگری سمیر نام داشت که مسیحی بود. احمد نابینا بود و نمی‌توانست ببیند درحالی‌که سمیر معلول بود و نمی‌توانست راه برود. آن‌ها برای مقابله با چالش‌های زندگی به یکدیگر کمک می‌کردند. در آپارتمانی زندگی می‌کردند و محل کار مشترکی

داشتند. چون احمد نمی‌توانست ببیند، سمیر به او کمک می‌کرد و چون سمیر نمی‌توانست راه برود، احمد او را حمل می‌کرد.

موضوع: تقویت دموکراسی و تأمین خدمات برای شهروندان: چه کسانی شرکای آمبودزمان هستند؟

سخنران: دایان دی ولبورن، بازرسی اداره آمبودزمان اهایو، ایالات متحده آمریکا

چکیده:

یکی از طبیعی‌ترین پیوندهای ادارات آمبودزمان، همکاری با سازمان‌هایی است که نمایندگی حقوقی برای افراد محروم در جوامع ما تدارک می‌بینند. آمبودزمان‌ها، روزانه مشغول حمایت از افرادی‌اند که رفتار ناعادلانه نهادهای دولتی را تجربه می‌کنند. موضوع شکایات ممکن است منافع عمومی، برنامه‌های تأمین مسکن با تأمین مالی دولتی، تأمین آموزش یا مراقبت از کودکان، تأمین مراقبت از سالخوردگان و موضوعات دیگری باشد که می‌توان به این فهرست اضافه نمود. همکاری با سازمان‌های ارائه‌کننده معاضدت حقوقی، امکان استفاده مؤثر از منابع را فراهم می‌کند، به‌طوری که آمبودزمان‌ها می‌توانند توجه دولت را به رفتارهای تعداد قابل توجهی از افرادی جلب کنند که تبعات زیان‌بار سیاست‌های دولت را تجربه می‌کنند. با توجه به موضوعات بسیار، آمبودزمان‌ها و انجمن‌های معاضدت حقوقی، در اهداف مشابهی سهیم‌اند؛ ما هرکدام در چارچوب ظرفیت‌های خود و مطابق با صلاحیت‌های خاص مشغول فعالیت هستیم تا عدالت را برای شهروندانی به ارمغان آوریم که ممکن است فاقد منابع اقتصادی جهت دسترسی به دادگاه‌های قانونی باشند.

یک نمونه از مشارکت‌های آگاهانه که شهروندان را قادر می‌سازد به دادگاه‌ها دسترسی داشته باشد، همکاری بین اداره آمبودزمان، اداره معاضدت قضایی/هایو و مراکز خدمات اجتماعی است که برای قربانیان خشونت‌های خانگی خدمت می‌کنند. هریک از این ادارات نقش دقیق خود را در ارتباط با قربانی و خانواده آن‌ها ایفا می‌کند. اقدام اداره ما به نمایندگی از شهروندان سالمند اهایو، باعث جلب توجه ما به روند آزاردهنده‌ای شده است که مستلزم عکس‌العمل راهبردی با همکاری شرکای دیگر در

جامعه مدنی می‌باشد. برنامه مراقبت بهداشتی ما موسوم به مدیکید^۱ زمانی که منابع مالی افراد تحلیل رفته باشد کمک‌هایی را ارائه می‌کند.

تعامل اداره آموذزمان اهائو با نهادهای متعدد جامعه مدنی این اصل را تقویت می‌کند که افراد و گروه‌ها امید قانونی برای رسمیت شناختن حقوقشان در چارچوب جامعه دموکراتیک را داشته باشند. آموذزمان می‌کوشد تا این امید را از طریق برجسته‌سازی مکان‌هایی که حقوق مذکور در آن‌ها نادیده گرفته می‌شود و همچنین با تأکید بر رسیدگی به ادعاهای مشروع، برای جامعه مشهودتر نماید. نقش آموذزمان در چنین همکاری‌هایی این است که صداهای شنیده نشده را رساتر نماید.

به همان اندازه که همکاری با نهادهای جامعه مدنی نسبت به شناسایی حقوق افراد و گروه‌ها مهم است، اما تلاش‌های صورت گرفته برای شناسایی، کافی نیست. تخلفات و بی‌عدالتی‌های ساختاری برای جوامع حتی برای دموکراتیک‌ترین آن‌ها، همه‌گیر شده است. بنابراین از طریق و در چارچوب نهادهای جامعه، آموذزمان باید به معرفی و نمایان‌سازی افراد و گروه‌هایی بپردازد که به‌طور کامل در جوامع ما موردتوجه قرار نمی‌گیرند [مانند مردمان بومی آمریکای شمالی].

همکاری‌ها با جامعه مدنی برای کارکرد آموذزمان در قرن ۲۱ ضروری است. از طریق همکاری می‌توانیم اهدافی را پیش ببریم که باعث بهره‌مندی شهروندان می‌شود و حمایت‌های ما از مردم محروم را افزایش می‌دهد. از طریق همکاری با جامعه مدنی، آموذزمان ممکن است افکار عمومی را تحت تأثیر قرار دهد، از دموکراسی و مشارکت شهروندان پشتیبانی نماید و مدام در جستجوی اخلاقی‌ترین رویه‌هایی باشد که تا حد ممکن قابل‌دستیابی است. وظیفه ما بهبود خدمات دولتی، حمایت از کسانی است که صدایی ندارند یا کسانی که صدایشان شنیده نمی‌شود، به‌منظور ارتقای حقوق عامه است. همکاری با جامعه مدنی می‌تواند مددکار ما در این راستا باشد.

موضوع: برنامه آزادی اطلاعات

سخنران: پیتر تیندال، بازرس اداره آمبودزمان و اطلاعات ایرلند

چکیده:

تدابیر آزادی اطلاعات در دهه ۱۷۰۰ در سوئد برقرار گردید. تحولات بعدی در زمینه حقوق دسترسی عمومی، منجر به ارتباط بسیار آزاد بین دولت سوئد و شهروندانش گردیده است. قانون آزادی اطلاعات در ایرلند برای اولین بار در ۱۸ سال پیش، یعنی زمانی که بیش از بیست کشور جهان قوانین مشابهی داشتند، به تصویب رسید.

تصویب *قانون آزادی اطلاعات*، نشانگر تغییر عمده‌ای در فرهنگ و رویکرد نهادهای عمومی درباره اطلاعات تحت اختیار آنها بود. قبل از *قانون آزادی اطلاعات*، *قانون اسرار رسمی*، دسترسی حداقلی به اطلاعات را فراهم می‌کرد و یک مدیریت عمومی به وجود آورد که هرگونه تلاش برای واگذاری کنترل خود بر اطلاعات را خطرناک قلمداد می‌کرد. این قانون حق دسترسی عموم مردم به اسناد دستگاه‌های دولتی و نیز دلایل اتخاذ تصمیمات توسط این دستگاه‌ها را فراهم می‌آورد. همچنین این قانون الزامی برای دستگاه‌های دولتی برای انتشار اطلاعات خاص از جمله اطلاعاتی درمورد مقررات و رویه‌هایشان را به وجود می‌آورد. این قانون در چند سال اخیر دچار تغییراتی شد که آخرین مورد از اصلاحات مربوط به سال ۲۰۱۴ است. تأثیر قانون آزادی اطلاعات ۲۰۱۴ تقریباً فوری بود. سطوح استفاده از این قانون به‌طور قابل ملاحظه‌ای درحال افزایش بوده است. در سال ۲۰۱۵ تعداد درخواست‌های مربوط به قانون آزادی اطلاعات که به نهادهای عمومی ارائه شد نسبت به سال قبل ۳۸ درصد افزایش داشت. مسلماً چنین افزایشی، چالش‌های زیادی را برای نهادهای عمومی و درواقع برای اداره ما به دنبال دارد.

کمیسیونر اطلاعات

در این مرحله مفید خواهد بود اگر نقش دوگانه خود را به عنوان آمبودزمن و کمیسیونر اطلاعات توضیح دهم. مدل های مختلفی در سراسر جهان وجود دارد. در ایرلند، سمت آمبودزمن و کمیسیونر اطلاعات مطابق بخش های جداگانه ای از قوانین ایجاد شدند. سمت آمبودزمن براساس قانون آمبودزمن ۱۹۸۰ تأسیس شد درحالی که سمت کمیسیونر اطلاعات، مطابق قانون آزادی اطلاعات ۱۹۹۷ ایجاد گردید.

در برخی از کشورها همانند نروژ، حیطه اختیار آمبودزمن دربرگیرنده وظایف اطلاعاتی نیز هست. همچنین در انگلستان، کمیسیونر اطلاعات وظایف کمیسیونر حفاظت از داده ها را بر عهده دارد. در ایرلند، حیطه اختیار ما به عنوان آمبودزمن شامل دسترسی به اطلاعات یا وظایف حفاظت از داده ها را شامل نمی شود.

به عنوان آمبودزمن درباره شکایاتی که به من با موضوع سوء مدیریت مورد ادعا ارائه می شود، پیشنهادهایی می دهم. من در ایفای وظایفم مستقل هستم. کارکنان هر دو اداره مستقل از یکدیگر کار می کنند اما همکاری مشترکی در زمینه فناوری اطلاعات و دیگر خدمات باهم دارند.

مدل ایرلندی تاحدودی، مدل غیرمعمولی است اما تصمیم به ایجاد آمبودزمن کمیسیونر اطلاعاتی دلایل متعددی داشت. آمبودزمن از سال ۱۹۸۴ موجود بوده و خود را در دیدگاه عموم مردم به عنوان نهاد اثربخش، مستقل و بی طرف جا انداخته بود. از این رو دولت احساس کرد که نقش دوگانه آمبودزمن / کمیسیونر اطلاعات، مشروعیت لازم برای تصویب قانون جدید آزادی اطلاعات و نقش کمیسیونر را اعطا می کند. افزون بر این، مشترک بودن خدمات و ساختمان هر دو اداره زیر یک سقف واحد، به لحاظ مالی، معقول به نظر می رسد.

اثرات قانون آزادی اطلاعات

مهم است که اثرات قانون آزادی اطلاعات بر مدیریت عمومی در ایرلند را مدنظر قرار دهیم.

به‌طور خاص، اهداف رژیم آزادی اطلاعات شامل موارد زیر است:

کمک به درستکاری دولت و ممانعت از فساد،

کمک به پاسخ‌گویی دولت در برابر مردم،

کمک به آموزش عموم مردم درباره دولت،

کمک به کیفیت تصمیم‌گیری توسط نهادهای عمومی،

ایفای نقش بازدارنده در مقابل اعمال قدرت دولت و نهادهای آن،

ارتقای مشارکت شهروندان.

در پایان سخنانم بر این باورم که آزادی اطلاعات، زندگی عمومی را تغییر داده و به بسیاری از وعده‌های خود عمل کرده است. به دلیل تمرکز بر کمبودها، مردم همواره تأثیر آزادی اطلاعات را دست‌کم می‌گیرند اما روی‌هم‌رفته، دسترسی به اطلاعات دچار تغییراتی شده و تأثیر عمده‌ای بر مناظره‌های عمومی بر جای گذاشته است. تغییرات شگرفی در تفکر نهادهای عمومی حاصل شده و این امر به نحو قابل‌ملاحظه‌ای بر صداقت و شفافیت هرچه بیشتر منجر شده است. عموماً رسانه‌ها و روزنامه، بهره‌مندی گسترده‌ای از این دسترسی برای به چالش کشیدن و اطلاع‌رسانی داشته‌اند.

واقعاً آگاهم که ما نباید مغرور باشیم. این مسأله مهم است که ما در ایرلند به خودمان یادآوری کنیم که اگر *قانون آزادی اطلاعات* را نداشتیم قطعاً جای خالی آن را احساس می‌کردیم. همچنین به همان میزان مهم است که به درک چرایی ضرورت آن پی ببریم و به جای بی‌اعتنایی به توسعه آن ادامه دهیم. به‌خودی‌خود، رژیم آزادی اطلاعات را برای تمامی دولت‌هایی که هنوز از آن استقبال نکرده‌اند، مطلوب می‌دانم.

موضوع: سیستم حمایت از افشاگران در راستای منافع عمومی

سخنران: پاره‌ای-کیون، مدیر بخش بازرسی و سیاست‌گذاری افشای منافع

عمومی کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی کره

چکیده:

اطلاعات در بخش عمومی

- دولت کره با هدف حمایت بهتر از حقوق مردم برای شناساندن و تقویت شفافیت، *قانون افشای اطلاعات* را در نهادهای عمومی به ترتیب در سال‌های ۱۹۹۶ و ۱۹۹۸ تصویب و به مرحله اجرا گذاشت.
- با افشای اطلاعات تولیدشده در نهادهای عمومی از جمله در نهادهای حکومت مرکزی و محلی، دولت از مشارکت شهروندان در امورات دولتی حمایت می‌کند.

اطلاعات در بخش خصوصی

- برخلاف اطلاعات بخش عمومی، اطلاعات تولیدشده در بخش خصوصی، محرمانه و پیچیده بوده و کار را برای فهم عموم مردم مشکل می‌کند.
- بنابراین اقدامات غیرقانونی در بخش خصوصی که می‌تواند مستقیماً زندگی مردم یا ایمنی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد، تنها از طریق افراد داخلی و افشاگران امکان‌پذیر است؛ از این‌رو افشاگران در بخش خصوصی به دلیل فقدان تدابیر حمایتی از آن‌ها در دسرهای زیادی را تحمل می‌کنند.
- در نتیجه، کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی کره، *قانون حمایت از افشاگران منافع عمومی* را به منظور حمایت از افشاگران در بخش خصوصی که توسط قوانین مورد حمایت قرار نگرفته بودند، تصویب نمود.

سیستم حمایت از افشای نقض منافع عمومی کره

- سیستم حمایت از افشای منافع عمومی کره بی‌نظیر است بدین معنا که با یک نهاد اختصاصی یعنی کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی، برای حمایت از افشاگران فعالیت می‌کند. این امر، سیستم حمایت از افشای منافع عمومی کره را از سایر کشورهای جهان متمایز می‌سازد.
- در سایر کشورها وقتی که افشاگران بعد از افشاء، متحمل گرفتارهایی می‌شوند با تنظیم دادخواستی، خواستار جبران خسارت می‌شوند اما در کره، کمیسیون یادشده، تدابیر حمایتی برای افشاگران را درخواست می‌کند.

تدابیر حمایتی

- محرمانه بودن هویت افشاگر
- ممنوعیت اقدامات تنبیهی علیه افشاگر
- حفاظت فیزیکی از افشاگر
- کاهش مسئولیت‌های افشاگر: در صورتی که افشاگری منجر به کشف اقدامات غیرقانونی افشاگر شود، مجازات، اقدامات تنبیهی یا مقررات اداری درمورد ایشان تخفیف یا نادیده انگاشته می‌شود.
- اعطای پاداش برای افشاگر

قوانین و مقررات برای تشویق افشاگران به افشاگری، محدودیت‌های خود را دارند. مهم‌ترین مسأله ایجاد فرهنگی است که در آن افشاگران، بدنام محسوب نمی‌شوند. به‌عنوان نهاد اختصاصی برای نظارت بر حمایت از افشاگران منافع عمومی، کمیسیون مبارزه با فساد و حقوق مدنی، فعالانه به انجام طیفی از اقدامات به‌منظور ایجاد فرهنگی همت گمارده که در آن مردم به افشاگران به دیده مثبت می‌نگرند. این کمیسیون بر این باور است تلاش‌های مداوم آن به ایجاد جامعه شفاف‌تر یاری خواهد کرد.

موضوع: آزادی اطلاعات و آموذزمان

سخنران: لینت انسی استفانسون، بازرسی اداره آموذزمان ترینیداد و توباگو

چکیده:

فرهنگ پنهان کاری که روال کار بسیاری از دولت‌ها طی قرن‌های زیادی بوده، در شرایط سخت و مداوم و در حال تغییر دنیای امروز امکان‌پذیر نیست. سازمان‌های بین‌المللی کشورها را به تصویب قوانین آزادی اطلاعات به‌عنوان وسیله‌ای برای افزایش شفافیت در مدیریت فعالیت‌های دولتی به‌منظور کاهش فساد تشویق می‌کند. بسیاری از کشورها قوانین آزادی اطلاعات را تصویب نموده‌اند و در صدد جابه‌جایی «فرهنگ پنهان کاری» که در خدمات عمومی آن‌ها رایج است با «فرهنگ شفافیت» هستند.

خصوصیات اساسی همه قوانین آزادی اطلاعات، توانایی افراد برای درخواست مطالب^۱ تحت اختیار مقامات عمومی و سایر نهادهای دولتی است. مطالب، همواره به‌عنوان اسناد، مدارک و اطلاعات تعریف می‌شوند. شخصی که خواهان دسترسی به مدارک رسمی است باید درخواستی به مقامات عمومی مربوطه ارائه دهد.

قوانین آزادی اطلاعات به دنبال ارتقای پاسخ‌گویی، شفافیت و حکمرانی خوب در ارتباط با فعالیت‌های دولت از رهگذر باز نگه‌داشتن فرایند تصمیم‌گیری دولتی برای بررسی دقیق آن‌ها هستند. شفافیت در اقدامات دولتی به‌عنوان سازوکار حیاتی در جهت کشف و بازداري از فساد و مراقبت از دموکراسی تلقی می‌شود. تردیدی نیست که فقدان شفافیت و افشای کامل اطلاعات در سیستم مالی منجر به سقوط شرکت‌های چندملیتی بسیاری شد و این مسأله باعث وقوع بحران مالی جهانی ۲۰۰۹ گردید.

فشارهای داخلی و خارجی بر دولت‌ها برای تصویب قوانین آزادی اطلاعات اعمال می‌شود. نهایتاً خود دولت‌ها در سرتاسر جهان، ضرورت تصویب و اجرای قوانین مذکور

را تشخیص داده‌اند. عوامل متعددی در سطح جهانی در تصویب این قوانین نقش داشتند که به شرح زیر است:

فشارهای بین‌المللی: جامعه جهانی در ارتقای آزادی دسترسی به اطلاعات مؤثر بودند. نهادهای بین‌المللی همانند کشورهای مشترک‌المنافع، شورای اروپا و سازمان دولت‌های آمریکایی، دستورالعمل‌هایی را در ارتباط با اجرای قوانین آزادی اطلاعات منتشر کرده‌اند.

نوسازی و جامعه اطلاعاتی: مردم، تجار، گروه‌های جامعه مدنی به دلیل توسعه و استفاده هر روزه از اینترنت که مستلزم استفاده گسترده از رسانه ارتباط جمعی نظیر فیس‌بوک و تویتر است، متقاضی اطلاعات بیشتری هستند.

فساد و رسوایی‌ها: غالباً، بحران‌هایی که از فقدان شفافیت ناشی شده‌اند، منجر به اجرای قوانینی برای پیشگیری از مشکلاتی می‌شوند که ممکن است پس‌از آن اتفاق افتد. کارزارهای مبارزه با فساد، موفقیت‌های خیلی بالایی در کشورهایی داشتند که تلاش می‌کنند فرهنگشان را تغییر دهند.

حقوق قانون اساسی: تغییر جهت به سمت دموکراسی در بیشتر کشورها باعث شناسایی آزادی اطلاعات به عنوان «حقوق بشر» شده است. تقریباً تمامی قوانین اساسی جدیداً نوشته شده، حق دسترسی اطلاعات نهادهای دولتی را در خود گنجانده‌اند. شایان ذکر است که در ترینیداد و توباگو، گروه‌های جامعه مدنی، نقش کلیدی در ترویج و تصویب قوانین آزادی اطلاعات دارند.

چالش‌ها – بازبینی آمبودزمان، قوانین آزادی اطلاعات ترینیداد و توباگو

به موازات حرکت جهانی به سوی شفافیت و علنی بودن، توسعه قوانین برای تسهیل دسترسی آسان به اطلاعات، شرط اساسی برای نوگرایی بخش عمومی و حکمرانی مؤثر است. یکی از ارکان هفتگانه‌ی راهبرد توسعه ملی ترینیداد و توباگو، تمرکز بر

حکمرانی خوب است. اصول اساسی حکمرانی خوب، شفافیت، پاسخ‌گویی، مشارکت و نمایندگی مؤثر است. از دیدگاه بانک جهانی حکمرانی خوب یعنی:

«اعمال اقتدار به شیوه‌ای که شرافت، حقوق و نیازهای هر فرد در درون دولت محترم شمرده شود. اگر حکمرانی خوب برای توسعه انسانی و اقتصادی پایدار حیاتی قلمداد شود، آزادی اطلاعات، ابزار حیاتی برای حمایت از آن است».

کشورها، دیگر نمی‌توانند از انقلاب صورت گرفته در عرصه فناوری اطلاعات که زندگی عمومی و خصوصی ما را دچار تغییر نموده در امان بمانند. داده‌ها، ابزار دموکراتیک قدرتمندی هستند که ظرفیت‌های عظیمی به‌منظور افزایش پاسخ‌گویی، کارایی اداری و کیفیت خدمات عمومی در خود دارند. اطلاعات نامحدود به معنای حقیقی کلمه در نوک انگشتان شهروندان قرار دارد و در نتیجه، مطالبات جمعی برای دسترسی به اطلاعات وجود دارد. فناوری سال‌ها در ترینیداد و توباگو در حال رشد بوده و اکنون به اوج خود رسیده است. این بدان معناست که شهروندان این کشور که اکنون از حقوقشان آگاه شده‌اند باید نسبت به گذشته، به اطلاعات بیشتری دسترسی داشته باشند. گرچه بخش‌ها و نهادهای دولتی مشغول تدارک فناوری جدید برای ارائه اطلاعات درباره فعالیت‌ها، سیاست‌ها و تصمیمات خودشان به‌صورت آنلاین هستند که به‌راحتی می‌تواند در دسترس عموم قرار گیرد، اما هنوز گرایشی برای خودداری از ارائه اطلاعاتی وجود دارد که متقاضیان ممکن است افشای آن را مهم تلقی نمایند.

رسانه‌های آزاد و مستقل، مشخصه کلیدی در تضمین دسترسی به اطلاعات است و به‌عنوان عنصر جدایی‌ناپذیری از دموکراسی تلقی می‌گردد. رسانه‌ها نباید توسط دولت کنترل شود. آزادی مطبوعات، توانمندی رسانه‌ها برای انتشار هر موضوع و هر انتقادی بدون ترس از انتقام را تضمین می‌کند.

**موضوع: برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای اعضای جدید پارلمان و دولت به‌منظور
آشنا سازی آن‌ها با نقش و وظایف آموذزمان
سخنران: ر. جی. آ. آردوین آکانیلا آردوین، رئیس انجمن کارائیب
چکیده:**

حکمرانی خوب، نیاز همه دولت و حق همه مردم از جمله حقوق بشری بنیادی است. آموذزمان‌ها، دیده‌بانانی هستند که وظیفه آن‌ها حمایت از این حقوق اساسی و تعیین دقیق موارد سوء مدیریت می‌باشد. ما شاید وظایفمان را با نگاهی محدود انجام ندهیم اما باید از تأثیرات فرامرزی حاکمیت قانون که میل به سرکوبگر شدن دارد، آگاه باشیم. جهان در حال تغییری که ما امروزه در آن زندگی می‌کنیم چالش‌های جدیدی برای دولت‌ها در پی دارد و نقش نهادهای آموذزمان را افزایش می‌دهد که این امر بدون چالش برای خود آن‌ها نخواهد بود. افزایش فزاینده بین اقدامات محدودکننده آزادی و پاسداری از حقوق بشر بنیادی بر کارکرد نهادهای آموذزمان در سراسر جهان تأثیر داشته است. درس‌های فراگرفته شده از تاریخ معاصر که خواستگاه عدم تعادل‌های امروز در جهان است، نباید نادیده انگاشته شود.

گرچه ممکن است موضوعات روزمره‌ای که مردم در ارتباط با دولت‌ها با آن مواجه‌اند تفاوت چندانی نداشته باشد و عملاً از ماهیت یکسانی در سرتاسر جهان برخوردارند، اما در عصر جهانی‌شدن، چالش‌ها و تهدیدهایی که آموذزمان در نتیجه تفاوت‌های موجود بین کشورهای در حال توسعه در مقابل کشورهای توسعه‌یافته، دولت‌های جزیره‌ای کوچک و یا کشورهای وابسته در مقابل کشورهای مستقل و خودکفا با آن دست‌وپنجه نرم می‌کند، نباید دست‌کم گرفته شود.

در مورد آمریکای لاتین و منطقه کارائیب با اطمینان بیشتری می‌توان گفت که در برخی کشورها و سرزمین‌ها، نهاد آموذزمان حتی قبل از این‌که فرصت کافی برای توسعه و استقرار در جامعه داشته باشد، در معرض تهدید بوده است. شرایط اجتماعی و

سیاسی جوامع کارائیب، اغلب برای رشد و بالندگی نهادهای آمبودزمان در منطقه ناسازگار بوده است. کشورهای کارائیب نسبتاً نوپا هستند. خودمختاری در اشکال مختلف آن تنها بعد از دهه ۱۹۵۰ و استقلال - به استثنای هائیتی - بعد از دهه ۱۹۶۰ در این منطقه سربرآورد. حقایق تاریخی یادشده همراه با ترکیب نامتجانس جوامع که ناشی از جمعیت مهاجر آن هاست، به علاوه فقدان جامعه مدنی سرزنده همانند رسانه‌های منتقد و مستقل، گروه‌های ناظر شهروندی و دانشگاهیان، چالش جدی برای آمبودزمان در منطقه کارائیب محسوب می‌شوند. درحالی‌که عموماً بخش کوچکی از ریز- دولت‌ها چالش‌هایی را برای مدیریت عمومی ایجاد می‌کنند، بعضی اوقات شبکه درهم تنیده‌ای از روابط شخصی، هدفی را تضعیف می‌کنند که زیربنای چارچوب حقوقی معقول - که در آن مفاهیم عدالت اداری و پاسخ‌گویی رشد و نمو می‌یابد- را تشکیل می‌دهد.

نقش محوری آمبودزمان در نظارت و موازنه در داخل دموکراسی اغلب با کج‌فهمی همراه بوده یا این‌که جدی تلقی نشده و منجر به تضعیف آن گردیده است. بی‌توجهی و عدم اقدام در برابر گزارش‌های آمبودزمان باعث تضعیف تلاش‌های صورت گرفته در راستای حکمرانی خوب در سطوح مختلف می‌گردد.

رهیافتی که باید از سوی مؤسسه بین‌المللی آمبودزمان به منظور صیانت از استقلال و کارکرد آمبودزمان در منطقه کارائیب اتخاذ شود، به شرح زیر می‌توان برشمرد:

حساس‌سازی دولت‌های منطقه برای مدنظر قرار دادن تأثیرات قوانین و سیاست‌هایشان در فراسوی مرزهای قاره‌ای؛ توانمندسازی نهادهای منطقه‌ای از طریق آموزش، مطالعات دانشگاهی بیشتر برای شناسایی بخش‌های حساسی که نیازمند توجه ویژه است، به اشتراک‌گذاری بهترین شیوه‌های ممکن، تلاش برای جلب توجه دولت‌ها به داشتن اطلاعات عمومی درباره نهاد آمبودزمان و الزامات توسعه و اصلاح طرح

آموذمانی مؤثر و نهایتاً جلب‌توجه دولت‌ها به حمایت از آموذمانی که تحت فشار قرار گرفته است.

واضح است که مدنظر قرار دادن آموذمان در قوانین سرزمینی، استقلال عملکرد این نهاد را تضمین نمی‌کند. به عبارت دقیق‌تر، ما بر این باور هستیم که نظر مؤسسه بین‌المللی آموذمان به‌عنوان نهاد بین‌المللی باید نقش برجسته‌ای در حساس‌سازی دولت در ارتباط با تهدیدات و اثرات بلندمدت آن در سطح جهانی داشته باشد.

موضوع: اهمیت شبکه‌های اجتماعی و فناوری اطلاعات سخنران: لوسیا فرانچینی، آمبودزمان منطقه تسکونی ایتالیا چکیده:

هدف آمبودزمان کمک به توسعه‌ی فرهنگ خدمات عمومی با خصوصیات زیر است:

- انصاف
- ازخودگذشتگی
- تعهد
- داشتن درهای باز^۱
- پاسخ‌گویی
- ارتقای حق مدیریت عمومی خوب.

آمبودزمان نقش مهمی در پاسداری از دموکراسی و وظیفه تضمین مدیریت خوب و شفافیت را بر عهده دارد. ما به عنوان آمبودزمان باید در عدم استفاده از ابزارهای سنتی دادگستری به منظور رفع اشتباهات، بسیار صریح عمل کنیم. بنابراین جدای از ابزار دادگاه، از ابزارهای مکمل و جایگزین استفاده می‌کند. آمبودزمان به فراسوی قانون گام می‌نهد و درواقع از قوانین و نیز اصول برای دستیابی به راه حل و حل و فصل مشکلات بهره می‌برد و از ابزارهای پیش‌بینی شده توسط قانون فراتر می‌رود.

هدف، ارتقای فرهنگ خدمات‌رسانی است و این امر با روحیه خاصی ممکن می‌شود: مجموعه‌ای از اصول که به رفتار و طرز تفکر مربوط می‌شود، شیوه مثبتی که در آن تعارض وجود ندارد و تقابل در آن هیچ برنده یا بازنده‌ای در پی ندارد.

آمبودزمان‌ها باید بر شفافیت در مدیریت عمومی اصرار ورزند اما درعین حال جهت برخورداری از قدرت اقتناع، باید خودشان با شفاف عمل نمایند و راهبرد روشنی برای ارتباط مناسب با عموم مردم و شهروندان در پیش گیرند.

یک ارتباط خوب دربرگیرنده اصول سه‌گانه زیر است:

- ارائه توضیحات خوب
 - به‌دقت گوش فرادادن
 - ایجاد درهای باز به‌روی شهروندان.
- به‌منظور انجام مؤثر وظایف آمبودزمان در حوزه افزایش آگاهی حقوق بشری، ایجاد فهم عمومی نسبت به احترام و تضمین مراعات حقوق بشر، خلق فرهنگ حقوق بشری و نیز ارتقای سطح دانش موضوعات حقوق بشری، لازم است همکاری بین نهاد آمبودزمان و رسانه‌های جمعی در حوزه‌های زیر توسعه یابد:
- همکاری بین آمبودزمان و رسانه‌های جمعی در زمینه ایجاد آگاهی از حقوق بشر در بین عموم مردم؛
 - ارتقای فعالیت‌های آمبودزمان با دیگر نهادهای ملی حقوق بشری یا انجمن‌های غیرانتفاعی جهانی؛
 - انتشار فعالیت‌های نظارتی حقوق بشری انجام‌شده توسط آمبودزمان؛
 - انتشار مجلات حقوقی، نقش مهمی در بهبود آگاهی حقوقی مردم، فراهم‌سازی دسترسی گسترده‌ی شهروندان به اطلاعات حقوقی و بحث و بررسی پیرامون موضوعات ضروری در بهبود سیستم‌های مقننه و قضایی دارد.
- استفاده از رسانه‌های اجتماعی و فناوری‌های جدید، امکان مرئی بودن^۱، بهره‌وری، توان ما برای جمع‌آوری شواهد، ارتباط ما با ذی‌نفعان، تعامل ما با رسانه‌های سنتی و اعتبار ما به‌عنوان اداره نوآور، قابل‌دسترس و مؤثر را زیاد کرده است. از طریق سرمایه‌گذاری نسبتاً اندک در زمان و کارکنان و سرمایه‌گذاری متوسط در فناوری، مزیت‌های بزرگی را به دست آوردیم. ما از طریق خود - ارتقای^۲، انجام سفرهایی برای

1-visibility

2-self-promotion

سخنرانی و برگزاری مراسم‌هایی که مخاطبان و مردمان جدیدی را جذب خود می‌کرد، پول زیادی را صرفه‌جویی کردیم. ما همچنین امکان گوش فرا دادن به دغدغه‌های مردم در خارج از فرایند رسمی شکایات را به دست آوردیم که به ما اجازه می‌دهد نقش آمبودزمنی خوبی به‌عنوان بارومتري برای فعالیت مدیریت عمومی داشته باشیم.

از این منظر، بهره‌گیری از تعامل دوسویه با رسانه‌ها صرفاً یک گزینه برای آمبودزمان مدرن نیست بلکه یک تکلیف است.

توییت‌ر: ابزار تمام‌عیاری که امکان ارتباط سریع با مردم و مخاطبان هدف را فراهم می‌سازد. گوش فرادادن و رصد محاوره‌های توییت‌ری برای تبدیل شدن به بخش فعالی از جامعه آنلاین، مسأله مهمی است. به‌خصوص این امر هم در زمان پیشگیری و هم در زمان واکنش، صادق است: پیشگیری اغلب از واکنش بهتر است. توییت‌ر بخشی از راهبرد ارتباطی گسترده‌ای است و به ما امکان می‌دهد کانال‌های متنوعی برای گوش فرادادن مورد استفاده قرار گیرد و همچنین اطلاعاتی با کارکنان، شهروندان، نهادها و انجمن‌ها به اشتراک گذاشته شود.

موضوع: استفاده از رسانه‌ها برای ارتقای کارکرد آمبودزمان در زمینه پاسداری از حقوق بشر سخنران: ویتوناس والتینیلویچیس، مدیر ارتباطات اداره آمبودزمان‌های پارلمان لیتوانی

چکیده

نقش فزاینده رسانه‌ها، همه بازیگران سیاست‌گذاری عمومی شامل نهادهای آمبودزمان را وادار به بازاندیشی راهبردهای خود در ارتباط با رسانه‌های سنتی و اجتماعی کرده است. اگر اقدام ناقص برای ارسال پیام حقوق بشری به جامعه صورت گیرد، انتشار اطلاعات درباره فعالیت‌های آمبودزمان‌ها بسیار اندک خواهد بود.

در سطح ملی، صلاحیت‌های آمبودزمان‌ها متفاوت است. برخی آمبودزمان‌ها، صلاحیت گسترده‌ای دارند که همه حقوق بشر را تحت پوشش قرار می‌دهند. برخی دیگر نهادهای تخصصی‌اند که از صلاحیت رسیدگی به حقوق ویژه برخوردارند. باوجوداین، بیشتر نهادهای آمبودزمان می‌توانند به شکایات رسیدگی کنند، سایرین دارای نقش ارتقادهندگی هستند اما بیشتر آن‌ها تلاش می‌کنند این دو نقش را باهم ترکیب کنند.

مضافاً این‌که تأثیر فزاینده رسانه‌ها و دخالت روزافزون جوامع در مسائل عمومی، آمبودزمان‌ها را تشویق کرد تا درصدد جستجوی شیوه‌های مؤثرتری برای ارتباط با بازیگران مختلف جامعه باشند. هنگامی که رسانه‌ها نه تنها یک وسیله ارتباطی بلکه بازیگر معنادار سیاست‌گذاری عمومی هستند، نیاز به ارزیابی اشکال ارتباط با بازیگران مختلف، اجتناب‌ناپذیرتر از گذشته به نظر می‌رسد.

افزون بر این، فشار بیش‌ازحد از ناحیه جامعه برای مداخله در تصمیم‌گیری‌ها، آمبودزمان‌ها را وادار کرد که برای مشارکت بیشتر جامعه مدنی، گشوده‌تر باشند. بنابراین آمبودزمان‌ها از طریق بازنگری در راهبردها، تمرکز مجددی از انتشار اطلاعات به سوی مشارکت ذی‌نفعان مختلف در فعالیت‌های صورت گرفته توسط آن‌ها نمودند. حتی بیشتر از آن، شرایط ژئوپولیتیکی در حال تحول، آمبودزمان‌ها را مجبور کرد

که نه تنها در زمینه ارتقای حقوق بشر مسئولیت‌پذیر باشند بلکه همچنین مشارکت بیشتری در حوزه سیاست‌های حقوق بشری جوامع ایفا نمایند.

بدون هر تردیدی، خلاق‌تر بودن و استقبال از ایده‌های جدید مداخله در زندگی اجتماعی جامعه برای آمودزمان‌ها، چالش‌برانگیز است تا ناظر بی‌طرف واقعیت‌های پیچیده بودن.

موضوع: فعال سازی آمبودزمان از طریق رسانه‌های جمعی

سخنران: راکسانچا چایچای، دبیر کل و سخنگوی اداره آمبودزمان تایلند

چکیده

هنگامی که اولین آمبودزمان تایلند در سال ۲۰۰۰ درهای خود را به روی عموم مردم گشود، قانون اساسی تایلند، وظیفه اولیه ما را همانند مدل کلاسیک مقرر نمود؛ که بر بررسی پرونده‌های مرتبط با سوء مدیریت عمومی، اقدامات غیرقانونی و ناعادلانه مقامات عمومی؛ و ارائه پیشنهاد به نهادی مربوط به منظور حل و فصل شکایات تأکید داشت. باوجود این، صلاحیت جدیدی ازسوی قانون اساسی ۲۰۰۷ اعمال گردید که آمبودزمان را از طریق گسترش تعهدات به داشتن نقش‌های فعال در زمینه برقراری و نظارت بر ضوابط اخلاقی حاکم بر نهادهای عمومی به مدل ترکیبی تغییر شکل داد و وظیفه نظارت بر مقررات موجود از نظر انطباق آن‌ها با قانون اساسی را برعهده آمبودزمان گذاشت. مضافاً این که، قوانین، آمبودزمان را مجاز ساخت از صلاحیت بررسی مسائل «بنا به صلاحدید خود»^۱ از طریق انتخاب موضوعات منافع عمومی، مطالعه عمیق آن‌ها و پیشنهاد مقررات جدید بهره‌مند شود. به‌علاوه آمبودزمان می‌توانست در صورت یافتن قواعد و مقررات خلاف قانون اساسی آن‌ها را به دادگاه قانون اساسی و دیوان اداری ارجاع دهد.

در ۲۰۱۴ شورای ملی تأمین صلح و نظم قانون اساسی ۲۰۰۷ را ملغی و قانون اساسی موقت ۲۰۱۴ را جایگزین آن نمود. هرچند آمبودزمان توانست به انجام وظیفه خود ادامه دهد چرا که بخش ۴۷ قانون اساسی موقت، همراه با اعلامیه شورای ملی تأمین صلح و نظم همه سازمان عمومی مستقل از جمله آمبودزمان را مجاز ساخت که مطابق بندهای قانون اساسی منسوخ‌شده ۲۰۰۷ به فعالیت‌های خود ادامه دهند.

تغییر دیگر در اوت ۲۰۱۶ حادث شد یعنی هنگامی که تایلند پیش‌نویس قانون اساسی جدید را تصویب کرد که نشان از پایان بلاتکلیفی سیاسی بود. هنگامی که قانون اساسی جدید اجرایی شود آموذزمان صلاحیت جدیدی خواهد داشت؛ نقش‌های مرتبط با نظارت بر انطباق با ضوابط اخلاقی و قانون اساسی حذف و آموذزمان تایلند بار دیگر به سمت مدل کلاسیک متمایل خواهد شد.

به علاوه، طبق صلاحیت جدید می‌توانیم علیه نهادهای عمومی که از پیشنهاد‌های آموذزمان تبعیت نمی‌کنند دادخواست ارائه دهیم؛ صلاحیتی که در قانون اساسی قبلی وجود نداشت. این امر اعتبار ما را تقویت خواهد کرد و ما را قادر خواهد ساخت به نحو مؤثرتری در خدمت مردم باشیم. همچنین ذهنیت عموم مردم از ما بهبود خواهد یافت، به‌رغم این‌که در گذشته از ما به‌عنوان «ببر کاغذی» و «غول بدون گرز» یاد می‌کرده‌اند.

حال می‌خواهم راهبرد و اصول موجود در عقبه رهیافت پش‌تازانه‌ی آموذزمان تایلند را با شما در میان بگذارم؛ چه کسی مسئولیت پیام‌رسانی به مردم را برعهده خواهد داشت؟

مطمئنأ آموذزمان به همراه کارکنان اداره به‌طور خستگی‌ناپذیری سعی خواهد کرد که این امر اتفاق بیفتد، هرچند که ما نهاد کوچکی هستیم. درواقع تا سال ۲۰۱۶ کمتر از ۲۵۰ نفر استخدام کردیم این درحالی است که شانزده سال پیش با ۶۲ نفر کار خود را آغاز نمودیم. درمجموع محل کار ما در قیاس با ۷۷ استان تایلند که همگی تحت نظارت ماست خیلی بزرگ نیست.

این امر شکافی را ایجاد می‌کند که رسانه‌ها می‌توانند آن را پر کنند؛ به‌رغم وجود کارکنان اندک، از طریق برقراری ارتباطات مطلوب با شرکت‌های پخش رسانه‌ای و نهادهای رسانه‌ای می‌توانیم در برنامه‌های رادیو و تلویزیونی، روزنامه‌ها و بسیاری دیگر حضور داشته باشیم. رسانه جمعی ما را قادر می‌سازد در آن واحد در مکان‌های مختلف

ظاهر شده و صدایمان شنیده شود؛ و نیز با ایجاد بهره‌وری مؤثر در صرفِ هزینه و زمان برای آموذمان، امکان ارتباط با مردم را میسر می‌سازد.

با اطمینان می‌توان گفت که ما بیشتر از آنچه شانزده سال پیش بدان امیدوار بودیم، به‌دست آوردیم. با آمیزه‌ای از تدابیر منفعلانه و مبتکرانه به‌طور فزاینده‌ای درحال نمایان شدن در چشم مردم هستیم. نوپا بودن آموذمان در دیوانسالاری تایلند و داشتن اختیار بررسی موارد سوء مدیریت عمومی صورت گرفته توسط نهادهایی که طی یک قرن گذشته وجود داشته‌اند بعضاً می‌تواند چالش برانگیز باشد. هرچند برخی عدد و رقم‌ها نشان می‌دهد که ما در مسیر درستی درحال حرکتیم و مردم به نحو فزاینده‌ای درحال اعتماد به ما هستند.

اولین عدد، افزایش فاحش تعداد شکایات سالانه است. هنگامی که ما در سال ۲۰۰۰ کارمان را آغاز کردیم تنها ۱۸۴ شکایت مطرح شد، اما تا سال ۲۰۱۵ به عدد ۳۶۰۳ رسید. درحالی که می‌توان فرض کرد که چنین ارقامی منعکس‌کننده پیچیدگی‌های جهانی است که در آن زندگی می‌کنیم، همچنین می‌توان این‌طور تعبیر نمود که صداهای بسیاری درحال شنیده شدن هستند و افراد در جستجوی عدالت با دلگرمی بیشتری به ما مراجعه می‌کنند.

عددی دیگر مربوط به پیمایش شاخص/اعتماد است که سالانه از سوی مؤسسه پادشاه پراچادهیپوک^۱، نهاد مطالعاتی برجسته‌ای که زیر نظر پارلمان قرار دارد، انجام می‌شود. این شاخص مبتنی بر پیمایشی درباره سطوح اعتماد تایلندی‌ها درباره نهادهای قضایی و شبه قضایی نظیر آموذمان است. آموذمان در سال ۲۰۱۶ در بین سازمان‌های مستقل عمومی با کسب ۶۹/۹ درصد مقام اول را کسب نمود و بالاتر از نهادهایی مانند کمیسیون ملی مبارزه با فساد با ۶۷/۶ درصد، حسابرسی عمومی با ۶۳/۵ درصد، کمیته ملی حقوق بشر با ۵۹/۳ درصد قرار گرفت.

موفقیت‌هایی که ما امروزه از آن برخورداریم به‌سادگی در طول یک شب به‌دست نیامده است. توسعه نهاد آموذزمان تايلند سال‌های زیادی طول کشید تا به بار نشست؛ و در امتداد این جاده، مساعدت‌های بی‌شماری از سوی کارکنان و نیز مشارکت پربار دیگر نهادها از هر دو بخش خصوصی و عمومی را می‌توان پیدا کرد.