



گزارش پژوهشی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

۱۰۱

تجارب کشورها در زمینه
رسیدگی به شکایات و
اطلاعات مردمی





سال دهم، شماره ۱۰۱، مهر ۱۳۹۶

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نام گزارش: تجارب کشورها در زمینه رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی

نویسنده: دکتر حمید مسعودی

شمارگان: ۳۰۰

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: مهر 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.....
۸.....	بیان مسئله.....
۱۰.....	ضرورت انجام تحقیق و ارتباط آن با وظایف سازمان بازرسی کل کشور.....
۱۱.....	هدف تحقیق.....
۱۲.....	پیشینه تجربی پژوهش.....
۱۵.....	عوامل مؤثر بر روش اجرای رسیدگی به شکایات.....
۱۶.....	رسیدگی به شکایت و تکریم ارباب رجوع.....
۳۰.....	روش شناسی پژوهش.....
۳۳.....	یافته‌های پژوهش.....
۳۳.....	تجارب فنلاند.....
۳۵.....	تجارب استرالیا.....
۳۸.....	تجارب آمریکا.....
۴۰.....	تجارب دانمارک.....
۴۲.....	تجارب نروژ.....
۴۳.....	تجارب آلمان.....
۴۵.....	تجارب چین.....
۴۷.....	تجارب ترکیه.....
۴۹.....	تجارب مصر.....
۵۱.....	نتیجه‌گیری.....
۵۵.....	پیشنهادهای پژوهش.....
۶۰.....	فهرست منابع.....

اشاره

سازمان‌ها برای ارتقای سطح عملکرد و بهره‌وری خود، نیازمند این هستند که ضمن ارزیابی برنامه‌ها و سیاست‌ها، به شکایت‌های واصله از سوی مخاطبان نیز پاسخ گویند. رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی، عمومی و خصوصی متفاوت است. اگرچه در تمامی این سازمان‌ها، منافع مردم در اولویت است ولی هر سازمانی با توجه به سیاست‌ها، اهداف و برنامه‌های خود رویکرد مشخصی در رسیدگی به شکایات دارد. در سازمان‌های خصوصی رویکرد اقتصادی و جلب رضایت مشتری در اولویت اول است. در سازمان‌های عمومی اما توجه به منافع جمعی و حقوق جمعی اولویت داشته و در سازمان‌های دولتی نیز هدف از رسیدگی به شکایات، پیشگیری از فساد سازمانی، نیل به اهداف دولت و نظام و همچنین تعالی اخلاق سازمانی است.

گزارشی را که پیش‌رو دارید، به بررسی رسیدگی به شکایات، با نگاه پررنگ‌تر به سازمان‌های دولتی، در کشورهای منتخب می‌پردازد. رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف براساس ظرفیت‌ها و توانمندی‌ها و همچنین سیاست‌های دولت آنها تفاوت دارد. در برخی از کشورها بر ظرفیت‌های قانونی، در برخی دیگر بر ظرفیت‌های اجتماعی و مردمی و در برخی دیگر بر ظرفیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد توجه می‌شود. رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف در قوانین، وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مربوطه متفاوت است؛ ولی آنچه اهمیت بسزایی دارد توجه جدی در رسیدگی و فرجام شکایات از سازمان‌ها است.

در ابتدا مسئله پژوهش بیان شده و سپس ضرورت آن طرح می‌شود. اهداف و پیشینه تحقیق و سپس به عوامل مؤثر بر رسیدگی به شکایات، موضوع تکریم ارباب رجوع، مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، پاسخگویی اجتماعی سازمان و مواردی این‌چنین اشاره شده است. در این گزارش تلاش شده است رسیدگی به شکایات در کشورهای فنلاند، استرالیا، آمریکا، دانمارک، نروژ، آلمان، چین، ترکیه و مصر بررسی گردد.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

بیان مسئله

نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور و تأثیر آن در تحقق اهداف کلان جامعه به اندازه‌ای تعیین‌کننده است که بدون انجام اصلاحات مستمر در آن و ایجاد یک نظام اداری مناسب، صحیح و کارآمد، گذر از تنگناها و بحران‌های اقتصادی و اجتماعی امری دشوار و ناممکن است. مقصود از اصلاحات اداری، کوشش سنجیده و دامنهدار برای ایجاد تغییرات اساسی و مطلوب در اداره امور عمومی است، با این نیت که پیشرفتی وسیع و همه‌جانبه در ماهیت نظام اداری حاصل شود (عالم‌تبریز و همکاران، ۱۳۸۷). خدمات‌رسانی به مردم اصلی‌ترین وظیفه سازمان‌ها، دستگاه‌های اجرایی و اداری جمهوری اسلامی ایران است. ایجاد تشکیلات وسیع اداری و تأسیس سازمان‌ها، وزارتخانه‌ها و شرکت‌ها برای خدمت‌رسانی به مردم صورت گرفته است. گستردگی و تنوع خدمات عرضه‌شدنی به مردم، به همراه توسعه نیافتن منابع انسانی در مجموعه نظام‌ها و روش‌ها و نبود امکانات ساختاری مناسب در فرآیند خدمات‌رسانی و چگونگی اطلاع‌رسانی موجب ناتوانی و نارضایتی در رعایت احترام و حقوق ارباب‌رجوع است. در سال‌های اخیر، با تغییر رویکرد از دیدگاه‌های گذشته و ایجاد نگرش جدید در مؤلفه‌های مهم خدمت‌رسانی به مردم در دستگاه‌های اجرایی به‌ویژه توجه به رفع ضعف‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، ایجاد بستر مناسب برای ارتقای سطح رضایت، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی و نیز کاهش اتلاف سرمایه‌ها فراهم‌شده است. اگرچه ویسنوسکی^۱ (۲۰۰۱) نشان می‌دهد ۹۵ درصد افراد به مراحل پایانی رسیدگی به شکایات نمی‌رسند.

هدف اساسی در ارائه خدمات به مراجعان سازمان‌ها، رضایت‌مندی آنان است که بنا به اظهارنظر مدیران بخش عمومی، رضایت‌مندی با انجام درست امور در اولین زمان ممکن و رعایت حقوق‌گیرنده خدمات به‌طور کلی می‌تواند حاصل شود (دونلی و ادوارد^۲، ۱۹۹۹). در نظام اداری ایران یکی از شاخص‌های رشد و توسعه سازمان‌های کشور را رضایت و عدم شکایت مردم از خدمات‌دهندگان و خدمات دستگاه‌های دولتی می‌دانند و

1- Wisniewski, M.

2- Donnelly, Mike, and Edward Shiu.

به منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب به مراجعان، موضوع رضایت‌مندی مراجعان دستگاه‌های دولتی امروزه به روش‌های مختلفی ازجمله برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری، طرح‌های تکریم ارباب‌رجوع و راه‌اندازی مراکز رسیدگی به شکایات موردتوجه واقع شده است. از آنجاکه در سالیان اخیر توجه سازمان‌ها به ارائه خدمات باکیفیت به مردم بیش از گذشته نمایان شده است، سازمان‌ها مایل‌اند به منظور جلب اعتماد مردم و افزایش سرمایه اجتماعی، خدماتی ارائه کنند که رضایت مردم و شهروندان و سطح مشارکت آنان را در فعالیت‌های اجتماعی افزایش دهند. با توجه به اینکه آگاهی مراجعان به سازمان‌های دولتی افزایش یافته است، آنها انتظار دارند که این سازمان‌ها به نحو درست و امیدوارکننده‌ای به وعده‌ها و وظایف خود عمل کنند (سوسکیند^۱، ۲۰۰۵).

شکایت، ابراز ناراضیتی است که نیاز به پاسخگویی و رسیدگی دارد. رسیدگی به شکایات نه تنها آزاردهنده و زاید نیست بلکه بسیار مفید و آموزنده است. با استخراج اطلاعات موردنیاز از شکایات صورت‌گرفته، می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نموده و همچنین با جبران نواقص و کمبودها، نقاط ضعف را از بین برد. رسیدگی به شکایات و بررسی آن‌ها، ابزاری بسیار مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات است (موحدنیا و همکاران، ۱۳۹۳).

رسیدگی به شکایات به صورت کارا و اثربخش، به گونه‌ای که به مخاطبین سازمان اجازه دهد تا شکایات خود را از خدمات، تولیدات و محصولات اعلام نموده و روند رسیدگی به آن را پیگیری نمایند، خود یک سرمایه و رضایت به حساب می‌آید. این فرایند با تدارک منابع مناسب از قبیل پرسنل متعهد و کارآمد و همین‌طور آموزش‌های لازم پشتیبانی می‌شود. هدف نهایی از استقرار فرایند رسیدگی به شکایات، بهبود خدمات، محصولات و فرایندها در راستای ارتقای رضایت‌مندی مشتریان و سایر ذی‌نفعان است (محمدی کره‌ناب، ۱۳۹۳: ۱۰۱).

مفهوم رسیدگی به شکایات مردمی اگرچه در نگاه اول ممکن است رویکردی پلیسی به نظر برسد، ولی بیشتر از جنبه مردمی و نهادهای غیر پلیسی در ایران مطرح

است. هدف این نهادها این است که بدون دخالت پلیس تا حد امکان وضعیت شکایات مردمی که بیشتر از مسائل و مشکلات اداری می‌باشد، بررسی، رسیدگی و حل گردد. بر همین اساس، بررسی تجربه کشورهای منتخب در نوع خود می‌تواند مفید واقع گردد و هدف این پژوهش نیز بررسی فرایند رسیدگی به شکایات مردمی در این کشورها است. تا از این طریق بتوانیم تجارب مفید دیگری نیز به‌دست آوریم و در اختیار سازمان بازرسی کل کشور بالأخص مرکز رسیدگی به شکایات مردمی قرار دهیم. در این راستا همچنین تلاش شده است، در انتهای پژوهش، جمع‌بندی از فرایندهای رسیدگی به شکایات در کشورهای منتخب صورت گرفته و راهکارهایی برای ایران ارائه گردد. ارائه این راهکارها به بررسی جزئی‌تر فرایند رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف وابسته شده است.

ضرورت انجام تحقیق و ارتباط آن با وظایف سازمان بازرسی کل کشور

ضرورت اجرای این پژوهش را در ابتدا می‌توانیم با توجه به هدف قرار دادن رسیدگی به شکایات مردمی در سازمان بازرسی کل کشور بدانیم. در سال ۱۳۷۵ بود که سامانه ۱۳۶ در راستای رسیدگی بهینه به شکایات مردمی به صورت عملیاتی به بهره‌برداری رسید. این سامانه نشان داد که رسیدگی به شکایات در ایران از اهمیت بسزایی برخوردار است و ایران می‌تواند همچون کشورهای توسعه‌یافته به این موضوع بپردازد. رسیدگی به شکایات در کنار هدف مهم این سازمان یعنی نظارت و بازرسی از اوان شکل‌گیری ضرورت داشته است. این پژوهش توانسته است، ابعاد روشن‌تری از رسیدگی به شکایات در جهان را ارائه نماید.

ازسوی دیگر آن‌چنان‌که در بیان مسئله پژوهش نیز آمده است، رسیدگی سازمان‌ها به شکایات مردم ثمرات بسیاری برای نظام جامع دولتی خواهد داشت و بهره‌وری سازمان به‌واسطه ارتقای سطح رضایت مردم بیشتر خواهد شد. در نگاه مردم، سازمان بازرسی مهم‌ترین نقش را در رسیدگی به شکایات از سازمان‌های دولتی دارد و این پژوهش می‌تواند جایگاه مردم را به‌عنوان یک عنصر اساسی روشن سازد. مردم از

سازمان بازرسی انتظار دارند تا نتایج بررسی خود از فساد در سازمان‌ها و همچنین شکایات از این سازمان‌ها را به اطلاع مردم برسانند. به همین دلیل این موضوع نوعی بازگشت نتیجه نظارت مردم است که می‌تواند جنبه تداوم نظارت به واسطه ثبت و پیگیری شکایات را به دنبال داشته باشد. ضرورت اجرای این پژوهش در این است که با ارائه یافته‌هایی منبث از تجربه کشورهای دیگر نسبت به مسئله پاسخگویی سازمانی، و رسیدگی به شکایات مردمی، برنامه‌ریزی لازم در این زمینه را تقویت نماید.

هدف تحقیق

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تجارب کشورهای منتخب جهان در زمینه رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی از طریق:

- ۱- بررسی رویه‌ها و روش‌های رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان
- ۲- بررسی فرایندهای رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان
- ۳- بررسی ساختارهای اداری رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان
- ۴- بررسی قوانین و مقررات رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در کشورهای منتخب جهان

پیشینه تجربی پژوهش

عبارت رسیدگی به شکایت، زیر لوای شاخص‌هایی قرار می‌گیرد که در تعبیری همچون سازمان پاسخگو، تکریم ارباب‌رجوع، مشتری‌مداری، چابکی سازمانی نمود یافته است و امروزه تعریف جدا و ادبیات خاص خود را دارا نیست. لذا با نگاهی به پژوهش‌های مرتبط با این مفاهیم آن را بررسی می‌نماییم.

عبدی (۱۳۹۳)، به بررسی موضوع رسیدگی به شکایات و موقعیت‌های تنش‌زا می‌پردازد و به این نتیجه می‌رسد که سازمان‌ها برای ارتقای بهره‌وری خود و ثبت مشتریان و ازسوی دیگر کاهش سطح نگرانی و تنش‌های موجود بین کارکنان و مشتریان بهتر است که به شکایات مردمی رسیدگی نمایند. محمدی کره ناب (۱۳۹۳) در پژوهش خود روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری و تأثیر آن بر بهره‌وری تولید را در نظر گرفته است. وی با توجه به زمینه‌های تکریم ارباب‌رجوع و ابعاد چندگانه آن به بررسی شیوه‌های پیاده‌سازی فرایند رسیدگی به شکایات مشتری می‌پردازد. وی جایگاه مدیریت، محصول و همچنین فرایندهای رسیدگی به شکایات را بررسی و درنهایت جایگاه فرایند رسیدگی به شکایات را در ارتقای سطح کیفیت تولید محصولات بیان می‌کند.

ملک محمدی و حق‌شناس (۱۳۹۲) به بررسی وضعیت فساد اداری در کشور ترکیه پرداخته‌اند. به بیان آن‌ها، فساد اداری در ترکیه همچون بسیاری از کشورهای درحال توسعه ناشی از فقدان حکمرانی خوب و بزرگی حجم دولت بوده است. ازاین‌رو دولت‌های مختلف ترکیه در چند دهه اخیر سعی کرده‌اند به‌رغم فشارهای وارده از سوی نظامیان با تقویت احزاب و جامعه مدنی و تسریع در خصوصی‌سازی، از حجم تصدی‌گری دولت کاسته و فضای مناسبی برای همکاری دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی فراهم کنند. شاخص‌های بین‌المللی همچون شاخص حکمرانی بانک جهانی و شاخص ادراک فساد مؤسسه بین‌المللی شفافیت نیز گویای کنترل سطح فساد در کشور ترکیه در تمامی سطوح دولتی آن است.

اسکندری و صالحی (۱۳۹۲)، تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی (در بین کارکنان) را بررسی می‌کنند و به این نتیجه می‌رسند که رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در حفظ و ارتقای حقوق شهروندی توسط کارکنان کلانتری‌های ناجا تأثیر مثبت دارد و حفظ حریم خصوصی در تفتیش و بازرسی منازل، کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) توسط مأموران، تکریم ارباب رجوع توسط مأموران در اولویت اول شاخص‌های حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی می‌باشد.

میررضایی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی شکایات اهداکنندگان و پاسخگویی مطلوب انتقال خون (نتیجه حاصل از بررسی ۴۶۸ مورد شکایت) را بررسی می‌کنند. به بیان آن‌ها، مهم‌ترین فاکتور وفادار ماندن اهداکنندگان به اهدای خون، رفتار کارکنان و مشی مراکز انتقال خون است. میزان بازگشت اهداکنندگان برای اهدای مجدد (درصدی از اهداکنندگان که در طی یک سال برای اهدای مجدد برمی‌گردند)، به رضایت اهداکنندگان و پیگیری مشکلات آن‌ها ارتباط دارد. در یک مطالعه گذشته‌نگر، از ابتدای سال ۱۳۸۴ تا انتهای سال ۱۳۸۹ کلیه پرونده‌های موجود در واحد رسیدگی به شکایات انتقال خون تهران مورد بررسی قرار گرفت. تعداد ۴۳ (۹٪) شکایت از طرف خانم‌ها و ۴۲۵ (۹۱٪) مورد از طرف آقایان مطرح شده بود. از مجموع شکایات وارده، عدم پذیرش اهداکنندگان با ۴۶٪، شایع‌ترین عنوان شکایت به‌دست آمد. بیشترین درصد شکایات از بخش اهداکنندگان و به تفکیک از پزشک، خون‌گیر و پذیرش بوده است. در مجموع ۹۱/۵٪ شکایات واصله مورد پیگیری قرار گرفتند. بیشترین پیگیری مربوط به عوارض اهدای خون بوده که در ۹۸٪ موارد پیگیری انجام شده است.

سبزیان (۱۳۹۱)، روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری نسبت به محصول تولیدشده در صنعت را بررسی کرده و به این نتیجه می‌رسد که مشتریان توقع کیفیت مناسب و برخورد خوب پرسنل نسبت به خود را دارند. در این رابطه روش اجرایی که در رسیدگی به شکایات مشتریان به‌کار برده می‌شود بر کیفیت محصول و ماندگاری مشتریان تأثیر دارد.

موسوی و همکاران (۱۳۹۱)، در بررسی استقلال نهاد آمبودزمان با نگاه تطبیقی به بررسی کارکرد این نهاد در رسیدگی به شکایات مردم می‌پردازند. به بیان آن‌ها، با افزایش دخالت‌های دولت در شئون مختلف جامعه و متعاقب آن وابستگی بیشتر شهروندان به نهادهای دولتی و عمومی، همیشه این بیم وجود دارد که حقوق شهروندان در برابر ارگان‌های قدرتمند دولتی تضییع شود. از همین رو، سازوکارهای مختلفی برای دفاع از حقوق شهروندان در برابر نهادهای دولتی ایجاد شده است که یکی از این سازوکارها ایجاد نهاد آمبودزمان می‌باشد. وظیفه کلاسیک و ابتدایی نهاد آمبودزمان رسیدگی به شکایات شهروندان علیه ارگان‌های دولتی و عمومی به شیوه‌ای غیرقضایی و بی طرفانه است و بنابراین این نهاد نیازی مبرم به استقلال از ارگان‌های مختلف دولتی و عمومی دارند.

مکس‌هام و ریچارد^۱ (۲۰۰۲)، در پژوهش خود مدل‌سازی ادراک مشتریان از رسیدگی به شکایت را بررسی می‌کند. وی در این مدل‌سازی عدالت درک شده بر رضایت و توقعات مشتریان را بررسی کرده و به این نتیجه می‌رسد که مشتریانی که از سازمان ناراضی هستند، رقبای سازمانی را ترجیح داده و نبود عدالت سازمانی را عامل عدم پاسخگویی به شکایات می‌دانند. هامبورگ و فورست^۲ (۲۰۰۵) نیز در پژوهش خود به چگونگی تأثیر رسیدگی به شکایات سازمانی بر وفاداری مشتریان می‌پردازند و به این نتیجه می‌رسند که هرچه به شکایات مشتریان رسیدگی بیشتری شود و از سوی دیگر، هرچه این مسئله اطلاع‌رسانی بهتری شود، مشتریان به سازمان وفادارتر می‌باشند.

هوی‌ای و آئو^۳ (۲۰۰۱) نیز در پژوهش خود درک عدالت محور از رسیدگی به شکایات را بررسی می‌کند. در این پژوهش که به صورت مقایسه‌ای بین دو نوع جمعیت از دو کشور مختلف درباره رضایت از فروشگاه‌ها بررسی شده است، نشان می‌دهد که بین دو گروه در درک از عدالت، اختلاف وجود دارد و فروشگاه‌هایی که به شکایات به نحو احسن رسیدگی می‌کنند، مشتریان نیز درک بهتری از عدالت دارند.

1- Maxham, James G., and Richard G.

2- Homburg, Christian, and Andreas Fürst.

3- Hui, M. K., & Au, K.

چانگ و چین^۱ (۲۰۱۱) به این نتیجه دست یافتند که کنترل رفتاری درک شده یا هنجارهای شخصی، پیش‌بینی کننده بهتری برای شکایت کردن در محیط آنلاین است. اوگاستودِماتوس^۲ (۲۰۰۹) به این نتیجه دست یافت که بهبود خدمات، تأثیر بیشتری بر رضایت آن دسته از مصرف‌کنندگانی دارد که دارای نگرش قوی‌تری نسبت به شکایت هستند که این نشانگر نقش تعدیل‌کننده نگرش نسبت به شکایت است، همچنین این تعدیل‌گر در ارتباط بین رضایت و قصد شکایت مؤثر واقع شد. مونیرولازکوز و همکاران^۳ (۲۰۱۰) به این نتیجه دست یافتند که متغیرهای نگرش نسبت به شکایت، سطح اطلاعات و تجربه شکایت، سطح نارضایتی و احتمال توفیق از طریق شکایت، تأثیر عمده‌ای بر قصد شکایت دارند.

اوه^۴ (۲۰۰۶) به این نتیجه دست یافت که شدت نارضایتی و هنجارهای شخصی اثر مهمی بر انتخاب تبلیغ شفاهی منفی، قصد اعتراض مستقیم و غیرمستقیم و قصد شکایت به شخص ثالث دارد. منافع اجتماعی، تأثیر عمده‌ای بر انتخاب خروج، تبلیغ شفاهی منفی و یا قصد اعتراض مستقیم و یا غیرمستقیم داشته و همچنین احتمال توفیق از طریق شکایت تأثیر عمده‌ای بر قصد اعتراض مستقیم و غیرمستقیم دارد.

عوامل مؤثر بر روش اجرای رسیدگی به شکایات

مدیریت سازمان، در راستای استقرار یک فرآیند کارا و اثربخش رسیدگی به شکایات، خود را متعهد به رعایت اصول راهنمای زیر می‌داند:

۱- وضوح^۵: اطلاعات لازم درخصوص اینکه کجا و چگونه می‌توان شکایت خود را مطرح نمود، باید به‌خوبی به اطلاع مشتریان، کارکنان و سایر ذی‌نفعان مرتبط رسانده شود.

1- Chang, C. C., & Chin, Y. C.

2- Augusto de Matos, C., Vargas Rossi, C. A., Teixeira Veiga, R., Afonso Vieira, V.

3- Moliner Velázquez, B., Fuentes Blasco, M., Gil Saura, I., & Berenguer Contrí, G.

4- Oh, D. G.

5- Visibility

۲- دسترسی^۱: استقرار فرایند رسیدگی به شکایات باید به آسانی برای کلیه شاکیان، قابل دسترسی باشد.

۳- پاسخ‌دهی^۲: با دریافت هر شکایت باید فوراً به شاکی، اطلاع‌رسانی شود. شکایات باید براساس اهمیت آن‌ها به سرعت رسیدگی شود. با شاکیان باید مؤدبانه برخورد شود و آن‌ها را از میزان پیشرفت شکایتشان در فرایند رسیدگی به شکایات، آگاه نگه داشت.

۴- بی‌طرفی^۳: رسیدگی به شکایات باید با یک روش منصفانه، بی‌طرف و بدون تبعیض باشد.

۵- هزینه^۴: دسترسی به فرایند رسیدگی به شکایات باید برای شاکی، بدون هزینه باشد.

۶- رازداری^۵: اطلاعات مربوط به شاکی باید درجایی که موردنیاز است در دسترس باشد اما فقط به منظور رسیدگی به شکایت و باید از افشای آن جلوگیری شود مگر اینکه خود شاکی صریحاً به افشای آن رضایت داده باشد.

۷- مشتری‌مداری^۶: کارفرما باید تعهد خود را برای رسیدگی به شکایات در عمل اثبات کند.

۸- بهبود مستمر^۷: بهبود مستمر فرایند رسیدگی به شکایات و کیفیت خدمات، باید یک هدف دائمی برای کارفرما باشد (محمدی کره‌ناب، ۱۳۹۳: ۱۰۴).

رسیدگی به شکایت و تکریم ارباب رجوع

حفظ کرامت و ارائه خدمات مطلوب به مراجعین سازمان‌ها، عمل دوجانبه‌ای است که اثرات آن مستقیماً به تقویت اعتماد عمومی نسبت به کارکنان دولت و به تبع آن به

-
- 1- Accessibility
 - 2- Responsiveness
 - 3- Objectivity
 - 4- charges
 - 5- Confidentiality
 - 6- Customer Focus
 - 7- Continual Improvement

سازمان‌ها و کل نظام منجر می‌شود (کلهر، ۱۳۸۳: ۹). باتوجه به اهمیت فرهنگ‌سازی اسلامی در محیط‌های کاری و تأکید دین مقدس اسلام به حفظ کرامت انسانی در کلیه مناسبات فردی و اجتماعی، به‌منظور ایجاد سازوکارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و مؤثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه‌شدن موضوع رضایت‌مندی ارباب‌رجوع در دستگاه‌های دولتی، برنامه «ارتقا و حفظ کرامت مردم در نظام اداری» به‌عنوان یکی از برنامه‌های هفت‌گانه تحول اداری منظور شد^۱ و مصوبه مربوطه باعنوان طرح «تکریم ارباب‌رجوع و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری» به دستگاه‌های دولتی ابلاغ^۲ و محورهای اصلی طرح به شرح زیر اعلام شد:

شفاف‌سازی و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب‌رجوع؛ اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات؛ تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم؛ بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمت به مردم؛ نظرسنجی از مردم؛ تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌شوند (مصوبه طرح تکریم ارباب‌رجوع^۳، ۱۳۸۱).

مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در قبال شکایات مردم

مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها عبارت است از الزام به پاسخگویی و ارضای توقعات گروه‌های ذی‌نفع خارجی اعم از مشتریان، تأمین‌کنندگان، توزیع‌کنندگان، پاسداران محیط‌زیست و اهالی محل فعالیت واحد تولیدی و خدماتی، با حفظ منافع گروه‌های ذی‌نفع داخلی اعم از مالکان یا سهام‌داران و کارکنان واحدها (فروم، ۱۳۶۰: ۳۱۵). همچنین مسئولیت اجتماعی سازمان به‌عنوان شرایطی تعریف می‌شود که به دلیل آن، سازمان از وظیفه اصلی خود و انتظار قانونی از سازمان فراتر می‌رود و درگیر فعالیت‌هایی می‌شود که بیشتر به صلاح جامعه مربوط است (مکویلویامز و سیگل^۴، ۲۰۰۱). مسئولیت اجتماعی سازمان، یکی از مباحثی است که در سال‌های اخیر، توجه

۱- و جزئیات آن در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی اداری کشور مورد تصویب قرار گرفت.

۲- به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰.

۳- جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ شورای عالی امور اداری کشور. منتشرشده در مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.

۴- McWilliams, Abigail, and Donald Siegel.

بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. پایبندی به مسئولیت‌های اجتماعی سازمان، فراتر رفتن از چارچوب حداقل الزامات قانونی است که سازمان در آن فعالیت می‌کند و در حقیقت، تلاشی است به منظور درک و پاسخگویی به انتظارات ذی‌نفعان^۱ سازمان در جامعه صورت می‌گیرد. سازمان‌های متعالی، به‌عنوان سازمان‌های مسئول، با شفاف‌سازی و پاسخگویی مناسب در قبال عملکرد خود، رویکردهایی اخلاقی اتخاذ می‌کنند تا رضایت کلیه ذی‌نفعانشان را تأمین کنند (کارول^۲، ۱۹۹۹). بانرجی^۳ (۲۰۰۷) نیز ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمانی را در ابعاد اقتصادی، حقوقی، اخلاقی و بشردوستانه می‌داند. مزیت‌هایی که از انجام مسئولیت‌های اجتماعی عاید سازمان می‌شود را می‌توان در بخش‌های بهبود تصویر سازمان در جامعه، افزایش ارزش نام تجاری، دسترسی بیشتر به منابع تأمین مالی، محیط کار ایمن‌تر و بهداشتی‌تر، مدیریت ریسک و ساختار حاکمیت قوی، کارکنان با انگیزه، وفاداری مشتری و افزایش اعتماد و اطمینان ذی‌نفعان به سازمان خلاصه نمود (عظیمی و خاک‌تاریک، ۱۳۹۲).

سازمان‌ها، نهادهایی هستند که فلسفه وجودی آن‌ها نیاز جامعه و عامه مردم می‌باشد. همان‌طور که مردم برای رفع نیازهایشان به سازمان نیاز دارند، سازمان‌ها نیز برای حفظ، بقا و ادامه فعالیتشان به جامعه و مردم نیازمندند. درواقع سازمان‌ها جزئی از جامعه می‌باشند که از آن تأثیر پذیرفته و بر آن تأثیر می‌گذارند و می‌توان گفت هر تصمیم سازمان علاوه بر تأثیر آن بر بخش‌های مربوطه موجب تأثیرات مستقیم یا غیرمستقیم در تمامی بخش‌های جامعه می‌شود؛ بنابراین سازمان‌ها باید اهداف خود را به‌گونه‌ای شکل دهند که نتایج آن تأثیرات مضر برای جامعه در بر نداشته باشد و همه افراد جامعه از اثرات مثبت آن، منتفع شوند (امامی، ۱۳۸۵: ۲). باید به این مسأله توجه داشت که مسئولیت سازمان‌ها نسبت به جامعه و عامه مردم فراتر از ارائه خدمت و تهیه کالا است. سازمان‌ها باید این مسئولیت را حس کنند که مشکلات جامعه بخشی از مشکلات آنان به‌شمار می‌آید و باید نسبت به حل‌وفصل آن همت گمارند و بخشی از امکانات مالی و انسانی خود را در این راه به‌کارگیرند. موارد متعددی گویای این واقعیت

1- Stakeholders

2- Carroll, Archie B.

3- Banerjee, Subhabrata Bobby.

است که اگر سازمان‌ها مهارت‌گسیخته به‌سوی اهداف خود یک‌ه‌تازی کنند، جامعه و مصالح آن را زیر پا خواهند نهاد و خیر عامه فدای منفعت سازمان خواهد شد (الوانی و قاسمی، ۱۳۷۷).

پاسخگویی اجتماعی سازمان

سخن گفتن درباره خوبی، صداقت، وفاداری، پاکیزگی، زدودن تبعیض و نابرابری و ... بسیار شایسته و سزاوار است؛ اما تنها با بیان و اظهار کردن واژه‌های زیبا و پرطمطراق، در عمل حاصلی به‌دست نمی‌آید. رفتار خوب و درست در عمل سنجیده می‌شود. درواقع پاسخگویی اجتماعی به منصف ظهور رساندن گفته‌ها و نیت‌ها است؛ به عبارت دیگر، وقتی سازمان‌ها و مدیران پاسخگو بودن در قبال جامعه را به عنوان رفتارهای اخلاقی قبول می‌کنند، جامعه انتظار رفتارهای عملی و عینی از آن‌ها در ارتباط با مسئولیت اجتماعی‌شان دارد. پاسخگویی اجتماعی اشاره به ظرفیت و توانایی یک سازمان برای پاسخ به فشارهای اجتماعی دارد. پاسخگویی اجتماعی مجموعه اقدام‌هایی است که سازمان برای برآوردن انتظارات و خواسته‌های محیط اجتماعی به کار می‌بندد. در پاسخگویی اجتماعی، سازمان در جست‌وجوی پاسخ به مسئله‌های اجتماعی به روشی قابل قبول است. سازمان‌ها برای تحقق این امر باید سازوکارها، شیوه‌ها و ترتیبات مناسبی را به کارگیرند. سازمان‌ها ممکن است در پاسخگویی ناگزیر به توسعه واحدهای جدید (به‌طور مثال واحد بررسی و پژوهشی در زمینه مسائل اجتماعی و محیطی) و نیز تغییر روش‌های انجام امور باشند. به‌طور کلی سازمان‌ها برای پاسخگویی باید ساختار مناسبی ایجاد کنند (عظیمی و خاک تاریک، ۱۳۹۲). سازمان‌های پاسخگو دارای خاصیت واکنش مؤثر در برابر تغییرات هستند که این خاصیت، وظیفه‌ای کاملاً مرتبط با محیط کسب‌وکار و همچنین شرایط و موقعیت شرکت است. پاسخگویی سریع در یک سازمان، بر مشتری متمرکز است و عملیات، مبتنی بر مدیریت کیفیت فراگیر تعریف می‌شود. نتیجه تبدیل یک سازمان به یک سازمان پاسخگو، ارضای مشتریان است که نوعی پاسخگویی به نیازها و انتقادات واقعی آنان به‌شمار می‌رود. واقعیت امر این است که انتظارات مشتریان به‌مرورزمان تغییر می‌کند و هر شرکت به‌طور مستمر باید به این

تغییرات پاسخ گوید و خود را با آن‌ها تطبیق دهد. نداشتن قابلیت پاسخگویی به نیازهای مشتریان و تغییرات، حتی در صورت داشتن محصولات خاص، شرکت را به مخاطره می‌اندازد (قره‌چه و غمخواری، ۱۳۸۵).

رسیدگی به شکایات در لوای آمبودزمان

در جامعه متمدن امروزی با پررنگ‌تر شدن مفاهیمی همچون حقوق شهروندی، حقوق اجتماعی و حقوق بشر، همچنین افزایش آگاهی مردم از حقوق خود این موضوع به شکل جدی‌تری مورد توجه قرار گرفته است و حکومت‌ها برای اثبات مشروعیت و عدالت خود دست به تلاش‌های بیشتری زنده‌اند. دولت و دستگاه‌های دولتی، به‌عنوان مستخدمین مردم و شهروندان، باید حق و حقوق کامل آنان را به رسمیت شناخته و به آن احترام بگذارند، اما داعیه این موضوع به‌تنهایی برای دستیابی به عدالت و برابری برای شهروندان کافی نیست و همیشه بیم تخلف دولت و نهادهای قدرتمند دولتی در نقض حقوق شهروندان وجود دارد؛ بنابراین لازم است که سازوکارهایی در نظر گرفته شود که حقوق شهروندان را در برابر دولت تضمین و در صورت نقض این حقوق به‌گونه‌ای عادلانه و منصفانه دولت را ملزم به جبران خسارت کند. از همین رو بوده که دادگاه‌ها و محاکم اداری دست به رسیدگی به شکایات شهروندان علیه دولت می‌زنند. حال علاوه بر محاکم و دادگاه‌ها، در کشورهای توسعه‌یافته و بعضاً در حال توسعه، نهادهایی با عنوان آمبودزمان شکل گرفته است که به شکایات شهروندان علیه دستگاه‌های دولتی و عمومی به شکل فرا قضایی و غیررسمی رسیدگی می‌کند.

این نهاد نخستین بار در سال ۱۸۰۹ در سوئد تأسیس شد و در نیمه دوم قرن بیستم در سراسر دنیا گسترش یافت (سودرمن^۱، ۲۰۰۴: ۵). امروزه نهاد مزبور دارای کارکردهای مختلفی است. دفاع از حقوق شهروندان و حقوق بشر یکی از کارکردهای مهم این نهاد می‌باشد، به‌گونه‌ای که در برخی از کشورها، آمبودزمان‌های حقوق بشری تأسیس شده است. علاوه بر این، در اعمال حکمرانی مطلوب نیز نقش بسزایی دارد که یکی از مهم‌ترین مفاهیم در راستای دسترسی به توسعه پایدار در جوامع مختلف است.

گذشته از این موارد این نهاد در مبارزه با فساد اداری و مالی نیز دارای جایگاه مهمی می‌باشد (خان، ۱۳۸۸: ۲۵۰). گسترش جهانی نهاد آمبودزمان به چند دلیل عمده همچون فراگیرشدن موج دموکراسی‌خواهی، گسترش حوزه فعالیت دولت‌ها در زمینه‌های مختلف، سادگی و انعطاف‌پذیری این نهاد، فعالیت‌های مفید انجمن‌ها و اتحادیه‌های بین‌المللی، قاره‌ای و منطقه‌ای آمبودزمان و ایرادهای موجود در نظارت قضایی محاکم اداری رخ داد (نجف‌پور و داداش‌زاده، ۱۳۹۴).

وظیفه کلاسیک و ابتدایی آمبودزمان رسیدگی به شکایات شهروندان علیه ارگان‌های عمومی و دولتی می‌باشد. این وظیفه نقطه مشترک قریب به اتفاق آمبودزمان‌ها است اما حوزه‌های تحت نظارت آن در هر کشوری متفاوت است. شهروند هنگامی که با یک سوء عملکرد از طرف نهادهای دولتی روبه‌رو می‌شوند، می‌توانند شکایات خود را نزد آمبودزمان مطرح کرده و از ابزارهای غیرقضایی این نهاد بهره‌مند گردند. این نهاد در ابتدا سعی می‌کند دعوا را دوستانه و به‌طور کدخدامنشانه حل و فصل کند. در صورتی که این نهاد موفق به حل و فصل دعوا از این طریق نشد، اختیار صدور توصیه‌نامه به نهادهای متخلف را دارد که پاسخگوی تخلف خود در مقابل شهروندان باشند. در صورتی که نهاد متخلف واکنش مثبتی به توصیه‌نامه نشان نداد، آمبودزمان می‌تواند گزارش سوء عملکرد را به پارلمان ارائه دهد تا از ابزارهای قوی‌تر پارلمان برای اجبار مقام یا نهاد متخلف استفاده کند (همان).

رسیدگی به شکایات تحت لوای نظارت همگانی

چنان‌که اشاره شد، اهداف مرکز رسیدگی به شکایات و اطلاعات عمومی سازمان بازرسی نشان می‌دهد که این مرکز، به دنبال کاهش تعداد شکایات مردمی و زمان پاسخگویی و رسیدگی به شکایات، افزایش رضایت‌مندی شهروندان و تحقق نظارت الکترونیک در زمینه رسیدگی به شکایات مردمی و صیانت از حقوق شهروندی می‌باشد. هرگاه نسبت به فساد حساسیت ایجاد و نظارت شکل بگیرد، این چرخه و فرآیند لطمه دیده و تکرار نخواهد شد. اصطلاح نظارت همگانی، واژه‌ای است که در سال‌های گذشته وارد ادبیات و فرهنگ سیاسی و مدیریتی کشور شده است. نظارت یکی از

فرایندهای اساسی در مدیریت هر سازمان است که از طریق آن می‌توان به حداکثر کارایی و اثربخشی در راستای اهداف سازمان دست یافت. هر برنامه سازمانی که بخواهد درست انجام شود نیازمند نظارت است، از آنجاکه نظارت در برنامه‌ها و خدمات ارائه شده از طرف سازمان‌ها در اصلاح انحرافات و تطابق عملکردها با اهداف مطلوب مؤثر هستند، می‌توان گفت که نظارت نقش ارزشمندی در ارتقای کیفی سازمان‌ها دارد. جامعه‌شناسان از دیرباز مفاهیمی مانند کنترل یا نظارت اجتماعی^۱ را مورد توجه قرار داده و مفهوم‌سازی‌های مختلفی از آن‌ها را ارایه کرده‌اند. همچنین مفهوم نظارت نزد دانشمندان مدیریت مورد تأمل و تحلیل قرار گرفته است. براساس ره‌آورد این دو گستره معرفتی می‌توان به مفهوم‌سازی از نظارت همگانی دست یافت. نظارت همگانی مفهوم مرکبی است و لذا می‌توان ابتدا دو جزء آن را تعریف کرد. نظارت همگانی برحسب ارزیابی و گاهی در برابر آن تعریف می‌گردد. گفته‌اند: نظارت، ارزیابی و مقایسه پیش‌بینی‌ها یا عملکردها و شناخت علل و تفاوت میان آن‌ها است و براساس این تعریف تحقق نظارت همگانی چهار عنصر یا چهار گام (تدوین استانداردهای عملکرد، مقایسه نتایج عملکرد، معیارها و استانداردها، تعیین یا تحلیل میزان و علل انحرافات و اقدامات اصلاحی) است (شکری و همکاران، ۱۳۸۷). در معنای لغوی نظارت گونه‌ای دیده‌بانی نسبت به تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات نهفته است. اما منظور از آن، صرفاً رؤیت نیست بلکه تحلیل تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات به‌منزله آنچه درواقع رخ می‌دهد در ترازوی آنچه باید رخ می‌داد. این مؤلفه به‌منزله ترازوی ارزیابی و تحلیل دیده‌ها است؛ و آن منحصر به قوانین، مقررات و برنامه‌ها نیست بلکه استانداردهای اخلاقی مدون (مانند سند جامع اخلاقی یا حداقل کدهای اخلاقی) و ارزش‌های اخلاقی غیرمدون را نیز شامل می‌شود.

تعاریف متعددی برای نظارت در ادبیات آمده است. نظارت در یک تعریف عبارت از تلاشی منظم در راستای رسیدن به اهداف استاندارد و جلوگیری از انحرافات غیرمسئولانه و غیرقانونی است. بین نظارت و نظارت همگانی تفاوت زیادی وجود دارد. نظارت همگانی یک فرایند مستمر است که همراه با توسعه خدمات سازمان‌ها به مردم

به وجود می آید و مبنی بر اطلاعات گذشته، حال و پیش بینی های آینده با بازخورد گرفتن از مردم، برنامه ها و مسیر مدیریت سازمان ها را تنظیم و کنترل می کند. نظارت همگانی، به مفهومی دیگر، زمینه برنامه ریزی نظام باز را برای ارائه خدمات سازمان ها به مردم فراهم می آورد؛ به عبارت دیگر هر سازمان نیازمند نظارت همگانی مردمی برای ارتقای خود و ارزیابی کیفیت خدماتی است که ارائه می دهد. نظارت همگانی با بازرسی، کنترل، نظارت سرپرستانه و روابط عمومی تفاوت های زیادی دارد.

نظارت همگانی ویژگی های خاصی مانند بازخورد مداوم برای غلبه بر موانع کارکرد اثربخش سازمان، رویکرد کل نگر و نظامی، نگرش انسان گرایانه و دموکراتیک، قائل به یادگیری تجربه محور، یادگیری و بهسازی دائمی و اعتمادساز و اطمینان بخش است. سازمانی که نظارت همگانی را در دستور کار خود دارد، باید تضمین اثربخشی و سلامت سازمان را از طریق توسعه ارتباطات محیطی با رویکرد عدالت محوری، توسعه فرهنگ مسئولیت پذیری و پاسخ گویی شهروندان و مسئولان در درون و برون سازمان به وجود آورد.

همگانی بودن نظارت به معنای آن است که هریک از شهروندان از چنین جایگاه و حقی برخوردارند. هرچند تحقق آن می تواند از طریق سازمان های مردم نهاد تسریع و تصحیح گردد. ماهیت همگانی^۱ در برابر هویت خصوصی^۲ است. هر تعریفی از نظارت همگانی باید مرز تجسس و ورود بوالهوسانه به حریم خصوصی افراد را از نظارت متمایز کند. حریم خصوصی فقط به حریم خانوادگی محدود نیست بلکه در محیط شغلی نیز می توان و می باید حریم خصوصی را پاس داشت. تلاش های نظام مند برای تحقق نظارت همگانی دو بستر عمده دارد: تلاش سازمان های رسمی با رهیافت اخلاق مدیریت شهری به منظور تحقق حق شهروندان و تلاش سازمان های غیررسمی یا سازمان های مردم نهاد (سمن) با رهیافت اخلاق شهروندی به عنوان عمل شهروندان به تکلیف و مسئولیت اخلاقی خویش. هر دو گونه تلاش باید دارای مبنای چارچوب نظری و روش مند باشند.

1- public

2- private

هر دو گونه تلاش محتاج ارزیابی مستمرند. ارزیابی تلاش نظام‌مند در تحقق نظارت همگانی غالباً بر دو ترازوی عمده استوار است: کارایی و اثربخشی. سنجش اثربخشی براساس ارزیابی اهداف تعیین‌شده (کجا باید رفت) و اهداف حاصل آمده (کجا می‌رویم) انجام می‌شود و ارزیابی کارایی براساس سنجش کارآمدی روش، ابزار، رهیافت فنون و فن‌آوری انجام می‌شود. مراد از کارآمدی آن است که آیا این روش‌ها و ابزارها در زمان مطلوب و با هزینه مطلوب ما را به اهداف تعیین شده می‌رسانند. جهت‌گیری اخلاقی نظارت همگانی و ممیزی اخلاقی روش‌ها به ترتیب اثربخشی و کارایی نظارت همگانی را تأمین می‌کنند.

در رابطه با نظارت و امر به معروف و نهی از منکر می‌توان گفت، اهمیت و نقش امر به معروف و نهی از منکر در قرآن و روایات بسیار تأکید شده است. امر به معروف و نهی از منکر از اصول عملی اسلام و از اساسی‌ترین و بنیادی‌ترین فرائض دینی است که از یک طرف ضامن گسترش ایمان و ارزش‌های اخلاقی در میان جامعه بشری بوده که بدون آن سایر احکام عبادی نیز اقامه نخواهد شد و از طرف دیگر مایه حیات، نشاط، پویایی و احساس امنیت اجتماعی جامعه اسلامی به شمار می‌رود، به گونه‌ای که در انبوهی از آیات قرآن و احادیث پیشوایان معصوم (ع) اهمیت، جایگاه و کارکردهای گوناگون این فریضه و همچنین عواقب و پیامدهای جبران‌ناپذیر ترک فعل و یا فراموشی آن به وضوح بیان شده است. به طور قطع باید گفت که آیین اسلام تنها آیینی است که نگاهی کلان و جامع در عین حال ظریف و منعطف به مسئله امر به معروف و نهی از منکر داشته و از زوایا و مناظر گوناگونی مقوله نظارت همگانی و مشارکت عمومی مردم را احیاء و اجرای ارزش‌های انسانی و دینی را مورد مذاقه قرار داده است (اکبری‌دستک، ۱۳۹۴: ۳).

در این مقوله امر به معروف و نهی از منکر همه افراد جامعه اسلامی را در برمی‌گیرد و براین اساس این فریضه صرفاً اخلاقی نیست، بلکه یک مسئولیت اجتماعی است و جامعه در قبال آن نقشی‌ها و وظایفی دارد. در یک سازمان خدمات اجتماعی، هدف نهایی ناظر، حصول اطمینان از ارائه خدمات اثربخش به مشتریان (ارباب رجوع) در همسویی با راهبردها و خط‌مشی‌های سازمان است. برای اثربخش بودن همچنین

ممکن است یک ناظر نیاز داشته باشد تا خطمشی‌ها و رویه‌های سازمانی را مورد نقد قرار دهد.

بنابراین، تمرکز اصلی ناظران بر روابط با کارکنان، وظایف و فعالیت‌های مؤثر در رسیدن به مأموریت‌ها و اهداف سازمانی و همچنین ارزیابی مستمر و پیوسته و همسویی خطمشی‌ها و رویه‌ها با اهداف و راهبردهای سازمانی است (برجس^۱، ۲۰۰۶). از دیدگاهی دیگر، ناظران می‌توانند با نمایش دادن هفت رفتار تسهیل‌گرایانه، از قدرت مشارکت و بهترین عملکرد افراد بهره‌برداری کنند: (الف) هدایت در جهت عملکرد؛ (ب) تقدیر از موفقیت‌ها؛ (ج) ایجاد یک چشم‌انداز برانگیزاننده؛ (د) تمرکز بر نتایج، فرایندها و روابط؛ (ه) بهینه‌سازی میزان درگیری و مشارکت مناسب کارکنان در کار؛ (و) طراحی رویه‌ها و مسیرهای اقدام با آگاهی از نقاط نیازمند تجزیه و تحلیل، تعیین چشم‌انداز، طراحی راه‌حل و اجرایی‌سازی راهبردها و راه‌حل‌ها؛ و (ز) تسهیل رسیدن به توافق و همسویی.

انواع مهارت‌های مشخص مرتبط و همراه با وظایف نظارتی عبارت‌اند از مهارت‌های مدیریتی؛ آموزشی؛ مربیگری و پشتیبانی، مهارت‌های ارتباطات بین فرهنگی؛ و مهارت‌های رهبری که در ادامه به هر کدام از آن‌ها پرداخته می‌شود (کادوشین و هارکنس^۲، ۲۰۱۴).

فساد اداری و رسیدگی به شکایات مردمی

آمارهای نگران‌کننده از وجود فساد در اداره‌ها ممکن است تصویر نامطلوبی از جامعه اسلامی در اذهان مردم ایجاد نماید. اگر مردم روزانه با مراجعه به اداره‌های دولتی که به‌منزله نماینده حکومت شناخته می‌شوند، شاهد بروز فساد باشند، این وضع موجب کاهش اعتماد آنان به نظام خواهد شد و پیامدهای نگران‌کننده‌ای در پی خواهد داشت. فساد موجب انحطاط و هدر رفتن منافع ملی می‌گردد و به کاهش اثربخشی دولت می‌انجامد. رواج فساد، اعتقاد و ارزش‌های اخلاقی جامعه را متزلزل می‌کند، هزینه

1- Burgess, G. J.

2- Kadushin, A., & Harkness, D.

انجام کارها را افزایش می‌دهد و بی‌انگیزگی و بدبینی ایجاد می‌کند و زمینه تضعیف روحیه افراد درست‌کار را فراهم می‌آورد. فساد اداری مانع سرمایه‌گذاری می‌شود و مسیر رشد و توسعه اقتصادی را تخریب می‌کند و از طریق هدایت نادرست استعدادها و منابع بالقوه، زمینه رکود استعدادها و جهت‌گیری حرکت منابع بالقوه و بالفعل انسانی را به سمت فعالیت‌های نادرست و دستیابی به درآمدهای سهل‌الوصول فراهم می‌سازد (عباس‌زادگان، ۱۳۸۳: ۱۴). فساد اداری که یکی از شکل‌های انحراف اجتماعی است و از لحاظ تقسیم‌بندی انحرافات ذیل انحرافات سازمانی یقه‌سفیدان قرار می‌گیرد (ساترلند^۱، ۱۹۴۹).

در مجموع به رفتاری اطلاق می‌گردد که در آن فرد برای تحقق منافع خصوصی خود و دستیابی به رفاه بیشتر یا موقعیت بهتر؛ خارج از چارچوب رسمی وظایف یک نقش دولتی عمل می‌کند (اسکات، ۱۹۷۳: ۲۱). فساد اداری تنها محدود به یک کشور و نظام خاص اجتماعی نیست و در تمام نظام‌ها و دوره‌های زمانی قابل‌رویت بوده است (آلمن^۳، ۲۰۱۱: ۲۳). فساد اداری در واقع نشانه‌ای از ضعف و ارتباط نادرست بین دولت‌ها و مردم است که از طریق علائمی چون؛ اخاذی، رشوه دادن به مقامات اداری، پارتی‌بازی، خویش‌پرستی و تقلب اداری مشخص می‌شود (آتالاس و همکاران^۴، ۲۰۰۶: ۷). اهمیت پرداختن به این موضوع زمانی دوچندان می‌شود که به جایگاه کشور ایران در زمینه فساد اداری براساس شاخص‌های بین‌المللی از جمله سازمان شفافیت بین‌المللی توجه شود. اگرچه گزارش‌های سالانه سازمان شفافیت بین‌المللی از شاخص ادراک فساد نشانه آن است که هیچ کشوری در دنیا عاری از فساد مالی نیست؛ اما تفاوت معناداری بین درجه فساد در کشورهای مختلف جهان وجود دارد. متأسفانه روند (CPI) نشان می‌دهد که این شاخص در طول سال‌های گذشته در ایران سیر مطلوبی نداشته و سازوکارهای کنترل فساد چندان جدی نگرفته نشده است (رهنوردآهن و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۷). فساد اداری در سطح فردی موجب بروز ناهنجاری‌های روحی و روانی،

1- Sutherland, E.H

2- Scott, J. C.

3- Alman .D.

4- Alatas, V., Cameron, L., Chaudhuri, A., Erkal, N., & Gangadharan, L.

بروز اختلافات خانوادگی، خدشه‌دار شدن اعتبار و حیثیت فرد و در سطح سازمانی موجب آسیب‌رسانی به فرایند توسعه منابع انسانی، کمرنگ شدن کنترل‌های درونی و تشدید کنترل‌های بیرونی در سازمان، پایین آمدن کارایی سازمان و در سطح کلان اجتماعی نیز مانع اساسی جهت رشد و پیشرفت جامعه خواهد بود (پورکیانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۶).

رویکردهای مرتبط با فساد سازمانی

رویکرد قانونی: ویژگی‌های رویکرد قانونی، مشابه ویژگی رویکرد هنجاری است. این دو رویکرد هرچند نامشان متفاوت است، ماهیتشان یکی است. در این رویکرد مجموعه‌ای از قوانین و ضوابط مدون اداری (هوانگ^۱، ۱۹۹۶: ۲۲) مطرح می‌شود که چارچوب فعالیت‌های مجاز اداری را تعیین می‌کند، آنگاه هرگونه رفتار اداری که مغایر با این قوانین باشد و انگیزه ارتکاب آن، نفع شخصی باشد، فساد اداری تلقی می‌گردد. البته تأکید بر چنین تعریفی از فساد هنگامی رواست که قوانین اداری کامل، واضح، عادلانه و فراگیر باشند و برای کلیه فعالیت‌های اداری و دولتی، ضوابط دقیقی را معرفی کنند. لیکن نباید فراموش کرد که در هر جامعه گروهی از افراد، از نفوذ و قدرت سیاسی بالایی برخوردارند و حتی می‌توانند قوانین را به نفع خود تغییر دهند. چنین رفتارهایی براساس این تعریف، فساد تلقی نمی‌شوند، چون با نقض قوانین همراه نیستند. ازسوی دیگر، امکان دارد در برخی موارد یک کارمند برای نفع‌رسانی به دوستان و اقوام خود یا حتی عامه مردم از اختیارات خود سوءاستفاده کند، درحالی‌که هیچ نفع شخصی از این کار عایدش نشود؛ بنابراین، این تعریف، تعریف جامع‌ومانی نیست (حبیبی، ۱۳۷۵: ۱۴).

رویکرد اقتصادی: این رویکرد با کمی اغماض، همان رویکرد بازارمحور است. مطابق با این رویکرد رفتارهای فاسد کارکنان بخش عمومی، آن دسته از رفتارهایی هستند که سود مالی آنان را از طریق سازوکار عرضه و تقاضا در محل کارشان، افزایش می‌دهد (هوانگ، ۱۹۹۶: ۲۵). بنابراین رویکرد، هنگامی که هنجارهای غالب در بخش عمومی از

مدل قیمت‌گذاری اجباری به مدل بازار آزاد تغییر پیدا می‌کند، ماهیت فساد نیز تغییر خواهد کرد (خان^۱، ۱۹۹۹: ۲).

رویکرد منفعت عمومی‌مدار: مطابق با این رویکرد، رفتاری که ضد منفعت عمومی باشد، فساد تلقی خواهد شد. بر این اساس، فساد محصول تأمین منافع خاص گروه‌ها و کارمندان دولت است و برای منافع عمومی جامعه مضر است (هوآنگ، ۱۹۹۶: ۲۵) لاسول و روگو از جمله کسانی هستند که فساد را مقوله‌ای می‌دانند که به منافع عمومی ضرر می‌زند (روگو و لاسول^۲، ۱۹۷۰: ۲۲).

رویکرد تجدیدنظرطلب: فساد در دیدگاه تجدیدنظرطلب، نوعی ورودی کارکردی برای توسعه اجتماعی است و یک شر ضروری برای نظم اجتماعی در کشورهای توسعه‌نیافته است؛ یعنی فساد عاملی خطرناک است که کارایی را افزایش می‌دهد (هوآنگ، ۱۹۹۶: ۳۱).

رویکرد/اخلاقی: طبق این رویکرد، فساد نقض عهده‌ای است که بین دولت و کارکنان دولت روی می‌دهد. مهم‌ترین ویژگی رویکرد اخلاقی آن است که بین فساد جزئی و کلی و فساد که میان مقامات رده پایین و بالا اتفاق می‌افتد، تفاوت نمی‌گذارد. در این رویکرد نیز مانند رویکرد منفعت عمومی‌مدار، قضاوت درباره اخلاقی بودن یک کار، قضاوتی ذهنی است؛ زیرا این قضاوت به ارزش‌ها، هنجارها، اعتقادات و فرهنگ جامعه بستگی دارد (همان).

رویکرد/فکار عمومی: حامیان این رویکرد اعتقاد دارند که فساد با توجه به دیدگاه‌های عمومی مردم تعریف می‌شود (خان، ۱۳۸۸: ۷). مشکل مهمی که در رویکرد وجود دارد این است که غالباً دیدگاه همه مردم یکسان نیست. این دیدگاه در سازمان شفافیت بین‌الملل نیز مورد توجه قرار دارد، به‌طوری‌که این سازمان برای سنجش فساد، به

1- Khan, M. M.

2- Rogow, A.A. and H.D. Laswell

مطالعه ادراک مردم از آن می‌پردازد. براساس دیدگاه جوهان گرف نیز زمانی که نمی‌توان میزان واقعی فساد را مستقیم اندازه گرفت، تحلیل ادراک مردم از فساد راهنما خواهد بود (لمبسدروف^۱، ۲۰۰۶: ۸۶).

در مقوله مبارزه با فساد در محیط اداری، شاید اولویت و مهم‌ترین نکته این است که وقتی نظارت صورت می‌گیرد، دو اتفاق رخ می‌دهد؛ اول اینکه اساساً محیط روانی ایجاد فساد را مدیریت و کنترل می‌کند و مانع ایجاد فساد می‌شود. بی‌تردید فرد تحت نظارت همگانی کمتر خود را آلوده فساد نشان می‌دهد و اگر بخشی از فسادها در پوشش و پرده قرار گیرند، دیگر انجام نمی‌شوند. نتیجه دیگر این است که نظارت همگانی، احتمال کشف فساد را افزایش می‌دهد و به محیط اداری در کشف فساد یاری می‌رساند.

ازسوی دیگر، نظارت همگانی با سه مبنای دینی (امربه معروف و نهی از منکر و خیرخواهی) حقوقی (حق نظارت مردم بر دولت در قانون اساسی) و علمی (توسعه سرمایه اجتماعی و مدیریت مشارکتی) نوعی نظارت است که به دلیل از پایین به بالا بودن یا عام و بدون قدرت بودن کنشگر آن، ماهیتی استطلاعی دارد و عناصر آن عبارت‌اند از شهروندان (علت فاعلی)، سلامت و کارآمدی سازمان (علت غایی)، سازمان نظارت‌شونده (علت مادی) و نظارت‌پذیری (علت صوری).

ازسوی دیگر ارزیابی عملکرد نیز می‌تواند در زمره نظارت، مانعی بر رشد فساد باشد به طوری که برخی از نتایج ارزیابی عملکرد عبارت‌اند از: افزایش کیفیت تصمیم‌گیری مدیران، افزایش وابستگی کارکنان به سازمان، آشنایی با مشکلات کارکنان، کاهش تخلفات و کم‌کاری‌های کارکنان، تمیز بین کارکنان موفق و ناموفق، آموزش کارکنان، جابه‌جایی کارکنان و... (پورولی، ۱۳۸۷: ۱۱۶). چنانچه مدیریت و سازمان بتواند با ارزیابی عملکرد کارکنان ریشه بسیاری از تخلفات اداری، کم‌کاری‌های پنهان، غیبت و کشمکش‌ها را شناسایی نماید، خواهد توانست با راهکارهای مناسب در پی رفع این مسایل و مشکلات باشد. آنچه مسلم است، نظریه‌های کنترل و نظام ارزیابی عملکرد بر

سازوکارهایی برای کنترل رفتار تأکید ندارد تا اطمینان حاصل شود که منفعت‌طلبی شخصی افراد حداقل می‌شود و منافع سازمانی محقق می‌گردد (هچ، ۱۳۸۵: ۵۲۷). از سوی دیگر، نظارت همگانی که در مشارکت عمومی نمود می‌یابد نیز از نگاه شهروند می‌تواند مانع فساد باشد. ذکر این نکته با اهمیت است که فساد در نظام اداری و ساختار دولتی هر کشور ریشه دوانده و بروز پیدا می‌کند؛ بنابراین اصلاح چنین فساد وقتی میسر است که از بیرون آن، یعنی جامعه و مردم توان نظارت بر کارگزاران این مجموعه و نیز تغییر آنان وجود داشته باشد. در غیاب چنین مشارکت و نظارتی، فساد به‌عنوان قاعده و مشخصه نظام اداری و حکومتی خواهد شد و نبود فساد امری استثنا است؛ و برعکس باوجود چنین نظارتی، فساد امری استثنایی و برخلاف قاعده خواهد بود (پورولی، ۱۳۸۷: ۱۲۲). علاوه بر آن، چارچوب‌های کنترل و نظارت از سوی دولت در امر فساد به دلایلی از قبیل جایگزین کردن هدف‌های سیاسی به‌جای اهداف اجتماعی و سطوح ناکارآمد فعالیت بوروکراتیک، مطلوب و کافی نیست (ویکرز و یارو^۱، ۱۹۹۸: ۳).

روش‌شناسی پژوهش

روش عبارت از مجموعه شیوه‌ها و تدابیری است که برای شناخت حقیقت و برکناری از خطا به کار می‌رود. روش، خطامشی معقول و منظم برای دستیابی به هدفی معین است. (نبوی، ۱۳۸۸) تقسیم‌بندی متداول و معمول، تحقیقات را براساس هدف پژوهش به سه دسته تحقیقات بنیادی یا ناب، تحقیقات کاربردی و تحقیقات توسعه‌ای تقسیم می‌کنند. (ازکیا، ۱۳۸۲) پژوهش کاربردی پژوهشی صرفاً علمی و نظری نیست؛ بلکه به حل مسئله‌های فردی، گروهی یا اجتماعی می‌پردازد و با توجه به فوریت نتیجه‌گیری، رابطه‌ای منطقی بین کار پژوهش و جامعه پدید می‌آید و به همان ترتیب و در همان زمان که محقق به پژوهش می‌پردازد، در اندیشه کاربرد دستاوردها نیز می‌باشد

(ساروخانی، ۱۳۸۵). درواقع تحقیقات کاربردی مفاهیم نظری را در موقعیت‌هایی که مسائل واقعی در آن وجود دارد، می‌آزمایند و فنون نمونه‌گیری و استنتاج‌های آماری را درمورد جامعه موردنظر به کار می‌برد. (سرمد، ۱۳۹۰) تحقیق حاضر نیز براساس هدف، جزء تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود.

از سوی دیگر، در پژوهش‌هایی که محقق به دنبال مقایسه کشورهای مختلف می‌باشد، روش انجام پژوهش توصیفی-تحلیلی است. به طوری که در هر کشوری روش، فرایند، راهکار و شیوه اجرای شاخص موردنظر که در این پژوهش رسیدگی به شکایات مردمی است احتمالاً با یکدیگر تفاوت دارد. همچنین کشورها ممکن است راهکارهای مختلفی را برای رسیدگی به شکایات مردمی دنبال نمایند که به صورت کمی و با دسترسی به داده‌ها امکان‌پذیر نیست، به همین جهت روش انجام پژوهش، توصیفی است. بنابراین در این پژوهش از روش‌های توصیفی، تحلیلی و تطبیقی ساده استفاده شده است.

در پژوهش، مفهوم جامعه به کلیه افرادی اطلاق می‌شود که عمل تعمیم‌پذیری درمورد آن‌ها صورت می‌گیرد. ماهیت پژوهش تعیین‌کننده دامنه جامعه است و از نظر اندازه و حجم، جامعه ممکن است یک کلاس درس یا میلیون‌ها انسان باشد. منظور از جامعه آماری همان جامعه اصلی است که از آن نمونه‌ای نمایا یا معرف به دست آمده باشد. (ساروخانی، ۱۳۸۵، ۲۴). این پژوهش از نوع کیفی است که در آن بررسی شماری از کشورها صورت گرفته است. انتخاب این کشورها از میان آمار ارائه شده توسط سازمان شفافیت بین‌الملل در سال ۲۰۱۵ بوده و کشورهای فنلاند، استرالیا، آمریکا، دانمارک، نروژ، آلمان، چین و ترکیه و مصر انتخاب شده است. برای هر کشور یک ماه فرصت استخراج وضعیت رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی در نظر گرفته شد و جست‌وجو در قوانین، شیوه حکومت‌داری، آژانس‌ها و انجمن‌های ضدفساد، سازمان‌های بازرسی و نظارت، سیاست‌های مالی، نهادهای آموذمان، شیوه‌های رسیدگی به شکایات، مدیریت شکایات در این کشورها هدف اصلی بررسی بود.

روش جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها نیز اسنادی است به طوری که با مراجعه به اسناد منتشرشده در قالب کتاب، مقاله، گزارش‌های سازمانی و سایت‌های اینترنتی، وضعیت

رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی و ابعاد آن در کشورهای مختلف بررسی شد. داده‌های گردآوری شده به صورت توصیفی و شرح متنی در گزارش ابتدا به صورت هر کشور جداگانه و در نهایت در قالب یک گزارش ارائه خواهد شد. این نکته باید در نظر گرفته شود که پژوهش حاضر از نوع تطبیقی به معنای روش تحقیق نیست. به این جهت که نمی‌توان شاخص‌هایی را که آمار دقیق آن وجود داشته باشد در رابطه با هر کشور به دست آورد؛ اما پژوهش حاضر تلاش می‌کند با اتکا به اطلاعات موجود در سایت‌ها، کتب و مقالات، شمای کلی از رسیدگی به شکایات در کشورهای منتخب ارائه نماید.

یافته‌های پژوهش

تجارب فنلاند



بررسی‌ها نشان داد که در کشور فنلاند دو نهاد مهم به موضوع شکایات مردمی از سازمان‌های دولتی رسیدگی می‌کنند. یکی وزارت دادگستری فنلاند است که از رئیس‌جمهور تا آخرین رده کارمندان دولت را رسیدگی کرده و دیگری سازمان بازرسی این کشور است که به مسائل جزئی و اجرایی رسیدگی می‌کند در ادامه مجموعه‌ای از اصول رسیدگی به شکایات که از استانداردهای منتشرشده ملی و بین‌المللی و همچنین پژوهش‌های مرتبط استخراج شده است، ارائه می‌گردد.

فرایند با وضوح بالا: شامل اطلاعاتی درباره چگونگی ساختن و پیگیری یک شکایت با یک تماس و بازخورد (پاسخگویی) واضح و دقیق که مراحل یک شکایت به چه نحوی است و چگونه بررسی می‌شود.

سهولت دسترسی رایگان: حذف همه موانع غیرضروری دسترسی

پروتکل سازمانی مؤثر: برای رسیدن به سطوح بالای تضمین کیفیت و اجرا. این پروتکل باید در ابتدا شامل تعاریف اصطلاحات و قواعد پذیرفته شده، باشد. از سوی دیگر بایستی روش‌های مشخص دریافت و ثبت شکایات مشتری باشد. همچنین برای

هر شکایت باید کد مشخص داده شود. این اطلاعات باید امن بوده و همچنین پیگیری امور توسط مشتریان قابل انجام باشد.

انصاف و ثبات: رفتار منصفانه و محترمانه با همه مشتری‌ها، فرایند ثبات روش برای حل شکایات و تعیین نتایج.

پاسخگویی: از آنجاکه زمان محدود، شفافیت و دقت رسیدگی به شکایت را محدود می‌کند، لازم است با اطلاع‌رسانی به شاکی و انعطاف‌پذیر کردن فرایند رسیدگی به شکایت، پاسخگوی مشتریان بود.

مالکیت سازمانی و تعهد: اهمیت رسیدگی خوب به شکایات و تحلیل دقیق اطلاعات شاکیان باید در نظر گرفته شده و در همه سطوح از طریق سازمان حمایت شود. باید تلاش شود تا شاکیان را مطمئن کنند که مؤثرترین اقدامات سازمانی شامل ارتقای آموزشی و نظارتی کارکنان در راستای رفع و کاهش شکایات وجود دارد.



MINISTRY OF JUSTICE
FINLAND

وزارت دادگستری فنلاند، سازمانی دولتی است که به کار مقامات رسیدگی می‌کند (مانند وزرای کابینه و سایر مقامات دولتی) و برای تطابق عمل دولتی‌ها با قانون و نظارت بر اجرای قانون حمایت از شهروندان فنلاندی به‌وجود آمده است. رئیس (وزیر)، مسئول رسیدگی به شکایت علیه فعالیت مقامات دولتی است، اگرچه گاهی خود مبتکر عمل است و خود به وظایف ایشان رسیدگی می‌کند. رئیس دادگستری باید در جلسات کابینه حضور داشته باشد تا از فرایندهای قانونی و انتظام آن‌ها اطمینان حاصل کند. همچنین رئیس دادگستری دارای اختیارات وسیع قانونی است.

تجارب استرالیا



در کشور استرالیا نیز نهادهای مختلفی مسئولیت نظارت بر دولت و رسیدگی به شکایات را برعهده دارند. "دادگاه‌های استرالیا" اولین نهادهایی هستند که به شکایات مردمی در قالب دادخواه رسیدگی می‌کنند. از سوی دیگر "پلیس" نیز مجری دیگری برای رسیدگی به مواردی است که با دادگاه‌های این کشور همکاری می‌کند. یکی دیگر از نهادها کمیسیون جرائم استرالیا است که به دنبال رسیدگی به شکایات مردمی شکل گرفت. همچنین یکی از نهادهایی که نزدیکی بیشتری با بحث ما دارد "بازرس منافع عمومی" است که مثلاً در انتخابات این کشور در قالب شکایات و بازبینی آرای مردمی نقش ایفا می‌کند.

در کشور استرالیا، در راستای بررسی شکایات مردمی، در مرحله اول شکایت باید در خود سازمان مطرح شود تا سازمان این فرصت را داشته باشد تا به نگرانی یا شکایت فرد شاکی رسیدگی نماید. اگر شاکی نیاز به کمک یک شخص یا سازمان داشته باشد، ارجاع به برخی از سازمان‌های خدمات اجتماعی به‌طور مثال سازمان‌هایی که در لیست سازمان شورای خدمات اجتماعی استرالیای غربی هستند می‌تواند کمک‌کننده باشد. اگر شکایت فرد با کمک این نهادها حل و فصل نشود، فرد می‌تواند یک شکایت به بازرس داشته باشد. گاهی نیز مشکل فرد در تجدیدنظر مورد رسیدگی قرار می‌گیرد. فرایند

شکایت بهتر است ابتدا به صورت تلفنی صورت پذیرد در غیر این صورت و عدم حصول نتیجه مطلوب، شاکی اقدام به شکایت مکتوب نماید. شکایت نامه باید روشن و واضح و خلاصه باشد همراه با تاریخ و مکان و زمان، شرح حادثه یا مشکل، جزئیات مکالمات و یا جلسات و هرگونه توضیحی که مهم به نظر می رسد و به علاوه کپی اسناد مربوط به ضمیمه شکایت باشد. اگر با تمام این اعمال شکایت فرد به نتیجه نرسید، شاکی باید با تمام مدارک با بازرس مراجعه نماید.

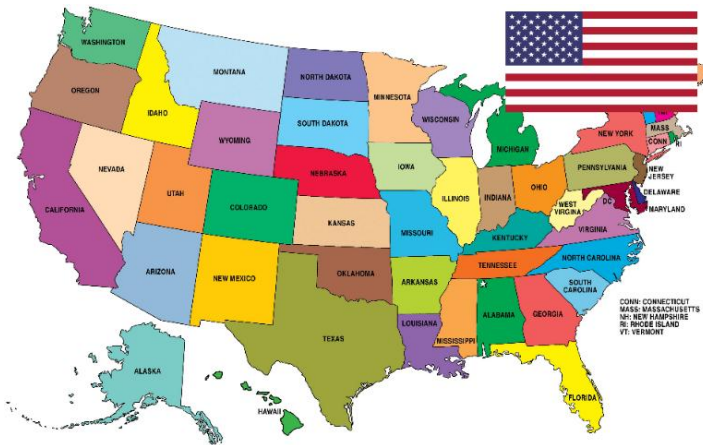
در رابطه با ساختار اداری رسیدگی به شکایات مردمی، ابتدا باید در زمینه مبارزه با فساد اداری گفت که بخش مبارزه با فساد دادستانی کل کشور استرالیا نقش فعالی در مبارزه با فساد دارد. این مهم از طریق توسعه سیاست داخلی در مبارزه با فساد و تعامل با طیف وسیعی از مجامع بین المللی ضدفساد صورت می گیرد. رسیدگی به شکایت امری داخلی است و به همین دلیل همکاری بین المللی بیشتر درباره مبارزه با فساد است که شامل گروه G20 در زمینه مبارزه با فساد، سازمان همکاری های اقتصادی آسیا-پاسفیک^۱ (APEC) در زمینه مبارزه با فساد و شفافیت و درنهایت، کارگروه و کنوانسیون سازمان ملل متحد علیه فساد می باشد. همچنین از جمله سازمان های دولتی دیگر در مبارزه با فساد در استرالیا می توان به کمیسیون اجرای قانون صداقت استرالیا که شامل مجموعه سازمان های تخصصی در مبارزه با انواع فساد می باشد اشاره کرد.



بازرس منافع عمومی که زیر نظر سازمان یا وزارت اطلاعات است، از جامعه دربرابر شکایت از سازمان های دولتی استرالیا محافظت می کند. دفتر بازرسی به شکایات، انجام تحقیقات، انجام ممیزی و بازرسی ها رسیدگی کرده و مدیریت خوب را تشویق می کند و

نیز وظایف نظارت تخصصی را برعهده دارد. بازرس منافع عمومی می‌تواند شکایتهایی درمورد اقدامات اداری در ادارات دولتی و سازمان‌های استرالیا را بررسی کند. این بازرس، مسئولیت ویژه‌ای برای شکایات مربوط به نیروی دفاع استرالیا، پلیس فدرال استرالیا، آزادی اطلاعات، مهاجرت و صنعت پست نیز برعهده دارد. استرالیا نیز با توجه به عضویت در OECD، کدهایی در قالب ارزش‌ها و اصول اخلاقی از طرف کمیسیون خدمات عمومی استرالیا^۱ به اختصار APS را منتشر کرده است. راهنمای APS به کارکنان کمک می‌کند تا چارچوب اخلاقی در محیط شغلی را درک نموده و آن‌را به کار گیرند.

تجارب آمریکا



در کشور آمریکا نیز بررسی‌ها نشان داده است که سازمان‌های مختلفی در رسیدگی به شکایات مردمی پیشنهاد هستند. اگرچه سازمان‌های چندی همچون (GAO) در این کشور فعال هستند ولی در بررسی‌های صورت گرفته یکی از این مراکز اداره اخلاق حکومتی (OGE) است که در شاخه اجرایی دولت فدرال ایالات متحده آمریکا قرار داشته و هدف آن رسیدگی به شکایات مردم از دولت است. از سوی دیگر سازمان‌های مردمی همچون پروژه پاسخگویی دولت (GAP) که یک حفاظت‌کننده از افشاگران و سازمانی حمایتی در آمریکا از جمله آن‌ها می‌باشد. همچنین در این کشور نیز آمبودزمان‌های مختلفی در بخش دولتی و خصوصی در راستای رسیدگی به شکایات فعالیت دارند.



اداره اخلاق حکومتی^۱ (OGE) یک سازمان مستقل در شاخه اجرایی دولت فدرال ایالات متحده آمریکا است. رئیس این سازمان پس از تأیید مجلس سنا توسط رئیس جمهور برای یک دوره پنج ساله تعیین می شود. این سازمان مرجعی برای تمامی گزارش های رسیده از سازمان ها و نهادهای دولتی است. به طور کلی، هر زمان که مقامات این سازمان گزارشی راجع به نقض این استانداردها دریافت کنند، سازمان باید با دفتر بازرسی کل یا واحد تحقیقاتی مشابه هماهنگ کند تا از اطلاع رسانی این موضوع به وزارت دادگستری اطمینان یابد. این سازمان برنامه اخلاقی مربوط به قوه مجریه در ارتباط با سازمان های داخلی را منتشر می کند. سازمان اخلاق حکومتی علاوه بر تعیین کدهای اخلاقی موظف به نظارت بر اجرای این کدها نیز می باشد.^۲

1- the Office of Government Ethics

2- <http://www.oge.gov/Laws-and-Regulations/>

تجارب دانمارک



در کشور دانمارک نیز نهادهای مختلفی همچون وزارت امور اقتصادی و تجارت، سازمان رقابت و مدیریت مصرف‌کننده دانمارک، اداره نظارت مالی دانمارک، سازمان فناوری امنیت دانمارک و وزارت دادگستری در راستای شکایت‌های مختلف از دولت و سازمان‌های دولتی فعالیت می‌کنند. در این زمینه نباید از فعالیت سازمان‌های عمومی همچون رسانه‌ها، سازمان ملی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان و مرکز اروپایی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان غافل شد.

مهم‌ترین وزارتخانه در رابطه با سیاست‌های مشتری‌مداری، حفاظت از حقوق مشتریان و امور مربوط به ثبت شکایات مردم در وزارت امور اقتصادی و تجاری^۱ دیده شده است. این وزارتخانه با تأکید بر حفظ و حمایت از حقوق مردم و رسیدگی به شکایات آن‌ها و کاهش زمان رسیدگی به پرونده‌ها فعالیت می‌کند. در این وزارتخانه ۹ مؤسسه در رابطه با شکایات مردمی مسئولیت دارند و باید به صورت تخصصی به امور شکایات مردم رسیدگی نمایند.

1- Ministry of Economic and Business Affairs



اما وزارت دادگستری در کشور دانمارک هم مسئولیت حمایت از منافع مصرف‌کنندگان و بررسی حقوق آن‌ها و هم رسیدگی به شکایات را برعهده دارد. زمانی که وزارت امور اقتصادی نتواند به صورت مستقیم مشکلات را رسیدگی نماید و یا نوع و سطح شکایات از حوزه اختیارات آن وزارتخانه خارج باشد، وزارت دادگستری نهاد بررسی‌کننده و رسیدگی‌کننده به این امور است. اگرچه مهم‌ترین مسئولیت وزارت دادگستری مسئولیت اجرای قانون در بخش قوانین بخش خصوصی و خانواده اعم از قوانین ثبت ملک، حقوق قراردادهای، حقوق مالکیت و حقوق بیمه و حقوق مربوط به فروش محصولات می‌باشد.

مهم‌ترین مراکز ثبت و رسیدگی به شکایات در کشور دانمارک وزارت امور اقتصادی و تجارت^۱، سازمان رقابت و مدیریت مصرف‌کننده دانمارک^۲، اداره نظارت مالی دانمارک^۳، سازمان فناوری امنیت دانمارک^۴ و وزارت دادگستری^۵ است. این مراکز بیشتر در زمینه سیاستگذاری‌های حقوق مصرف‌کنندگان و سیاست‌گذاری مرتبط با شکایات و اعتراضات مردم فعالیت دارند.

1- www.oem.dk

2- www.kfst.dk

3- www.finanstilsynet.dk

4- www.sikkerhedsstyrelsen.dk

5- www.jm.dk

تجارب نروژ



سازمان بازرسی در نروژ مهم‌ترین نهاد رسیدگی‌کننده به شکایات مردمی می‌باشد. این سازمان فعالیت‌های گسترده‌ای را در رابطه با شکایات مردمی انجام می‌دهد و اگرچه هدف اصلی فعالیت این سازمان برخورد و پیشگیری از بروز فساد است. همچنین در این کشور در دو قالب کمیسیون‌ها و هیأت رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی با شکایت مردمی برخورد می‌شود. از سوی دیگر در این کشور سازمان‌های مردم‌نهاد هم نقش مهمی در برخورد با شکایات مردمی دارند. مهم‌ترین ویژگی رسیدگی به شکایات در این کشور برخورد پارلمانی با آن است یعنی مجلس نقش کلیدی در رسیدگی به شکایات مردمی دارد. قانون این کشور نیز اهمیت بسزایی به آن داده است.



تجارب آلمان



دادگاه قانون اساسی فدرال، عالی‌ترین مرجع رسیدگی قضایی در آلمان است که در زمینه شکایات مهم از دولت فعالیت کرده و رأی آن مؤثرترین رأی می‌باشد؛ اما از دیگر بخش‌های رسیدگی به شکایت در این کشور ستاد تدوین صلاحیت اداری است که گزارش‌هایی را به دادگاه‌های اداری و مالی آلمان تقدیم می‌کند. این ستاد منشور اخلاقی سازمانی را تدوین نموده است. در این منشور آمده است که مردم می‌توانند تخطی از منشور اخلاقی را گزارش کرده و در همین دادگاه توسط قضات به آن رسیدگی می‌شود.



Bundesverfassungsgericht

ستاد رسیدگی به شکایات نیز در دولت مسئولیت کنترل اداری، تخصصی سازی کنترل اداری، امکان استفاده از پرستیژ و اقتدار برای کاهش تضادهای بین شهروندان، بی طرفی حزبی در ادارات و پیوستگی و تداوم کنترل اداری را برعهده دارد. در یک مرور ساده فرایند رسیدگی به شکایت در کشور آلمان به این صورت است که مدیریت سازمان مربوطه شکایت شاکی را دریافت می کند، مدیریت در یک نامه به شاکی فرایند رسیدگی به شکایت را با دقت و خوانایی اعلام می کند. حداکثر مدت زمان رسیدگی به شکایت شش هفته در نظر گرفته می شود. شکایت با حضور نماینده سازمان مربوطه و شاکی بررسی می شود. پس از دو هفته، تصمیم این جلسه به شاکی اعلام می شود. اسناد و مدارک و نتیجه شکایت مستند شده و رونوشت آن به شاکی تقدیم می شود و در نهایت رضایت شاکی جلب می شود.

تجارب چین



موضوع رسیدگی به شکایات در کشور چین بسیار به فرهنگ و جامعه این کشور وابسته است. چراکه افکار کنفوسیوس که در آن قوانین و مقررات نیز آورده شده توسط عده کثیری از مردم مورد توجه و رعایت است. به همین دلیل ادارات و سازمان‌ها در این کشور در فرایندهای اداری، روش‌های ارتباطی، ابتکار عمل، احترام به مرجع قدرت و نحوه برخورد با اطلاعات از این افکار تبعیت می‌کنند. دو نهاد مهم در این کشور در رابطه با رسیدگی به شکایات مورد بررسی قرار گرفت. انجمن مصرف‌کنندگان چین در دسامبر ۱۹۸۴ با تصویب هیئت دولت تأسیس شد و باهدف رسیدگی به شکایات مردمی پیرامون مصرف و خدمات دولتی و خصوصی، آموزش و پژوهش پیرامون اهداف سازمانی، مشاوره و راهنمایی پیرامون درخواست‌های مردمی، نیازسنجی و رهگیری نیازهای حقوقی مردم، پیشنهاد و دخالت در وضع قوانین ملی پیرامون اهداف، طرح دعوی عمومی پیرامون مسائل و مشکلات همه‌گیر، تبادل اطلاعات با انجمن‌ها و مراکز بین‌المللی و شرکت در همایش‌ها و سمینارهای بین‌المللی و ارائه راهبردها اقدام به رسیدگی به امور مربوط به شکایات مردمی کرد.



مهم‌ترین مرجع نظارتی در کشور چین وزارت نظارت است. این وزارتخانه یکی از ۲۱ وزارتخانه چین است و در آن بازرسی مسائل و مشکلات نهادهای اجرایی دولت، پذیرش و رسیدگی به اتهامات و شکایات از نهادهای اجرایی دولتی و کارکنان آن و یا سایر مقامات منصوب از سوی دولت، بررسی و رسیدگی به تخطی ارگان‌های دولتی و کارکنان آن، پذیرش و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات مردم از کارکنان انجام می‌گیرد. سرشت و وضعیت عمومی این وزارت به گونه‌ای است که وظیفه ویژه نظارت اداری و بازرسی برعهده آن نهاده شده است. از سوی دیگر تضمین اجرای درست احکام اداری، حفظ نظم و انضباط اداری، تسهیل یک دولت صادق و پاک، بهبود مدیریت عمومی و بالابردن بهره‌وری اداری، بالابردن آگاهی مردم از قوانین اداری نیز از وظایف ذاتی این سازمان است. این وزارتخانه پنج روش نظارت بر دولت (بازرسی)، رسیدگی به شکایات مردم، شناسایی مشکلات فرایندی و ساختاری سازمان‌های دولتی، طراحی و تدوین قوانین و مقررات اداری و آموزش و پژوهش در نظارت را سرلوحه کار خود قرار داده است. مطابق با قانون اساسی جمهوری خلق چین و قانون جمهوری خلق چین درمورد نظارت اداری، به وزارت نظارت در چهار حوزه بازرسی، بررسی، توصیه و مجازات تفویض اختیار و قدرت داده شده است.

تجارب ترکیه



در ترکیه نظام قضایی به‌وسیله دادگاه‌های مستقل اداره می‌شود و قضات در صدور احکام آزادانه عمل می‌کنند، آن‌ها براساس اصول قانون اساسی، رویه‌های قضایی و تجارب فردی قضاوت می‌نمایند. قوه قضاییه مستقل از دو قوه دیگر عمل می‌کند. براساس قانون اساسی، هیچ شخص، سازمان یا گروهی نمی‌تواند در تصمیمات و آرای این قوه و دادگاه‌ها اعمال نفوذ کند. از سوی دیگر بخش عمده اقتصاد ترکیه را صنایع و خدمات تشکیل می‌دهد و مسئولان کشور و مدیران سازمان‌های دولتی که منابع مالی دولت را در اختیار دارند باید از این منابع به‌صورتی استفاده نمایند تا صرفه اقتصادی، کارایی و اثربخشی رعایت شده و از سوءاستفاده از منابع و اموال دولت جلوگیری به عمل آید. نظام اداری ترکیه همچون سایر بخش‌ها در این کشور تحت تأثیر جهانی شدن از یکسو و نامزدی ترکیه برای الحاق به اتحادیه اروپا از سوی دیگر در تغییر و تحول بوده است؛ بنابراین سیاست ترکیه در مبارزه با فساد اداری را می‌توان در اصلاح قوانین و مقررات داخلی همسو با اصول حکمرانی خوب و کنوانسیون‌ها و معاهدات بین‌المللی که ترکیه عضوی از آن‌هاست و نیز نهادسازی به‌منظور نظارت مؤثر بر نظام اداری خلاصه کرد.



نهادهای مختلفی در رابطه با جرایم، فساد و رسیدگی به شکایات سازمانی در کشور ترکیه فعالیت می‌کنند. هیئت بررسی جرایم مالی در وزارت دارایی (MASAK)، دادگاه امور مالی ترکیه (TCA)، انجمن بازرسی وابسته با نخست‌وزیری (PMIB)، پلیس ملی، واحد مبارزه با قاچاق و جرایم سازمان‌یافته (KOM)، مؤسسه حسابرسی عمومی (PAI)، شورای اخلاقی خدمات عمومی دولت (CEPS) و شورایی باعنوان شورای اخلاقی خدمات دولتی (CEPS) ازجمله آن‌ها هستند و مهم‌ترین وظایف را در حیطه تعیین منشور اخلاقی، تحقیق و بررسی درباره قوانین و مقررات دولتی، ترویج فرهنگ اخلاق سازمانی، توسعه و تنظیم سیاست‌ها، هماهنگی بین سازمانی و بازرسی را برعهده دارند. درمجموع در کشور ترکیه قوه قضاییه رسیدگی به پرونده‌های حقوقی را برعهده دارد و کمتر به شکایات سازمانی که گاهی نقض قوانین نیز نمی‌باشد رسیدگی می‌کند. سازمان‌های دیگر که زیرمجموعه نهاد نخست‌وزیری هستند، اغلب به مسائل این‌چنینی رسیدگی می‌کنند. در این کشور از آنجاکه ریاست جمهوری حالتی نمادین داشته و بیشتر برنامه‌ها برعهده نخست‌وزیر است، امور رسیدگی به شکایات از نهاد عمومی دولت نیز به این شخص مربوط است.

تجارب مصر



مصر تاریخچه سیاسی، حقوقی و اجتماعی چندپاره‌ای دارد و این موضوع سبب شده تا تحلیل مسائل رسیدگی به شکایات و همچنین فساد اداری در این کشور کمی مشکل باشد. نکته مهم در رابطه با نظام حکومت‌داری در این کشور این‌گونه است که نظامیان همیشه در رأس قدرت بوده و این موضع سبب شده است که حکومت‌ها حالتی اقتداری داشته و فساد در آن به شیوه‌های غیر دموکراتیک رسیدگی شود. می‌توان درخصوص دولت مصر ابراز داشت که یک دولت اقتدارگرای بوروکراتیک مبتنی بر اتحاد دولت، ارتش و بخش‌هایی خاص از بورژوازی است که پیوندهایی مستقیم با منافع و مؤسسات اقتصادی خارجی ایجاد کرده‌اند. سیاست مصر اگرچه مبتنی بر یک رویکرد جمهوری (انتخاب مردم) است ولی بیشتر جنبه شبه جمهوری دارد.



Consumer Protection Agency



در زیرمجموعه وزارت تجارت و اقتصاد دو واحد در راستای نظارت و رسیدگی به شکایات مردمی مستقر هستند. سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (CPA) که وظایفی همچون کنترل بازار و دستیابی به امنیت در تمام معاملات تجاری بین خریدار و فروشنده، تنظیم رابطه بین فروشنده و مصرف‌کننده و کاهش تعارضات بین آن‌ها، حمایت و حفاظت کامل از مصرف‌کننده و برخورد قانونی با فروشندگان ناقض قوانین مصرف، حفظ و نگهداری مصرف‌کنندگان با رویکرد حمایت از تولیدکنندگان مطرح کشور، ارائه استانداردهای لازم در کالاهای مصرفی با همکاری سایر سازمان‌های مسئول، رسیدگی به شکایات و مشکلات موجود در بازار بالأخص بخش مصرف‌کنندگان را برعهده دارد. سازمان نظارت مالی مصر (EFSA) نیز نهاد دیگری است که در سال ۲۰۰۹ باهدف ایجاد ثبات و یکپارچگی در بازارهای مالی غیربانکی کشور مصر، توسعه و تدوین مقررات مربوط به بازارهای مالی غیربانکی کشور مصر، حمایت از حقوق سرمایه‌گذاران و مشارکت‌کنندگان داخلی و خارجی و صدور ابزار، نظام‌ها و قوانینی شفاف‌کننده و کارایی بخش بازار مصر را برعهده دارد. اوضاع نابسامان این کشور بررسی وضعیت رسیدگی به شکایات را در آن با مشکل روبرو ساخته است.

نتیجه‌گیری

پدیده رسیدگی به شکایات در راستای خدمت‌رسانی به مردم است و این موضوع در بطن سازمان‌های دولتی در جمهوری اسلامی ایران اهمیت بسزایی دارد. این رویه در راستای رفع ضعف‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، ایجاد بستر مناسب برای ارتقای سطح رضایت، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی و نیز کاهش اتلاف سرمایه‌های انسانی در نظر گرفته شده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد ۴۵ درصد مردم حتی با اعلام نارضایتی، شکایت نمی‌کنند و ۵۰ درصد شکایت کرده ولی منصرف شده و تنها ۵ درصد هستند که شکایت خود را پیگیری کرده، پاسخ می‌گیرند. با استخراج اطلاعات موردنیاز از شکایات صورت گرفته می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی نمود و ضمن تقویت نقاط مثبت بر نقاط منفی چیره گشت. رسیدگی به شکایات و بررسی آن‌ها، ابزاری بسیار مؤثر برای ارتقای کیفیت خدمات است (موحدنیا و همکاران، ۱۳۹۳). با این کار اعتماد مردم به دولت و نظام تقویت‌شده و مشارکت آن‌ها در برنامه‌های مختلف سازمانی و بهبود عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد.

موانع مختلف مدیریتی، فرایندی، فرهنگی و اطلاعاتی برای رسیدگی به شکایات وجود دارد. استفاده از تجربه کشورهای دیگر به‌نوبه خود فواید بسیاری دارد، آنچنان که ریاست قوه قضائیه سابق بیان نمودند که:

«ما در نظام خود عملاً دارای دستگاه‌های نظارتی مختلفی هستیم اما باوجود تعداد زیاد دستگاه‌های نظارتی و تلاش‌های فراوان نهادهای، به نتیجه نظارت‌ها که نگاه می‌کنیم متوجه می‌شویم، محصول به‌اندازه این تلاش‌ها نیست. در صورتی که کشورهای دیگر با تشکیلات نظارتی کمتر نتیجه بیشتری می‌گیرند و دستگاه‌های اجرایی‌شان سلامت بیشتری دارد؛ بنابراین بررسی تجارب کشورهای دیگر راهگشای برخی از مشکلات خواهد بود.»^۱

اهداف دنبال شده در این پژوهش، محور اصلی جست‌وجوها قرار گرفت و نتایجی به‌دست آمد که برخی از موارد مهم آن به شرح زیر ارائه می‌گردد. مهم‌ترین هدف

۱- سخنرانی آیت‌الله سیدمحمود هاشمی شاهرودی رئیس قوه قضائیه در مراسم افتتاح مرکز ارتباطات مردمی سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۸۴/۶/۲۷

پژوهش حاضر بررسی تجارب برخی کشورهای جهان در زمینه رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی است. در این مسیر محدودیت‌های بسیاری وجود داشت که عمده محدودیت‌ها دسترسی ضعیف به اطلاعات و پراکندگی شیوه‌های رسیدگی به شکایات در کشورهای مختلف بوده است. اهداف دیگر در این بین، بررسی رویه‌ها و روش‌ها، فرایندها، ساختارهای اداری، قوانین و مقررات بوده است؛ به عبارت دیگر در رابطه با هر کشوری سعی شده است که این موارد احصا شود و در نهایت براساس آن در بخش بعد راهکارهایی ارائه گردد. بررسی تجربیات کشورهای مختلف نشان داده است که رسیدگی به شکایات در راستای مبارزه با مفاسد اداری قرار دارد. به عبارتی دیگر در ضرورت رسیدگی به شکایات سازمان‌های دولتی در این کشورها می‌توان اینگونه استنباط نمود که هدف اصلی جلوگیری از بروز فساد سازمانی است. برای مثال در کشورهای توسعه‌یافته آنچنان با مفاسد اداری برخورد می‌شود که شکایات مردمی را نیز همچون بروز یک فساد در نظر می‌گیرند. مقایسه دقیق کشورها با توجه به ساختارهای متفاوت و محدودیت‌های جست‌وجو ممکن نبوده است ولی براساس گزارش حاضر می‌توان جدول زیر را برای خلاصه ارائه نمود. شایان ذکر است که ارائه همسوی خلاصه یافته‌ها با عنایت به وضعیت دسترسی به اطلاعات کشورها، محدودیت‌های جست‌وجوی اینترنتی و همچنین مشکلات ترجمه منابع موجود، ممکن نبوده است.

کشور	خلاصه یافته‌ها
فنلاند	بررسی‌ها نشان داد که در کشور فنلاند دو نهاد مهم وزارت دادگستری و دیگری سازمان بازرسی به موضوع شکایات مردمی از سازمان‌های دولتی رسیدگی می‌کنند.
استرالیا	در کشور استرالیا نیز دادگاه‌های استرالیا، پلیس، کمیسیون جرائم استرالیا و بازرس منافع عمومی مسئولیت رسیدگی به شکایات از سازمان‌های دولتی در قالب دادخواه یا شکایت‌نامه را برعهده دارند.
آمریکا	در کشور آمریکا، اداره اخلاق حکومتی (OGE)، پروژه پاسخگویی دولت (GAP) و آمبودزمان‌های مختلفی در بخش دولتی و خصوصی در راستای رسیدگی به شکایات فعالیت دارند.

کشور	خلاصه یافته‌ها
دانمارک	در کشور دانمارک نیز نهادهای مختلفی همچون وزارت امور اقتصادی و تجارت، سازمان رقابت و مدیریت مصرف‌کننده دانمارک، اداره نظارت مالی دانمارک، سازمان فناوری امنیت دانمارک و وزارت دادگستری در راستای شکایات‌های مختلف از دولت و سازمان‌های دولتی فعالیت می‌کنند. در این زمینه نباید از فعالیت سازمان‌های عمومی همچون رسانه‌ها، سازمان ملی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان و مرکز اروپایی رسیدگی به امور مصرف‌کنندگان غافل شد.
نروژ	سازمان بازرسی در نروژ مهم‌ترین نهاد رسیدگی‌کننده به شکایات مردمی می‌باشد. این سازمان فعالیت‌های گسترده‌ای را در رابطه با شکایات مردمی انجام می‌دهد، اگرچه هدف اصلی فعالیت این سازمان برخورد و پیشگیری از بروز فساد است. همچنین در این کشور در دو قالب کمیسیون‌ها و هیأت رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی با شکایات مردمی برخورد می‌شود. از سوی دیگر در این کشور سازمان‌های مردم‌نهاد هم نقش مهمی در برخورد با شکایات مردمی دارند. مهم‌ترین ویژگی رسیدگی به شکایات در این کشور برخورد پارلمانی با آن است یعنی مجلس نقش کلیدی در رسیدگی به شکایات مردمی دارد. قانون این کشور نیز اهمیت بسزایی به آن داده است.
آلمان	دادگاه قانون اساسی فدرال عالی‌ترین مرجع رسیدگی قضایی در آلمان است که در بخش‌هایی از آن به شکایت هم رسیدگی می‌شود ولی از دیگر بخش‌های رسیدگی به شکایات در این کشور ستاد تدوین صلاحیت اداری است که گزارش‌هایی را به دادگاه‌های اداری و مالی آلمان تقدیم می‌کند. این ستاد منشور اخلاقی سازمانی را تدوین و تخطی از آن را که توسط مردم گزارش می‌شود به دادگاه ارائه می‌کند تا با آن برخورد شود. ستاد رسیدگی به شکایات نیز در نهاد دولت مسئولیت کنترل اداری، تخصصی‌سازی کنترل اداری، امکان استفاده از پرستیژ و اقتدار برای کاهش تضادهای بین شهروندان، بی‌طرفی حزبی در ادارات و پیوستگی و تداوم کنترل اداری را برعهده دارد.
چین	موضوع رسیدگی به شکایات در کشور چین بسیار به فرهنگ و جامعه این کشور یعنی افکار کنفوسیوس وابسته است. دو نهاد مهم در این کشور یعنی انجمن مصرف‌کنندگان (با هدف رسیدگی به شکایات مردمی پیرامون مصرف و خدمات دولتی و خصوصی، آموزش و پژوهش پیرامون اهداف سازمانی، مشاوره و راهنمایی پیرامون درخواست‌های مردمی، نیازسنجی و رهگیری نیازهای حقوقی مردم، پیشنهاد و دخالت در وضع قوانین ملی پیرامون اهداف، طرح دعوی عمومی پیرامون مسائل و مشکلات همه‌گیر، تبادل اطلاعات با انجمن‌ها و مراکز بین‌المللی و شرکت در همایش‌ها و سمینارهای بین‌المللی و ارائه راهبردها) و وزارت نظارت (بازرسی مسائل و مشکلات نهادهای اجرایی دولت، پذیرش و

خلاصه یافته‌ها	کشور
رسیدگی به اتهامات و شکایات از نهادهای اجرایی دولتی و کارکنان آن و با سایر مقامات منصوب از سوی دولت، بررسی و رسیدگی به تخطی ارگان‌های دولتی و کارکنان آن، پذیرش و رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات مردم از کارکنان) چین در رابطه با رسیدگی به شکایات مورد واکاوی قرار گرفت.	
در ترکیه نظام قضایی به‌وسیله دادگاه‌های مستقل اداره می‌شود و قضات در صدور احکام آزادانه عمل می‌کنند، آن‌ها براساس اصول قانون اساسی، رویه‌های قضایی و تجربیات فردی قضاوت می‌نمایند. نهادهای مختلفی در رابطه فساد و رسیدگی به شکایات سازمانی در کشور ترکیه فعالیت می‌کنند. هیئت بررسی جرایم مالی در وزارت دارایی (MASAK)، دادگاه امور مالی ترکیه (TCA)، انجمن بازرسی وابسته با نخست‌وزیری (PMIB)، پلیس ملی، واحد مبارزه با قاچاق و جرایم سازمان‌یافته (KOM)، مؤسسه حسابرسی عمومی (PAI)، شورای اخلاقی خدمات عمومی دولت (CEPS) و شورایی با عنوان شورای اخلاقی خدمات دولتی (CEPS) از جمله آن‌ها هستند و مهم‌ترین وظایف را در حیطه تعیین منشور اخلاقی، تحقیق و بررسی درباره قوانین و مقررات دولتی، ترویج فرهنگ اخلاق سازمانی، توسعه و تنظیم سیاست‌ها، هماهنگی بین سازمانی و بازرسی را برعهده دارند.	ترکیه
مصر تاریخچه سیاسی، حقوقی و اجتماعی چندپارهای دارد و این موضوع سبب شد تا که تحلیل مسائل رسیدگی به شکایات و همچنین فساد اداری در این کشور کمی مشکل باشد. نکته مهم در رابطه نظام حکومت‌داری در این کشور این‌گونه است که نظامیان همیشه در رأس قدرت بوده و این موضع سبب شده است که حکومت‌ها حالتی اقتداری داشته و فساد در آن به شیوه‌های غیردموکراتیک رسیدگی شود. در زیرمجموعه وزارت تجارت و اقتصاد دو واحد سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (CPA) و سازمان نظارت مالی مصر (EFSA) در راستای نظارت و رسیدگی به شکایات مردمی مستقر هستند.	مصر

پیشنهادهای پژوهش

در زیر براساس جمع‌بندی صورت گرفته پیشنهادهایی ارائه می‌گردد. این پیشنهادها مستخرج از تجربیات کشورهای دیگر است و ممکن است در کشور به‌نوعی به آن پرداخته شده باشد. براساس بررسی تجربیات کشورهای مختلف، در راستای تقویت رسیدگی به شکایات در سازمان‌های دولتی باید بستر قانونی، ساختار منسجم، دریافت پاسخگویی سریع و کم‌هزینه شکایت، یک سازمان یا حتی وزارتخانه، پشتیبانی و نیروهای انسانی مورد اعتماد، پاسخگویی قاطع و الزام‌آور، جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی، مردمی مشارکت‌جو و پیگیر، فرایندهای مکانیزه و الکترونیکی، مصونیت حقوقی و سیاسی شاکی، فعالیت آزادانه سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط، ساختار پیشگیری‌کننده از بروز شکایت، وجود واحدهای رسیدگی به شکایات در هر سازمان دولتی، تعامل مؤثر سازمان‌های مختلف نظارت‌کننده و آموزش‌های شهروندی، سازمانی و اجرایی وجود داشته باشد. در ادامه به تشریح برخی از پیشنهادهای مهم پرداخته شده است.

تدوین ساختار منسجم رسیدگی به شکایات در قالب یک واحد سازمانی مقتدر

اگرچه در سازمان بازرسی کل کشور واحد رسیدگی به شکایات وجود دارد ولی به نظر می‌رسد، موضوع رسیدگی به شکایات از چنان اهمیت برخوردار است که برای آن یک واحد سازمانی با اقتدار و استقلال بیشتر در راستای تقویت چهره آموذمانی سازمان تأسیس شود.. این مسئله در کشور چین به‌قدری اهمیت دارد که یک وزارتخانه برای نظارت بر عملکرد دولت وجود دارد و در اغلب کشورها نیز در قالب ستادها، گروه‌ها و سازمان‌های به‌خصوص فعالیت می‌کند. هر قدر ساختار رسیدگی به شکایات منسجم‌تر شود، مردم نیز به ارائه و پیگیری شکایات خود بیشتر بها می‌دهند.

ساختار رسیدگی به شکایات مردمی در کشورهای مختلف وجود داشته و آن‌ها براساس فرایندهای مختلفی اقدام به بررسی و تحلیل شکایات می‌کنند. یک ساختار رسیدگی‌کننده به شکایات مردمی باید شامل موارد زیر باشد:

- ۱- فرمت‌های مناسب و ساده‌سازی شده شکایت‌نامه و کدهای رهگیری و شناسایی
- ۲- مسیرهای ارتباطی متنوع پستی، تلفنی، اینترنتی و تماس صوتی
- ۳- سامانه پاسخگویی مناسب و ساده برای شهروندان
- ۴- نظام پشتیبانی و حمایتی از شاکیان و ارائه مشورت‌های مناسب به مردم
- ۵- نظام بررسی و مدیریت شکایات مناسب و قابل‌شناسایی برای مردم
- ۶- فرایندهای روشن برخورد با سازمان‌ها و دریافت پاسخ از آنها
- ۷- ارائه پاسخ‌های روشن و قابل‌بررسی و شناسایی به مردم از طرق گوناگون

کاهش هزینه‌ها و زمان رسیدگی به شکایات مردمی

از مهم‌ترین مسائلی که در کشورهای مختلف موردتوجه است رایگان بودن (نداشتن هزینه‌های پنهانی) و جبران هزینه‌های شاکیان از سازمان‌های دولتی است. به عبارتی دیگر انتظار می‌رود شکایت کردن از سازمان‌های دولتی هزینه آشکار یا پنهانی برای مردم نداشته باشد. از سوی دیگر زمان رسیدگی به شکایات نیز بسیار اهمیت دارد. گاهی لازم است در همان زمان وقوع، به شکایات رسیدگی شود و در صورت طولانی شدن زمان رسیدگی به شکایات، مردم روزه‌به‌روز از ارائه شکایات خود منصرف‌تر می‌شوند. این موضوع در بررسی مسائل حقوقی کشور بسیار شایع است و سبب شده تا بسیاری از مردم از پیگیری شکایات حقوقی خود منصرف شده و یا شکایتی نداشته باشند.

پاسخگویی قاطع و الزام‌آور سازمان‌های رسیدگی‌کننده به شکایات

از دیگر مسائلی که در ایران بسیار اهمیت دارد و باعث می‌شود فرهنگ شکایات و رسیدگی به آنها تقویت‌شده و مردم بیشتر شکایات خود را ارائه نمایند، نتیجه شکایت است. در صورتی که مردم به این نتیجه برسند شکایت کردن نتیجه‌ای نداشته و فرایندها بیشتر نمادین و ظاهری است کمتر به سراغ شکایات مدیریت‌شده خواهند رفت و مشکلات را توسط خود حل می‌نمایند. به همین منظور به نظر می‌رسد در مسیر رسیدگی به شکایات، مردم از نتیجه شکایات خود در عمل آگاه شده و تغییرات را در سازمان مشاهده کنند. برای مثال فردی را که در طول سالیان متعددی چندین بار مورد شکایات مردم قرار می‌گیرد، با تنبیه‌های شدیدی همچون انفصال از خدمت، روبرو می‌سازند.

جبران هزینه‌ها و حمایت از فرد شاکی توسط سازمان‌های دولتی

پاسخگویی قاطع به شکایات و رفع مشکلات موجود در سازمان، اهمیت بسزایی در فرایند رسیدگی به شکایات دارد. در اغلب موارد شهروندان هزینه‌های بسیاری را اعم از جابه‌جایی، زمان، اسکان، پیگیری‌ها و نامه‌نگاری‌ها متقبل می‌شوند که هیچ‌وقت جبران نمی‌شود. سازمان‌های دولتی نیز گویا همان‌که پاسخگوی مشکل هستند، آن را کافی می‌دانند. به نظر می‌رسد در مسیر رسیدگی به شکایات باید هزینه‌های جانبی نیز بررسی شده و برای فرد شاکی لحاظ گردد. یکی از علل اصلی عدم ارائه و پیگیری شکایت توسط مردم، هزینه‌ها و ارزش شکایات و نتیجه آن برای مردم است. در صورتی که مشخص شود سازمان در کار خود قصور کرده است، لازم است، هزینه‌های جانبی نیز جبران شود.

آموزش و اطلاع‌رسانی فرایندهای رسیدگی به شکایات مردمی

ارائه آموزش به مردم برای آشنایی با شیوه‌های طرح شکایات و فرایندهای آن از اهمیت بالایی برخوردار است. این موضوع باعث شده تا درصد قابل‌توجهی از مردم از نظام‌های رسیدگی به شکایات اطلاع نداشته باشند. البته در این رابطه آمار دقیقی وجود ندارد. برای مثال در اغلب ادارات مردم اقدام به احقاق حقوق خود می‌کنند و حتی کارمندان نیز آن‌ها را از وجود نظام‌های رسیدگی به شکایات آگاه نمی‌کنند. حتی مردم اطلاع ندارند که سازمان بازرسی چه وظایف و اختیاراتی دارد. آموزش مردم از طریق رسانه‌ها، سخنرانی‌ها و شبکه‌های اجتماعی باعث می‌شود تا مردم به‌جای پیگیری فردی شکایات، از طریق نظام‌های رسیدگی به شکایات به شکایات خود رسیدگی کنند. همچنین در ادارات توسط روابط عمومی‌ها باید این نظام‌ها معرفی شود. در سایت‌های سازمان‌ها لینک‌های مناسب و قابل‌رؤیت برای رسیدگی به شکایات تعبیه شود. در صورت حصول این موارد است که موضوع رسیدگی به شکایات در بین مردم و مراجعان به سازمان‌ها پراکنده‌شده و فرهنگ‌سازی صورت می‌گیرد.

مصونیت حقوقی و سیاسی شاکیان در کشور

در صورتی که محرز شود شکایت شهروندان به حق بوده است، لازم است تمهیداتی اندیشیده شود تا آن‌ها در موارد خاص از نظر حقوقی و سیاسی تحت تعقیب قرار نگیرند. به باور بسیاری از مردم، شکایت کردن از یک سازمان باعث می‌شود سازمان موردنظر در زمینه‌های دیگر مشکلاتی را برای آن‌ها به وجود آورد. مخصوصاً اینکه فرایندهای رسیدگی به شکایات واضح شده و شاکای و کارمند یا نظام سازمانی همدیگر را خواهند شناخت. در همین راستا باید تمهیداتی اندیشیده شود که مشکلات ثانوی برای شاکیان پیش نیاید.

تقویت و ایجاد سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با شکایات مردمی

از جمله نکات جالب در مسیر رسیدگی به شکایات در کشورهای مورد بررسی فعالیت قابل توجه سازمان‌های مردم‌نهاد است. این سازمان‌ها از وضعیت بسیار مناسبی در این کشورها برخوردار بوده و دولت‌ها نیز از فعالیت‌های آن‌ها حمایت می‌کنند؛ اما در کشور ما وضعیت فعالیت سازمان‌های مردم‌نهاد همیشه در هاله‌ای از ابهام بوده است. اغلب سازمان‌ها در امور خیریه، اقتصادی، محیط‌زیست، آموزش و توسعه قرار دارند. علل ضعف فعالیت این سازمان‌ها جای بحث دیگری است ولی موضوعی که باید به آن توجه ویژه کرد این که سازمان بازرسی با فراخوان و حمایت از این نوع سازمان‌ها می‌تواند زمینه فعالیت آن‌ها را فراهم کرده و چارچوب فعالیت و فرایندهای فعالیت آن‌ها را تدوین و ارائه نماید. مردم با وجود این سازمان‌ها، می‌توانند مشکلات و شکایات خود را با آن‌ها در میان گذاشته و از مسیر صحیح حرکت کنند. سازمان‌های مردم‌نهاد پس از توسعه ضمن کاهش هزینه‌های رسیدگی به شکایات ابعاد پنهان و پیشگیرانه آن را نیز روشن می‌کنند.

تشویق و تنبیه سازمان‌های دولتی براساس رسیدگی به شکایات

زمانی که نظام رسیدگی به شکایات منسجم شود، به راحتی سازمان‌های دولتی، ادارات و افراد قابل رهگیری می‌باشند. با این روش می‌توان سازمان‌ها و ادارات و افرادی که

بیشترین یا کمترین شکایت از آن‌ها می‌شود را شناسایی کرد. با شناسایی آن‌ها می‌توان از طریق اعلان عمومی، گواهی‌های ملی، نشان ملی و برنامه‌ها و جشنواره‌ها و همچنین اعتبارات و بودجه‌ها آن‌ها را تشویق یا عکس آن‌ها را تنبیه کرد. در صورتی که رسیدگی به شکایات یکی از شاخص‌های اصلی بررسی عملکرد سازمان‌ها قرار گیرد، سازمان‌ها تمامی تلاش خود را برای پیشگیری از مستند شدن شکایت کرده و پاسخ مناسب را به ارباب‌رجوع خود می‌دهند. در بخش خصوصی و شرکت‌های تولیدی پاسخگویی و رسیدگی به شکایات یکی از مهم‌ترین گزینه‌های تکریم ارباب‌رجوع است.

تقویت واحدهای رسیدگی به شکایات در هر سازمان دولتی

چند سالی است واحدهای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها مستقر و شروع به فعالیت نموده است. این واحدها در بسیاری از موارد اقدامات مناسبی انجام داده و مشکل‌گشای مردم در مراجعات به ادارات بوده‌اند. بررسی وضعیت این واحدها و تقویت آن‌ها از جمله موضوعاتی است که انتظار می‌رود در مسیر رسیدگی به شکایات موردتوجه قرار گیرد. این واحدها سبب شده‌اند فرایند رسیدگی به شکایات سریع‌تر انجام شود. از سوی دیگر در فرهنگ ایرانیان ارائه و دریافت پاسخ به شکایات در حال حاضر بیشتر حضوری و با صحبت و گفت‌وگو همراه است. ارائه شکایت الکترونیک و پستی یا تلفنی، اثربخشی کمتری از مراجعات حضوری در نگاه مردم دارد. این واحدها باید از فضا و شیوه‌های اطلاع‌رسانی مناسب برخوردار باشند. کارمندان آن‌ها نسبت به سایر کارمندان در بازه‌های سالانه تغییر کنند و از سازمانی به سازمان دیگر منتقل شوند. فضای این واحدها باید از سایر کارمندان فاصله‌دار بوده و حریم آن حفظ شود. در این فضا با متانت و احترام با ارباب‌رجوع برخورد شود. دستورالعمل‌های رسیدگی به شکایات، تابلوهای آموزشی و پیام‌های مختلفی در آن نصب شود. واحد رسیدگی به شکایت در تابلو اعلانات سازمان به صورت اختصاصی مشخص شود. به ارباب‌رجوع آموزش‌های لازم در این واحد داده شده و بیانات و شکایات وی مستند شود. پاسخگویی تلفنی و اینترنتی این واحدها فعال باشد.

فهرست منابع

- ازکیا، مصطفی (۱۳۸۲). روش‌های کاربردی تحقیق. جلد اول. تهران: انتشارات کیهان.
- اسکندری، خسرو و صالحی، مرتضی (۱۳۹۲) تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی، فصلنامه انتظام اجتماعی، سال پنجم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۲.
- اکبری‌دستک، فیض‌الله (۱۳۹۴). شیوه‌های علمی و اثربخش پلیس در اجرای فریضه امر به معروف و نهی از منکر، بصیرت و تربیت اسلامی، تابستان ۱۳۹۴، دوره ۱۲، شماره ۳۳: صص ۱-۳۱.
- امامی، حسن (۱۳۸۵). مسئولیت اجتماعی سازمان الزامی برای پایداری، تهران: انتشارات انجمن مدیریت کیفیت.
- پورکیانی، مسعود؛ امیری، افلاطون؛ خادمی، مرتضی (۱۳۹۰). سلامت سازمانی، فساد اداری و شایعه، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.
- پورولی، بهروز (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر جلوگیری از تخلف کارکنان شاغل در نظام اداری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی.
- حبیبی، نادر (۱۳۷۵). فساد اداری عوامل مؤثر و روش‌های مبارزه مؤسسه فرهنگی انتشاراتی وثقی.
- خان، مشتاق‌حسین (۱۳۸۸). حکمرانی خوب و سیاست‌های مبارزه با فساد در کشورهای درحال توسعه، ترجمه شعبان نجف‌پور و محمدجواد حق‌شناس، فصلنامه دانش ارزیابی، شماره ۲، ۱۳۸۸.
- رهنوردآهن، فرج‌الله؛ طاهرپور کلاتنری، حبیب‌الله؛ رشیدی، اعظم (۱۳۸۹). شناسایی عوامل مؤثر بر فساد مالی در بین کارکنان دستگاه‌های اجرایی، پژوهشنامه مدیریت اجرایی: نیمه اول ۱۳۸۹، دوره ۱۰، شماره ۱ (پیاپی ۳۸): صص ۳۵-۵۲.
- ساروخانی، باقر (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی. جلد اول. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- سبزه‌علیان، مجید (۱۳۹۱)، روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری نسبت به محصول تولیدشده در صنعت، دومانه‌نامه قالب‌سازان، شماره ۷۰، دی ۱۳۹۱.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۹۰). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه.
- شکری، خسرو؛ ذاقلی، احمد؛ فرپورناوی، یعقوب (۱۳۸۷). سیستم اطلاعات، پیش نیاز استقرار سازمان الکترونیک؛ سازمان الکترونیک، ابزار توسعه نظارت همگانی و پاسخ‌گویی سازمانی، نظارت همگانی، شهروندی و توسعه سازمانی (مجموعه مقالات)، مؤسسه تحقیقات و توسعه علوم انسانی، تهران.

- عالم‌تبریز، اکبر؛ بهروز، فرشباغ، جواد (۱۳۸۷). طرح ارتقاء و کرامت مردم در نظام اداری. تهران: دفتر آموزش و پژوهش استانداری. تهران. چاپ دوم.
- عباس‌زادگان، سید محمد (۱۳۸۳). فساد اداری، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- عبدی، معصومه (۱۳۹۳)، رسیدگی به شکایات و موقعیت‌های تنش‌زا، دوماهنامه سازمان برتر، سال پنجم، شماره ۱۱، مرداد و شهریور ۱۳۹۳.
- عظیمی، مهدی؛ خاک‌تاریک، مهدی (۱۳۸۶). توجه به مسئولیت اجتماعی سازمان، گامی مؤثر برای نیل به سرآمدی در صنعت، مجله صنعت لاستیک، شماره ۵۲: صص ۱۱۰-۱۲۱.
- فروم، اریک (۱۳۶۰)، جامعه سالم. ترجمه اکبر تبریزی. تهران: کتابخانه بهجت.
- قره‌چه، منیژه؛ غم‌خواری، سیده‌معصومه (۱۳۸۵). کارآمدی الگوی سازمان‌های پاسخ‌گویی سریع در طرح تکریم مشتری، نشریه چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، تابستان و پاییز ۱۳۸۵ - شماره ۱۹ و ۲۰ : صص ۹۴-۱۱۱.
- کلهر، منوچهر (۱۳۸۳). مقدمات رفتار اداری. قم: انتشارات حدیث امروز. چاپ اول
- محمدی کره‌ناب، نوشین (۱۳۹۳) روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتری و تأثیر آن بر بهره‌وری تولید، ماهنامه بسیار (علوم و صنایع پلیمر)، شماره ۱۴۳، تیر ۱۳۹۳.
- ملک‌محمدی، حمیدرضا و حق‌شناس، محمدجواد (۱۳۹۲). سیاست‌گذاری مبارزه با فساد اداری در جمهوری اسلامی ایران و ارائه الگوی مطلوب: مطالعه تطبیقی ترکیه و پاکستان، فصلنامه سیاست، سال چهل و سوم، شماره ۵، بهار ۱۳۹۲: صص ۱۳۷-۱۵۴.
- موحدنیا، سعیده؛ پرتوی‌شایان، زینب؛ باستانی، محمود (۱۳۹۳). بررسی میزان شکایات و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان فیروزگر تهران. پی‌اورد سلامت. ۱۳۹۳؛ ۸ (۱): صص ۳۳-۲۵.
- موسوی، سید فضل‌الله، موسی‌زاده، ابراهیم، جوکار، فضل‌الله (۱۳۹۱)، بررسی استقلال نهاد آمودزمان با نگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات حقوق خصوصی، سال چهل و دوم، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۱: صص ۲۱۷-۲۳۴.
- میررضایی، سید محمد؛ حاجی بیگی، بشیر؛ آهنگری، حسن؛ جمالی، مصطفی؛ صابر، حمیدرضا؛ سالک مقدم، عبدالله؛ زیدی، مجید؛ عباسیان، علی؛ مسلمی، مجید؛ محمودی سیمین؛ شکایات اهداکنندگان و پاسخگویی مطلوب انتقال خون (نتیجه حاصل از بررسی ۴۶۸ مورد شکایت)، فصلنامه خون، شماره ۳۹، بهار ۱۳۹۲.
- نبوی، بهروز (۱۳۸۸). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم اجتماعی. تهران: انتشارات کتابخانه فروردین.
- نجف‌پور، شعبان، داداش‌زاده، علیرضا، (۱۳۹۴). کرامت انسانی، نظام اداری و سرمایه اجتماعی، گزارش پژوهشی سازمان بازرسی کل کشور، سال هشتم، شماره ۷۳.

- الوانی، سیدمهدی؛ قاسمی، احمدرضا (۱۳۷۷). مدیریت و مسئولیت‌های اجتماعی سازمان. (چاپ اول). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- هج، مری‌جو (۱۳۸۵). تئوری سازمان (مدرن، نمادین و تفسیری و پست مدرن). ترجمه حسن دانایی‌فرد، تهران: نشر افکار.
- Alatas, V., Cameron, L., Chaudhuri, A., Erkal, N., & Gangadharan, L. (2009). Gender, culture, and corruption: Insights from an experimental analysis. *Southern Economic Journal*, 663-680.
- Augusto de Matos, C., Vargas Rossi, C. A., Teixeira Veiga, R., & Afonso Vieira, V. (2009). Consumer reaction to service failure and recovery: the moderating role of attitude toward complaining. *Journal of Services Marketing*, 23(7), 462-475.
- Alman .D. (2011). Organizational Health, New Directions Preventive Solutions Contractor & Director at Preventive Solutions. Brisbane, Australia. Available from URL:<http://proventivesolutions.com.au/Healthy>
- Banerjee, S. B. (2008). Corporate social responsibility: The good, the bad and the ugly. *Critical sociology*, 34(1), 51-79.
- Burgess, G. J. (2006). *Legacy living*. Provo, UT: Executive Excellence Publishing.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), 268-295.
- Chang, C. C., & Chin, Y. C. (2011). Comparing consumer complaint responses to online and offline environment. *Internet Research*, 21(2), 124-137.
- Donnelly, M., & Shiu, E. (1999). Assessing service quality and its link with value for money in a UK local authority's housing repairs service using the SERVQUAL approach. *Total Quality Management*, 10(4-5), 498-506.
- Gilly, Mary C., and Richard W. Hansen. "Consumer complaint handling as a strategic marketing tool." *Journal of Consumer Marketing* 2.4 (1985): 5-16.
- Homburg, Christian, and Andreas Fürst (2005). "How organizational complaint handling drives customer loyalty: an analysis of the mechanistic and the organic approach." *Journal of Marketing* 69.3: 95-114.
- Hui, M. K., & Au, K. (2001). Justice perceptions of complaint-handling: a cross-cultural comparison between PRC and Canadian customers. *Journal of Business Research*, 52(2), 161-173.

- Hwang, Keechul (1996), Administrative Corruption in the Republic of Korea, University of Southern California.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). Supervision in social work. Columbia University Press.
- Khan, M. M. (1999). Political and administrative corruption: Concepts, comparative experiences and Bangladesh case. A paper prepared for Transparency International: Bangladesh Chapter, Dhaka.
- Lambsdorff, Johann Graf (2006), "Measuring Corruption- the Validity and Precision of Subjective Indicators (CPI)", in Charles Sampford, Measuring Corruption, Athenaeum Press.
- Maxham, James G., and Richard G (2002). Netemeyer. "Modeling customer perceptions of complaint handling over time: the effects of perceived justice on satisfaction and intent." *Journal of retailing* 78.4: 239-252.
- McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. *Academy of management review*, 26(1), 117-127.
- Moliner Velázquez, B., Fuentes Blasco, M., Gil Saura, I., & Berenguer Contrí, G. (2010). Causes for complaining behaviour intentions: the moderator effect of previous customer experience of the restaurant. *Journal of Services Marketing*, 24(7), 532-545.
- Oh, D. G. (2006). Complaining intentions and their relationships to complaining behavior of academic library users in South Korea. *Library Management*, 27(3), 168-189.
- Rogow, A.A. and H.D. Laswell (1970), "The Definition of Corruption" in A.J. Heidenheimer (ed.), *Political Corruption: Readings in Comparative Analysis*. New York: Holt, Rinehart and Winstan.
- Scott, J. C. (1972). *Comparative political corruption*. Prentice Hall.
- Söderman, J. (2004). *How to be a Good Ombudsman*. International Ombudsman Institute.
- Susskind, A. M. (2005). A content analysis of consumer complaints, remedies, and repatronage intentions regarding dissatisfying service experiences. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(2), 150-169.
- Sutherland, E. H. (1949). *White collar crime*. New York: Dryden Press.
- Vickers, J., & Yarrow, G. (1998). Economic perspectives on privatization. *The Journal of Economic Perspectives*, 5(2), 111-132.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.