

گزارش پروشی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

۱۱۷

گزارش سالانه وفاقى محتسب؛
آمبودزمان فدرال پاكستان
در سال ۲۰۱۷

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران
قوه قضائیه
سازمان بازرسی کل کشور

گزارش پژوهشی

سال یازدهم، شماره ۱۱۷، بهمن ۱۳۹۷

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

نام گزارش: گزارش سالانه وفاقی محتسب؛ آموذزمان فدرال پاکستان در سال ۲۰۱۷

نویسنده: دکتر محمدجواد حق‌شناس

شمارگان: ۳۰۰

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: بهمن 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..... | مقدمه..... |
| ۸..... | فصل اول: دریافت، ثبت و رسیدگی به شکایات..... |
| ۱۲..... | فصل دوم: سیستم اطلاعات مدیریت شکایات..... |
| ۱۵..... | فصل سوم: اصلاحات اداری..... |
| ۱۹..... | فصل چهارم: ارتقای ظرفیت..... |
| ۲۳..... | فصل پنجم: مروری بر سال ۲۰۱۷..... |
| ۲۸..... | فصل ششم: حجم شکایات علیه سازمان‌های بزرگ و علل آن‌ها..... |
| ۳۲..... | فصل هفتم: پذیرش و اجرای قوانین..... |
| ۳۵..... | فصل هشتم: اجرای طرح‌های ویژه..... |
| ۴۲..... | فصل نهم: حل و فصل شکایات در سطح منطقه‌ای..... |
| ۴۴..... | فصل دهم: تقویت سیستم حل و فصل درخواست‌های تجدیدنظر..... |
| ۴۶..... | فصل یازدهم: حقوق کودکان/ فعالیت‌های کمیسیونر ملی کودکان..... |
| ۴۸..... | فصل دوازدهم: مجمع آموذزمان پاکستان..... |
| ۵۰..... | فصل سیزدهم: پوشش رسانه‌ای..... |
| ۵۱..... | فصل چهاردهم: ارتباطات بین‌المللی..... |
| ۵۷..... | فصل پانزدهم: طرح‌های آتی..... |

اشاره

پاکستان در زمره کشورهای پیشرو در تأسیس نهادهای آمبودزمانی در سطح آسیا محسوب می‌شود. این کشور یکی از بنیان‌گذاران انجمن آمبودزمان آسیایی بوده و تعاملات خوبی با انجمن آمبودزمان بین‌المللی دارد. در این کشور آمبودزمان‌های مختلفی مشغول فعالیت هستند که مهم‌ترین آن‌ها، آمبودزمان فدرال است که با عنوان وفاقی محتسب شناخته می‌شود. به‌طور کلی مأموریت وفاقی محتسب، دریافت شکایات مردم از مأموران دولتی و دستگاه‌های اجرایی و رسیدگی به این شکایات است. به‌منظور انجام بهینه این مأموریت، وفاقی محتسب در سال‌های گذشته ابتکارات متعددی را در دستور کار قرار داده که باعث بهبود عملکرد آن شده است.

در گزارش حاضر که ترجمه گزارش سالانه این نهاد در سال ۲۰۱۷ است علاوه بر معرفی وفاقی محتسب، مجموعه فعالیت‌ها، اقدامات و سازوکارهای رسیدگی به شکایات مردمی توسط وفاقی محتسب و برنامه‌ها و طرح‌های در دست اجرای آن معرفی شده است.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

مقدمه

دفتر وفاقی محتسب که آموذزمان فدرال پاکستان محسوب می‌شود براساس فرمان شماره ۱ رئیس‌جمهور مورخ ۱۴ ژانویه ۱۹۸۳ تأسیس شد. طبق بند ۲۸ این فرمان آموذزمان موظف است هر سه ماه یک‌بار نتایج فعالیت خود را به رئیس‌جمهور ارائه کند.

رئیس فعلی آموذزمان پاکستان، سید طاہر شہباز است که به‌عنوان هفتمین رئیس آموذزمان، در ۲۱ ژوئیه ۲۰۱۷ سوگند یاد کرد. وی رئیس آموذزمان آسیایی (AOA) نیز هست.

فصل اول: دریافت، ثبت و رسیدگی به شکایات

مأموریت دفتر وفاقی محتسب تعیین، تحقیق، جبران و اصلاح هرگونه بی‌عدالتی در حق شهروندان به دلیل سوء جریان در سازمان‌های فدرال است. هر شخصی که از هرگونه فعل یا ترک فعل سازمان‌های دولت فدرال آسیب‌دیده باشد، می‌تواند به وفاقی محتسب شکایت کند. روند رسیدگی به شکایت بسیار ساده و آسان است. شکایت را می‌توان به صورت آنلاین ثبت کرد یا به صورت دستی یا با استفاده از پست معمولی، خدمات پیک، فکس یا ایمیل به زبان انگلیسی یا اردو ارسال کرد. وفاقی محتسب صلاحیت رسیدگی به شکایات از تمامی سازمان‌هایی که بخشی از سهام آن‌ها متعلق به دولت فدرال است یا دولت فدرال مجوز آن‌ها را صادر کرده و در روزنامه رسمی اعلام شده را دارد. باین‌حال، مسائل مربوط به امور دفاعی و خارجی، موضوعات مرتبط با صلاحیت دادگاه‌ها و موارد مربوط به خدمات کارمندان در سازمان، خارج از حوزه صلاحیت وفاقی محتسب است.

برای رسیدگی بهتر به شکایت توسط دبیرخانه وفاقی محتسب، در صورت امکان انتظار می‌رود شکایت با سوگندنامه (در قالب فرم A) همراه باشد. در صورتی که شکایت فاقد سوگندنامه باشد، باید دارای مستندات ذیل باشد:

- اتهامات مندرج در شکایت برای شناسایی و پذیرش آن صحیح و واقعی باشد؛
- قبلاً هیچ شکایتی با این موضوع در دفتر مرکزی یا دفاتر منطقه‌ای ثبت نشده باشد؛

- هیچ نوع دادخواهی، دادخواست، درخواست تجدیدنظر یا سایر رسیدگی‌های قضایی در ارتباط با موضوع شکایت در هیچ دادگاه، محکمه یا هیئت منصفه‌ای مطرح نشده باشد.

به‌منظور رسیدگی مؤثرتر به شکایت، دبیرخانه وفاقی محتسب به سیستم اطلاعات مدیریت شکایات تجهیز شده است. مسئول ثبت شکایات با استفاده از این سیستم به هر شکایت یک شماره اختصاص می‌دهد. این امکانات هم در دفتر مرکزی و هم در دفاتر منطقه‌ای وجود دارد. اقداماتی که درباره هر شکایت می‌تواند انجام شود، عبارت‌اند از:

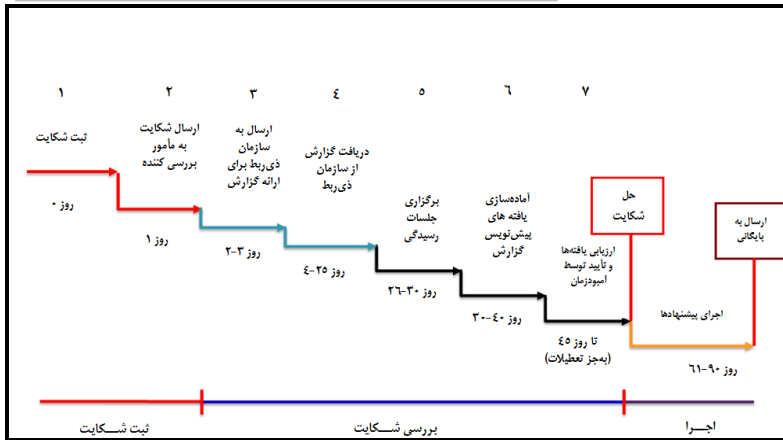
۱. ثبت و بررسی اولیه: مسئول ثبت، نکات اصلی شکایت را بررسی و کدهای مختلف سوء جریان را در سیستم اطلاعات مدیریت شکایات مشخص می‌کند و به‌این ترتیب فرم B را تکمیل می‌کند. این فرم برای تأیید وفاقی محتسب ظرف ۲۴ ساعت به مقام ذی‌ربط ارسال می‌شود. برای هر شکایت، نامه قدردانی نیز توسط ثبت‌کننده برای اطلاع شاکیان صادر می‌شود.
۲. رد شکایت در بدو رسیدگی: در صورتی که شکایتی در بدو رسیدگی رد شود، مسئول ثبت باید شاکی را از دلایل رد آن مطلع نموده و پرونده را به مسئول ثبت ارسال کند.

۳. تحقیق: در صورت پذیرش شکایت، بازرس مربوطه به تحقیق درباره آن می‌پردازد که این تحقیق شامل موارد زیر است:

- درخواست ارائه گزارش از سازمان مربوطه؛
- دریافت جوابیه آن سازمان؛
- دریافت پاسخ شاکی به جوابیه دستگاه؛
- برگزاری جلسه یا جلسات رسیدگی؛
- انجام بازرسی در محل (در صورت لزوم)؛
- تهیه پیش‌نویس یافته‌ها و
- ارائه پیش‌نویس یافته‌ها برای تأیید وفاقى محتسب.

۴. ارزیابی یافته‌ها: یافته‌ها توسط مأمور مربوطه، نهایی شده و قبل از ارسال آن‌ها به وفاقى محتسب به مأمور ارزیابی‌کننده داده می‌شود. فرایند ارزیابی، معیار کیفیت و یکنواختی یافته‌ها را تضمین می‌کند.

۵. رسیدگی نهایی: پس از تأیید وفاقى محتسب، یافته‌ها برای اطلاع به شکایت‌کننده و برای اطلاع و اجرا به آن سازمان ارسال می‌شوند. با توجه به قانون اصلاحات نهادی آمبودزمان فدرال مورخ ۲۰۱۳، وفاقى محتسب باید ظرف ۶۰ روز به شکایت رسیدگی کند. جدول زمانی رسیدگی به شکایت به شرح زیر است:



جدول زمانی رسیدگی به شکایات

۶. تجدیدنظر: اگر شاکی یا سازمان از یافته ها راضی نباشند، می توانند ظرف ۳۰ روز از زمان دریافت یافته ها درخواست تجدیدنظر خود را به وفاقی محتسب ارسال نمایند. وفاقی محتسب باید ظرف ۴۵ روز نتیجه درخواست را اعلام کند. در حال حاضر وفاقی محتسب خودش به درخواست های تجدیدنظر رسیدگی می کند.
۷. اعتراض: اگر شاکی یا سازمان از یافته ها راضی نباشند یا درخواست تجدیدنظر رد شود، براساس قانون اصلاحات نهادی آموذزمان فدرال ۲۰۱۳ درخواست اعتراضی به رئیس جمهور پاکستان ارسال می شود. رئیس جمهور ظرف ۹۰ روز از ثبت اعتراض به آن رسیدگی می کند. یک قاضی بازنشسته دیوان عالی به عنوان مشاور حقوقی، در رسیدگی به این اعتراض ها به رییس جمهور کمک می کند.
۸. اجرای یافته ها: یافته های قابل اجرا به همراه توصیه ها و زمان بندی تعیین شده برای اجرا، به سازمان ارسال می شود و سازمان باید گزارش اجرا را به

دبیرخانه وفاقی محتسب ارسال کند. زمانی که اجرای پیشنهادهای توسط سازمان گزارش شود پرونده مختومه می‌شود.

۹. سرپیچی از توصیه‌های آمبودزمان: اگر سازمانی توصیه‌ها را اجرا نکند، وفاقی محتسب می‌تواند به دادگاه مراجعه یا گزارش سرپیچی را به رئیس‌جمهور پاکستان جهت اقدام ارسال کند.

فصل دوم: سیستم اطلاعات مدیریت شکایات

سیستم اطلاعات مدیریت شکایات (CMIS) در سال ۲۰۰۵ توسط دبیرخانه وفاقی محتسب مستقر و به‌طور رسمی در ژوئیه ۲۰۰۷ ذیل برنامه دسترسی به عدالت کیفری راه‌اندازی شد. این سیستم پیشرفته، به‌طور قابل‌توجهی به عملکرد مؤثر دبیرخانه کمک می‌کند. این سیستم با توجه به الزامات مربوط به ثبت و بررسی سریع و رسیدگی بهتر به شکایات برای تصمیم‌گیری توسط وفاقی محتسب به تدریج بهبود یافته است.

در این سیستم شکایات را می‌توان به‌صورت آنلاین با استفاده از لینک مستقیمی که در وبسایت وفاقی ارائه شده ثبت نمود. شکایات کتبی به‌صورت جداگانه در این سیستم ثبت می‌شود که دارای یک سازوکاری نظارتی قوی است به این معنا که ردگیری شکایات را در تمامی مراحل رسیدگی، بررسی، ارزیابی یافته‌ها و تأیید امکان‌پذیر می‌کند و درنهایت یافته‌ها را به شکایت‌کننده و سازمان مربوط اعلام می‌کند. جدول زمانی نیز به‌دقت توسط این سیستم پایش می‌شود تا میزان پایبندی به مقررات تأیید شود. این سیستم همچنین اعلامیه‌های مربوط به رسیدگی یا تعویق رسیدگی را به شاکیان و سازمان‌ها ارسال و یافته‌ها را مدون و اختصاره‌های مربوط به انجام نشدن پیشنهادهای وفاقی محتسب را به سازمان‌ها ارسال می‌کند. اخیراً سیستم هشدار پیام کوتاه (SMS) نیز از طریق این سیستم ارائه شده است. پیام‌های کوتاه به‌صورت خودکار توسط سیستم تولید و جهت اطلاع شاکیان از موارد ذیل به تلفن همراه آن‌ها ارسال می‌شود:

- ثبت شکایت؛
- زمان بندی رسیدگی به آن؛
- رسیدگی به شکایت و
- ارسال یافته‌ها به سازمان‌ها و شاکیان.

از طریق سیستم اطلاعات مدیریت شکایت، حجم کار و عملکرد مأموران ثبت کننده، بازرسان و ارزیابی کنندگان از نزدیک مورد نظارت قرار می‌گیرد. این سیستم میزان شکایات از هر کارمند بازرسی را در زمان‌های مختلف نشان می‌دهد. این سیستم بر دو طرح مهم دیگر نیز نظارت می‌کند: «سیستم حل شکایات تبلیغاتی»^۱ و «سیستم حل شکایات فوری»^۲. شرح مختصری از این دو طرح در این گزارش آمده است. دبیرخانه وفاقی محتسب، خدمات این سیستم را به دفاتر آموذمان مالیاتی و آموذمان محافظت از زنان در مقابل آزار و اذیت در محل کار گسترش داده است. خدمات این مرکز برای اداره ولایات پنجاب و خیبر پختونخوا نیز فراهم شده است.

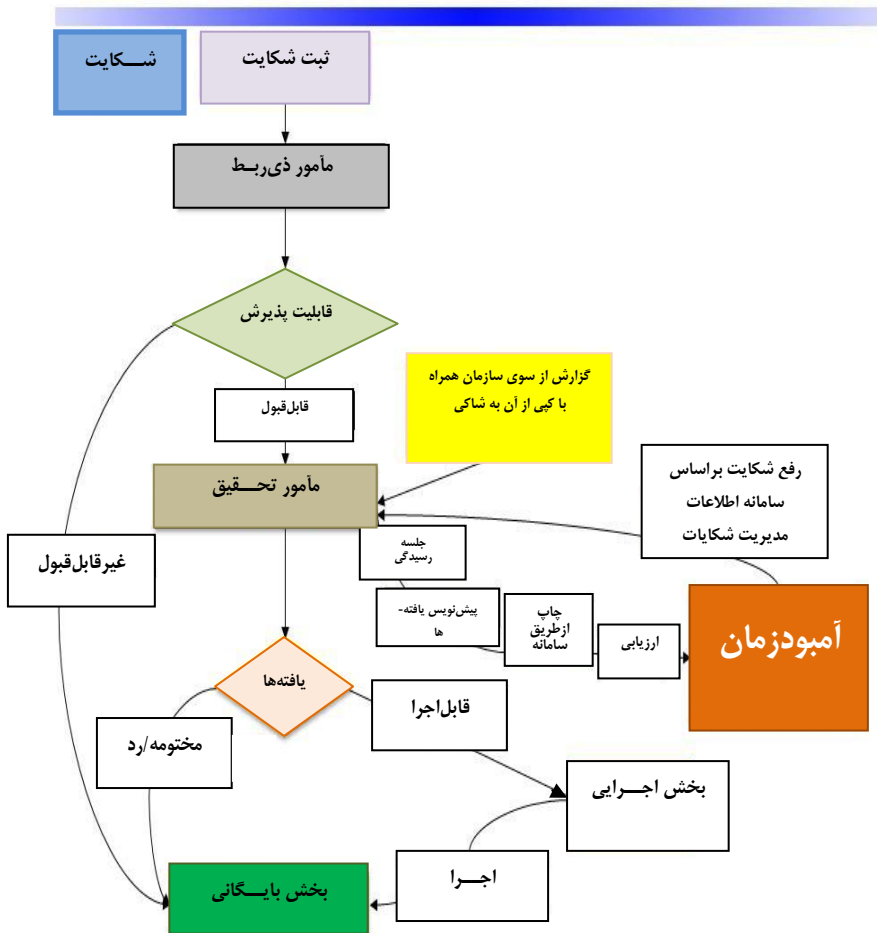
ویژگی مهم دیگری در سال گذشته به این سیستم اضافه شد که از طریق آن وفاقی محتسب ارتباط جداگانه‌ای را با سازمان‌های دولتی مختلف با هدف انتقال برخط شکایات دریافت شده و اختاریه‌های مربوط به رسیدگی برقرار نمود با این هدف که ارتباط سریع بین شکایت کنندگان و سازمان‌ها توسعه یابد. تاکنون ۱۸۸ سازمان فدرال به این سیستم وصل شده‌اند و در ماه‌های آینده، ۳۷ سازمان دیگر به آن وصل خواهند شد تا رسیدگی به شکایات در سازمان‌های مرتبط تسریع شود.

در چند سال گذشته به دلیل استفاده روزافزون از فناوری اطلاعات تعداد شکایات برخط افزایش چشمگیری داشته است. در سال تهیه این گزارش، تعداد ۹/۳۸۶ شکایت به صورت برخط ثبت شده که کمی بیش از ۱۱ درصد کل شکایات دریافت شده توسط

1. The Outreach Complaint Resolution System
2. Instant Complaint Resolution System

وفاقی محتسب را تشکیل می‌دهد. این درصد در سال‌های آینده افزایش خواهد یافت. نمودار زیر نشان‌دهنده سیستم نظارت بر ثبت، بررسی، رسیدگی و اجرای شکایات از طریق این سیستم است:

فرآیند بازرسی آمبودزمان فدرال



فصل سوم: اصلاحات اداری

وفاقی محتسب اولین نهاد در نوع خود و عامل تشکیل بسیاری دیگر از نهادهای مشابه در سال‌های بعد با عملکرد تخصصی در سطح فدرال و استانی بود. وفاقی محتسب یک نهاد شبه قضایی است که از زمان تأسیس آن در سال ۱۹۸۳ به شهروندان فقیر پاکستان کمک کرده است. وفاقی محتسب خدمات خود را از طریق دفاتر منطقه‌ای آن واقع در لاهور، کراچی، پیشاور، خان، مولتان، فیصل آباد، گجرانوالا، حیدرآباد، سوکار، کوئته و سوات و دفتر مرکزی خود در اسلام‌آباد ارائه می‌دهد.

وفاقی محتسب در طول سه دهه گذشته هرساله به هزاران شکایت رسیدگی کرده است. دستیابی به این هدف با کمک بخش اداری این دبیرخانه به دست آمده است. بخش اداری نیروی انسانی موردنیاز این اداره را فراهم کرده است.

به منظور ارتقاء مهارت‌ها و افزایش توانمندی کارکنان وفاقی محتسب، امسال نیز دوره‌های آموزشی، برنامه‌ریزی شد. با هدف ارتقاء ارائه خدمات عمومی و همچنین کاهش نواقص در نحوه عملکرد این دفتر، جدیدترین و جامع‌ترین روش‌های عملیاتی استاندارد (SOP) تدوین شد. علاوه بر این، SOP به منظور تقویت کمک‌های اولیه مانند پیشگیری از حادثه آتش‌سوزی، حوادث امنیتی، انتظامی و غیره و واکنش به آن‌ها توسعه یافت.

در تابستان سال ۲۰۱۷، دستگاه‌های توزیع آب شرب به همراه لیوان یک‌بارمصرف، پنکه‌های دیواری و تجهیزات مخصوص نشستن به همراه نیمکت‌های جدید برای راحتی شاکیان در تمامی طبقات آموذزمان به کار گرفته شد.

یک مرکز پاسخگویی مجهز به کلیه امکانات مربوطه در ورودی ساختمان وفاقی محتسب برای ارائه کمک، راهنمایی و تسهیل کار برای شاکیان و نمایندگان سازمان‌های مراجعه‌کننده تأسیس شده است.

نمازخانه وفاقی محتسب نیز به طور کامل مرمت شد. این نمازخانه شاهد گردهمایی باشکوه کارکنان، شاکیان و همچنین نمایندگان سازمان‌های مختلف در نماز جمعه است که برای شرکت در جلسات رسیدگی به پرونده‌های خود حضور پیدا می‌کنند. براساس بخشنامه وفاقی محتسب، کمیته‌ای متشکل از کارکنان ارشد این نهاد به منظور حذف موانع و ناهنجاری‌ها در قوانین مربوط به خدمات وفاقی محتسب، که در سال ۲۰۰۹ به صورت رسمی اعلام شد، تشکیل گردید. پس از یک تحلیل دقیق و مشورت با تمام ذینفعان مربوطه، این کمیته به اتفاق آراء اصلاحیه‌هایی را در قوانین مذکور پیشنهاد نمود. این اصلاحات که مورد تأیید وفاقی محتسب قرار گرفت، قبل از اطلاع‌رسانی برای ارزیابی و تأیید به بخش حقوقی و کفیری ارسال شد.

ترویج شفافیت و به موقع بودن

ترویج شفافیت و به موقع بودن کارکنان، سنگ بنای مدیریت کارآمد است. این نیز به اسناد زمینه‌ای ضروری از جمله فهرست سوابق اعلامی بستگی دارد. بخش اداری فهرست سوابق موقتی را ارائه کرده و در حال نهایی کردن این فهرست براساس رویه الزامی ذیل قوانین مربوطه است.

ایجاد محیط دولت الکترونیک

تردیدی درباره این واقعیت که دولت باید از فن آوری اطلاعات و ارتباطات استفاده کند، وجود ندارد. به طور کلی این موضوع که فناوری اطلاعات و ارتباطات، باعث ترویج حکمرانی خوب و دولت پاک می‌شود، مورد تأیید قرار گرفته است. وفاقی محتسب در حال ایجاد یک محیط دولت الکترونیک است که دارای کفایت لازم باشد. پیاده‌سازی ICT در وفاقی محتسب موجب بهبود بیشتر اثربخشی و خدمات آن خواهد

شد و به دلیل ارتقای شفافیت و پاسخگویی، اعتماد شاکیان به وفاقی محتسب را افزایش می‌دهد.

وضعیت بودجه

تمامی فعالیت‌های مندرج در این گزارش از طریق تأمین منابع کافی توسط دولت و مدیریت آن با پیروی از اصول صلاحیت مالی توسط وفاقی محتسب انجام شده است. به منظور دستیابی به مأموریت‌های محوله به هر سازمان، توسعه منابع انسانی پدیده‌ای رایج و تأیید شده است. در نتیجه، نیازهای اساسی منابع انسانی باید برآورده شود که اختصاص منابع مالی یکی از الزامات مهم آن است. لذا، وفاقی محتسب امسال توجه ویژه‌ای به این جنبه داشته است.

تدابیر لازم برای تضمین کفایت مالی

بودجه اختصاص یافته به وفاقی محتسب و دفاتر منطقه‌ای آن بالغ بر ۶۷۰ میلیون روپیه است. با این حال هزینه‌های این نهاد بیش از این بوده است. اگرچه وفاقی محتسب استقلال مالی کاملی دارد اما نظارت‌های اعمالی از طرف دولت به سختی مورد تأیید قرار می‌گیرد. گزارش‌های حسابرسی سال‌های گذشته نشان‌دهنده این ادعا است. در حسابرسی وفاقی محتسب که توسط حسابرس عمومی پاکستان انجام شده به هیچ نقض قوانین و مقرراتی اشاره نشده است. با این حال، توصیه‌های ارائه شده توسط حسابرس به دقت رعایت شده است. با مشارکت وفاقی محتسب، بازتحلیل وضعیت حسابرسی از سال‌های ۱۹۸۴ تا ۲۰۱۴ با هدف کارآمدسازی بیشتر موضوعات مالی انجام شده است.

نظارت داخلی

به دنبال دستور حسابرس کل، وفاقی محتسب از طریق حسابرسی سالانه داخلی، نظارت مالی سخت گیرانه‌ای بر دفاتر منطقه‌ای خود اعمال نموده است. حسابرسی داخلی وفاقی محتسب و دفاتر منطقه‌ای آن تا سال ۲۰۱۷ انجام شد.

مسائل مالی دیگر

در وفاقی محتسب، تمام تعهدات مالی مربوطه ذیل بسته مساعدت نخست‌وزیری شفاف شده و براساس این قوانین، تسهیلات قابل قبولی به خانواده‌های کارمندان متوفی ارائه شده است. علاوه بر این، تمام پرونده‌های مستمری مربوط به این دبیرخانه نیز شفاف شده است. مدیرکل به عنوان یک رئیس همراه با حسابدار کل به عنوان نایب‌رئیس برای شفافیت سریع و به موقع پرونده‌های مستمری کارکنان وفاقی محتسب تعیین شده‌اند.

تحلیل وضعیت مالی دبیرخانه وفاقی محتسب نشان می‌دهد که این نهاد توانسته است تمام وظایف مجاز خود را با حداقل هزینه در راستای انجام خدمات عمومی انجام دهد. علاوه بر این قابل ذکر است که در هنگام هزینه‌کرد، به تمامی رویه‌ها و قوانین توجه می‌شود تا اعتبار این دبیرخانه از همه ابعاد حفظ شود.

فصل چهارم: ارتقای ظرفیت

ظرفیت‌سازی نهادی برای اطمینان از افزایش مداوم کارآمدی و اثربخشی، مورد توجه دائمی دبیرخانه وفاقی محتسب از لحاظ مادی و معنوی بوده است. با توجه به افزایش دریافت شکایات در سه سال گذشته، این موضوع ضرورت بیشتری پیدا کرده است. یک راهبرد چندجانبه برای ارتقاء مهارت‌ها، بهبود رویه‌ها و تقویت سازمانی تدوین شده است. پیاده‌سازی این استراتژی بسیار دشوارتر از برنامه‌ریزی آن بود. با این حال، همان‌طور که در فرایند اجرا جلوتر می‌رویم، تغییر مثبتی در عملکرد این دفتر قابل مشاهده است. فصل مربوط به اصلاحات اداری گزارش دقیقی از اقدامات اداری، بودجه‌ای و امنیتی که در سال ۲۰۱۷ برای بهبود اثربخشی این اداره انجام شده ارائه می‌کند. این اقدامات به‌روزرسانی ظرفیت این نهاد را نیز مورد پوشش قرار می‌دهد. با این حال، اقدامات ذیل به‌طور ویژه مربوط به این موضوع است:

ارتقای مهارت‌ها

ارتقای مهارت‌ها نقش حیاتی در ارتقای ظرفیت هر سازمان ایفا می‌کند. دبیرخانه وفاقی محتسب به‌طور مداوم روی این موضوع کار می‌کند. کارکنان به‌ویژه بازرسانی که تازه‌وارد سازمان می‌شوند با برگزاری جلسات از سیاست‌ها، قوانین و مقررات و برنامه‌های مناسب آگاه می‌شوند تا بتوانند به شکایات عمومی با ذهن روشن و مطابق با قانون برخورد کنند. برنامه‌های آموزشی ویژه‌ای همسو با الزامات شغلی برای کارکنان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود تا آن‌ها را برای انجام بهتر وظایف خود تجهیز نماید.

بهبود رویه‌ها

بهبود رویه‌ها نیز یکی از اجزای مهم راهبرد ارتقای ظرفیت هر سازمان است. رویه‌های عملی در جنبه‌های مختلف عملکرد وفاقی محتسب تحت بازبینی و بهبود مداوم قرار

دارد. دستورالعمل‌های جدیدی برای بازرسان و ارزیابان طراحی شده تا آن‌ها بتوانند وظایف خود را به‌درستی انجام دهند. این کار به تضمین صحت، انسجام و یکنواختی یافته‌ها کمک زیادی می‌کند. روش‌های استاندارد فعالیت در زمینه امنیت، حمل‌ونقل و غیره نیز توسعه یافت تا به کارکنان ذی‌ربط کمک نماید وظایف خود را به شیوه‌ای منظم و به‌صورت سریع و مؤثر انجام دهند. اهداف جدیدی برای مأموران و کارکنان تعیین شد و برای اطمینان از جریان درست امور، چارچوب زمانی در نظر گرفته شد. به‌منظور تسهیل نظارت بر عملکرد همه مأموران و کارکنان، سازوکارهای نظارتی نیز تقویت شد.

تقویت سازمانی

گام‌هایی برای تقویت وفاقی محتسب برداشته شده است. کمیته کارمندان ارشد به‌منظور بهبود شرایط ارائه خدمات توسط کارمندان و کارکنان این دبیرخانه، در سال ۲۰۰۹ اصلاحیه‌هایی را در قوانین خدماتی توصیه نمود که یک نسخه آن به بخش حقوقی و کیفری ارسال شده است. براساس توصیه‌های کمیته‌های گزینش و ارتقای اداری، انتصاب و ارتقاء به‌منظور تقویت ساختار سازمانی صورت می‌گیرد.

جلسات بررسی ماهیانه

جلسات بررسی منظم ماهیانه زیر نظر وفاقی محتسب برگزار می‌شود که در آن، عملکرد بازرسان و ارزیابان از طریق سیستم اطلاعات مدیریت شکایات مورد نظارت قرار می‌گیرد. در این جلسات به کارکنان اطلاع داده می‌شود که در مواردی که تأخیر زیادی وجود دارد، باید تذکرات را در پرونده درج نمایند. جلسات با دفاتر منطقه‌ای که پیشرفت آن‌ها در حد تعیین شده نباشد، از طریق ویدئوکنفرانس با وفاقی محتسب برگزار می‌شود تا گلوگاه‌ها شناسایی و اقدامات اصلاحی اتخاذ شود. علاوه بر این، وفاقی محتسب از

دفاتر منطقه‌ای در مراکز استانی یعنی لاهور، کراچی و پیشاور بازدید و جلساتی را برای بررسی پیشرفت این دفاتر برگزار می‌کند.

تقویت بخش هماهنگی

بخش هماهنگی با گماردن یک دبیر اضافی به‌عنوان رئیس بخش تقویت می‌شود. این بخش تضمین می‌کند که تمام تصمیمات سیاسی مهم به‌موقع گرفته شود و بازخورد منظمی از همه دغدغه‌های مربوطه به‌دست آید. گزارش‌های ماهیانه نیز از تمامی ادارات منطقه‌ای دریافت و به‌منظور تأیید وفاقی محتسب توسط این بخش ارائه می‌شود.

تأسیس کمیته راهبری

یک کمیته راهبری در سطح عالی برای نظارت بر عملکرد «واحد نظارت بر ابتکارات ویژه»^۱ که مسئول پیشبرد ابتکارات وفاقی محتسب درمورد مکانیسم حل شکایات عمومی، پاکستانی‌های خارج از کشور و اصلاحات مربوط به زندان‌ها است، تأسیس گردید تا تضمین کند ابتکارات مذکور توسط سازمان‌های مربوطه به‌درستی اجرا می‌شود.

مدیریت مالی

به‌منظور اطمینان از مدیریت مالی مناسب، بازیابی فصلی درخصوص هزینه‌ها انجام می‌شود. تلاش‌های ویژه‌ای برای رسیدگی و سروسامان دادن به معیارهای حسابرسی صورت گرفت. جلسات کمیته حسابداری بخشی نیز به این منظور برگزار می‌شود.

سیستم اطلاعات مدیریت شکایات

وضعیت فنی سیستم اطلاعات مدیریت شکایات ارتقاء یافت تا ماژول‌های حل شکایات فوری و سازوکار حل شکایات پاکستانی‌های خارج از کشور و ارتباطات پویا برای بهبود گزارش‌دهی و نظارت بر حل شکایات توسط سازمان‌های فدرال ارتقاء یابد. برای اطمینان از رسیدگی سریع به شکایات، رابط‌های جداگانه با برخی از سازمان‌ها توسعه یافت. ماژول‌های موجود مانند دیجیتالی کردن/ثبت، بازرسی و اجرا ارتقاء یافت تا آن‌ها را با شرایط فعلی مطابقت دهد. بخش ثبت شکایات برای اسکن شکایات، گزارش‌های سازمانی، اوراق دستور رسیدگی و یافته‌های تأییدشده توسط وفاقی محتسب به تجهیزات اسکن مجهز شد.

فصل پنجم: مروری بر سال ۲۰۱۷

وفاقی محتسب در سه دهه گذشته به شیوه‌ای سریع و بدون هزینه برای شاکیان به آن‌ها کمک کرده است. با اصلاح انجام‌شده در قانون مبنی بر حل شکایات ظرف ۶۰ روز، تعداد زیادی از شهروندان فقیر و آسیب‌پذیر به این دفتر مراجعه کرده‌اند و این تعداد درحال افزایش است به‌نحوی که وفاقی محتسب به دادگاه فقراء تبدیل شده است. با اصلاحات عمده و فراگیری که در چند سال اخیر انجام شد، حل شکایات از ۲۰ هزار مورد در سال ۲۰۱۲ به ۸۰ هزار مورد در سال‌های ۲۰۱۳ تا ۲۰۱۷ افزایش یافت. در زمان تهیه این گزارش، ۸۳۴۵۷ شکایت عمومی علیه سازمان‌های فدرال دریافت شد که ۷۸۵۶۰ مورد آن حل گردید. تنها ۱۰۸۳ مورد درخواست تجدیدنظر علیه پیشنهاد‌های وفاقی محتسب ارائه شد که ظرف ۴۵ روز مهلت قانونی موردبررسی قرار گرفتند.

هرچند حجم کار از جهات مختلف افزایش یافت اما یک سیستم چندلایه ارزیابی، کیفیت یافته‌ها را تضمین کرد و همین موضوع باعث شد کمتر از یک درصد شکایات علیه تصمیمات وفاقی محتسب به اعتراض به رئیس‌جمهور منجر شود. علاوه بر این، در پایان سال بیش از ۹۶ درصد توصیه‌های وفاقی محتسب اجرا شد.

چنین حجمی از شکایات که تعداد آن‌ها هر هفته به هزاران مورد می‌رسد درحالی‌که حل آن‌ها مستلزم زمانی ۶۰ روزه است چالش‌های بزرگی برای حفظ تعادل بین کیفیت و کمیّت به وجود می‌آورد. آمارها نشان می‌دهد که رضایت از حل شکایات زیاد باکیفیت مناسب و منصفانه باعث اندک بودن ارائه شکایات به ریاست‌جمهوری شده است. بدون تردید، این موضوع نشان‌دهنده قدرت، اعتبار و تعهد کارکنان از این نهاد است.

در طول سال، طرح مساعدتی ادامه یافت. مشاوران از ۲۴ ناحیه ازجمله مناطق دورافتاده‌ای همچون هاب، لاسبلا، کاراک و غیره بازدید نمودند تا شکایات را رسیدگی و در عرض ۲۵ تا ۴۰ روز درمورد آن‌ها تصمیم‌گیری نمایند. در طول سال ۲۰۱۷،

در مجموع ۳۷۵۹ شکایت براساس این پروژه حل شد. طرح توزیع سریع و ارزان عدالت بین مردم، به‌طور گسترده‌ای مورد تحسین همه بوده است.

این کار صرفاً به حل شکایتهای افراد محدود نشد بلکه مسائل سیستماتیک تأثیرگذار بر شهروندان معمولی مورد مطالعه قرار گرفت و توصیه‌های عملی و سودمند در حوزه‌هایی همچون بازنشستگی، بیمه عمر، مسائل بهداشتی، زنان و کودکان زندانی و غیره که بر تعداد بیشتری از افراد تأثیرگذار بود به دولت ارائه شد. با توجه به برگزاری جلسات با سازمان‌های ذی‌ربط برای اجرای توصیه‌ها به‌صورت مرحله‌ای و عملی، تعداد شکایتهای و همچنین آلام شاکیان کاهش یافت.

با توجه به این رویکرد، تعلیق پرونده‌های بازنشستگی کارمندان فدرال حذف و حل و فصل ۹۹ درصد پرونده‌های بازنشستگی توسط همه سازمان‌های فدرال گزارش شد. باهدف ارائه مراقبت‌های بهداشتی بهتر در اسلام‌آباد، وفاقی محتسب تأکید خاصی بر مؤسسه علوم پزشکی پاکستان نمود. در نتیجه اجرای توصیه‌های وفاقی محتسب که در گزارش جامع تهیه‌شده توسط کمیته مربوطه از جمله کارشناسان بهداشتی موجود است، امور بیمارستان بهبود قابل ملاحظه‌ای پیدا کرد و داروهای رایگان برای همه بیماران بستری در مؤسسه علوم پزشکی پاکستان تخصیص یافت. به این منظور، بخش مالی، پیشنهاد افزایش مناسب بودجه مؤسسه علوم پزشکی پاکستان را نمود و با پاسخ مثبت مواجه شد. با این حال، وضعیت در سازمان‌های کلیدی تحت نظر است تا گرفتار بی‌توجهی نشوند.

با عنایت به رهنمودهای رئیس دیوان عالی پاکستان، گروهی از وفاقی محتسب با هر چهار قاضی ارشد دادگاه تجدیدنظر ملاقات کردند تا حمایت و کمک آن‌ها را در اجرای گزارش کمیته اصلاحات زندان که شامل توصیه‌هایی برای بهبود شرایط زندگی زنان و کودکان زندانی است جلب نمایند. پاسخ آن‌ها امیدوارکننده و بسیار مثبت بود. وفاقی محتسب قبلاً حمایت آمودزمان‌های ایالتی را برای این هدف جلب کرده بود. گام‌های

مهمی در زندان‌های منتخب برداشته شد اما به دلیل گستردگی دامنه کار مایل به ادامه کار با سازمان‌های بشردوستانه، دولتی و جامعه مدنی هستیم به این امید که شرایط زندگی برای زندانیان بهبود یابد. جلسات منظم در لاهور و پیشاور برای کمک‌های بنیادی سازمان‌دهی شد و دیگر ایالات نیز به‌زودی تحت پوشش قرار خواهند گرفت.

رفاه آوارگان پاکستانی نیازمند توجه ویژه دولت است چراکه آن‌ها به‌منظور افزایش سطح اقتصادی و اجتماعی نه‌تنها حمایت قابل‌توجهی از خانواده‌های خود دریافت نمی‌کنند، بلکه از طریق درآمد خود در از خارج کشور به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای به ثبات اقتصادی کشور کمک می‌کنند. در یک پرونده حقوق بشری درمورد برخورد نامناسب با بی‌خانمان‌ها در فرودگاه‌ها توسط سازمان‌های دولتی، دیوان عالی پاکستان به وفاقی محتسب دستور داده بود رویه‌های اقدام استاندارد را تکمیل کند و ورود و خروج مهاجران و اعطای اختیارات به کارکنان مسئول این کار را کنترل و آن‌ها را برای حل شکایات مهاجران در محل توانمند نماید و یک چارچوب زمانی برای سازمان‌های مختلف جهت یکپارچه کردن رویه‌های اقدام استاندارد در قوانین مربوطه و نهادینه‌سازی امکانات جبران شکایات عمومی طراحی نماید. در نتیجه، میز خدمت برای پاکستانی‌های خارج از کشور در همه فرودگاه‌های بین‌المللی پاکستان تأسیس شد. نظارت بر عملکرد این میزها به‌صورت دائمی انجام می‌شود. اقدامات دیگری نیز برای حل مشکلات پاکستانی‌های خارج از کشور اتخاذ شد. این مراحل عبارت‌اند از راه‌اندازی یک وب‌سایت، معرفی سازوکار آنلاین حل شکایات و قرار دادن رابط در تمام وزارتخانه‌ها و هیئت‌های پاکستانی در خارج از کشور و اتصال سیستم حل شکایت همه وزارتخانه‌ها به دبیرخانه وفاقی محتسب و غیره.

یکی دیگر از ابتکارات مهم، سیستم حل شکایات فوری بود که از طریق آن وزارتخانه‌ها و سازمان‌های عمده به‌صورت الکترونیکی با سیستم اطلاعات مدیریت شکایت وفاقی محتسب ارتباط برقرار و به سازمان‌ها فرصتی برای رسیدگی به شکایات ارائه می‌کند.

اگر آن‌ها در مدت مشخصی قادر به حل موضوع نباشند، این شکایات برای رسیدگی و رفع به‌طور خودکار به سیستم اطلاعات مدیریت شکایت وفاقی محتسب ارجاع می‌شود. لازم به ذکر است که شکایات عمومی علیه شرکت‌های زیربنایی گاز و برق، بخش عمده‌ای از حجم کاری را تشکیل می‌دهند. این موضوع به‌وضوح نشان می‌دهد که سیستم داخلی رسیدگی به شکایات این سازمان‌ها رضایت‌بخش نیست. با تصویب قوانین مربوط به صورت‌حساب و دستبرد، نقش سازمان‌های نظارتی همچون سازمان نظارت بر نیروی برق و سازمان نظارت بر نفت و گاز از اهمیت بیشتری برخوردار گردید. طبق قانون، مشتریان این شرکت‌ها می‌توانند شکایات خود را نزد سازمان‌های نظارتی ثبت کنند. برخی شرکت‌ها، رسیدگی به این شکایات را به سازمان‌های نظارتی محول می‌کنند، اما به‌منظور رسیدگی رضایت‌مندان و حل مشکلات مردمی مقررات، رویه‌های استاندارد فعالیت، زیرساخت‌ها از جمله ایجاد دفاتر منطقه‌ای و اعطای مجوز در سطوح پایین‌تر باید بهبود پیدا کند.

وفاقی محتسب معتقد است که شرکت‌های زیربنایی و سازمان‌های نظارتی باید ظرفیت خود را ارتقاء دهند و سازوکارهای خود را به‌منظور ایفای وظایف اختصاص یافته به این سازمان‌ها تقویت کنند. به این منظور وفاقی محتسب جلساتی را با شرکت‌های زیربنایی و ناظران برگزار کرد و ضمن تأکید بر اولویت‌بندی مسائل بر افزایش ظرفیت آن‌ها در این زمینه تأکید نمود. تقریباً ۲۱،۰۰۰ شکایت ارائه شده به وفاقی محتسب به شرکت‌های زیربنایی یا سازمان‌های نظارتی ارسال شد تا امکان ایفای نقش مشروع در حل و فصل شکایات به آن‌ها داده شود. درحالی‌که نهاد نظارتی توزیع نیروی برق سازوکاری برای حل شکایات طراحی نمود، نهاد نظارتی توزیع نفت و گاز وعده داده است که در ماه‌های آتی این الزامات را انجام می‌دهد. در خلال جلسات با شرکت‌های زیربنایی و سازمان‌های نظارتی پذیرفته شد که وفاقی محتسب، صلاحیت انحصاری در پرونده‌های تخلفات اداری دارد. با این حال، پس از تصویب قوانین ویژه مربوط به تنظیم

بخش‌های برق و گاز، صرفاً مسائل مربوط به صورت‌حساب، پرونده‌های تشخیص و سرقت باید مطابق با این قوانین خاص باشد و باید به این حدود صلاحیت توجه ویژه شود.

در مواردی که شکایات مربوط به سازمانی باشد که شاکی در آن خدمت کرده یا می‌کند، آموذزمان کاملاً از دستورالعمل‌های صادرشده ریاست‌جمهوری و بخش حقوقی اطاعت می‌کند. این موضوع باعث کاهش سرعت کاری و نتیجه آن حل ۹۹ درصد تمام شکایات در سال ۲۰۱۷ بود. بدیهی است تمام مشاوران و کارکنان باید برای انجام این هدف، حتی در آخر هفته‌ها، اضافه‌کاری کنند.

با شروع مرحله جدید زیر نظر وفاقی محتسب تازه منصوب شده، دوره تحکیم ادامه یافت و تمامی رویه‌ها، سازوکارها و ترتیبات اداری کارآمدتر شده و بهبود یافت. با انتصاب مشاوران شایسته در دفتر مرکزی و تعدادی از دفاتر منطقه‌ای خون تازه‌ای تزریق شد. درحال حاضر، تلفیقی از تجربه کار قضایی و اجرایی وجود دارد که ذیل یک سیستم نظارت سخت‌گیرانه کار می‌کند. جلسات بررسی ماهیانه توسط آموذزمان به‌منظور ارزیابی میزان و کیفیت کار همه مشاوران و تعیین معیارها و اهداف جدید برگزار می‌شود. تمام یافته‌ها توسط شخص آموذزمان امضا و بررسی کیفیت نهایی در آن سطح اعمال می‌گردد. به این ترتیب کیفیت کلی یافته‌ها حاکی از بهبود چشمگیری است.

در این دوره، سطح و میزان مداخله برای اجرای گزارش‌های ارائه‌شده توسط وفاقی محتسب، منطقی بوده است؛ در برخی پرونده‌ها درحالی که سازمان‌ها اجرای توصیه‌های موجود در گزارش‌ها را شروع کرده بودند، ختم رسیدگی صادر شد در صورتی که در پرونده‌های دیگر، تجدیدنظر در پرونده‌ها به نفع تعداد بیشتری از مردم ادامه یافت. به‌طورکلی، معنای عمیقی از عمل‌گرایی و مداخله حداقلی در کار روزانه سازمان‌ها، عناصر کلیدی در برخورد با مسائل سیستماتیک سازمان‌های دولتی است.

فصل نهم: حجم شکایات علیه سازمان‌های بزرگ و علل آن‌ها

در طول سال ۲۰۱۷، در مجموع ۸۳۴۵۷ شکایت دریافت شد که از این میان ۷۸۵۶۰ شکایت مورد رسیدگی قرار گرفت. از این تعداد ۵۵۲۸۹ شکایت مربوط به شرکت‌های توزیع برق و ۴۵۷۱ مربوط به شرکت‌های توزیع گاز بود. سازمان‌هایی که در سال ۲۰۱۷ شکایات بیشتری از آن‌ها صورت گرفت عبارت‌اند از:

- شرکت توزیع برق لاهور با ۲۱۰۸۹ شکایت
- شرکت توزیع برق کراچی با ۱۵۶۳۵ شکایت
- شرکت توزیع برق حیدرآباد با ۴۹۴۵ شکایت

در میان دو شرکت توزیع گاز، بیشتر شکایات علیه شرکت خطوط گاز سوئی شمالی^۱ ثبت شد که بالغ بر ۳۵۵۳ مورد بود در حالی از شرکت گاز سوئی جنوبی ۱۰۱۸ شکایت صورت گرفت. از این میان ۳۲۳۹ شکایت علیه شرکت خطوط گاز سوئی شمالی و ۸۹۶ شکایت علیه شرکت گاز سوئی جنوبی^۲ رسیدگی شد. تقریباً بیست و یک هزار شکایت به سازمان‌ها یا نهادهای نظارتی ارجاع شد که بیشتر آن‌ها دارای ماهیت فنی‌تر یا بحث‌برانگیزتری بودند.

دیگر سازمان‌های عمده که علیه آن‌ها شکایت شد عبارت‌اند از:

- سازمان ثبت و پایگاه ملی ۵۰۹۰
- شرکت پست پاکستان ۴۵۸۹
- دانشگاه آزاد علامه اقبال ۱۰۵۶
- شرکت بیمه عمر دولتی ۷۷۹
- شرکت مزایای سالمندی کارمندان ۴۷۶
- برنامه حمایت از درآمد بی‌نظیر ۴۲۶

به غیر از موارد فوق، بیش از صد سازمان از جمله سازمان توسعه سرمایه گذاری، سازمان توسعه آب و برق، بانک ملی پاکستان، سازمان بازسازی و مرمت خرابی های زلزله، بیمه خدمات پس از فروش و کمیسیون عالی آموزش و پرورش وجود دارد که شکایات علیه آن ها کمتر از ۴۰۰ مورد در سال است.

تلاش هایی برای طبقه بندی علل سوء جریان در سازمان هایی که شکایات علیه آن زیاد بود، انجام گرفت و گام هایی برای بهبود کار آن ها پیشنهاد شد. به این منظور وفاقی محتسب و مشاوران جلساتی را با مقامات ارشد سازمان های ذیل برگزار کردند: شرکت برق کراچی، شرکت تأمین برق اسلام آباد، شرکت تأمین برق پیشاور، سازمان توسعه سرمایه گذاری، سازمان ثبت و پایگاه ملی، شرکت گاز سوئی جنوبی، سازمان تنظیم نیروی برق و سازمان تنظیم نفت و گاز.

علل اصلی شکایات علیه شرکت های مذکور عبارت اند از:

- سوء جریان یا خطای انسانی در تهیه صورتحساب
- تأخیر در نصب یا تغییر کنتور
- تأخیر در نصب یا تغییر تیرکها و ترانس ها
- قطع یا تأخیر در ترمیم خطوط برق
- تأخیر در صدور هشدار فشار

علل اصلی شکایات از شرکت های گاز، تأخیر در برقراری اتصال، صورتحساب بیش از حد یا نادرست، بی نظمی های اداری، عرضه ناکافی گاز و تأخیر در جایگزینی کنتورهای معیوب بود. در چند مورد، ادعای سوء رفتار مقامات نیز وجود داشت.

بدیهی است، بیشتر شکایات به ابعاد سیستمی، مدیریتی و عملیاتی سازمان ها مربوط بودند. شرکت های زیربنایی که دارای کنترل انحصاری بالایی هستند، سیستم های عرضه و انتقال تخریب شده و قدیمی دارند که منجر به سرقت و تلفات بیش از حد مجاز می شود اما مصرف کنندگان بالاجبار مشترک آن ها می باشند. کارکنان این سازمان ها

دچار ضعف توانمندی و مدل هستند. مسائل فوق همراه با سوء مدیریت، باعث انباشت هزاران شکایت در وفاقی محتسب به دلیل حل و فصل رایگان آن‌ها در چارچوب زمانی تعیین شده گردیده به نحوی که وفاقی محتسب معمولاً به عنوان «دادگاه فقراء» شناخته می‌شود. اگرچه سازمان‌های نظارتی مانند سازمان تنظیم نیروی برق کشوری و سازمان تنظیم نفت و گاز به شکایات عمومی رسیدگی می‌کنند، اما ظرفیت محدودی در اختیار آن‌ها قرار دارد و رویه‌های پیگیری شکایات در آن‌ها، طولانی و دشوار است. وفاقی محتسب در سال ۲۰۱۷ حدود بیست و یک هزار شکایت را به این سازمان‌ها ارجاع داد، اما بسیاری از آن‌ها به وفاقی محتسب برگردانده شد چراکه حتی پس از گذشت چند ماه، به هیچ‌یک از آن‌ها رسیدگی نکردند.

جدول زیر، جزئیات شکایات از سازمان‌های مختلف را ارائه می‌کند:

| ردیف | نام سازمان | شکایات پذیرفته شده | شکایات حل شده |
|---------------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| شرکت‌های برق | | | |
| ۱ | شرکت توزیع برق لاهور | ۲۱۰۸۹ | ۱۸۹۷۸ |
| ۲ | برق K | ۱۵۶۳۵ | ۱۵۲۴۸ |
| ۳ | شرکت توزیع برق پیشاور | ۴۷۸۵ | ۴۷۱۴ |
| ۴ | شرکت توزیع برق حیدرآباد | ۴۹۴۵ | ۴۲۷۹ |
| ۵ | شرکت برق مولتان | ۴۰۲۶ | ۳۷۰۸ |
| ۶ | شرکت برق سکور | ۱۶۷۰ | ۱۵۶۰ |
| ۷ | شرکت توزیع برق فیصل آباد | ۱۰۶۰ | ۹۸۴ |
| ۸ | شرکت توزیع برق اسلام آباد | ۱۰۳۰ | ۹۸۸ |
| ۹ | شرکت برق گجرانوالا | ۱۰۴۹ | ۹۵۹ |
| | مجموع بخش | ۵۵۲۸۹ | ۵۱۴۱۸ |
| شرکت‌های گاز | | | |
| ۱۰ | خطوط گاز سوئی شمالی | ۳۵۵۳ | ۳۲۳۹ |
| ۱۱ | شرکت گاز سوئی جنوبی | ۱۰۱۸ | ۸۹۶ |
| | مجموع بخش | ۴۵۷۱ | ۴۱۳۵ |

گزارش سالانه وفاقی محتسب؛ آموذزمان فدرال پاکستان در سال ۲۰۱۷ / ۳۱

| وزارتخانه‌هایی که تعداد شکایات از آن‌ها بیش از ۲۰۰ مورد بوده است | | |
|--|-------|------------------------------------|
| ۴۷۹۷ | ۵۰۹۰ | سازمان ثبت و داده‌های ملی |
| ۴۴۸۱ | ۴۵۸۹ | وزارت پست پاکستان |
| ۱۰۳۸ | ۱۰۵۶ | دانشگاه آزاد علامه اقبال |
| ۶۹۷ | ۷۷۹ | شرکت بیمه عمر دولتی پاکستان |
| ۴۷۵ | ۴۷۶ | مؤسسه مزایای سالمندی کارمندان |
| ۴۱۳ | ۴۲۶ | برنامه حمایت از درآمد بی‌نظیر بوتو |
| ۳۹۷ | ۳۸۷ | راه‌آهن پاکستان |
| ۳۴۳ | ۳۳۹ | سازمان توسعه سرمایه‌گذاری |
| ۳۲۶ | ۳۱۵ | بیت‌المال پاکستان |
| ۳۱۱ | ۳۱۸ | سازمان توسعه برق و آب |
| ۲۸۷ | ۲۸۹ | بانک ملی پاکستان |
| ۲۷۶ | ۲۷۴ | سازمان بازسازی خسارات زمین‌لرزه |
| ۲۷۷ | ۲۷۳ | شرکت مخابرات پاکستان |
| ۶۳ | ۲۷۳ | بیمه عمر پستی |
| ۲۳۹ | ۲۲۶ | کمیسیون آموزش عالی |
| ۲۲۲ | ۲۰۷ | خدمات آزمون‌های ملی |
| ۱۴۸۴۲ | ۱۵۳۱۷ | مجموع بخش |
| ۷۰۳۹۵ | ۷۵۱۷۷ | مجموع کل |
| ۸۱۶۵ | ۸۲۸۰ | باقیمانده |
| ۷۸۵۶۰ | ۸۳۴۵۷ | مجموع نهایی سه بخش |

فصل هفتم: پذیرش و اجرای قوانین

راه‌اندازی بخش اجرایی

روند اجرای دستورات محاکم توسط دستگاه‌های اجرایی در دوره‌ای طولانی، کم‌رمل بود. همین وضعیت در دفتر وفاقی محتسب تا سال ۲۰۰۷ تجربه شد به این معنا که اجرای توصیه‌های وفاقی محتسب اندک بود و هرگز به‌طور منظم یا از نزدیک به آن نظارت نمی‌شد. بنابراین بخش اجرایی در سال ۲۰۰۷ باهدف ترغیب سازمان‌ها به ارائه گزارش اجرا یا شواهدی مبنی بر اینکه سازمان متشاکی بازنگری در موضوع را انجام داده یا شکایت علیه پیشنهادهای وفاقی محتسب را به رئیس‌جمهور ارائه کرده است در اداره مرکزی ایجاد شد. متعاقباً بخش‌های اجرایی در کلیه دفاتر منطقه‌ای تأسیس شد تا اطمینان حاصل شود که توصیه‌ها مطابق ماده ۱۲ قانون شماره ۱ مصوب سال ۱۹۸۳ اجرا می‌شود.

قانون اصلاحات ساختاری آمبودزمان فدرال مصوب ۲۰۱۳، با اعطای اختیارات براساس قانون دادرسی مدنی همراه با اختیاراتی که قبلاً براساس دستور شماره ۱ رئیس‌جمهور مورخ ۱۹۸۳ به وفاقی محتسب داده شد، روند اجرایی آمبودزمان را مؤثرتر نمود. بر این اساس وفاقی محتسب مجاز به انجام اقدام مستقیم جنایی یا انضباطی علیه متصدیان دولتی است که مرتکب تخلف اداری می‌شوند. علاوه بر این آمبودزمان می‌تواند به شهروندان آسیب‌دیده از سوء مدیریت متصدیان دولتی غرامت پرداخت کند. ضمن آنکه در صورت شکایت نادرست علیه مسئول دولتی، وفاقی محتسب می‌تواند به آن مسئول به‌دلیل اتهام بی‌اساس غرامت پرداخت کند.

در پایان مهلت ذکرشده در اطلاعیه، جلساتی با نمایندگان سازمان‌های مربوطه برگزار می‌شود تا فرصت بیشتری به آن‌ها برای اجرای توصیه‌ها و پیشگیری از اقدامات قانونی بیشتر داده شود. این موضوع به اثبات رسیده که برگزاری این جلسات راهبرد مؤثری

است زیرا در اکثر موارد، سازمان‌ها خود برای اجرای توصیه‌های وفاقی محتسب پیش‌قدم می‌شوند.

سیستم پایش

بررسی و تحلیل شکایات ارائه‌شده به وفاقی محتسب در سیزده منطقه پاکستان طی سال ۲۰۱۷ نشان می‌دهد که بیشتر شکایت علیه شرکت‌های توزیع‌کننده، شرکت‌های گاز سوئی جنوبی و شمالی و سازمان توسعه سرمایه‌گذاری بوده است. این سازمان‌ها با توجه به تقاضای رو به رشد مصرف‌کنندگان خدمات خود را با این رشد هماهنگ نکرده‌اند. تحلیل و داده‌ها نشان می‌دهد در سال گذشته به ترتیب ۵۲، ۲۵۱، ۳، ۲۷۹، ۹۱۵ و ۳۴۳ پرونده علیه این سازمان‌ها ثبت‌شده است. مشاهده شد که نمایندگانی که از سوی این سازمان‌ها در جلسه رسیدگی حضور پیدا می‌کردند با وضعیت مربوطه آشنایی نداشتند و زمانی که وفاقی محتسب یافته‌ها علیه آن سازمان را تأیید می‌کرد وضعیت پیچیده می‌شد. هم‌اکنون وفاقی محتسب در این سیاست تجدیدنظر کرده و نمایندگان سازمان‌های پاسخگو را که به‌خوبی با جزئیات موضوع تحت بررسی آشنا نیستند، نمی‌پذیرد. با ارائه سیاست جدید، وضعیت بهبودیافته است و سازمان‌ها پاسخ به شاکیان برای حل‌وفصل شکایات خود را شروع کرده‌اند. با این مداخله، وضعیت اجرا در پایان سال ۲۰۱۷ به ۹۶/۴ درصد رسیده است.

از سپتامبر ۲۰۱۷، وفاقی محتسب در سازوکار کلی اجرا نیز تجدیدنظر کرده و به‌صورت ماهیانه‌ای جلساتی را برگزار می‌کند تا اطمینان یابد پیشنهادهای ارائه‌شده به سازمان، کنار گذاشته نمی‌شوند و تا حل قطعی شکایات، دنبال می‌شوند. در طول این جلسات تمام یافته‌های قابل‌اجرا به‌طور دقیق موردبحث قرار می‌گیرد.

بیشرفت اجرا

بیشرفت اجرا در سال‌های ۲۰۱۶ و ۲۰۱۷ در جدول زیر خلاصه شده است:

| سال | اجرای خالص | اجراشده | میزان اجرا |
|------|------------|---------|------------|
| ۲۰۱۶ | ۱۸۵۰۹ | ۱۸۴۵۳ | %۹۷ |
| ۲۰۱۷ | ۲۵۲۲۷ | ۲۴۹۲۷ | %۹۸ |

باید درک کرد که اجرا جنبه مهمی از رسیدگی به شکایات و نشان‌دهنده نتیجه تلاش‌های وفاقی محتسب در مدیریت و حل و فصل شکایات است. در این چارچوب، آمار مذکور خود گویای وضعیت کلی عملکرد وفاقی محتسب است.

فصل هشتم: اجرای طرح‌های ویژه

ماده ۹ قانون تشکیل دفتر وفاقی محتسب (آنبودزمان) مصوب ۱۹۸۳، به وفاقی محتسب مأموریت انجام تحقیق و توصیه اقدامات لازم مربوط به مسائل سیستمی پیش‌روی دولت را داده است. تاکنون در حدود ۲۸ طرح پژوهشی با موضوع عملکرد سازمان‌های دولتی مسئول تأمین خدمات عمومی، انجام شده است. این پژوهش‌ها از طریق تشکیل کمیته‌هایی به ریاست شخصیت‌های برجسته در رشته‌های مرتبط و کمک متخصصین باتجربه به‌عنوان اعضای این کمیته انجام شد. این گزارش‌ها به همراه توصیه‌هایی به رئیس‌جمهور، نخست‌وزیر، قوه قضاییه، دولت‌های ایالتی و ادارات دولتی مربوطه که مجری این توصیه‌ها هستند، ارائه شد.

سازوکار اجرا

اجرای توصیه‌ها یک چالش بسیار سخت بود. با تلاش‌های مشترک، کار تیمی، مشاوره‌های متقابل و همکاری فعال سازمان‌های دولتی مربوطه، اجرای آن تضمین شده است. به‌طور مشابه، از طریق جلسات منظم و ارتباطات دوطرفه مؤثر وفاقی محتسب با مقامات ارشد سازمان‌های ذی‌ربط، اهداف موردنظر یعنی رفع علل ریشه‌ای مشکلات سیستمی حاصل شد.

دستاوردها

با مدیریت وفاقی محتسب، وضعیت اجرای توصیه‌های گزارش‌ها موردبررسی دقیق و کاملی قرار گرفت. به لطف خدا و تلاش‌های هماهنگ، بسیاری از مبانی مهم حاصل شد. به‌عنوان مثال، در پرونده مؤسسه علوم پزشکی پاکستان، پیشرفت در زمینه ارتقای سیستم مدیریت عمومی شکایت اداری و دسترسی به داروهای ضروری برای گره‌گشایی از بیماران رضایت‌بخش است. با توجه به گزارش کمیته مربوطه در مورد

شیوع سرخک، نه تنها عرضه واکسن و سیستم زنجیر سرد برای حفظ واکسن تضمین شد، بلکه سازوکار پیشگیرانه برای جلوگیری از این شیوع در آینده نیز تکامل یافته است. با توجه به توصیه‌های ارائه شده در گزارش کمیته حادثه اتوبوس خیرپور^۱، وزارت ارتباطات یک طرح ملی ایمنی جاده‌ای برای آزادراه‌ها و بزرگراه‌ها را اعلام کرد و اصلاحات لازم را در مقررات وسایط نقلیه موتوری مصوب سال ۱۹۹۹ اعمال نمود.

توصیه‌های موجود در گزارش کمیته مربوط به گذرنامه‌های قابل خواندن توسط ماشین (MRP)، سازمان اسناد و پایگاه ملی داده‌ها (NADRA) و اداره مرکزی پس‌اندازهای ملی (CDNS) توسط وزارتخانه‌های مربوطه برای اصلاح سیستم‌ها به منظور ارائه بهتر خدمات به عموم مردم اجرا شده است. طرح‌هایی نیز برای اتوماسیون‌سازی فرآیندهای اداره مهاجرت و کارمندان خارج از کشور انجام شده است. شکایات علیه شرکت بیمه عمر دولتی و مؤسسات بهره‌مندی از مزایای سالمندی (EOBI) نیز به میزان قابل توجهی مورد توجه بوده است. همزمان بسته ضمانتی توسط وزارت دارایی به صداوسیما پاکستان (PBC) برای انجام تعهدات مالی گذشته خود در قبال کارکنانش، داده شده است.

دولت‌های ولایتی و مقامات پلیس نه تنها از یافته‌های گزارش مربوط به کلانتری‌ها و اصلاح بازداشتگاه‌ها قدردانی کردند، بلکه در حال انجام اصلاحات در امور کلانتری‌ها هستند. تلاش‌هایی نیز برای معرفی استانداردهای مدیریت مناسب برای زندانیان در حال انجام است. دبیرخانه وفاقی محتسب به‌طور کامل به سازمان‌های مربوطه کمک می‌کند تا اطمینان یابد وضعیت زنان و کودکان زندانی بهبود یافته است و اعضای جامعه مدنی و دانشگاهی نیز از این طرح حمایت می‌کنند.

پیشرفت‌های عمده

با مداخلات فعالانه و تلاش‌های اختصاص یافته به سازمان‌های مجری، موارد زیر انجام شده است:

الف) اصلاح نظام مستمری

دبیرخانه وفاقی محتسب توصیه‌های کمیته‌های تخصصی را با حسابرس کل پاکستان و وزارتخانه‌های مربوطه به اشتراک می‌گذارد تا اطمینان حاصل کند که یک کارمند بازنشسته دولت به موقع حقوق بازنشستگی خود را دریافت می‌کند. با هماهنگی تلاش‌ها و کار تیمی، سیستم حقوق بازنشستگی برای کارکنان دولت فدرال اصلاح گردید. طرح‌های اصلاحی زیر ارائه شده است:

آموزش منابع انسانی در مورد مسائل مربوط به مستمری؛

راه‌اندازی واحد بازنشستگی آنلاین در هر بخش یا اداره؛

راه‌اندازی کمیته‌های بازنشستگی در بخش‌ها یا ادارات به منظور بررسی مستمری پیشگیرانه و خانوادگی؛

ارتباطات آنلاین بخش‌ها با پروژه بهبود حسابرسی و گزارش‌دهی مالی پاکستان؛ و دارندگان طرح سازمان مرکزی پس‌اندازهای ملی می‌توانند از بانک‌های تعیین شده بدون مراجعه به مراکز پس‌انداز پول نقد دریافت کنند. پیشخوان ویژه در بانک‌ها راه‌اندازی شدند تا در طول روز حقوق بازنشستگی را پرداخت کنند.

کارکنان مشاغل مشابه در پاکستان در دولت فدرال و دولت‌های ایالتی به کار گرفته می‌شوند. این کارکنان پس از بازنشستگی، به خاطر نقص خدمت و سابقه پرداخت مالی دچار مشکلات زیادی می‌شوند که موجب تأخیر زیاد در پرداخت حقوق بازنشستگی‌شان می‌شود. با هماهنگی با مسئولان ناظر بر حساب‌ها و حسابرس کل پاکستان اقداماتی در حال انجام است تا چارچوبی برای رسیدگی به این نواقص سیستمی طراحی شود.

ب) رفع مشکلات پاکستانی‌های مقیم خارج

پاکستانی‌های مقیم خارج از کشور، نقش مهمی در توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورهای مقیم ایفا می‌کنند. پس از انجام اصلاحات سیستمی، اقدامات ذیل از طریق هماهنگی با هیئت‌های پاکستانی خارج از کشور، بنیاد پاکستانی‌های خارج از کشور، وزارت کشور، دارایی و امور خارجه برای رفع مشکلات پاکستانی‌های خارج از کشور انجام شد:

- ایجاد وب‌سایت و میز خدمت و رسیدگی به شکایت از طریق ارتباط تصویری؛
- تعیین اشخاصی در ادارات دولتی فدرال برای مقابله با مسائل پاکستانی‌های خارج از کشور؛
- تشکیل میز گره‌گشایی تک پنجره از جمله صدور کارت شناسایی ملی برای پاکستانی‌های مقیم خارج در هشت فرودگاه بین‌المللی پاکستان، اسلام‌آباد، لاهور، کراچی، پیشاور، کوئته، مولتان، سیلکوت و فیصل‌آباد؛
- حل‌وفصل دعوی بیمه کارگران و اتوماسیون‌سازی اداره مهاجرت کارگران خارج از کشور؛
- دسترسی کنسولی به زندانیان پاکستانی خارج از کشور؛ و
- برگزاری روز ملی پاکستانی‌های خارج از کشور در تاریخ ۱۹ دسامبر هر سال.

ج) سازوکار حل‌وفصل شکایات مردمی

در دبیرخانه وفاقی محتسب یک سیستم اطلاعات مدیریت شکایات جامع، مدرن و کاملاً خودکار برای ثبت سریع و رسیدگی مؤثر به شکایات عمومی از طریق رابطه با دیگر ادارات دولتی وجود دارد. از طریق این سیستم، شهروندان می‌توانند فرم شکایت را پر کنند و ظرف ۱۵ روز سازمان مربوطه باید شکایت را حل‌وفصل کند، در غیر این صورت شکایت به دبیرخانه وفاقی محتسب برگشته و وفاقی محتسب آن را پیگیری

می‌کند. این سیستم دارای یک پنجره مجزا برای شکایات پاکستانی‌های مقیم خارج نیز هست که از طریق ۱۱۴ هیئت نمایندگی پاکستان در سراسر جهان قابلیت دسترسی دارد. این سیستم رسیدگی به موقع، شفاف و مؤثر به شکایات را در هر دو سطح سازمان و دبیرخانه وفاقی محتسب تضمین می‌کند.

د) ابتکارات بخشی سلامت

در پرتو توصیه‌های وفاقی محتسب درباره دسترسی‌پذیری به داروهای باکیفیت با قیمت‌های مقرون‌به‌صرفه، اداره نظارت بر داروی پاکستان^۱ به‌طور مداوم سازوکارهای مؤثر برای تنظیم، تسهیل و اجرای این مقررات را اعلام می‌کند. تاکنون ثبت سه هزار داروی ضروری و حیاتی مثل داروهای ضد سرطان، کاهنده ایمنی و ضدویروس و غیره انجام شده است.

و) اصلاح زندان‌ها با تأکید بر زنان و کودکان زندانی

دیوان عالی پاکستان با ارجاع به فرمان مورخ ۲۸/۵/۲۰۱۵ که در پرونده سوئو موتو در سال ۲۰۰۶ صادر شده بود دستور داد که دفاتر آموذمان می‌توانند کمیته‌های دائمی و تیم‌های بازرسی برای بررسی نقص‌های سیستمی در اداره زندان‌ها تشکیل دهند و به‌منظور اصلاح این نقص‌ها و تعیین استانداردهای مدیریت مناسب پیشنهادی خود را ارائه کنند. با توجه به این دستورالعمل، وفاقی محتسب یک کمیته ملی درخصوص اصلاح زندان‌ها متشکل از افراد برجسته تشکیل داد تا وضعیت واقعی زندان‌های مهم کشور را بررسی و ارزیابی کند. کمیته جداگانه‌ای نیز برای انجام اصلاحات در زندان‌ها با تأکید ویژه بر کودکان و زنان زندانی تشکیل شد. گزارش جامع کمیته ملی و توصیه‌های آن درخصوص کودکان زندانی به دیوان عالی پاکستان ارسال شد.

با توجه به اهمیت این موضوع، در دبیرخانه وفاقی محتسب بخشی برای کار روی طرح اصلاح زندان‌ها تشکیل شده است. برنامه‌های زیر طراحی شده و در آینده نیز برنامه‌های دیگری قابل اجرا است:

- پرداخت دیه ۴۴ میلیون رویه‌ای به منظور آزادی زندانیانی که به خاطر عدم پرداخت دیه اندک در زندان به سر می‌برند؛
- تفاهم‌نامه‌ای با کمیسیون ملی توسعه انسانی^۱، کمیته آموزش عالی^۲، دانشگاه کامتیز^۳ و دانشگاه آزاد علامه اقبال برای ارائه کتاب و آموزش به نوجوانان در ندامتگاه بورستال فیصل آباد امضاء شده است؛
- برگزاری کارگاه مشاوره مدیریت استرس برای کارکنان زندانی؛
- توزیع هدایا در میان زنان و کودکان در اعیاد و دیگر مناسبت‌ها؛
- گردآوری داده‌های مربوط به زندان‌های اصلی به منظور بررسی نظام‌مند موضوعات تعیین شده در گزارش کمیته درباره آن موضوع.

تداوم اقدامات

فرآیند اجرا، به خوبی در حال انجام است؛ با این حال، تداوم تلاش‌ها و سیستم‌ها بسیار مهم است. به منظور پایداری و دوام تلاش‌ها و منابع و اجتناب از دوباره‌کاری، سازوکارهای زیر طراحی گردیده است:

- به منظور بررسی و ارزیابی وضعیت اصلاحات سیستمی جلسات مرور ماهیانه با مدیریت وفاقی محتسب برگزار شده است؛

- مجموعه کاملی از گزارش‌ها با امضای دبیر وفاقی محتسب به دولت‌های ایالتی، انجمن‌های حقوقی و مؤسسات آموزش خدمات مدنی ارسال شده است؛
 - گزارش‌هایی که در آن‌ها اقدام عملی توصیه نشده برای ذخیره در حافظه سازمانی به کتابخانه ارسال شده است؛
 - یک واحد ویژه نظارت بر طرح‌ها (SIMU) به منظور پیگیری فصلی میزان پیشرفت آن‌ها ایجاد شده است؛
- پایداری ابتکارات تنها در صورتی قابل تضمین است که ذینفعان، اصلاحات و سیستم‌های تکامل یافته را درونی‌سازی کنند.

نتیجه

پذیرش اصلاحات سیستمی و انجام اصلاحات، فرایندی مداوم است. هرچند دستاوردهای قابل توجهی کسب شده اما هنوز هم دستاوردهای زیادی قابل حصول است.

با تغییر محیط و ظهور چالش‌ها و اولویت‌های جدید اهداف نیز تغییر می‌کند؛ از این رو وفاقی محتسب براساس مأموریت خود به نحوی کار می‌کند که برای انجام سریع و مقرون به صرفه شکایات مردم اصلاحات مدنظر خود را انجام دهد.

فصل نهم: حل و فصل شکایات در سطح منطقه‌ای

اصول سیاستی موجود در قانون اساسی جمهوری اسلامی پاکستان، دولت را مکلف به تأمین عدالت ارزان و سریع برای مردم نموده است. دفتر وفاقی محتسب براساس این اصول در سال ۱۹۸۳ ذیل فرمان ریاست جمهوری باهدف تشخیص، تحقیق، جبران و اصلاح هرگونه بی‌عدالتی در حق اشخاص به دلیل سوءمدیریت در سازمان‌های دولتی تأسیس شد. اصطلاح «سوءمدیریت» به صورتی که در قانون تعریف شده شامل تصمیم، فرایند، توصیه، فعل یا ترک فعل است که اولاً با حقوق، قوانین یا مقررات مغایرت دارد یا خارج از عمل یا رویه تعیین شده است، مگر آنکه براساس حسن نیت و به دلایل معتبری باشد؛ ثانیاً غلط، خودسرانه یا غیرمنطقی، ناعادلانه، جانب‌دارانه، سرکوبگرانه یا تبعیض‌آمیز یا مبتنی بر دلایل نادرستی باشد یا شامل اعمال قدرت یا تخطی و یا امتناع از انجام آن به خاطر انگیزه‌های فاسد یا نادرست مانند رشوه‌خواری، زدو بند، حمایت‌گرایی، تبارگماری و بی‌عدالتی اداری و غفلت، بی‌توجهی، تأخیر، بی‌کفایتی، ناکارآمدی و بی‌لیاقتی در مدیریت یا انجام وظایف و مسئولیت‌ها باشد.

دبیرخانه وفاقی محتسب در سال ۱۹۸۳ در اسلام‌آباد تأسیس شد. با این حال، به دلیل نیاز فزاینده مردم، دفاتر منطقه‌ای در مراکز ایالتی و سایر مراکز جمعیتی عمده تأسیس شدند. در سال ۲۰۱۷، وفاقی محتسب دارای ۱۳ دفتر منطقه‌ای در بهاولپور، دیر اسماعیل‌خان، فیصل‌آباد، گجرانوالا، هاب، حیدرآباد، کراچی، لاهور، مولتان، پیشاور، کوئته، سوکور و سوات بود.

در طول سال ۲۰۱۷، دفتر مرکزی و دفاتر منطقه‌ای در مجموع ۸۳۴۵۷ شکایت دریافت کردند که از این میان ۷۸۵۶۰ شکایت حل و فصل شد. آمار دفاتر مطابق با موارد زیر است:

| نام دفتر | شکایات دریافتی | شکایات حل و فصل شده |
|-----------------|----------------|---------------------|
| اسلام آباد | ۱۶۴۶۱ | ۱۶۳۷۰ |
| بهاوالپور | ۱۱۸۲ | ۱۰۹۰ |
| دیر اسماعیل خان | ۳۰۲۲ | ۲۹۹۲ |
| فیصل آباد | ۲۲۲۸ | ۲۱۳۲ |
| گجراتوالا | ۱۱۰۹ | ۹۲۵ |
| هاب | ۷۴ | ۷۹ |
| حیدرآباد | ۶۰۵۱ | ۵۲۶۷ |
| کراچی | ۲۰۳۲۴ | ۱۹۵۳۸ |
| لاهور | ۲۳۳۱۸ | ۲۱۰۵۲ |
| مولتان | ۴۴۱۱ | ۴۱۵۹ |
| پیشاور | ۲۴۹۶ | ۲۴۳۹ |
| کوئٹہ | ۲۹۳ | ۲۶۰ |
| سوکور | ۲۳۲۱ | ۲۱۳۵ |
| سوات | ۱۶۷ | ۱۲۲ |
| مجموع | ۸۳۴۵۷ | ۷۸۵۶۰ |

اکثر شکایات مربوط به شرکت دیسکو/کی الکترونک^۱ و به دنبال آن سازمان ثبت و پایگاه‌های ملی^۲، دانشگاه آزاد علامه اقبال، شرکت‌های خطوط گاز سوئی شمالی یا شرکت گاز سوئی جنوبی، سازمان توسعه سرمایه، شورای پزشکی و دندانپزشکی پاکستان، شرکت بیمه عمر بیمه و پست پاکستان بودند.

1. DISCOs / K-Electric
2. NADRA

فصل دهم: تقویت سیستم حل و فصل درخواست‌های تجدیدنظر

ترویج عدالت اجتماعی، تعهدی مبتنی بر قانون اساسی است. دولت به موجب ماده ۳۷ قانون اساسی تأمین‌کننده عدالت ارزان و سریع محسوب می‌شود. براساس بخش ۱۳ قانون اصلاحات ساختاری آمبودزمان فدرال مصوب ۲۰۱۳، وفاقی محتسب اختیار تجدیدنظر در یافته‌ها، توصیه‌ها، دستورات یا تصمیمات ارائه شده در دادخواست شخص زیان‌دیده در مدت ۳۰ روز پس از ارائه آن یافته، توصیه، فرمان یا تصمیم را دارد. بر این اساس، آمبودزمان می‌تواند توصیه‌ها، دستورات یا تصمیمات قبلی را تغییر داده، تعدیل یا اصلاح نماید. این قانون نه تنها سازمان و شاکی را قادر می‌سازد که استدلال و مطالب جدیدی را که تقویت‌کننده ادعای آن‌ها درخصوص تغییر یا تجدیدنظر در پیشنهاد یا تصمیم قبلی وفاقی محتسب است را ارائه کنند بلکه به وفاقی محتسب کمک می‌کند تحلیل بی‌طرفانه‌ای از پرونده داشته باشد و تصمیم خود را پس از بررسی موضوع از تمام زوایا اتخاذ کند.

به‌طور کلی، درخواست تجدیدنظر درباره توصیه‌ها یا تصمیمات محتسب در زمینه شکایات مربوط به صدور صورتحساب بیش‌ازحد توسط شرکت‌های برق و گاز، عدم صدور یا بلوکه کردن کد شناسایی ملی توسط سازمان ثبت و پایگاه ملی، عدم پرداخت مستمری بازنشستگی سالیانه توسط مؤسسه مزایای سالمندی، تأخیر در دادن مالکیت قطعات اختصاص یافته یا خریداری شده توسط سازمان توسعه سرمایه‌گذاری و بنیاد مسکن کارمندان دولت فدرال، تأخیر در صدور مدارک، مردودی و عدم ورود نمرات تکالیف دانشجویان در نتیجه نهایی آن‌ها توسط دانشگاه‌های مختلف بوده است.

در طول سال موردبررسی، در مجموع ۱۰۸۳ درخواست تجدیدنظر علیه توصیه‌ها یا تصمیمات وفاقی محتسب دریافت شد. تمام درخواست‌های تجدیدنظر در دوره زمان معین تصمیم‌گیری شدند. درصد کلی درخواست‌های تجدیدنظر علیه یافته‌های وفاقی

محتسب بسیار پایین است به طوری که امسال، درخواست‌های تجدیدنظر فقط ۱/۳۸ درصد از کل شکایت را تشکیل می‌دهند.

با توجه به اهمیت و حساسیت درخواست‌های تجدیدنظر و اطمینان از اینکه درمورد آن‌ها به درستی تصمیم‌گیری می‌شود، وفاقی محتسب پس از دادن فرصت کامل به سازمان و شاکی برای ارائه دیدگاه‌ها و استدلال‌ها و مطالب جدید، تصمیم گرفت خودش به تمامی درخواست‌های تجدیدنظر با کمک مشاورین کمکی رسیدگی کند. منابع اضافی نیز برای تقویت بخش تجدیدنظر اختصاص داده شده تا بتواند کار خود را کارآمدتر و مؤثرتر انجام دهد. این اقدامات نقش مهمی در کاهش تعداد شکایات ارائه شده به رئیس‌جمهور علیه توصیه‌ها یا تصمیمات وفاقی محتسب درمورد درخواست‌های تجدیدنظر سازمان‌ها و شکات ایفا می‌کند. با این حال، در مواردی هم که شکایات به رئیس‌جمهور ارائه شدند، تصمیمات وفاقی محتسب به‌طور کلی توسط رئیس‌جمهور مورد حمایت قرار گرفتند.

فصل یازدهم: حقوق کودکان / فعالیت‌های کمیسیون ملی کودکان

دفتر کمیسیون ملی کودکان در سال ۲۰۱۳ به منظور رسیدگی به موضوعات مربوط به کودکان و دستیابی به الزامات کنوانسیون حقوق کودک در دبیرخانه وفاقی محتسب پاکستان تأسیس شد.

مأموریت

دفتر کمیسیون ملی کودکان مأموریت ارزیابی میزان اجرا و ترویج سیاست‌های مربوط به حمایت از حقوق کودکان، توسعه و اجرای برنامه‌های حمایت از حقوق آن‌ها، ایجاد سازوکار جبران برای کودکان، هماهنگی با استان‌ها برای طرح‌های مشترک، انجام تحقیقات در مورد وضعیت و روش‌های تأمین حقوق کودکان و بالاتر از همه، خدمت به‌عنوان یک آمبودزمان پیشگام برای حقوق کودکان در پاکستان را به عهده دارد.

فعالیت‌های انجام‌شده و نتایج حاصله

- (الف) بازسازی کمیته ملی مربوط به کودکان
- (ب) انتصاب ۱۲ کمیسیون برای کودکان و تأسیس ۱۱ کمیته
- (ج) تأسیس کمیته مربوط به زندانیان با تأکید ویژه بر کودکان
- (د) گرامیداشت روز جهانی مبارزه با کار کودکان و توسعه طرح‌های مربوطه
- (ج) نشست کمیته ملی کودکان و کمیته بهبود وضعیت زنان و کودکان زندانی
- (ح) کارگاه مشاوره ملی در زمینه سیاست‌ها و تضمین حقوقی حمایت از کودکان
- (ط) دیدار با رئیس دیوان عالی به منظور ارائه گزارش دبیرخانه وفاقی محتسب در مورد اشکالات سیستمی در اداره زندان‌ها و بدرفتاری در کالانتراها
- (ظ) نشست‌های مشورتی در رابطه با نقش آمبودزمان در رسیدگی به شکایات کودکان و زنان در پنجاب و خیبر پختونخوا

ع) ارائه ترتیبانی برای رسیدگی به شکایات مربوط به کودکان

غ) کمیته‌های دائمی استانی حقوق کودکان

و) رسیدگی به شکایات

ابتکارات آتی

راه‌اندازی پروژه جدید

سند پروژه جامعی با عنوان «تقویت تحقق حقوق کودکان و زنان بازداشتی در سراسر پاکستان» در سال ۲۰۱۸ با همکاری یونیسف برای اطمینان از نیازهای کودکان و زنان بازداشت شده در زندان‌ها و بازداشتگاه‌های سراسر پاکستان و ایجاد یک برنامه عملیاتی جامع برای هر زندانی باهدف پاسخگویی به نیازهای تعیین شده تهیه شد و سپس به مناطق یا زندان‌های دیگر گسترش یافت. پیشرفت این پروژه و تأثیر کلی آن تحت نظارت دبیرخانه وفاقی محتسب و ساختار نظارتی از پیش موجود یعنی کمیته‌های دادگستری استانی و کمیته‌های وفاقی محتسب و غیره) تحت پایش قرار می‌گیرند و به‌منظور هماهنگی مؤثر و تقویت ظرفیت تحقق حقوق زنان و کودکان بازداشتی سطح‌بندی می‌گردد. زندان‌های انتخاب‌شده برای این پروژه عبارت‌اند از: مؤسسه بورستال فیصل‌آباد؛ زندان هرپور در خیبر پختونخوا؛ زندان مرکزی کراچی و زندان مرکزی کوئته.

فصل دوازدهم: مجمع آموذزمان پاکستان

مجمع آموذزمان پاکستان^۱ در تاریخ ۱۵ آوریل ۲۰۱۱ تأسیس شد. این مجمع به‌عنوان نهاد تخصصی شبکه مستقل و غیرسیاسی آموذزمان، برای بهبود حکمرانی خوب در سراسر پاکستان فعالیت می‌کند و برای اهداف آموزشی، علمی و خیریه‌ای کار می‌کند. این مجمع از بازرسان و سازمان‌های آن‌ها درجهت بهبود فعالیت، ارائه خدمات و اثربخشی‌شان حمایت می‌کند. مجمع آموذزمان پاکستان خود را وقف فعالیت‌های اجتماعی، آموزشی، تربیتی و تحقیقاتی نموده تا مفهوم آموذزمان را در سطوح ملی، استانی و محلی ارتقا داده و ارتباطات کاری در سطح بین‌المللی برقرار نماید.

در اولین جلسه، دکتر محمد شعیب سودل^۲ و در جلسات بعدی، آموذزمان مالیاتی فدرال به‌عنوان رئیس و آقای خالد محمود^۳، آموذزمان استان پنجاب به‌عنوان معاون رئیس انتخاب شدند. آقای بدشاه گل وزیر^۴ به‌عنوان دبیر و آقای منصورالرحمان خان^۵، محتسب بانکداری به‌عنوان خزانه‌دار انجمن انتخاب شدند.

از زمان شروع به‌کار مجمع، آموذزمان مالیاتی فدرال به‌عنوان رئیس باقی مانده است که این موضوع نقش مهمی در ارائه راهکار مشترک به همه آموذزمان‌های فدرال و استانی برای ارتقاء رسیدگی به شکایات در پاکستان داشته است. اعلام «قانون اصلاحات ساختاری آموذزمان فدرال» مصوب ۲۰۱۳ دستاورد اصلی این مجمع است. مجمع تاکنون هفده جلسه برگزار کرده است و علاوه بر نقش هماهنگی، خدمات دبیرخانه‌ای به انجمن آموذزمان آسیایی^۶ مؤسسه آموذزمان بین‌المللی^۷ منطقه آسیا و

-
1. FPO
 2. Muhammad Shoaib Suddle
 3. Khalid Mehmood
 4. Badshah Gul Wazir
 5. Mansur-ur-Rehman Khan
 6. AOA
 7. IOI

انجمن آبودزمان سازمان کشورهای اسلامی^۱ نیز ارائه می‌دهد. فهرست اعضای مجمع عبارت‌اند از:

- مشتاق احمد سوکرا، آبودزمان مالیاتی فدرال
- سیدطاہر شہباز، وفاقی محتسب (آبودزمان)
- انیسول حسنین موسوی، محتسب بانک‌ها
- رئیس‌الدین پراچا، آبودزمان بیمه فدرال
- کاشملا طارق، آبودزمان فدرال حمایت از زنان شاغل در مقابل آزار و اذیت
- اسد اشرف مالک، دبیر وفاقی محتسب ایالت سند
- نجم سعید، آبودزمان ایالت پنجاب
- طارق شہنواز، آبودزمان حمایت از زنان شاغل در مقابل آزار و اذیت ایالت

سند

- میرزا ظفر حسین، آبودزمان جامو و کشمیر
- عبدالغنی خلجی، آبودزمان بلوچستان
- محتسب ایالت خیبر پختونخوا
- آبودزمان حمایت از زنان شاغل در مقابل آزار و اذیت، ایالت پنجاب

فصل سیزدهم: پوشش رسانه‌ای

پوشش رسانه‌ای نقش مهمی در ایجاد آگاهی عموم مردم در رابطه با خدمات و فعالیت‌های دبیرخانه وفاقی محتسب دارد. رسانه‌ها معمولاً عملکرد دبیرخانه وفاقی محتسب از جمله دفاتر منطقه‌ای آن را منتشر می‌کنند. با این حال آگاهی درباره آمبودزمان در خارج از شهرهای بزرگ، بسیار محدود است، از این رو معرفی اختیارات آن، نقش آن در حل شکایات علیه سازمان‌های دولتی فدرال از طریق کنفرانس‌های مطبوعاتی در دفاتر منطقه‌ای نیز توسط رسانه‌های الکترونیکی پوشش داده می‌شود. در این کنفرانس‌ها تلاش‌های ویژه دبیرخانه وفاقی محتسب برای رفع مشکلات سیستمی و تلاش برای گسترش توصیه‌های مربوط به قوانین خاص موجود باهدف رفاه و حفاظت از گروه‌های کم‌درآمد جامعه مورد تأکید قرار می‌گیرد.

امسال دبیرخانه وفاقی محتسب مورد توجه خاص رسانه‌های چاپی و الکترونیکی قرار گرفت. کانال‌های تلویزیونی مختلفی فعالیت‌های وفاقی محتسب را تحت پوشش قرار دادند و روزنامه‌های مهم، اقدامات جدید انجام‌شده به‌ویژه در خصوص رفاه پاکستانی‌های مقیم خارج، بازنشستگان، زنان و کودکان زندانی، فراجنسیتی‌ها، اصلاحات نظام‌مند در برخی از سازمان‌های دولتی منتخب و رسیدگی سریع به شکایات مردم علیه سوءجریان توسط سازمان‌های دولتی را پوشش دادند.

فصل چهاردهم: ارتباطات بین‌المللی

پاکستان یکی از کشورهای پیشرو در جنوب آسیا است که نهاد آموذزمان را در سال ۱۹۸۳ تأسیس کرد. از آن سال تاکنون، دوازده دفتر دیگر برای ایجاد عدالت ارزان و سریع برای شهروندان خسارت‌دیده، با توجه به ماده ۳۷ قانون اساسی پاکستان تأسیس شده است. این دوازده دفتر با نظارت انجمن آموذزمان پاکستان تجربه و دانش خود را به اشتراک می‌گذارند.

پاکستان نقش فعالی در تقویت امور آموذزمانی در منطقه آسیا و همچنین در سطح بین‌المللی ایفا کرده است. این کشور از آوریل سال ۱۹۸۴ عضو مؤسسه آموذزمان بین‌المللی بوده است. در این سال‌ها، اغلب عضو هیئت مدیره این نهاد بین‌المللی معتبر بوده و در بعضی اوقات ریاست بخش آسیایی آن را به عهده داشته است.

انجمن آموذزمان آسیایی در سال ۱۹۹۶ در پاکستان شکل گرفت. از آن زمان به جز در خلال سال‌های ۲۰۱۳ تا ۲۰۱۴، ریاست آن با وفاقی محتسب پاکستان بوده است. دفتر مرکزی آن نیز در وفاقی محتسب قرار دارد. مؤسسه آموذزمان کشورهای اسلامی نیز در سال ۲۰۱۴ در پاکستان تأسیس شد و این کشور، میزبان ریاست و دبیرخانه آن است.

پیشینه انجمن آموذزمان آسیایی

انجمن‌های منطقه‌ای در سراسر جهان به سرعت در حال رشد هستند؛ هدف آن‌ها نه تنها فراهم کردن انجمنی برای بهره‌گیری از تجربیات یکدیگر بلکه ترویج دوستی و درک بین کشورهای عضو است. در قاره‌های اروپا، استرالیا و اقیانوسیه، آمریکای شمالی، آمریکای لاتین و آفریقا انجمن‌های آموذزمان منطقه‌ای تأسیس شده اما آسیا که پرجمعیت‌ترین قاره با ۶۵ درصد کل جمعیت جهان است، پیش‌تر فاقد چنین انجمنی بود. این موضوع، ناخوشایند بود زیرا آسیا دارای منابع نامحدود طبیعی بوده که نه تنها

از نظر جغرافیایی بلکه از لحاظ تجاری و اقتصادی نیز اهمیت دارد. بسیاری از کشورهای منطقه به سرعت در حال رشد هستند و در صورتی که تمایل سایر کشورها به توسعه سیستم‌های خود دارای تجربه غنی در به اشتراک گذاشتن امور آمبودزمانی هستند. در پنجمین کنفرانس آمبودزمان بین‌المللی در اکتبر ۱۹۹۲ ایده انجمن آمبودزمان کشورهای مشترک‌المنافع در وین مطرح شد. اگرچه، دبیرخانه کشورهای مشترک‌المنافع وعده گسترش هرگونه کمک و همکاری ممکن بین کشورها را داد اما پاسخ کشورهای عضو خیلی دلگرم‌کننده نبود. در سال ۱۹۹۵، در خلال اجلاس هیئت مدیره انجمن آمبودزمان بین‌المللی، تأکید شد که آسیا باید یک نهاد منطقه‌ای مشابه تأسیس کند. در نتیجه، با توجه به حمایت کشورهای آسیایی، وفاقی محتسب پاکستان تعهد داد برای ایجاد یک انجمن آمبودزمان منطقه‌ای مجدداً تلاش نماید.

تشکیل انجمن آمبودزمان آسیایی در سال ۱۹۹۶

پاکستان در سال ۱۹۹۶، اولین کنفرانس آمبودزمان آسیایی و نهادهای نظارتی سراسر قاره آسیا را تشکیل داد. اهداف اصلی این کنفرانس، که در آن ۴۰ نماینده از ۱۸ کشور شرکت داشتند، ارتقاء مفهوم آمبودزمان و بحث در مورد امکان ایجاد انجمن آمبودزمان آسیایی بود. به رغم تفاوت نژاد، مذهب، فرهنگ، اشکال حکومت، سرعت توسعه و غیره، این کنفرانس به لطف خدا با موفقیت به پایان رسید و انجمن آمبودزمان آسیایی در ۱۶ آوریل ۱۹۹۶ به اتفاق آراء در اسلام‌آباد پاکستان تأسیس شد.

تشکیل انجمن آمبودزمان آسیایی در پاکستان یک افتخار منحصر به فرد برای این کشور است. دبیرخانه انجمن نیز در اسلام‌آباد قرار دارد. انجمن آمبودزمان آسیایی یک ساختار دائمی برای حل مسائل مربوط به منطقه خود را سازمان‌دهی کرده است. با توجه به اینکه جهان به سمت هزاره جدیدی حرکت کرده است که شاهد تغییر اجتماعی بزرگی در شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی است، انجمن آمبودزمان آسیایی وعده داده

است مجمعی برای ایجاد جامعهٔ عادلانه در منطقه از طریق جلوگیری از سوء مدیریت ادارات دولتی و کمک به شهروندان فراهم کند. امروزه، انجمن آنبودزمان آسیایی دارای ۳۸ عضو از ۱۹ کشور است و جلسه هیئت مدیره انجمن هر ساله و کنفرانس عمومی آن به صورت دوسالانه برگزار می‌شود.

اهداف

انجمن، یک سازمان مستقل، غیرسیاسی، دموکراتیک و حرفه‌ای است که برای اهداف زیر تشکیل شد است:

- ارتقاء مفهوم آنبودزمان و تشویق برای توسعه آن در آسیا؛
- توسعه تخصص‌گرایی در اجرای وظایف آنبودزمانی؛
- حمایت از مطالعات و پژوهش‌های آنبودزمانی؛
- حمایت از برنامه‌های آموزشی برای نهادهای آنبودزمانی در منطقه؛
- ارائه بورس تحصیلی، کمک‌هزینه تحصیلی، کمک‌های مالی و سایر انواع حمایت مالی به افراد برای مطالعه مربوط به نهاد آنبودزمانی؛
- جمع‌آوری، ذخیره، انتشار اطلاعات و داده‌های پژوهشی در مورد نهاد آنبودزمان؛
- تسهیل تبادل اطلاعات و تجربیات در میان آنبودزمان‌های منطقه‌ای؛
- برنامه‌ریزی، برگزاری و نظارت بر کنفرانس‌های دوره‌ای آنبودزمان کشورهای آسیایی و
- انجام سایر فعالیت‌های لازم برای دستیابی به اهداف مذکور.

چهاردهمین کنفرانس انجمن آنبودزمان آسیایی و هفدهمین نشست هیئت مدیره انجمن آنبودزمان آسیایی توسط وفاقی محتسب پاکستان در تاریخ ۲۴ تا ۲۵ نوامبر

۲۰۱۵ در اسلام‌آباد برگزار شد که فرصت ایده‌آلی برای به اشتراک‌گذاری ایده‌ها، تجارب، بهترین اقدامات و اهداف مشترکی که باعث ارتقاء مفهوم آمبودزمان و حکمرانی خوب در این منطقه و جهان می‌گردد فراهم نمود.

در این کنفرانس از تمامی ۳۴ عضو انجمن آمبودزمان آسیایی دعوت شد که در مجموع، ۷۴ میهمان و نمایندگان همراه آن‌ها از کشورهای عضو انجمن آمبودزمان آسیایی شامل ژاپن، مالزی، اندونزی، هند، سریلانکا، هنگ‌کنگ، چین، ایران، کره‌جنوبی، تایلند، ترکیه، اردن و بحرین شرکت کردند.

در طول کنفرانس، انتخابات هیئت مدیره نیز برگزار شد و هیئت‌مدیره جدید به‌صورت زیر انتخاب شد:

- وفاقی محتسب پاکستان به‌عنوان رئیس
- کمیساریای حقوق بشر جمهوری آذربایجان به‌عنوان نایب‌رئیس
- آمبودزمان هنگ‌کنگ به‌عنوان دبیر
- سازمان بازرسی جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان خزانه‌دار

در حال حاضر سید طاهر شهباز، وفاقی محتسب پاکستان، رئیس انجمن آمبودزمان آسیایی است و دبیرخانه این انجمن در محل دبیرخانه وفاقی محتسب در اسلام‌آباد واقع است که دبیر اجرایی آن آقای عبدالخلیق است.

نشست‌های بعدی هیئت مدیره و مجمع عمومی انجمن آمبودزمان آسیایی در ۷ مارس ۲۰۱۶ در ژاپن، ۱۰ اوت ۲۰۱۶ تاتارستان و ۱۶ تا ۱۷ مه ۲۰۱۷ در کره‌جنوبی برگزار شد. اجلاس آینده هیئت مدیره انجمن احتمالاً در سال ۲۰۱۸ در جمهوری قرقیزستان برگزار می‌شود و جلسه مجمع عمومی آن در ترکیه در سال ۲۰۱۹ برگزار خواهد شد.

اجلاس بیستم هیئت مدیره و اجلاس پانزدهم مجمع عمومی انجمن آمبودزمان آسیایی در پیونگ‌چانگ کره‌جنوبی در تاریخ ۱۶ مه ۲۰۱۷ برگزار شد و تصمیمات مهم ذیل توسط مجمع عمومی اتخاذ شد:

- تأیید عضویت کامل آمبودزمان اردن در انجمن آمبودزمان آسیایی؛
- تأیید عضویت کامل آمبودزمان‌های داغستان و گرجستان؛
- تأیید پیشنهاد ایجاد مجمع فارغ‌التحصیلان انجمن آمبودزمان آسیایی که بر این اساس، قطعنامه شماره ۷ تصویب شد؛
- تأیید عضویت کامل آمبودزمان ترکیه و
- تأیید پیشنهاد ارائه‌شده توسط رئیس آمبودزمان ترکیه برای میزبانی شانزدهمین نشست مجمع عمومی و کنفرانس انجمن آمبودزمان آسیایی در سال ۲۰۱۹ در ترکیه.

مؤسسه آمبودزمان بین‌المللی: منطقه آسیا

انجمن آمبودزمان بین‌المللی یک سازمان غیردولتی است که در سال ۱۹۷۸ تأسیس شد و مقر آن در دانشگاه آلبرتا در ادمونتون کانادا است. این انجمن به‌عنوان یک سازمان غیرانتفاعی ذیل قانون مؤسسات کانادا تأسیس شد. در سال ۲۰۰۹ هنگامی که مقامات دانشگاه تصمیم به عدم پذیرش میزبانی دفتر مرکزی این انجمن را گرفتند، دفتر آن در اول سپتامبر ۲۰۰۹ به وین اتریش نقل مکان پیدا کرد. اهداف این نهاد شامل ارتقاء مفهوم آمبودزمانی و تشویق به توسعه آن در سراسر جهان، تشویق و حمایت از مطالعه و پژوهش، توسعه و اجرای برنامه‌های آموزشی مرتبط با آمبودزمان و گردآوری، نگهداری و انتشار اطلاعات در مورد نهادهای آمبودزمانی است.

امروزه انجمن آمبودزمان بین‌المللی ۱۸۴ عضو دارد. مجمع عمومی سیاست‌های آن را تصویب می‌کند و هیئت مدیره که شامل ۲۰ عضو است، وظایف آن را انجام می‌دهد. در آمبودزمان بین‌المللی شش منطقه وجود دارد و در حوزه آسیایی آن ۲۶ نهاد آمبودزمانی حضور دارند که از این تعداد سه عضو در هیئت‌مدیره انجمن آمبودزمان

بین‌المللی حضور دارند. رئیس فعلی حوزه آسیایی اسد اشرف مالک^۱، بازرس ایالت سند است. آخرین جلسه حوزه آسیایی در پیونگ چانگ کره جنوبی در تاریخ ۱۶ مه ۲۰۱۷ برگزار شد.

هیئت‌مدیره به‌صورت سالیانه و مجمع عمومی هر چهار سال یک‌بار همراه با کنفرانس آمبودزمان بین‌المللی جلسه برگزار می‌کنند. عضویت انجمن آمبودزمان بین‌المللی محدود به آمبودزمان کشورها نیست و هر سازمان کوچک‌تری که به‌عنوان یک آمبودزمان چه در سطح کشوری و چه در سطح ایالتی یا منطقه‌ای و یا حتی بخش خصوصی فعالیت می‌کند، می‌تواند به عضویت این انجمن درآید. اعضای انجمن آمبودزمان بین‌المللی به اعضای نهادی، اعضای همکار، اعضای اختصاصی، اعضای افتخاری و اعضای کتابخانه تقسیم می‌شوند.

فصل پانزدهم: طرح‌های آتی

پاکستان با جمعیت بیش از ۲۱۰ میلیون نفر دارای یکی از پایین‌ترین شاخص‌های توسعه انسانی در منطقه است. تقریباً ۷۰ میلیون پاکستانی زیر خط فقر زندگی می‌کنند. با توجه به ساختار فتودالی-قبیله‌ای در مناطق روستایی، دولت با چالش‌های زیادی مواجه است. بسیاری از نهادهای مهم دولتی در ارائه خدمات مناسب به شهروندان هنوز به اندازه کافی مؤثر و کارآمد نیستند. علاوه بر این، سیستم قضایی گران بوده و به منظور توقف دادرسی‌های ناعادلانه باید تقویت و گسترش پیدا کند. در این زمینه، عدالت اداری رایگان و سریع که توسط نهاد آموذزمان ارائه می‌شود اهمیت حیاتی دارد.

با توجه به مأموریت آموذزمان در رسیدگی به اعتراضات مردمی به شیوه منصفانه، سریع و شفاف، حل و فصل شکایات را تا ۴۰ درصد افزایش یافته است. با این حال، کمک‌رسانی به مناطق دورافتاده کشور نیاز به تقویت بیشتری دارد. مناطق بزرگی از بلوچستان، سند، مناطق قبیله‌ای و غیره هنوز خدمات دریافت نمی‌کنند که آموذزمان متعهد به این موضوع است. بنابراین، در دسترس گذاشتن منابع مورد نیاز، افزایش تعداد دفاتر منطقه‌ای همراه با افزایش حجم کار بازرسان به منظور بازدید از مناطق دور دست، هدف ما در ماه‌ها و سال‌های آینده خواهد بود. با توجه به اهمیت و حساسیت کار وفاقی محتسب و اطمینان از اینکه اعتماد عمومی به وفاقی محتسب از بین نرود، وفاقی محتسب قصد دارد با استفاده از مشوق‌های مازاد مشاوران تخصصی‌تری را به کار بگیرد. کارهای زیادی توسط دفتر وفاقی محتسب در خصوص مطالعه مسائل سیستمی که معضل برخی سازمان‌هایی است که با هزاران نفر سروکار دارند انجام شده است. آموذزمان این کار را تقویت کرده و اقداماتی را در خصوص برخی از این سازمان‌ها انجام داده و چندین طرح جدید نیز ارائه کرده است. براساس شکایات ثبت شده در سیستم اطلاعات مدیریت شکایات، نقش و عملکرد برخی از سازمان‌ها مورد بررسی قرار

گرفت تا باهدف ارائه یک برنامه عملیاتی برای بهبود ارائه خدمات عمومی توسط آنها، کمبودها و نقاط ضعف آنها شناسایی شود.

با توجه به اینکه آگاهی عمومی درمورد کار وفاقی محتسب به‌ویژه در میان برخی اقشار و مناطق، محدود است یک کمپین رسانه‌ای به‌زودی راه‌اندازی خواهد شد تا این مشکل رفع شود. این کمپین افراد بیشتری را قادر به اطلاع و بهره‌مندی از خدمات آمبودزمان می‌سازد.

به‌منظور رفع شکایات آوارگان پاکستانی و عموم مردم، طرح‌هایی توسط واحد نظارت بر طرح‌های ویژه پیشنهاد شده است از جمله تهیه یک برنامه عملیاتی برای ادغام مجدد مهاجرین بازگشته، تسهیل روند تأیید صحت هویت/صلاحیت پاکستانی‌های خارج از کشور، دادن اطلاعات لازم به مهاجران پیش از اخراج آنها، کمک قانونی به پاکستانی‌های زندانی در خارج از کشور، انجام امور به‌صورت الکترونیک و اتوماسیون فرایندهای کاری، اعطای کارت بانکی برای پرداخت حقوق بازنشستگی به بازنشستگان، بی‌سرپرستان و خانواده‌های متوفیان. به‌منظور تعیین امکان انجام و اثربخشی این طرح‌ها، کمیته راهبری در دبیرخانه وفاقی محتسب تشکیل شده است. علاوه بر این، این کمیته بر تلاش‌های انجام‌شده توسط واحد نظارت بر طرح‌های ویژه در اجرای طرح‌های مختلفی که قبلاً انجام‌شده است نظارت خواهد کرد.

سندی با همکاری صندوق کودکان سازمان ملل متحد (یونیسف) با عنوان «تقویت تحقق حقوق کودکان و زنان زندانی در سراسر پاکستان» تهیه شد. به‌منظور اطمینان از نیازهای کودکان و زنان زندانی در زندان‌ها و بازداشتگاه‌ها از طریق این پروژه، ارزیابی دقیق و یک طرح عملیاتی جامع برای هر زندانی به‌منظور پرداختن به نیازهای شناسایی‌شده انجام شد. به‌منظور اطمینان از هماهنگی مؤثر و تقویت ظرفیت تحقق حقوق زنان و کودکان زندانی، پیشرفت و تأثیر کلی این برنامه تحت نظارت دبیرخانه

وفاقی محتسب مورد پایش قرار گرفت. زندان‌های انتخاب‌شده برای این پروژه عبارت‌اند از مؤسسه فیصل‌آباد بورستال، زندان هریپور، زندان مرکزی کراچی و کویته. تهدیدات مربوط به کودکان کار و کودکان خیابانی در مواردی با یکدیگر دارای همپوشانی است. دفتر کمیساریای ملی با همکاری یونیسف مطالعات مناسبی را برای تدوین یک برنامه عملیاتی مثبت برای بازپروری کودکان کار در حال انجام است و به این منظور، یک طرح آزمایشی ICT پیشنهاد شده است. در این زمینه، یک نیروی کار تشکیل شده است که شامل نمایندگان پارلمان، اعضای برجسته جامعه مدنی و نمایندگان وزارت حقوق بشر، وزارت دادگستری و سازمان بین‌المللی کار است. بودجه این پروژه را یونیسف تنظیم می‌کند.

درحالی‌که آنبودزمان تلاش دارد خدمات خود را توسعه دهد، نگران این موضوع است که نتواند به نهادهایی ورود کند که مأموریت خود را انجام نمی‌دهند. لذا تأمین عدالت برای جمعیت عظیم کشور، نیازمند نقش بسیار فعال همه آنبودزمان‌های دیگر در هر دو در سطح فدرال و ایالتی، قانون مصوب پارلمان و اصلاحات قابل توجه در نظام قضایی است. مهم‌تر از همه اینکه تأمین عدالت ارزان و سریع برای تمامی مردم نیازمند اراده سیاسی و اولویت‌های مناسب در سطح سیاست‌گذاری ملی است.