

گزارش پروشی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

۱۱۶

نگاهی به عملکرد
مدافع حقوق در فرانسه
(آمیودزمان فرانسه)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران
قوه قضائیه
سازمان بازرسی کل کشور

گزارش پژوهشی

سال یازدهم، شماره ۱۱۶، دی ۱۳۹۷

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نام گزارش: نگاهی به عملکرد مدافع حقوق در فرانسه (آمبودزمان فرانسه) در سال ۲۰۱۷

نویسنده: محمود مهدوی‌فر

شمارگان: ۳۰۰

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: دی ۱۳۹۷

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	تاریخچه مدافع حقوق
۸	اختیارات و صلاحیت‌های مدافع حقوق
۱۰	شیوه‌های کسب اطلاعات
۱۱	شیوه‌های مداخله
۱۲	سازمان مدافع حقوق
۱۲	مؤسسات آموزشی و معاونان
۱۴	گزارش عملکرد سال ۲۰۱۷
۱۴	مراجعه به مدافع حقوق: بازتاب جامعه‌ای که دارای مشکل است
۱۵	دو نمونه از مسائل جدید که توسط مدافع حقوق بررسی شده است
۱۶	کاهش روابط با خدمات عمومی
۱۹	خارجی‌ها در برابر خدمات عمومی
۲۲	حقوق کودکان همچنان ناشناخته
۲۷	مبارزه با تبعیض: استفاده از حقوق برای اثربخشی بیشتر آن
۲۹	در ارتباط با معلولیت و وضعیت سلامتی
۳۱	از امنیت تا آزادی
۳۱	از پایان وضعیت اضطراری تا قانون تقویت امنیت داخلی و مبارزه با تروریسم
۳۳	احترام به حقوق و آزادی‌ها به وسیله نیروهای امنیتی
۳۴	حفظ نظم: اولویت پیشگیری
۳۵	احترام به اصل بی طرفی
۳۶	رویکرد حفاظت از افشاگران: یک مهارت جدید در سال ۲۰۱۷

۳۸	مدافع حقوق: رصدخانه اجتماع
۳۹	مدافع حقوق: یک بازیگر محلی برای پاسخگویی در سطح ملی
۴۰	نماینده‌گی‌ها: پذیرش افراد در سراسر کشور و همراهی برای دفاع از حقوق آن‌ها
۴۱	نزدیکی (در دسترس بودن)
۴۲	راهنمایی‌های اولیه
۴۴	سفیران جوان حقوق مدنی برای کودکان یا برابری (JADE)
۴۴	آموزش حقوق - قانون چیست؟
۴۵	مدافع حقوق به روایت اعداد
۴۸	فهرست منابع

اشاره

یکی از انواع نظارت بر عملکرد دولت، نظارت غیرقضایی از طریق آموذمان است. این نهاد برای نخستین بار در سوئد (۱۸۰۹) تشکیل شد و در نیمه دوم قرن بیستم در سراسر دنیا توسعه یافت. نهادهای آموذمان معمولاً دارای کارکردهای مشترکی چون رسیدگی به شکایات شهروندان علیه ارگان‌های دولتی و عمومی و پشتیبانی از حاکمیت قانون و حقوق شهروندان به روش غیرقضایی، سریع و انعطاف‌پذیر می‌باشند. این نهادها در همه نظام‌های حقوقی به یک‌شکل عمل نمی‌کنند؛ بلکه هم از حیث تشکیلات و مبانی و هم از لحاظ صلاحیت و کارکردها بسیار متنوع هستند.

در فرانسه تا قبل از اصلاح قانون اساسی در سال ۲۰۰۸، مقام میانجی، به‌عنوان یک مقام اداری مستقل، عهده‌دار این وظیفه بود. این مقام برای مدت ۶ سال و از سوی رئیس‌جمهور انتخاب می‌شد. در اصلاحات سال ۲۰۰۸ قانون اساسی فرانسه، نهاد جدیدی به نام مدافع حقوق ایجاد شد که دارای حوزه صلاحیت‌های وسیع‌تر و از سوی دیگر اختیارات بیشتری بود.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد در راستای بررسی و مطالعه تجارب کشورهای مختلف در مبارزه با فساد در سال جاری نگاه ویژه‌ای به عملکرد نهادهای آموذمانی کشورهای دیگر داشته و گزارش حاضر نیز به‌منظور آشنایی با عملکرد این نهاد در فرانسه در سال ۲۰۱۷ ارائه شده است. با این امید که گزارش حاضر بتواند مورد استفاده و بهره‌برداری فعالان و علاقه‌مندان حوزه سلامت اداری و مبارزه با فساد قرار گیرد.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

تاریخچه مدافع حقوق

در سال ۲۰۰۷ کمیته بازنگری و باز اصلاح و ترمیم مؤسسات، ایجاد یک «مدافع حقوق بنیادی» را برای جایگزینی نهاد آمبودزمانی سابق که در سال ۱۹۷۳ ایجاد شده ولی در قانون اساسی به آن اشاره ای نشده بود، پیشنهاد کرد. با الهام از آمبودزمان اسپانیا، پیشنهاد شد تا رئیس آن توسط مجلس ملی منصوب شود.

وظیفه "مدافع حقوق" در قانون اساسی ۲۳ جولای ۲۰۰۸ تثبیت شده است؛ اما برخلاف توصیه‌های کمیته، این مقام توسط رئیس‌جمهور منصوب می‌شود.

در سال ۲۰۱۱ در جریان بحث پارلمانی در مورد قانون سازمانی که مدافع حقوق را تشکیل می‌دهد، دولت پیشنهاد لغو نهاد آمبودزمانی سابق و جایگزینی آن به وسیله مدافع حقوق با وظایفی در مورد رفتارهای امنیتی و دفاع از حقوق کودکان را پیشنهاد می‌دهد. سناتورها دفاع در برابر تبعیض و دفاع از آزادی را به وظایف آن افزودند.

اختیارات و صلاحیت‌های مدافع حقوق

ماده ۱-۷۱ قانون اساسی فرانسه بیان می‌کند که "مدافع حقوق باید بر رعایت حقوق و آزادی‌ها در ادارات دولتی، مقامات محلی و هر سازمان دیگری که دارای مأموریت خدمات عمومی است، نظارت داشته باشد"

قانون سازمان مورخ ۲۹ مارس ۲۰۱۱ که توسط قانون ۹ دسامبر سال ۲۰۱۶ اصلاح شد، چهار حوزه صلاحیت دیگر را نیز برای مدافع حقوق تنظیم کرده است:

۱. دفاع و ارتقای منافع و حقوق کودکان که در قانون یا تعهدات بین‌المللی آمده

است و توسط دولت فرانسه تصویب یا تأیید شده است؛

۲. مبارزه علیه تبعیض مستقیم یا غیرمستقیم، که براساس قانون یا تعهدات بین‌المللی ممنوع شده و به وسیله دولت فرانسه تصویب یا تأیید شده است تا مساوات و برابری ارتقا یابد؛

۳. نظارت بر رعایت وظایف و تعهدات کسانی که در زمینه‌های امنیتی فعالیت می‌کنند.

۴. ارجاع دادن افراد به مقامات صالحه تا مطابق قانون از رعایت حقوق و آزادی آن‌ها اطمینان حاصل شود.

نهاد مدافع حقوق مستقل است و نمی‌تواند دستوری را دریافت کند. این نهاد، فعالیت‌های خود را به رئیس‌جمهور و مجلس نمایندگان گزارش می‌کند.

مدافع حقوق می‌تواند توسط هر شخص حقیقی یا حقوقی که به وسیله یک دولت یا مقام محلی، یک نهاد یا سازمان عمومی به حقوق و آزادی‌هایش آسیب وارد شده است مورد مراجعه قرار گیرد.

او به‌عنوان بخشی از مأموریت‌های دیگرش می‌تواند:

- از کودکانی که خواهان حمایت از حقوق خود هستند یا وضعیتی که در آن علائق طبیعی و قانونی آن‌ها با مانع روبه‌رو شده و همچنین از نمایندگان قانونی، اعضای خانواده، خدمات پزشکی یا اجتماعی پیشنهاد شده برای آن‌ها توسط قانون اساسی دفاع کند.
- از هر فردی که خود را قربانی تبعیض مستقیم یا غیرمستقیم می‌داند، به‌موجب قانون و یا تعهد بین‌المللی که توسط فرانسه تصویب یا تأیید شده است، حمایت کند.
- و هر فردی که قربانی یا شاهد واقعیت‌هایی بوده است که به‌عنوان تخلف از قوانین و وظایف در حوزه امنیتی محسوب می‌شود، حمایت به عمل آورد.

نشیه‌های کسب اطلاعات

مدافع حقوق می‌تواند از هر شخص حقیقی یا حقوقی درخواست توضیح کند. این امکان باعث می‌شود انجام مأموریت آسان‌تر شود.

افرادی که برای اخذ توضیح فراخوانده می‌شوند، می‌توانند توسط وکیل انتخابی خود مورد حمایت قرار گیرند. پس از آن، یک گزارش، تهیه و به مخاطب آن ارائه می‌شود. هنگامی که این رویه به نتیجه نمی‌رسد، مدافع حقوق می‌تواند افرادی را که مایل به پاسخ دادن به او هستند، مطلع کند. اگر اعلان عمومی مؤثر نباشد، در برخی موارد ممکن است از یک قاضی درخواست اقدامات موقت یا هر اقدامی که به نظر مفید می‌رسد، شود.

مدافع حقوق می‌تواند هرگونه اطلاعاتی را بدون پذیرفتن هیچ توجیهی مبنی بر محرمانه یا سری بودن آن‌ها جمع‌آوری کند؛ مگر اینکه این اطلاعات محرمانه مربوط به دفاع ملی، امنیت ملی یا سیاست عمومی باشد. خارج از این موضوعات هیچ گونه مخالفتی در ارائه اطلاعات به مدافع حقوق پذیرفته نیست.

اطلاعاتی که تحت پوشش محرمانه بودن پزشکی یا محرمانه بودن حرفه‌ای یا مربوط به رابطه بین وکیل و مشتری او باشد، تنها پس از درخواست صریح متقاضی ارسال می‌شود.

مدافع حقوق می‌تواند:

- بازرسی‌های فوری را در ساختمان‌های اداری و خصوصی متهم انجام دهد؛
- بازرسی‌هایی فوری را در ساختمان‌ها و وسایل حمل‌ونقل عمومی و مکان‌های شغلی انجام دهد؛
- مدافع حقوق در زمان انجام بازرسی‌های میدانی می‌تواند با هر فردی که ممکن است دارای اطلاعاتی باشد مصاحبه کند.

هنگامی که مدافع حقوق به موضوعی برای بازرسی ورود کند که اطلاعاتی قضایی درمورد آن از قبل مطرح شده است یا آن موضوع دارای پرونده‌های حقوقی باز است، باید ابتدا موافقت مقامات قضایی و دادستان کل فرانسه را به دست بیاورد. اگر مدافع حقوق چنین درخواستی را ارائه دهد، وزراء به سازمان‌های نظارتی مربوطه دستور بررسی یا تحقیق در آن مورد را صادر می‌کنند. مدافع حقوق می‌تواند از معاون رئیس‌جمهور و یا از رئیس دادگاه، اطلاعات و اسناد مرتبط را درخواست کند.

شیوه‌های مداخله

مدافع حقوق می‌تواند هر نوع توصیه‌ای را که به نظر او برای تضمین احترام به حقوق و آزادی‌ها و حل مشکلات و یا جلوگیری از تکرار این مشکلات لازم است، ارائه دهد. همچنین می‌تواند باهدف حل منازعات و اختلافات میانجیگری کند. درمورد شخصی که ادعا می‌کند قربانی تبعیض شده و یا خواستار حمایت شدن براساس حقوق کودکان است، مدافع حقوق باید در تشکیل پرونده به بزه‌دیده کمک کند، از جمله مواردی که دارای ابعاد بین‌المللی است. در صورت اثبات تبعیض، مجرم باید جریمه‌ای را که برای افراد حقیقی بیشتر از سه هزار یورو و درمورد اشخاص حقوقی بیشتر از ۱۵۰۰۰ یورو نخواهد بود، بپردازد و در صورت لزوم درمورد شخص حقوقی، جبران خسارت کند. مدافع حقوق می‌تواند در مسائلی که به نظرش مفید می‌رسد پیشنهاد تغییرات قانونی یا نظارتی را ارائه کند. او ممکن است درمورد لوایحی که در حوزه صلاحیت اوست با نخست‌وزیر مشورت کند. او همچنین می‌تواند با نخست‌وزیر، رئیس مجلس ملی یا مجلس سنا درمورد هر موضوعی که در حوزه صلاحیت او می‌باشد، مشورت کند. به درخواست نخست‌وزیر، او می‌تواند در آماده‌سازی و تعریف موقعیت فرانسه در مذاکرات بین‌المللی در زمینه‌های که صلاحیت آن را داراست به نخست‌وزیر کمک کند.

سازمان مدافع حقوق

مدافع حقوق توسط رییس‌جمهور با حکم رسمی شورای وزیران پس از نظر کمیته‌های تخصصی مجلس منصوب می‌شود. مدت‌زمان تصدی این شغل ۶ سال است و قابل تمدید نیست. وظایف او ممکن است تنها در صورت درخواست او یا در صورت ناتوانی در عمل متوقف شود. وظایف مدافع حقوق و معاونان او نباید با وظایف یک عضو از دولت، شورای قانون اساسی، شورای عالی قضایی، شورای اقتصادی، اجتماعی و محیط زیست و همچنین هر موقعیت مدیریتی دیگر تداخل داشته باشد.

مدافع حقوق عضو کمیسیون ملی اطلاعات و حقوقی ملی (CNIL) و کمیسیون دسترسی به اسناد اداری (CADA) است که دارای رأی مشورتی است. میزان حقوق دریافتی مدافع حقوق برابر با حقوق بالاترین رده از طبقه‌های مشاغل دولتی است.

مؤسسات آموزشی و معاونان

مدافع حقوق دارای سه معاون است که توسط نخست‌وزیر تعیین می‌شوند. هر معاون نایب‌رئیس یکی از آکادمی‌های سازمان مدافع حقوق است.

آکادمی اخلاق امنیتی علاوه بر معاون رئیس‌جمهور، شامل:

- سه نفر واجد شرایط که توسط رئیس سنا تعیین شده است؛
- سه نفر واجد شرایط که توسط رئیس مجلس ملی تعیین شده‌اند؛
- یک عضو یا عضو پیشین شورای دولتی که توسط معاون رئیس‌جمهور در شورای حکومتی تعیین شده است؛
- یکی از اعضای یا عضو سابق دادگاه کیفری که به طور مشترک توسط رئیس عالی دادگاه کیفری و دادستان عمومی تعیین شده است.

آکادمی دفاع و ارتقاء حقوق کودک، علاوه بر معاون رئیس‌جمهور، تشکیل شده از:

- دو نفر واجد شرایط که توسط رئیس سنا تعیین شده؛
- دو نفر واجد شرایط که توسط رئیس مجلس ملی تعیین شده‌اند؛
- یک فرد واجد شرایط که توسط رئیس شورای اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی منصوب شده است؛
- یکی از اعضای یا عضو سابق دادگاه کیفری که به طور مشترک توسط رئیس عالی دادگاه کیفری و دادستان عمومی تعیین شده است.

آکادمی ترویج برابری و مبارزه علیه تبعیض، علاوه بر معاون رئیس‌جمهور، شامل:

- سه نفر واجد شرایط که توسط رئیس سنا تعیین شده است؛
 - سه نفر واجد شرایط که توسط رئیس مجلس ملی تعیین شده‌اند؛
 - یک عضو یا عضو پیشین شورای دولتی که توسط معاون رئیس‌جمهور در شورای حکومتی تعیین شده است؛
 - یکی از اعضای یا عضو سابق دادگاه کیفری که به طور مشترک توسط رئیس عالی دادگاه کیفری و دادستان عمومی تعیین شده است.
- اختیارات و مأموریت معاونان مدافع حقوق و اعضای آکادمی‌ها با حکم مدافع حقوق به پایان می‌رسد. مدت‌زمان مأموریت معاونان مدافع حقوق تمدید نمی‌شود.
- اعضای آکادمی به دلیل دانش و تجربه خود در زمینه‌های مرتبط تعیین می‌شوند. رؤسای مجلس سنا و مجلس ملی در انتصابات خود باید به برابری جنسیتی احترام بگذارند.

گزارش عملکرد سال ۲۰۱۷

مقدمه

مدافع حقوق در فرانسه، نهادی است که به همه (کودکان و بزرگسالان) گوش فرا می‌دهد و آماده ارائه پاسخ به هرکسی است که این نهاد را مخاطب قرار می‌دهد. نهادی هوشیار که به کسانی که نیازمند یاری قانون هستند نظر دارد. مدافع حقوق، از طریق اقدامات خاص خود در راستای خدمت و دفاع از حقوق، نقش مهمی در بازگرداندن اعتماد به یک محیط قانونی و اداری دارد که اغلب دارای پیچیدگی‌هایی است. در سال ۲۰۱۷، تعداد ۹۳۳۷۱ پرونده توسط مدافع حقوق در پنج حوزه دارای صلاحیت موردبررسی قرار گرفت (در دفتر مرکزی و نمایندگی‌ها).

مراجعه به مدافع حقوق: بازتاب جامعه‌ای که دارای مشکل است

دفتر مرکزی پاریس مکانی مشخص برای شناخت مشکلات جدید، چه در ارتباط با شکست یک ساختار محلی یا تأثیر جهت‌گیری‌های ملی است. در تماس‌های تلفنی، اغلب اولین تماس با مدافع حقوق است. مردم عمدتاً مشکلاتی با خدمات عمومی دارند. با کاهش ساعات پذیرش حضوری خدمات عمومی، تماس تلفنی مدافع حقوق اغلب به مشکلات افرادی که احساس بی‌توجهی یا بی‌نظمی در رابطه با فرایندها یا ساختارهای اداری دارند و یا مسیر اجرایی خواسته‌هایشان را نمی‌دانند، رسیدگی می‌کند. پاسخگویی به تقاضاهایی که افزایش روزافزونی دارند، اختصاص زمان لازم برای بررسی کامل برنامه‌ها و به‌سناسایی سریع موقعیت‌های جدی و فوری، چالش‌های روزانه این نهاد است.

دو نمونه از مسائل جدید که توسط مدافع حقوق بررسی شده است

در سال ۲۰۱۷ و از طریق فراخوانی‌های بسیاری به‌وسیله سامانه تلفنی، مدافع حقوق توانست به این نکته پی ببرد که انتقال قدرت از استان‌ها به آژانس امنیت ملی (ANTS) در برخی ادارات، به‌ویژه در منطقه پاریس، موجب بسته شدن پیش از موعد برخی پرونده‌های حل نشده و یا بسیاری از چالش‌های فناوری اطلاعات و منابع انسانی شده است.

جداسازی زودرس در سطح محلی همراه با عدم آمادگی نسبی سیستم ملی منجر به بروز شکست جدی در تداوم خدمات عمومی شده است که حتی امروزه پیامدهای آن برای کاربران مشهود است. مدافع حقوق در تلاش است تا در حل و فصل موقعیت‌های فردی در ارتباط با مقامات مربوط مشارکت داشته باشد.

همچنین مدافع حقوق پس از معرفی شدن سازوکاری که رانندگان را با توجه به تخلفات جاده‌ای ملزم به معرفی خود می‌کرد، شکایات زیادی را از سوی صنعتگران، شرکت‌های خصوصی و فرعی دریافت کرد. پس از گفتگو با مدیریت این سازوکار مشخص شد که تعهد به خودارزیابی دارای نقایصی در ارتباط با کارآفرینان و دارندگان کسب‌وکار است. افزایش تدریجی شکایات واصله به مرکز و نمایندگی‌ها به سرعت سرویس‌های مدافع حقوق را آگاه کرد که می‌توانند از مقامات مربوطه بخواهند تا اصلاحات اداری لازم را در این رابطه انجام دهند.

کاهش روابط با خدمات عمومی



ماهیت شکایات در زمینه خدمات عمومی

کاهش یافتن پذیرش حضوری خدمات عمومی چالش بزرگی برای عموم به خصوص سالمندان، معلولان و افراد خارجی است. اعتماد به عنوان یک عنصر ضروری در ارتباط بین کاربران و ادارات، به دلیل یکپارچگی فزاینده و غیر فیزیکی اداری کاهش یافته است.

کاهش پذیرش حضوری کاربران و دشواری به دست آوردن اطلاعات از طریق تلفن و همچنین ارجاع خودکار و نظام مند به وب سایت دولت باعث شده تا بسیاری از مردم از حقوق خود دفاع نکنند. این مشکلات ضرورت حفظ مکان های پذیرش فیزیکی در سراسر کشور را نشان می دهند. مدافع حقوق تلاش می کند تا هر زمان مشکلی مطرح می شود، همواره یک راه جایگزین - کاغذی، تلفنی یا انسانی - وجود داشته باشد. علاوه بر این، پیشنهاد شده است که تنوع وسایل دسترسی به خدمات عمومی نهاد دفاع از حقوق مدنی از طریق پس انداز ناشی از الکترونیکی کردن خدمات عمومی تأمین شود.

چندین پرونده که در سال ۲۰۱۷ مورد بررسی قرار گرفته، نشان می دهد که مدافع حقوق به طور فزاینده ای به عنوان راه حل نهایی موردی شناخته شده که در آن یک تعامل ساده با دستگاه اداری برای حل مشکل کافی بوده است.

در سپتامبر ۲۰۱۷، مدافع حقوق گزارشی را درباره مبارزه با تقلب در زمینه مزایای اجتماعی منتشر کرد و وضعیت بسیاری از کاربران را که با روش اعلامیه‌ای به منظور دسترسی به مزایای اجتماعی تمسک بسته بودند و یک سازوکار ضد تقلب تقریباً قوی را مشخص کرد. سازمان مدافع حقوق پیشنهاد اصلاح ماده قانونی L.114-17 از قانون امنیت اجتماعی را داد.

حمایت اجتماعی اولین انگیزه مراجعان به نهاد مدافع حقوق است. در این حال دومین انگیزه موضوع جرمه‌ها بود.

در بررسی و نظرسنجی‌ای مربوط به " روابط با خدمات عمومی " تمرکز بر افرادی بوده که در زمینه انجام رویه‌های اداری و یا حل مشکل خود با ادارات دولتی با موانعی روبه‌رو شده بودند. درحالی که از هر پنج نفر یک نفر مشکلات مربوط به انجام فرآیندهای اداری را گزارش کرده، جوانان ۱۸ تا ۲۴ ساله نسبت بیشتری را در بیان نوعی از مشکلات تشکیل داده‌اند (به طور متوسط ۳۷ درصد در مقابل ۲۱ درصد) که به ویژه عواقب ناشی از این مشکلات در زمینه مسائل اجتماعی و حرفه‌ای خود را نگران کننده می‌دانند.

دسترسی غیرمستقیم به خدمات عمومی نیز برای برخی از افراد مانعی بوده است. ۲۷ درصد افرادی که به اینترنت دسترسی ندارند و ۳۳ درصد افرادی که با این ابزار راحت نیستند، مشکلات بیشتری نسبت به دیگران داشته‌اند.

با وجود آنکه حق درخواست تجدیدنظر و به چالش کشیدن یک تصمیم‌گیری اداری به طور گسترده‌ای به رسمیت شناخته شده (۸۰ درصد پاسخ‌دهندگان بر این باورند که تصمیم منفی یک بخش خدماتی و یا اداره دولتی را می‌توان به چالش کشید) این آگاهی در میان گروه‌های اجتماعی متفاوت است. بنابراین ۳۱ درصد افرادی که در فرآیندهای اداری دچار مشکل شده‌اند از این حق آگاه نیستند. ۱۷ درصد افرادی

نیز که تاکنون مشکلی نداشته‌اند از آن آگاه نیستند. در میان کسانی که حق تجدیدنظر را نادیده می‌گیرند، جوانان ۲۶ درصد، کشاورزان ۳۷ درصد، افراد منزوی از جامعه ۲۷ درصد و افراد دارای مشکل دسترسی به اینترنت ۲۷ درصد این افراد را تشکیل می‌دهند.

از دیگر نتایج نگران‌کننده‌ای که توسط این نظرسنجی برجسته شده آن است که بیش از نیمی از جمعیت موردنظر یعنی ۵۴ درصد آن‌ها مشکلاتی را با ادارات یا بخش خدمات دولتی گزارش کرده‌اند. ۳۸ درصد این مشکلات در ارتباط با درخواست‌های مکرر برای بررسی اسناد و مدارک یا مشکلاتی در ارتباط با تماس و در دسترس بودن مسئولان بوده است. یک سوم این افراد نیز به کمبود اطلاعات اشاره داشته‌اند.

این مشکلات عواقبی هم دارد: ۱۲ درصد افرادی که با این مشکلات روبه‌رو می‌شوند، پاسخ داده‌اند که پیگیری کار خود را در خدمات دولتی رها کرده‌اند. در این زمینه باز هم افراد آسیب‌پذیر و کسانی که با اینترنت راحت نیستند یا به آن دسترسی ندارند، درصد بیشتری را نشان می‌دهند.

درحالی که برخی از گروه‌های اجتماعی احتمالاً از خدمات عمومی بهره‌مند می‌شوند، این یافته‌ها نشان از دسترسی دشوار به مزایایی است که می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر زندگی روزمره عده دیگری داشته باشد.



ماهیت مشکلاتی که در زمینه ادارات دولتی یا خدمات عمومی مطرح است (به درصد)

* درصد وزنی - پاسخ‌های چندگانه

* نکته: درصد نمی‌تواند اضافه شود؛ زیرا پاسخ‌دهندگان می‌توانند بیش از یک پاسخ داده باشند.

خارجی‌ها در برابر خدمات عمومی

چندین بار و در طول سال ۲۰۱۷، مدافع حقوق این موضوع را یادآوری کرد که وجود هیچ‌گونه شرایطی، نقض حقوق اساسی افرادی با ملیت خارجی را توجیه نمی‌کند. بنابراین سه توصیه به پارلمان در مورد برطرف کردن تأثیر مشکلات دسترسی به خدمات اجتماعی بر روی رفتار خارجی‌ان در فرانسه و چند برابر شدن مشکلات آن‌ها ارائه داد.



نظر ۱۷-۰۹ در مورد پیش نویس قانون بودجه سال ۲۰۱۸ به تأثیر ناکافی بودن دسترسی پناهجویان به مراکز حقوقی (GUDA) اشاره دارد. مدافع حقوق همچنان در مورد شرایط زندگی پناهجویان در شهر کاله و توسط دولت نگران رفتار غیرانسانی یا تحقیرآمیز است.

او همچنین در موارد متعددی اقداماتی که بر روی برخی از پناهجویان اعمال شده است، اما این نوع اقدامات در هیچ یک از متون قانونی ذکر نشده و یا مدارک اداری لازم برای آن ارائه نشده است را متذکر شده است. با توجه به درخواست خارجیان برای دریافت اجازه اقامت، چندین مشکل تکراری، توجه مدافع حقوق را جلب کرده است: اول آنکه شرایط پذیرش شکایات خارجی ها دارای مشکلاتی است که از کشوری مانند فرانسه قابل قبول نیست. با وجود تلاش هایی که برای پایان دادن به این وضعیت از طریق اقدامات منطقی انجام شده است باز هم موانعی وجود دارد. به عنوان مثال یک شهروند چینی پس از صدور رسیدهای مختلف، هنگامی که تلاش هایش برای دریافت یک المثنی از کارت اعتباریش (که گم شده بود) به جایی نرسید به مدافع حقوق مراجعه کرد که نهایتاً پس از دو بار مراجعه به مدافع حقوق به کار او رسیدگی شد.

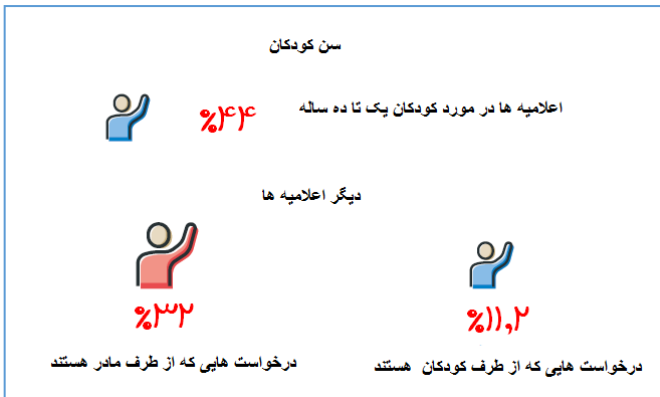
به منظور جلوگیری از چنین مواردی و کاهش میزان تأخیرها، مدافع حقوق با توجه به رأی شماره ۱۷-۰۹ در لایحه سال ۲۰۱۸ بر ضرورت افزایش نقاط تماس برای پناه جویان (GUDA) تأکید کرد و از وزیر کشور درخواست کرد زمان لازم برای ثبت درخواست‌های پناهندگی را کاهش دهد.

در مورد خارجیانی که به دنبال پناهندگی در فرانسه هستند، سیاست صدور ویزا برای متقاضیان سوری که به رغم وضعیت کشورشان مرتباً رد می‌شود، یک مشکل خاص است. مدافع حقوق امتناع از دادن ویزای پناهندگی به هفت نفر از یک خانواده سوری که پس از مورد حمله قرار گرفتن روستایشان توسط اعضای داعش در سال ۲۰۱۲ به ترکیه فرار کرده بودند را نادرست دانسته و با آن مخالفت کرد. خانواده گزارش کرده بودند که به دلیل وابستگی به جامعه یزیدی، مورد آزار و اذیت قرار گرفته‌اند.

مدافع حقوق نامه‌ای را برای بررسی مجدد درخواست‌ها به وزارت کشور ارسال کرد. اقدامات مثبتی در این زمینه صورت گرفت و دستورالعمل‌های مربوط به صدور پناهندگی به کنسولگری استانبول فرستاده شد. به رغم این تصمیم مطلوب، خانواده مدافع از عدم رسیدگی مقامات کنسولی نگران بودند، به طوری که ویزا دو ماه همچنان صادر نشده بود. با پیگیری مجدد مدافع حقوق، این خانواده بلافاصله به کنسولگری احضار و کمتر از دو هفته بعد ویزای آن‌ها صادر شد.

با توجه به وضعیت آشفته خارجی‌ها، مدافع حقوق به ویژه در مورد شرایط زندگی پس از تخلیه منطقه شمالی کمپ کاله نگرانی‌های دارد. پس از بازدیدی که در ماه ژوئن ۲۰۱۷ انجام شد، مدافع حقوق با تصمیم شماره ۲۰۱۷-۲۰۶ توصیه‌های مرتبط با گزارش ۱۶ اکتبر ۲۰۱۵ را تکرار کرد.

حقوق کودکان همچنان ناشناخته



ماهیت شکایات و اطلاعات درمورد حقوق کودکان

شکایات دریافت شده تأیید می کند که مسائل مربوط به حفاظت از کودکان مهم هستند. با این وجود، خدمات عمومی اغلب حقوق کودک و به ویژه حق عدم تبعیض به علت وضعیت سلامت، ناتوانی یا نژاد را نادیده می گیرند.

در آموزش و پرورش ملی، مشکلات شامل جلوگیری از تحصیل کودکان کولی توسط شهرداران شهرهایی که در آن والدین زندگی می کنند، دسترسی به مدارس و فعالیت های اضافی برای کودکان معلول، خشونت اعمال شده توسط یک عضو از جامعه آموزشی و همچنین آزار و اذیت کودکان است.

مدافع حقوق شکایت درباره خشونت مکرر یک مربی مهدکودک را به دادگاه کیفری ارجاع داد تا دادگاه تأیید کند که حق اصلاح تربیتی که مربی مذکور برای توجیه خشونت خود ارائه داده است هیچ مبنای قانونی ندارد. دادگاه در روز ۷ نوامبر ۲۰۱۷ تصریح کرد که خشونت فیزیکی، روانی و کلامی متهم بیش از اختیارات انضباطی در دسترس معلمان بوده و به مسئولیت مدنی دولت اشاره می‌کند (Cass Crim شماره ۱۶۸۳۳۹).

در ارتباط با کودکان مهاجران، مدافع حقوق به شدت در برابر اجبار کودکان به اسکان در بازداشتگاه‌ها بسیج شده است. در سال ۲۰۱۷، فرانسه فقط ۲۷۵ کودک از جمله بسیاری از نوزادان را محدود کرده بود. محل نگهداری کودک نباید در محدوده زندان، حتی برای دیدار والدین یا مسائل اداری باشد. ضرورت محافظت از حقوق کودکان به هیچ وجه نباید تحت تأثیر ملاحظات سیاست‌های مهاجرتی قرار گیرد.

مدافع حقوق در سال ۲۰۱۷ در مورد ۲۱ خانواده با کودکانشان و ۸ نوجوان مربوط به اقلیت‌ها مجبور به مداخله شده تا به مقامات مربوطه یادآوری کند که اقدامات آن‌ها برخلاف کنوانسیون حقوق کودک است و در صورت لزوم بازداشت خانگی خانواده‌ها، کودکان باید آزاد باشند. همچنین به نگهداری دو دختر خارجی ۶ و ۳ ساله که در سالن انتظار یک فرودگاه نگهداری می‌شدند هشدار داده شد و پس از بررسی دقیق مشخص شد بسیاری از حقوق آن‌ها در طول دوره دادرسی (تصمیم ۲۰۱۷-۱۴۴) نقض شده است.

حدود ۱۵ درصد از ارجاعات در زمینه حقوق کودکان در رابطه با حقوق کودکان اقلیت‌های پناه‌جو است که حاوی گزارش‌هایی از عدم مراقبت و رسیدگی‌های لازم

به‌ویژه در مرزها یا کمپ‌های موقتی بوده است. در این زمینه مدافع حقوق توصیه‌هایی را برای تأمین بهترین منافع این افراد به سازمان‌های مربوطه ارائه داده است. علاوه بر این، مدافع حقوق در گزارش سالانه خود در مورد حقوق کودکان، که در تاریخ ۲۰ نوامبر ۲۰۱۷ منتشر شد، به مواردی چون دسترسی به آموزش و بهداشت توجه ویژه‌ای کرد. ۲۱ توصیه ارائه شد که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ضرورت پیشگیری، حمایت از روابط والدین و فرزندان و بسیج همه روش‌ها و منابع برای اجرای سیاست بهداشتی برای کودکان و نوجوانان؛
- خدمات ناکافی در زمینه حفاظت از مادر نوزادان و بهداشت مدارس؛
- تداوم نابرابری‌های منطقه‌ای در دسترسی به خدمات بهداشتی، به‌ویژه در گویان و مایوت، همچنین در سراسر کشور با توجه به کودکان خارجی، کولی‌ها و کودکان مهاجر بدون همراه که در حاشیه شهرها یا خیابان‌ها زندگی می‌کنند؛
- تعهد به انجام اقدامات آموزشی جنسیتی، که هنوز بسیار کم است و مبارزه با تعصبات و کلیشه‌های جنسی، هویتی و گرایش جنسی.

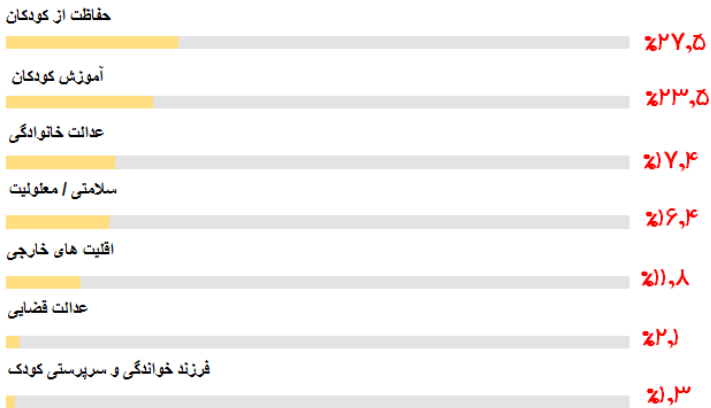
نوع مواردی که حقوق کودک مورد احترام قرار نگرفته است (اعداد به درصد است)

تجربه در مورد فرزند خود	تجربه در مورد فرزند دیگران	تعداد شاهدان	در مقایسه با جمعیت عمومی
۲۷	۳۹	۳۸	۶
۳۹	۲۹	۳۰	۵
۱۷	۳۲	۳۰	۵
۵۲	۲۴	۲۷	۴
۲۳	۲۶	۲۶	۴
۱۴	۱۱	۱۲	۲
۱۴	۶	۷	۱
۹۱	۷۶۱	۸۵۲	۵۱۰۷

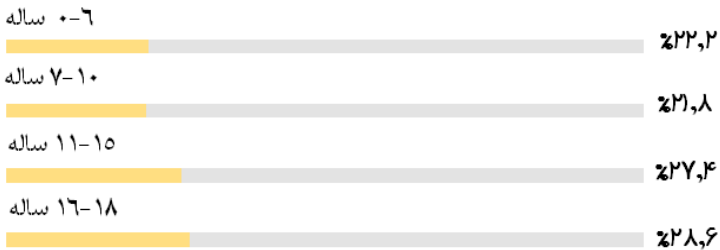
حوزه: جمعیت کل جامعه (۵،۱۱۷ نفر)

ثبت نام ناخالص - درصد وزنی

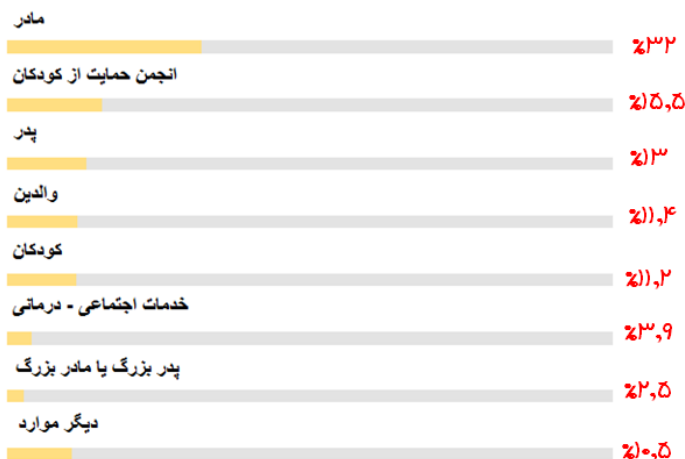
توجه: درصد نمی تواند اضافه شود، زیرا پاسخ دهندگان می توانند بیش از یک پاسخ را ارائه دهند.



توزیع براساس ماهیت شکایات ارائه شده به مدافع حقوق در زمینه دفاع از کودکان



توزیع براساس سن کودکان



توزیع براساس نویسندگان شکایات و اطلاعات

مبارزه با تبعیض: استفاده از حقوق برای اثربخشی بیشتر آن



ماهیت شکایات در زمینه مبارزه با تبعیض

مدافع حقوق در زمینه برابری نیز فعالیت می‌کند. این تمرکز بر مبارزه با نابرابری و تبعیض و از بین بردن کلیشه‌ها، به‌ویژه از طریق آموزش و آگاهی است.

در سال ۲۰۱۷ موارد مربوط به معلولیت با ۲۱,۸ درصد اولین دلیل اصلی ارجاعات بوده است. بعدازآن موارد مرتبط با تبعیض نژادی با ۱۷,۶ درصد قرار دارد. در سال ۲۰۱۶ معلولیت ۱۹ درصد ارجاعات و مسائل نژادی ۲۱,۳ درصد ارجاعات را تشکیل می‌داد.

درخصوص امتناع از پذیرش یک کودک مبتلا به اوتیسم در یک سرویس غذاخوری، مدافع حقوق در پایان تحقیقات خود به تبعیض مبتنی بر معلولیت پایان داد و توصیه‌هایی را به شهردار برای در نظر گرفتن علاقه کودک و پایان دادن به تبعیض ارائه داد. این توصیه‌ها مورد پیگیری قرار گرفتند (تصمیم ۲۰۱۷-۲۵).

در زمینه کاری، که هم محیط دولتی و خصوصی را شامل می‌شود، مدافع حقوق بیشترین فعالیت را دارد. این تبعیض‌های شغلی همچنان در مسیر و محیط شغلی فراوان هستند.

مدافع حقوق همچنین یادآوری کرده است که نابرابری دستمزد زنان و مردان همچنان ادامه دارد. تبعیض در ارتباط با بارداری یا مادر بودن مانند آزار و اذیت جنسی فراوان است.

در راستای مبارزه با تبعیض جنسیتی و آزار و اذیت جنسی در محل کار، مدافع حقوق در سال ۲۰۱۷ برای پیشبرد قانون در این زمینه یافته‌های خود را در این زمینه به دادگاه تجدیدنظر اورلئان ارائه داده است (تصمیم ۲۰۱۶-۲۱۲).

سازمان، موردی را بررسی کرد که در آن یک داوطلب برای استخدام شدن در یک آسایشگاه سالمندان اقدام کرده بود. مدیر منابع انسانی گفته که قرارداد را در اسرع وقت امضاء می‌کند، اما به محض اطلاع از بارداری فرد مذکور فرصت شغلی وی را لغو کرد. در طول بررسی این موضوع توسط مدافع حقوق، سرانجام مدیر مذکور اعلام کرد که آماده است تا بلافاصله شاکی را استخدام کند.

در ارتباط با معلولیت و وضعیت سلامتی

ارجاع مواردی به مدافع حقوق درمورد منطقی نبودن کسب فرصت‌های شغلی برای افراد معلول چیزی حدود ۹ درصد از شکایات مربوط به تبعیض را به خود اختصاص داده است. لازم به ذکر است که فرانسه در توجه به امور ناتوانی‌های جسمی به تأخیر عادت کرده است. اگرچه پیشرفت‌های بزرگی در سال‌های اخیر (به‌ویژه در قانون ۱۱ فوریه ۲۰۰۵ درمورد فرصت‌های برابر) صورت گرفته است، اما مدافع حقوق اشاره می‌کند که تعهدات بین‌المللی فرانسه واقعاً در توسعه، پیاده‌سازی و ارزیابی سیاست‌های عمومی مورد توجه قرار نگرفته‌اند.



از این رهگذر، مدافع حقوق یک راهنمای "استخدام معلولان و ترتیبات منطقی" را منتشر کرده است که هدف آن آگاهی کارفرمایان از یک وظیفه معقول و منطقی، اما اغلب نادیده گرفته شده، است تا راه را برای اقدامات مناسب برای استخدام کارگران معلول هموار سازد.

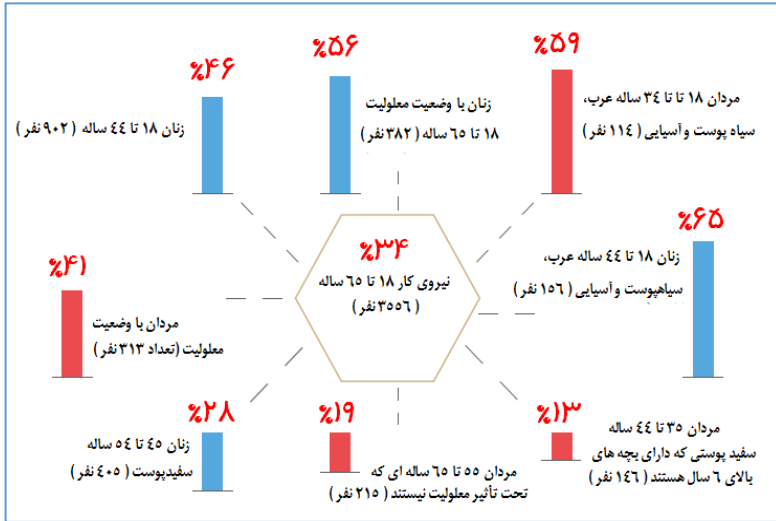
تبعیض در دسترسی به کالا و خدمات، می‌تواند مثلاً شامل، درخواست دسترسی به وام خانه یا وام در ایجاد یک کسب‌وکار از بانک‌های خصوصی، درخواست مربوط به بیمه، دسترسی به مسکن در بخش خصوصی یا مسکن اجتماعی و دسترسی به تفریحات باشد.

تبعیض در دسترسی به مسکن خصوصی گاهی ناشی از نادیده گرفتن چارچوب قانونی توسط افراد یا کارمندان آژانس‌های املاک می‌باشد. به همین دلیل مدافع حقوق در سال ۲۰۱۷ یک جزوه و راهنمای «اجاره بدون تبعیض» را منتشر کرده است.

فردی به سازمان مراجعه کرد که از اجاره آپارتمانی، که با دختر ۸ ساله‌اش تمایل به اسکان در آن را داشتند محروم شده بود. تبعیض به دلیل وضعیت خانوادگی، مبنای دادخواست را تشکیل می‌داد و مدافع حقوق تصمیم گرفت که روندهای قانونی در این مورد را به جریان بیاورد. (تصمیم ۲۰۱۷-۲۵۹)

مدافع حقوق توسط یک کاربر از انتشار یک آگهی آنلاین مطلع شد که ویژگی‌های بسیار خاصی را به صورتی تبعیض آمیز برای شرایط استخدام درج کرده بود. مدافع حقوق چارچوب‌های قانونی را به نویسنده آگهی یادآوری کرد و از اپراتور آنلاین برای اتخاذ اقدامات لازم برای جلوگیری از انتشار تبلیغات تبعیض آمیز تعهد گرفت. (تصمیم ۲۰۱۷-۰۳۶)

سامانه‌های آنلاین در برابر آگهی‌های تبعیض آمیز محافظت نمی‌شوند و مدافع حقوق نگران است تا آن‌ها تبدیل به مناطق عاری از حقوق نشوند.



توزیع تجارب تبعیض در دنیای حرفه‌ای برای بعضی گروه‌های اجتماعی (نیروی کار)

از امنیت تا آزادی

از پایان وضعیت اضطراری تا قانون تقویت امنیت داخلی و مبارزه با تروریسم

دولت در مواجهه با تهدید تروریستی، مسئولیت اقدامات لازم را برای تضمین امنیت شهروندان خود و تأمین تجهیزات خود برای مقابله با این تهدید را دارد. اما باید این کار را با توجه به حاکمیت قانون انجام دهد.

از نوامبر سال ۲۰۱۵ تا نوامبر سال ۲۰۱۷، مدافع حقوق ۱۱۰ مورد شکوائیه در ارتباط با وضعیت اضطراری دریافت کرد. از میان ۷۸ ارجاع مربوط به اقدامات ویژه‌ای که در حالت اضطراری انجام شده بود ۵۱ بازرسی، ۲۱ بازداشت خانگی، دو بازرسی منزل پس از دستگیری و ممنوعیت خروج از کشور و... بوده است. ۳۵ ارجاع مربوط به شرایطی است که به طور غیرمستقیم مرتبط با وضعیت اضطراری و دارای پیامدهای شغلی بوده

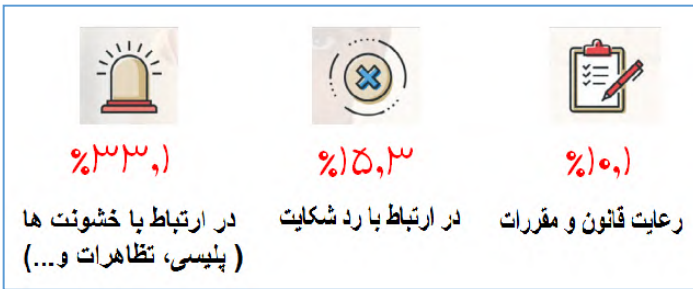
یا بر روی آزادی رفت و آمد مردم تأثیر می گذاشت. بیش از یک سوم این ارجاعات مربوط به اخلاقیات امنیتی و به ویژه انجام تحقیقات اداری است.

در چارچوب اختلاف بر سر راه اندازی اردوگاه کاله در اکتبر ۲۰۱۶، "مدافع حقوق" در منطقه حفاظت شده که براساس ماده ۵ قانون اضطراری، در ارتباط با ایجاد مناطق حفاظت یا ایمنی که در آن ها محل اقامت افراد تنظیم می شود، مداخله کرد. او برای حمایت از طرح یک سؤال اساسی در زمینه قانون اساسی در مورد مطابقت این ماده با قانون اساسی (قطعنامه ۲۰۱۷-۲۹۱)، نظرات خود را به شورای دولتی ارسال کرد. با تصمیم ۶ اکتبر ۲۰۱۷، شورای دولتی تصمیم گرفت که این درخواست را بپذیرد. در تاریخ ۱۱ ژانویه ۲۰۱۸ شورای قانون اساسی پیش از قانون ۱۱ جولای ۲۰۱۷، مقررات فوق را در قانون اساسی اعلام کرد و چنین نظر داد که با توجه به عدم تأسیس یک منطقه حفاظتی یا امنیتی به غیر از شرایط اضطراری برای اقامت افراد از سوی قانون گذار، دلائل ایجاد آن پذیرفته نشده است.

به موازات اقدامات انجام شده در چارچوب شرایط اضطراری، مدافع حقوق به صورتی جدی در زمینه قوانین مشترکی که در حوزه اقدامات اداری، محدودکننده حقوق و آزادی ها هستند نیز توجه داشته است. در دو نظر ارائه شده به پارلمان (نظرات ۱۷-۰۵ و ۱۷-۰۷)، مفاد قانون ۳۰ اکتبر ۲۰۱۷ در مورد تقویت امنیت داخلی و مبارزه با تروریسم، به وجود آوردن استثنای قانونی، تضعیف حاکمیت قانون دانسته شده و از سوی دیگر خواستار تعادل بین خواست های قانونی در زمینه امنیت و تضمین حفاظت از حقوق و آزادی ها شده است و از سوی دیگر، تعادل بین نقش قوه قضائیه و اقتدار اداری که در حال حاضر قدرت بیشتری به آن سپرده شده، مورد تأکید قرار گرفته است. همچنین اشاره شده است که در کنار قوانین کیفری و پرونده کیفری، قوانین اداری برای جلوگیری از تروریسم ایجاد شده است که در قانون امنیت داخلی نیز منعکس شده

است. این تغییرات قانونی قانون را به منطق سوءظن تبدیل می کند که افراد را گاهی حتی قبل از اینکه جرمی مرتکب و از تضمین های قضایی قانونی در امور کیفری بهره مند شوند گرفتار می سازد.

احترام به حقوق و آزادی ها به وسیله نیروهای امنیتی



ماهیت شکایات در حوزه اخلاق امنیتی

این بخش به تحلیل روابط پلیس و مردم به هنگام بررسی های هویتی اختصاص یافته است. نظرسنجی در مورد دسترسی به حقوق نشان می دهد اکثریت قریب به اتفاق مردم (۸۴ درصد) هرگز کنترل هویتی نشده اند. کنترل ها عمدتاً بر روی جوانان (۴۰ درصد) و به ویژه جوانان سیاه پوست، عرب و یا مراکشی صورت گرفته است به گونه ای که ۸۰ درصد اعلام کرده اند حداقل یک بار توسط پلیس مورد بازرسی قرار گرفته اند. دو موضوع اصلی نگرانی کار مدافع حقوق در این زمینه به شمار می رود: حفظ نظم و واکنش ضعیف به رفتار نژادپرستانه یا تبعیض آمیز.

حفظ نظم: اولویت پیشگیری

در اجرای ماده ۳۲ قانون سازمان از تاریخ ۲۹ مارس ۲۰۱۱، رئیس مجلس ملی، مدافع حقوق را به بررسی و انجام مطالعه ای بر روی پیامدهای دکترین و اجرای قانون حفظ نظم در فرانسه به وسیله نیروهای انتظامی با توجه به قوانین اخلاقی فراخوانده است. در پایان کار "مدافع حقوق" نشان داد که اجرای منظم تر قانون شرط لازم برای مدیریت صلح آمیز چنین عملیاتی است. اگر الزامات امنیتی مرتبط با سوءاستفاده هایی که در طول تظاهرات مشاهده می شود، نیازمند یک پاسخ قاطعانه قانونی باشد، اولویت باید با اقداماتی باشد که مانع و محدودکننده آزادی اعتراضات نشود. به علاوه، مدافع حقوق خاطر نشان می سازد که استفاده از برخی سلاحها در طی تظاهرات باید با در نظر گرفتن تنش هایی که این سلاحها ایجاد می کنند و صدمات جدی، حتی مرگومیر ناشی از آن، کنترل و محدود شود.



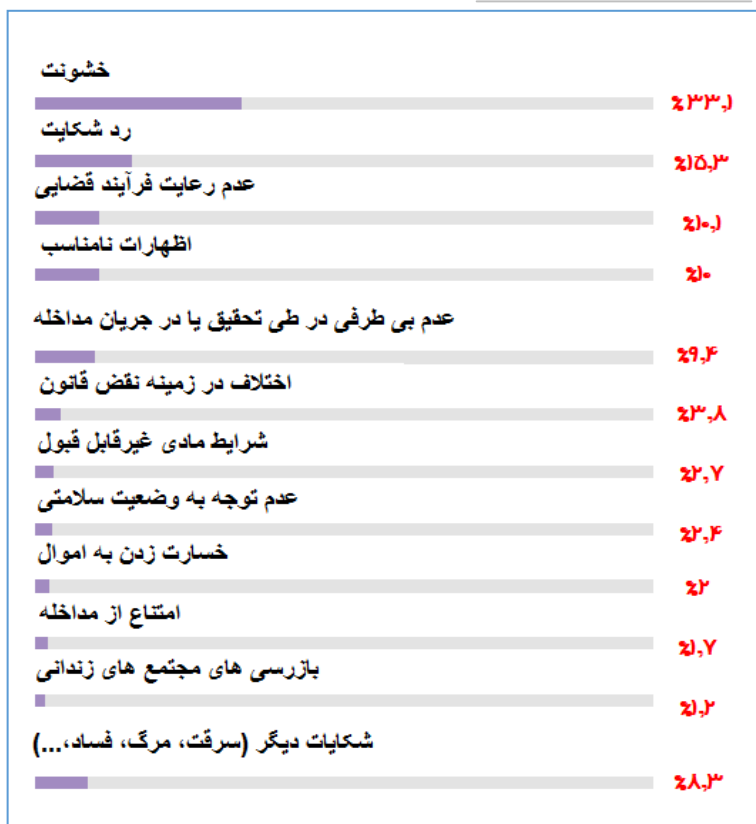
مدافع حقوق شرايطی را بررسی کرد که در آن نیروی پلیس از پرتاب گلوله دفاعی (LBD) به عنوان یک عامل بازدارنده در تفرقه تظاهراتی که علیه قانون کار برپا شده بود، استفاده کرد. یک ویدیو نشان می‌داد که نیروهای پلیس چندین معترض را در یک فاصله کوتاه با گلوله LBD 40X46 هدف قرار می‌دهد. تحقیق مدافع حقوق حاکی از آن بود که استفاده از این سلاح توسط پلیس، حتی به شیوه ای متقاعدکننده، نامناسب بوده است. به دلیل نقض مفاد ماده R. 43418 اصول اخلاقی پلیس ملی، مدافع حقوق اجرای اقدامات انضباطی علیه افسر پلیس (تصمیم ۲۰۱۷-۲۷۷) را توصیه کرد.

احترام به اصل بی طرفی

منشور اخلاقی پلیس و ژاندارم‌ها تحت اصول اساسی مانند بی طرفی و تشخیص درست است.

مدافع حقوق با ارجاع یک شکایت درمورد خانواده‌های کولی که در خیابان‌ها زندگی می‌کنند و نادیده گرفتن برخی دستورالعمل‌ها که به‌طور منظم درمورد آن‌ها اجرا نمی‌شود، به وزارت کشور لزوم رعایت بی طرفی از سوی سازمان‌های مجری قانون را به وزارت کشور یادآوری کرده است (تصمیم ۲۰۱۶-۳۱۹).

مدافع حقوق چند بار توسط مقامات انتظامی در نزدیکی محل‌های بشردوستانه به مهاجران کمک کرده است. او استفاده از گاز اشک آور علیه مردم در ورود به محل کمک‌های بشردوستانه (تصمیم‌گیری ۲۰۱۷-۱۷۱) را بررسی کرد.



توزیع زمینه‌های اصلی شکایت به مدافع حقوق در زمینه اخلاق امنیتی

رویکرد حفاظت از افشاگران: یک مهارت جدید در سال ۲۰۱۷

از آنجا که قانون ۹ دسامبر ۲۰۱۶، یک نظام حقوقی حفاظت از گزارش دهندگان را به وجود آورده است، مدافع حقوق مسئول حمایت از افرادی است که به موجب شرایط قانونی به مقامات صالح گزارش داده و کسب اطمینان از رعایت حقوق و آزادی‌های این افراد است.



در اول ژانویه ۲۰۱۸، همه اشخاص حقوقی تحت قانون عمومی و حقوق خصوصی با بیش از ۵۰ کارمند یا نماینده، ادارات دولتی، مناطق، ادارات، شهرداری ها با بیش از ۱۰ هزار نفر جمعیت، باید نظام گزارش داخلی خود را راه اندازی کنند.

بنابراین سال ۲۰۱۷ سال گذار بود که طی آن مدافع حقوق شرایطی را برای انجام مأموریت خود برای هدایت افشاگران و حفاظت از آنان در برابر پیامدهای منفی (اخراج، تحریم انضباطی، و غیره) احتمالی این اقدام فراهم آورده است.

مدافع حقوق، مسئول ارائه مشاوره به افشاگران در تمام مراحل رسیدگی به گزارش آن ها است. باید بتواند به آن ها کمک کند تا بر طبق روال قانونی، اشتباه نکنند. مدافع حقوق مجبور نیست درباره اعتبار گزارش آن ها تصمیم بگیرد.

مدافع حقوق برای توضیح رویکرد خود، یک راهنما را منتشر کرد که هدف آن پیشنهاد دادن راه های مداخله مدافعان منافع افشاگران است که قوانین قابل کاربرد را در زمینه افشاگران توضیح می دهد.

مدافع حقوق: رصدخانه اجتماع

مدافع حقوق از طریق ارجاعات و مطالعات انجام شده به ارزیابی میزان مشکلات شهروندان و سازوکارهای تبعیض آمیز در کار می پردازد.

پرسشنامه "دسترسی به حقوق" در سال ۲۰۱۶ با نمونه گیری تصادفی از ۵۱۱۷ نفر ۱۸ تا ۷۹ ساله ساکن پایتخت در نظر گرفته شده است که هدف آن ایجاد آگاهی بهتر در همه موارد چهار حوزه صلاحیت مدافع حقوق است: تبعیض، حقوق کودک، اخلاق نیروهای امنیتی و ارتباط بین خدمات عمومی و کاربران آن است. نتایج کمک می کند تا مخاطبانی را شناسایی کنید که برای ارتقای استفاده مؤثر از قانون و حقوق بایستی مورد توجه قرار گیرند.



پنج مورد نظرسنجی انجام شده در مورد دسترسی به حقوق در سال ۲۰۱۷ منتشر شد که عبارت‌اند از:

۱. دوره اول. روابط پلیس و مردم: بررسی هویت، ژانویه ۲۰۱۷
۲. دوره دوم. ارتباطات کاربران با خدمات عمومی: خطر عدم رعایت قوانین، مارس ۲۰۱۷

۳. دوره سوم. دهمین بارومتر ادراک تبعیض در استخدام، مطالعات و نتایج،

مارس ۲۰۱۷

۴. دوره چهارم. دسترسی به حقوق. دفاع از حقوق کودک در فرانسه، مه ۲۰۱۷

۵. دوره پنجم. دسترسی به حقوق. تبعیض در دسترسی به مسکن، دسامبر ۲۰۱۷

مدافع حقوق: یک بازیگر محلی برای پاسخگویی در سطح ملی

بازگرداندن حقوق افراد و ایجاد روابط اجتماعی بهتر و برابر، دو ستون اصلی اقدام مدافع حقوق هستند: حفاظت و احترام به حقوق از یک طرف و ترویج برابری در دسترسی به حقوق بشر از سوی دیگر.

نقش ۴۷۵ نماینده مدافع حقوق کاملاً ضروری است. این شبکه از داوطلبان، نزدیکی زیادی با مردم در شهرها و حتی فرانسویان خارج از کشور دارند و سرویس محلی رایگانی را برای پذیرش افراد که نیازمند دفاع از حقوقشان به خصوص آن‌هایی که به علت وضعیت انزوا، ناآرامی یا فاصله از خدمات عمومی، آسیب‌پذیر هستند را به وجود آورده است.

شبکه نمایندگان در قلب تحولات عمیق در روابط کاربر با ادارات قرار دارد. آن‌ها ۵۰۳۶۸ درخواست برای مداخله - پردازش شکایات و درخواست‌های اطلاعات دریافت کردند (۷۷٪ از پرونده‌های دریافت شده توسط موسسه). آن‌ها ۴۱۳۳۸ مورد را پردازش کرده‌اند که ۹۲/۷ درصد مربوط به روابط کاربران با خدمات عمومی است.

مناطق روستایی و مناطق دورافتاده شهری به طور فزاینده‌ای با انقباض فزاینده خدمات عمومی مواجه می‌شوند. حضور نمایندگان و استقرار نقاط کانونی در سراسر کشور (۸۳۶ نقطه پذیرش) اولین پاسخ واقعی اجتماعی برای افرادی است که بیشترین نیاز را برای

بازگرداندن گفتگو بین کاربران و خدمات عمومی، خنثی کردن درگیری‌ها و کمک و مشاوره دارند.

در اکتبر سال ۲۰۱۷ مدافع حقوق، دسترسی بی‌سابقه‌ای را به فعالیت‌های حقوقی برای ساکنان شهر تولوز سازمان‌دهی کرد. برای دو روز ۴۱ وکیل و مدیران مأمور از ستاد پاریس و نمایندگان محلی به دیدار مردم تولوز رفتند تا به تمام سؤالات آن‌ها پاسخ دهند.

کیوسک‌هایی در قلب شهر برپا شد که اجازه داد تقریباً ۱۲۰۰ نفر برای مسائل خود درمورد موقعیت شخصی یا ارائه پرونده‌هایی درباره اختلاف با یک دستگاه اداری یا به‌سادگی برای به‌دست آوردن اطلاعات مفیدی درمورد حقوقشان کمک و مشاوره بگیرند.

نماینده‌ها: پذیرش افراد در سراسر کشور و همراهی برای دفاع از حقوق آن‌ها

ماده ۳۷ قانون اساسی به مدافع حقوق اجازه می‌دهد "در سراسر کشور با استفاده از اختیارات خود نمایندگانی را تعیین کند که می‌توانند در محدوده جغرافیایی خود شکایات مطرح شده را بررسی کنند و در حل و فصل ادعاها ایفای نقش کنند."

در سال ۲۰۱۷، نهاد مدافع حقوق با داشتن ۴۷۵ نماینده‌گی در مقایسه با دیگر نهادهای خارجی، تنها نهادی است که نماینده‌گی‌های آن توسط شبکه‌ای از داوطلبان در مناصب رسمی استقرار یافته و از این طریق ارتباط بسیار نزدیکی با مردم در داخل و حتی فرانسوی‌های خارج از کشور برقرار کرده است.

نزدیکی (در دسترس بودن)

نماینده‌گی‌ها زمینه‌های خدمات محلی رایگان را برای پذیرش همه کسانی که مشکلی در ارتباط با دفاع از حقوق خود دارند و به‌ویژه کسانی که به دلیل انزوا، ناآرامی یا دوری مسافت آسیب‌پذیرتر هستند، فراهم آورده است. برای پاسخ به این نیاز و نگرانی درمورد در دسترس بودن و حضور در مناطق روستایی و برخی از مناطق دورافتاده در کلان‌شهرها که با کاهش خدمات عمومی روبه‌رو هستند، یک توافقنامه مشترک در نوامبر سال ۲۰۱۵ با دفتر کمیساریای عالی برابری حقوق مناطق (CGET) منعقد شد که شبکه مدافع حقوق را در دو منطقه ساوواوی علیا و لوزر مستقر کرد و بعد از آن در ۶۲ مرکز خدمات عمومی (MSAP) دیگر در سراسر کشور به ارائه خدمت پرداختند. طی دو سال گذشته، حضور نمایندگان در زندان‌ها به‌طور قابل توجهی تقویت شده است. از آن زمان، ۱۴۹ نماینده در تمامی این مؤسسات، از جمله ۶ مرکز جوانان درگیر کار هستند. جزوه‌ای از مدافع حقوق تحت عنوان "تضمین حقوق شما حین بازداشت" که هر سال در ۹۵۰۰۰ نسخه چاپ می‌شود، اکنون به هر شخصی که در زمان ورود به زندان بازداشت شده است، داده می‌شود. برای رسیدن به هدف دسترسی به حقوق برای همه، اکثریت نمایندگان درحال حاضر دفاتر خود را در چندین محل اقامت حفظ می‌کنند (مجموعاً ۸۳۶).

توزیع نمایندگی‌ها براساس انواع مختلف ترتیبات پذیرش در سال ۲۰۱۷

۱۷۳	زندان‌ها
۱۷۱	خانه عدالت و قانون
۱۷۰	مقامات محلی
۹۸	استان‌ها
۸۲	نقاط دسترسی به قانون
۸۱	زیرمجموعه‌های استانی
۶۱	مراکز خدمات عمومی

راهنمایی های اولیه

پیش از آنکه مشخص شود آیا درخواست یا شکایت مطرح شده در حوزه صلاحیت مدافع حقوق قرار دارد یا خیر؛ نمایندگی ها کارشناسی را برای گوش فرادادن به ارباب رجوع تعیین می کنند تا آنهایی که اغلب با پیچیدگی دستگاه های اداری روبه رو هستند را راهنمایی کنند. از طریق این وظیفه اساسی، مدافع حقوق در بهبود دسترسی به حقوق بشر مشارکت دارد.

پردازش محلی درخواست های دریافت شده توسط نمایندگان در سال ۲۰۱۷

شکایات	۳۸۴۱۳	۵۴٪
در ارتباط با خدمات عمومی	۳۷۰۱۶	۹۲٫۷٪
مبارزه با تبعیض	۱۶۸۵	۴٫۲٪
دفاع از حقوق کودکان	۱۰۲۵	۲٫۶٪
اخلاق امنیتی	۲۱۴	۰٫۵٪
اعلامات	۳۲۳۰۵	۴۶٪
در ارتباط با خدمات عمومی	۲۱۰۰۵	۶۵٪
مبارزه با تبعیض	۱۰۲۹	۳٫۲٪
دفاع از حقوق کودکان	۷۷۴	۲٫۴٪
اخلاق امنیتی	۱۶۲	۰٫۵٪
دیگر درخواست ها	۹۳۳۵	۲۸٫۹٪
مجموع ارجاعات پردازش شده محلی	۷۰۷۱۸	۱۰۰٪

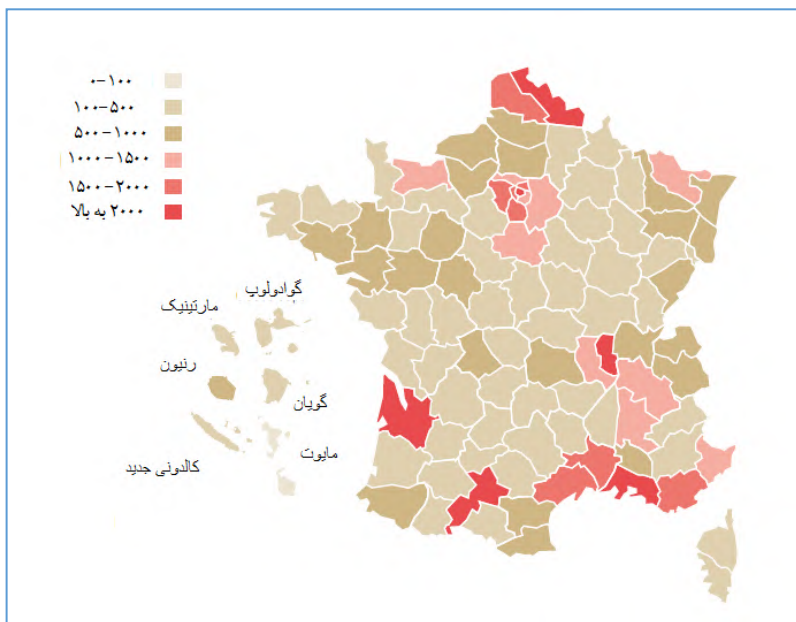
* شایان ذکر است که جمع کل برابر تعداد کل شکایات دریافت شده نیست، به ویژه به دلیل پرونده های چند موضوعه

حضور سرزمینی نمایندگان باید نیازهای رو به رشد را برآورده کند. این رویه در سه سال گذشته به طور قابل توجهی تقویت شده (۱۰۲ نمایندگی دیگر، از جمله در خارج از کشور)

که نشان‌دهنده وجود یک شبکه کارآمد براساس مهارت‌های عمومی نمایندگان و کارشناسان دفتر مرکزی است.

تنوع مخاطبان و محیط مورد رسیدگی نیز توجیه می‌کند که نمایندگان روش‌های سازگار با شرایط را اجرا کنند. در وهله اول، این خدمات اجتماعی عمومی است که بیشترین متقاضی و درخواست را دارد و نمایندگان مجبورند بیشترین توجه را به آن معطوف کنند.

شبکه نمایندگان از ارتباط با مخاطبان خاص نیز بهره می‌برند: واسطه‌ها، مدیران کنترل کیفیت و... جلسات منظمی با خبرنگاران برگزار می‌شود تا روابطی مبتنی بر اعتماد ایجاد شود. این نزدیکی باعث می‌شود که در تعداد زیادی از موارد، پاسخ‌های سریع، خوب و اغلب مثبتی به‌دست آید.



تعداد شکایات و اطلاعات دریافت شده توسط نمایندگی‌ها به تفکیک استان‌ها در سال ۲۰۱۷

سفیران جوان حقوق مدنی برای کودکان یا برابری (JADE): یک برنامه

از سوی جوانان برای جوانان

این سفیران با کودکان و نوجوانان در دبیرستان یا کالجها ارتباط برقرار می‌کنند و همچنین در بیمارستان‌ها یا در کار حفاظت قضایی از جوانان مداخله می‌کند. این برنامه به طور گسترده‌ای در مدت چهار سال با استفاده از ۴۸ تا ۱۰۲ سفیر جدید برای سال تحصیلی ۲۰۱۶-۲۰۱۷ به اجرا در آمد. در طول این سال تحصیلی، سفیران جوان، آگاهی ۲۷۶،۴۴ کودک و نوجوان را نسبت به حقوق خود و مبارزه با تبعیض ارتقا دادند. همچنین موجب مشارکت آن‌ها در ۷۶ رویداد عمومی شدند که در مجموع ۷ هزار نفر را پوشش داد.

آموزش حقوق - قانون چیست؟

مدافع حقوق در سپتامبر ۲۰۱۷ یک برنامه آموزشی برای کودکان و نوجوانان در مورد

حقوق راه‌اندازی کرد. هدف افزایش

آگاهی آنان از حقوق و تشویق به

یادگیری در مورد تحلیل مسائل مهم

از طریق موضوعات مبتنی بر حقوق

است. از این رو جوانان دعوت

می‌شوند تا با کمک ناظران

سؤالاتی نظیر: قانون چیست؟ چه

کسی قانون را به وجود می‌آورد؟ آیا

همه در برابر قانون برابرند؟ را مطرح

کنند.



برگه‌های آموزشی برای همه در یک وبسایت اختصاصی در دسترس هستند و می‌توانند برای تسهیل جلسات آگاهی برای کودکان ۶ تا ۱۱ ساله و بیش از ۱۲ ساله استفاده شوند.

مدافع حقوق به روایت اعداد



۹۳,۳۷۱

پرونده‌های شکایات



۵۱,۰۶۹

تماس‌های تلفنی با سازمان



۱۷

ارجاعات اداری



٪۷,۸

افزایش شکایات در سال ۲۰۱۷

بیش از ۱۴۰,۰۰۰ درخواست مداخله یا مشاوره



۱,۱۲۸,۴۶۹

بازدید کنندگان از پایگاه اینترنتی در سال ۲۰۱۷

افزایش ۷٪ نسبت به سال ۲۰۱۶



۸۳۶

مراکز پذیرش در سراسر کشور



۳

کالج‌های مشورتی تشکیل شده از شخصیت‌های

صلاحیت‌دار - ۱۲ بار تشکیل جلسه



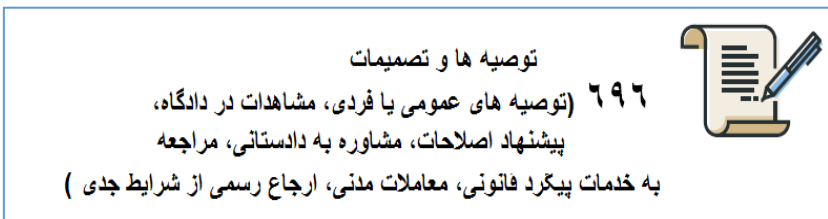
۸

کمیته گفتگو

۱۷ تشکیل جلسه اعضاء با جامعه مدنی



تماس‌های مستمر با مردم و جامعه مدنی



یک تخصص به رسمیت شناخته شده



یک تیم در خدمت حقوق و آزادی‌ها

ارجاعات ۲۰۱۷: دفتر مرکزی و نمایندگی‌ها

	۲۰۱۶	۲۰۱۷	تغییر
ارتباط با روابط عمومی	۴۵۱۱۳	۵۰۵۰۶	%۱۲,۱
دفاع از حقوق کودکان	۲۶۱۱	۲۹۵۹	%۱۳,۳
مبارزه با تبعیضات	۵۲۰۳	۵۴۰۵	%۳,۹
رفتار امنیتی	۱۲۲۵	۱۲۲۸	%۰,۲
رویکرد و محافظت از افشاگران		۷۱	
دسترسی به حقوق مدنی	۳۵۵۰۴	۳۵۵۴۵	%۰,۱

فهرست منابع

1. <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports-annuels/2018/04/rapport-annuel-dactivite-2017>
2. https://www.brest.fr/fileadmin/Documents/publications/defenseurs_droits/Plaq-Inst-num-BD_copie.pdf
3. <https://www.cairn.info/revue-regards-2015-1-page-137.htm>
4. <http://www2.assemblee-nationale.fr/decouvrir-l-assemblee/role-et-pouvoirs-de-l-assemblee-nationale/les-institutions-francaises-generalites/le-defenseur-des-droits>
5. <https://www.nouvelobs.com/politique/20170623.AFP5857/le-defenseur-des-droits-critique-le-projet-de-loi-antiterroriste.html>
6. <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/communique-de-presse/2018/04/avis-du-defenseur-des-droits-relatif-a-la-generalisation-des-box>
7. <https://www.voaafrique.com/a/le-defenseur-des-droits-critique-le-projet-de-loi-sur-l-immigration-en-france/4265752.html>
8. <https://francais.rt.com/france/46629-defenseur-droits-jacques-toubon-critique-collomb>
9. <http://www.lavoixdunord.fr/181887/article/2017-06-22/la-maire-de-calais-critique-les-recommandations-du-defenseur-des-droits>

گزارش پژوهشی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نشانی: تهران، خیابان طالقانی، تقاطع سپهبد قری
سازمان بازرسی کل کشور، طبقه ششم

شماره تماس: ۶۱۶۶۳۰۷

نشانی الکترونیک: bazrasi.research@136.ir

www.bazresi.ir