

گزارش و پیشنهاد

سال هشتم شماره ۸۰ دی ۱۳۹۴

رسیدگی به شکایات مردمی

در کشورهای چین، کره جنوبی،

سنگاپور، مالزی و هنگ کنگ

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

گزارش پژوهشی

سال هشتم، شماره ۸۰، دی ماه ۱۳۹۴

رسیدگی به شکایات مردمی در کشورهای چین، کره جنوبی، سنگاپور، مالزی و هنگ کنگ

نویسنده:

دکتر محمدجواد حق شناس

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

مطلب مندرج در این گزارش پژوهشی نشانگر دیدگاه نویسندگان آن است و لزوماً نمایانگر دیدگاه سازمان بازرسی

کل کشور نیست.

کلیه حقوق مربوط به گزارش حاضر متعلق به سازمان بازرسی کل کشور است و هرگونه

انتشار مطلب آن بدون کسب اجازه از این سازمان، غیرمجاز است.

فهرست مطالب

۶	مقدمه
۱۰	جمهوری خلق چین
۱۰	معرفی وزارت نظارت
۱۲	سازوکار رسیدگی به شکایات
۱۶	کره جنوبی
۱۶	معرفی کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد
۱۷	سازوکار رسیدگی به شکایات
۱۹	حمایت از افشا کنندگان فساد
۲۱	عملکرد کمیسیون در سال ۲۰۱۴
۲۳	سنگاپور
۲۳	معرفی دفتر بازرسی مفاسد
۲۴	ساختار و وظایف
۲۶	عملکرد دفتر در سال ۲۰۱۴
۳۰	مالزی
۳۰	معرفی اداره شکایات مردمی
۳۱	وظایف و اختیارات
۳۳	ساختار و نحوه رسیدگی
۳۵	عملکرد اداره در سال ۲۰۱۴
۳۸	هنگ کنگ
۳۸	فرایند رسیدگی به شکایات
۴۲	عملکرد آمبودزمان در سال ۲۰۱۵
۴۵	فرجام سخن

اشاره

بسیاری از سازمان‌های نظارتی در کشورهای مختلف علاوه بر نظارت و بازرسی از دستگاه‌های دولتی، به شکایات مردم از این دستگاهها نیز رسیدگی می‌کنند. رسیدگی به شکایات، فرآیندی چندمرحله‌ای است که از دریافت شکایات آغاز و به اعلام نتیجه ختم می‌شود. در صورتی که این فرایند به درستی طراحی شده باشد احتمال حصول نتیجه بسیار بیشتر از زمانی است که فرایند دارای نقص باشد. از این رو اصلاح فرایندها موضوعی مهم در رسیدگی به شکایات مردمی است.

سازمان بازرسی کل کشور نیز در راستای انجام مأموریت و وظایف خود، به شکایات مردم از دستگاه‌های اجرایی نیز رسیدگی می‌کند که این موضوع در ماده ۱۲ آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان تصریح شده است. به این منظور در تشکیلات سازمان، واحدی تحت عنوان مرکز رسیدگی به شکایات و اعلامات تأسیس شده است. این مرکز ضمن دریافت شکایات و اعلامات مردمی درخصوص تخلفات و سوءجریانات در دستگاه‌های اجرایی، به روش‌های مختلف موضوع را پیگیری و نتیجه آن را به اطلاع شاکیان می‌رساند.

بهبود عملکرد سازمان در رسیدگی به شکایات و اعلامات در گرو شناخت تجارب سایر کشورها و اصلاح فرایندهای معیوب در این زمینه است. از این رو در گزارش حاضر تجربه پنج کشور شرقی و جنوب شرقی آسیا در این موضوع، مورد بررسی قرار گرفته است.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

رسیدگی به شکایات مردمی در کشورهای چین، کره جنوبی، سنگاپور، مالزی و هنگ‌کنگ

دکتر محمدجواد حق‌شناس^۱

مقدمه

رسیدگی به شکایات و اطلاعات مردمی درخصوص تخلفات و سوءجریان‌ها در دستگاه‌های دولتی به دلیل اهمیت و نقش شهروندان در نظام‌های دموکراتیک از اهمیت زیادی برخوردار است. از این رو در بسیاری از کشورهای جهان دفتر رسیدگی به شکایات (آمیودزمان) تشکیل شده یا در سازمان‌های نظارت و بازرسی در این کشورها، بخش مجزایی جهت رسیدگی به شکایات شهروندان مستقر شده است تا در صورت تضییع حقوق شهروندان بتوانند حقوق آن‌ها را اعاده نمایند.

سازمان بازرسی کل کشور طبق اصل ۱۷۴ قانون اساسی وظیفه نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اداری کشور را عهده‌دار است. سازمان این وظیفه قانونی خود را از

۱- کارشناس اداره کل برنامه‌ریزی و بودجه سازمان بازرسی کل کشور

طریق نظارت و بازرسی از کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور انجام می‌دهد. درعین حال سازمان در ایفای وظایف خود، شکایات و اعلامات مردمی از دستگاه‌های اجرایی را دریافت و به آن‌ها رسیدگی می‌کند. از این رو سازمان بازرسی کل کشور نقشی آمبودزمانی را نیز به عهده‌دارد. به این منظور، واحد جداگانه‌ای با عنوان مرکز رسیدگی به شکایات در سازمان بازرسی کل کشور تشکیل شده که وظیفه دریافت شکایات و اعلامات مردمی، پیگیری و اعلام نتیجه به شاکیان را عهده‌دار است.

رسیدگی اثربخش و کارآمد به شکایات و اعلامات مردمی مستلزم وجود ساختارها، فرآیندها و فنون جامع و دقیق است. یکی از راه‌های شناسایی فرایندها و فنون مناسب و رفع کاستی‌های موجود در این زمینه، بررسی تجارب سایر کشورها و بهره‌گیری از این تجارب است. برخی از کشورهای شرق و جنوب شرقی آسیا موفق شده‌اند با اعمال شیوه‌های نوین و فرآیندهای روزآمد در رسیدگی به شکایات شهروندان، ضمن افزایش سلامت اداری کشور خود میزان رضایت عمومی از دستگاه‌های دولتی را افزایش دهند. در حال حاضر برخی از این کشورها در رتبه‌هایی برتر از نظر کنترل فساد اداری قرار دارند که سنگاپور، هنگ‌کنگ و مالزی از جمله این کشورها هستند. آشنایی با اقدامات و تلاش‌های این کشورها می‌تواند به بهبود فرایند رسیدگی به شکایات در کشورمان کمک نماید. از این رو در گزارش حاضر فرایندها و فنون رسیدگی به شکایات مردمی و همچنین عملکرد آمبودزمان کشورهای چین، کره جنوبی، سنگاپور، مالزی و هنگ‌کنگ مورد بررسی قرار گرفته است.

در این گزارش، ابتدا اطلاعاتی در خصوص وضعیت عمومی و نیز رتبه این کشورها در شاخص ادراک فساد^۱ ارائه شده است. آنگاه اختیارات و وظایف آموذزمان این کشورها و فرآیندها و مراحل رسیدگی به شکایات در آنها تشریح شده است و در پایان گزارشی از عملکرد آموذزمان موردنظر در سال ۲۰۱۴ تقدیم مخاطبان شده است.

لازم به ذکر است به دلیل ضعف یا فقدان اطلاعات موردنظر در مورد برخی از آموذزمانها، ارائه گزارش عملکرد آنها مقدور نبوده است.



جمهوری خلق چین

چین پرجمعیت‌ترین کشور جهان و چهارمین کشور جهان از نظر مساحت جغرافیایی است. این کشور توسط حزب

کمونیست چین در قالب نظام تک‌حزبی اداره می‌شود. از هنگام اجرای اصلاحات اقتصادی، چین یکی از سریع‌ترین رشدهای اقتصادی دنیا را داشته است و هم‌اکنون دومین اقتصاد بزرگ دنیا بر پایه تولید ناخالص داخلی را در اختیار دارد. این کشور عضو دایم شورای امنیت سازمان ملل و سازمان‌های منطقه‌ای و بین‌المللی همچون سازمان تجارت جهانی، اپک، سازمان همکاری شانگهای و گروه ۲۰ است.

به دلیل ساختار کمونیستی نظام سیاسی، دولت از قدرت و گستردگی زیادی در این کشور برخوردار است و به این دلیل میزان فساد اداری در این کشور نسبتاً بالا است به نحوی که در شاخص ادراک فساد سال ۲۰۱۴ شفافیت بین‌الملل در رتبه ۱۰۰ از میان ۱۷۵ کشور جهان و در کنار کشورهایی همچون سورینام و الجزایر قرار گرفته است.

معرفی وزارت نظارت

نظارت بر بوروکراسی عریض و طویل در چین، از نظر مسئولان چینی آن قدر مهم بوده که به این منظور وزارتخانه‌ای تحت عنوان

وزارت نظارت در این کشور تشکیل شده است. این وزارتخانه علاوه بر بازرسی نقش آمبودزمانی نیز ایفا می‌کند.

وزارت نظارت عالی‌ترین نهاد نظارتی در چین و یکی از وزارتخانه‌های شورای وزیران است که به‌طور مستقیم زیر نظر نخست‌وزیر فعالیت می‌کند. این وزارتخانه امور نظارتی را در سراسر کشور سازمان‌دهی و مدیریت نموده و نتیجه کار خود را به شورای وزیران گزارش می‌دهد.

وزارت نظارت به‌منظور انجام بهتر وظایف خود شعبی را در استان‌های مختلف چین تأسیس نموده است به‌نحوی که در حال حاضر ۳۱ اداره نظارت استانی در این کشور فعالیت می‌کنند.

وزارت نظارت، دارای یک وزیر و چهار معاون است که با برگزاری جلسات منظم، موضوعات داخلی وزارتخانه و موضوعات نظارتی در سطح ملی را مورد بررسی قرار داده و درخصوص آن‌ها تصمیم‌گیری می‌کنند. وزیر نظارت به‌عنوان عضوی از شورای دولتی از سوی رییس شورا معرفی و با تأیید کمیته دائمی کنگره ملی به مدت پنج سال به این سمت منصوب می‌شود. تمدید این دوره تنها به مدت یک سال امکان‌پذیر است.

وزارتخانه دارای ۲۱ اداره است که در میان آن‌ها چهار اداره مسئول اقدامات نظارتی سایر وزارتخانه‌های تابعه شورای دولتی و شرکت‌های دولتی هستند. چهار اداره نیز مسئول رسیدگی به امور نظارتی استان‌ها می‌باشد. سایر ادارات عبارت‌اند از دفتر رییس‌کل، اداره بررسی پرونده‌ها، اداره آموزش، اداره قوانین و مقررات، اداره بازرسی

اجرای قوانین، اداره پرسنلی، اداره امور خارجه و مرکز دریافت گزارش‌ها. تعداد کل کارکنان این وزارتخانه بالغ بر ۸۰۰ نفر است. طبق قانون نظارت اداری جمهوری خلق چین و تصمیمات شورای دولتی، وزارتخانه دفاتری را در سایر وزارتخانه‌ها، کمیسیون‌ها و دستگاه‌های تحت نظارت شورای کشوری تأسیس کرده است. این دفاتر می‌توانند بر فعالیت‌های دستگاه مربوطه نظارت کنند. نهادهای نظارتی دولت‌های محلی مسئول نظارت بر حوزه اداری خود هستند و فعالیت‌های خود را به نهاد نظارتی مافوق خود گزارش می‌دهند.

سازوکار رسیدگی به شکایات

به‌منظور رسیدگی به شکایات مردمی از دستگاه‌های اجرایی مقررات خاصی در وزارت نظارت به تصویب رسیده است. این مقررات ناظر بر اقدامات دستگاه‌های دولتی از جمله نهادهای نظارتی و کارکنان آن‌ها در جریان رسیدگی به شکایات مردمی است که از طرق مختلف از جمله مکاتبه، تماس تلفنی یا ملاقات حضوری به این وزارتخانه واصل شده است. رسیدگی به شکایات در این وزارتخانه فرایندی چندمرحله‌ای است که از تسلیم شکایت از سوی شاکیان شروع شده و با ختم رسیدگی به پایان می‌رسد.

الف) تسلیم شکایات

وزارت نظارت، سازوکارهای متعددی برای ارایه شکایت از سوی شهروندان در نظر گرفته است. شهروندان می‌توانند در صورت آگاهی یافتن از فساد نهادها یا کارکنان دولتی از طرق مختلف اعم از مکاتبه،

رسیدگی به شکایات مردمی در کشورهای ... ۱۳

پست الکترونیکی، دورنما، تماس تلفنی یا ملاقات حضوری به شعب وزارت نظارت شکایت کنند. در زمان ارایه شکایت، شاکیان باید درخواست خود، دلایل، مشخصات فردی و شماره تماس خود را به روشنی اظهار کنند.

نهاد نظارتی موظف است به محض دریافت مکاتبه یا انجام ملاقات حضوری از سوی شاکی آن را ثبت کند. پس از دریافت شکایت، نهاد نظارتی در مورد این که آیا صلاحیت ورود به شکایت را دارد یا خیر تصمیم می‌گیرد. در صورت عدم امکان ورود، باید ظرف مدت ۱۵ روز از تاریخ دریافت شکایت، شاکی را از تصمیم خود آگاه سازد مگر آن که نام و آدرس شخص مذکور دچار نقص باشد.

ب) رسیدگی به شکایات

نهاد نظارتی در هنگام بررسی شکایات باید به تمام حقایق و ادله مطروحه توجه کند و در صورت لزوم می‌تواند از شاکی، سازمان‌ها یا افراد مرتبط توضیح بخواهد. در مواردی که نیاز به بررسی بیشتر صحت و سقم شکایت است، نهاد نظارتی می‌تواند از افراد یا سازمان‌ها تحقیق کند.

پس از بررسی مقدماتی، نهاد نظارتی باید گزارشی تهیه کند و با تأیید مسئول نهاد نظارتی از طرق زیر به شکایات رسیدگی کند:

- در صورتی که در بررسی‌های مقدماتی تخلف از قانون محرز نشد یا تخلف به قدری نبود که مستوجب مجازات باشد، نهاد نظارتی پرونده را مختومه می‌کند.

- چنانچه در بررسی‌های مقدماتی معلوم شود تخلف از قوانین و مقررات به قدری نیست که مستوجب اقدامات تنبیهی باشد ولی رسیدگی بیشتری از سوی دیگر نهادهای اداری نیاز دارد، نهاد نظارتی پرونده را به دستگاه اداری مربوطه ارجاع می‌دهد.
 - در صورتی که در بررسی‌های مقدماتی نیاز به اعمال مجازات قضایی محرز شود، نهاد نظارتی پرونده را به نهادهای قضایی ارجاع می‌دهد.
 - چنانچه در بررسی‌های مقدماتی تخلف از قوانین و مقررات به نحوی که مستوجب تنبیهات اداری باشد، محرز شود، نهاد نظارتی پرونده را برای رسیدگی‌های بیشتر نگه می‌دارد.
 - در مورد شکایات مهم، پیچیده یا دشوار می‌توان جلسات دادرسی عمومی برگزار کرد تا صحت حقایق بررسی شود و مسئولیت‌ها از طریق استعلام، بحث، ارزیابی یا قضاوت گروه‌های دانشگاهی مشخص شود.
- نهاد نظارتی پس از تحقیق و بررسی صحت و سقم شکایت، تصمیمات زیر را طبق قوانین و مقررات مربوطه اتخاذ می‌کند و به صورت مکتوب به اطلاع شاکی می‌رساند:
- اگر شکایت بر مبنای حقایق روشن، قوانین و مقررات باشد تصمیم به پذیرش آن می‌گیرد؛
 - در صورتی که شکایت منطقی بوده ولی از مبنای قانونی کافی برخوردار نباشد، مراتب را با توضیحات مبسوط به اطلاع شاکی می‌رساند؛

- در صورتی که شکایت بر مبنای حقایق مستدل و قوانین و مقررات نباشد، درخواست را رد می‌کند.
 - در صورت پذیرش شکایت، نهاد نظارتی باید نهادهای مربوطه را به اجرای تصمیمات اتخاذ شده ترغیب نماید.
- شکایت باید ظرف ۶۰ روز پس از دریافت رسیدگی شود. در صورت پیچیدگی موضوع با تأیید مسئول نهاد نظارتی امکان تمدید این مهلت وجود دارد هرچند نباید از ۳۰ روز بیشتر باشد. فرد شاکی باید در جریان این تمدید مهلت قرار گیرد.
- در صورت عدم رضایت از تصمیم اتخاذ شده توسط نهاد نظارتی، شاکی می‌تواند ظرف ۳۰ روز از نهاد نظارتی مافوق درخواست تجدیدنظر نماید. نهاد مربوطه ظرف ۳۰ روز پس از وصول درخواست باید موضوع را بررسی کرده و نتیجه را به صورت مکتوب به اطلاع شاکی برساند.
- در صورت عدم رضایت از نتیجه بررسی مجدد، شاکی می‌تواند ظرف ۳۰ روز از مرجع مافوق بعدی درخواست بازبینی نماید. نهاد مربوطه نیز ظرف ۳۰ روز پس از وصول درخواست باید موضوع را مجدداً بررسی کرده و نتیجه را کتباً به اطلاع شاکی برساند.
- نهاد بازبینی می‌تواند جلسه دادرسی برگزار نماید و نتیجه حاصله را طبق قانون به صورت عمومی اعلام کند.
- به محض نهایی شدن تصمیم، دستگاه اداری مربوطه ظرف ۳۰ روز فرصت دارد مراتب اجرای تصمیم را کتباً اطلاع دهد.



کره جنوبی

کره جنوبی نیز همچون چین یکی از موفق‌ترین کشورهای در حال توسعه در زمینه رشد اقتصادی در چند دهه اخیر

بوده است. با این حال مسئولان کره‌ای برخلاف مسئولان چینی علاوه بر اقتصاد در حوزه سیاسی نیز دست به اصلاحات زده‌اند و سعی کرده‌اند با ایجاد تغییرات دموکراتیک، زمینه مشارکت مردم در حوزه‌های سیاسی و اجتماعی را فراهم نمایند.

با اقدامات مثبتی که در چند دهه اخیر در این کشور به وقوع پیوسته سطح فساد اداری در این کشور نیز کاهش یافته است به نحوی که در شاخص ادراک فساد سال ۲۰۱۴، این کشور در رتبه ۴۳ جهان قرار گرفته است.

معرفی کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد

از سال ۲۰۰۲ مسئولیت رسیدگی به پرونده‌های فساد و شکایات مردم در این زمینه به عهده کمیسیونی تحت عنوان کمیسیون مستقل مبارزه با فساد بوده است. در سال ۲۰۰۸ با ادغام این کمیسیون در آبودزمان کره و کمیسیون تجدیدنظر اداری، کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد تشکیل شد که علاوه بر ایفای نقش آبودزمانی و رسیدگی به شکایات شهروندان از دستگاه‌های اجرایی به پرونده‌های

مربوط به فساد نیز رسیدگی می‌کند. براساس قانون، سه وظیفه اصلی این کمیسیون عبارت‌اند از:

- دریافت و رسیدگی به شکایات مردم و بهبود سیستم‌های ناسالم مربوطه
- استقرار جامعه‌ای سالم با پیشگیری و برخورد با فساد در بخش دولتی
- حمایت از حقوق مردم در مقابل اقدامات اداری غیرقانونی و ناعادلانه از طریق سیستم تجدیدنظر اداری

سازوکار رسیدگی به شکایات

فرایند رسیدگی به شکایات مردمی در کمیسیون دارای مراحل مختلفی است که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

الف) دریافت شکایات

کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد ابزارهای مختلفی را برای طرح شکایات مردمی فراهم کرده است. شهروندان می‌توانند به روش‌های مختلف از جمله حضور شخصی، ارسال ایمیل، استفاده از اینترنت یا فکس به طرح شکایت اقدام نمایند. آن‌ها حتی می‌توانند به‌طور غیرمستقیم از طریق تعیین فرد دیگر طرح شکایت نمایند.

ب) طبقه‌بندی شکایات

مأموران بخش طبقه‌بندی، ظرف حداقل چهار ساعت شکایات ارسالی را دسته‌بندی نموده و آن‌ها را به بخش بررسی ارجاع می‌دهند.

از زمان ارجاع شکایات به بخش بررسی، این بخش در مدت چهار ساعت باید در مورد امکان رسیدگی مستقیم کمیسیون به شکایت نظر خود را اعلام نماید. در صورتی که کمیسیون بر اساس قانون نتواند به طور مستقیم به شکایت رسیدگی کند باید آن را به دیگر سازمان‌های دولتی ارجاع دهد. طبقه‌بندی شکایات وارده در مراحل بعدی رسیدگی از اهمیت خاصی برخوردار است و در صورت اجرای دقیق، اثربخشی کمیسیون را افزایش می‌دهد.

ج) تحقیقات

پس از آن که شکایت از طرف کمیسیون مورد تأیید قرار گرفت و به صورت پرونده در سامانه ثبت گردید، از تمامی طرفین مرتبط با پرونده یا نمایندگان آن‌ها استعلامات لازم انجام می‌شود. این کار به روش‌های مختلفی همچون مصاحبه، درخواست کتبی برای ارایه اطلاعات و درخواست ارایه توضیحات انجام می‌شود. ممکن است از طرفین خواسته شود برای ادای دیدگاه‌های خود به صورت فردی در کمیسیون حاضر شوند. پس از انجام تحقیقات، مسئول مربوطه اطلاعات و اسناد گردآوری شده در طی تحقیق را ارزیابی می‌کند.

طبق قانون، کارکنان کمیسیون باید در حین انجام بازرسی و مصاحبه کارت شناسایی همراه داشته باشند و آن را به افراد ارایه دهند. رئیس دستگاه اداری ذی‌ربط موظف است با درخواست کمیسیون برای انجام بازرسی موافقت کند و در این راستا با حسن نیت همکاری کنند.

د) تصمیم‌گیری

نتایج تحقیقات به کمیته‌های فرعی مربوطه ارجاع می‌شود. کمیته‌های مزبور با رأی اکثریت در مورد پرونده تصمیم‌گیری خواهند کرد. در صورتی که پرونده نیاز به اصلاحات اداری یا اقدام دیگری داشته باشد یا تاریخ تسلیم آن مربوط به گذشته باشد در کمیته عمومی که در آن تمامی اعضای کمیته‌های فرعی حضور دارند، در خصوص آن تصمیم‌گیری می‌شود.

و) حل و فصل و پیگیری

پس از انجام تحقیقات، آمبودزمان کره جنوبی برخی پیشنهادهای اصلاحی در خصوص مشکلات اداری شناسایی شده که در فرآیند رسیدگی به پرونده به آن‌ها دست یافته است را به دستگاه‌های دولتی مربوط توصیه می‌کند. دستگاه مربوط موظف است حداکثر ظرف ۳۰ روز پس از دریافت نتیجه رسیدگی پاسخ خود را که می‌تواند شامل اعتراض رسمی ارگان مزبور نیز باشد، برای آمبودزمان کره ارسال کند.

حمایت از افشا کنندگان فساد

کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد در جهت انجام وظایف قانونی خود از سازوکارهای مهمی همچون حمایت از افشاگران نیز استفاده می‌کند که این کار با روش‌های زیر انجام می‌شود:

الف) تضمین اشتغال

با توجه به این موضوع که افشاگران و مخبران ممکن است به خاطر کار خود متحمل خسارت یا تبعیض در شرایط کاری خود شوند، کمیسیون اقداماتی را برای تضمین تداوم اشتغال آن‌ها از جمله بازگشت به پست اصلی خود، فراهم کردن شرایط انتقال به یک پست دیگر و تعویق اقدامات انضباطی علیه آن‌ها را انجام می‌دهد.

ب) رازداری

قانون مبارزه با فساد و تأسیس و فعالیت‌های کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد افشای هویت افشاگران را بدون رضایت آن‌ها ممنوع کرده است. این قانون همچنین افشای اطلاعات شخصی آن‌ها را هنگامی که امکان آسیب به آن‌ها به خاطر گزارش موارد فساد وجود دارد را غیرقانونی اعلام می‌کند.

ج) امنیت فیزیکی

در صورت احساس خطر از انتشار گزارش فساد، کمیسیون می‌تواند از فرماندهی پلیس درخواست نماید اقدامات مربوط به محافظت از افشاگران، خانواده، همدستان و بستگان آن‌ها را به عمل آورد.

د) پاداش مالی

در صورتی گزارش فساد مخبران به برگشت یا افزایش درآمدها یا کاهش هزینه‌های برای سازمان‌های دولتی کمک کند کمیسیون پاداشی تا سقف دو میلیون دلار برای افشاگران در نظر می‌گیرد. همچنین، کمیسیون در صورتی که افشاگران به منافع عمومی کمک کرده باشند می‌تواند به آن‌ها پاداش دهد.

عملکرد کمیسیون در سال ۲۰۱۴

کمیسیون مبارزه با فساد بیشترین تلاش خود را برای پیشگیری از تعارض‌های اجتماعی که باعث تنظیم دادخواست‌های گروهی می‌شود به کار می‌گیرد. در سال ۲۰۱۴، کمیسیون ۵۴ شکایت گروهی را از طریق میانجی‌گری حل و فصل نمود. در این راستا، کمیسیون نهادی را جهت تنظیم قانون میانجی‌گری شکایات گروهی که شامل تعیین میانجی تخصصی برای پاسخ به شکایت گروهی است تشکیل داده است.

از سال ۲۰۰۲ الی ۲۰۱۴ تعداد ۳۲۸۷۴ گزارش فساد به این کمیسیون ارایه شده است. جدول شماره ۱ آمار شکایات ارایه شده به این کمیسیون در پنج سال اخیر را نشان می‌دهد.

جدول ۱- آمار گزارش موارد فساد طی سال‌های ۲۰۱۰ الی ۲۰۱۴

سال	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳	۲۰۱۴
گزارش‌های دریافتی	۳۰۹۹	۲۵۲۹	۲۵۲۷	۳۷۳۵	۴۵۱۰

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد کره جنوبی

از بین مجموع گزارش‌های دریافتی تنها در ۱۲۷۱ مورد پرونده بازرسی تشکیل شده و در بقیه موارد به‌نحوی که در جدول شماره ۲ مشخص شده شکایات مورد رسیدگی قرار گرفته است.

جدول ۲- آمار وضعیت گزارش‌های دریافتی

نتیجه شکایت	مجموع	ارجاع جهت بازرسی	تذکر به دلیل نقض مقررات اداری	ارسال به دستگاه دولتی	مختومه شده
تعداد شکایات	۳۲۷۲۷	۱۲۷۱	۴۸۳	۹۷۵۴	۲۱۲۱۹

*۱۴۷ پرونده همچنان در دست بررسی است.

**برگرفته از گزارش سال ۲۰۱۴ کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد

به موجب قانون تشکیل این کمیسیون، در جریان رسیدگی به شکایات، کمیسیون در صورت لزوم می‌تواند از دستگاه‌های اداری یا سایر نهادهای ذی‌ربط توضیحات، اسناد و مدارک مرتبط درخواست کند. همچنین کمیسیون مجاز است از کارکنان دستگاه‌های اداری مربوط، شاکی یا افراد مرجع دیگر بخواهد نظرات خود را به کمیسیون ارائه کنند یا از هر محل یا تأسیساتی که به موضوع مورد رسیدگی ارتباط دارد، بازرسی فیزیکی انجام دهد یا مأموریت ارزیابی آن را به هر نهاد دیگری محول کند.

بر این اساس از میان ۱۲۷۱ پرونده بازرسی تشکیل شده تا سال ۲۰۱۴ تعداد ۵۵۴ پرونده به سازمان پلیس، ۳۲۵ پرونده به دفتر دادستان کل، ۱۳۳ پرونده به هیات حسابرسی و بازرسی، ۱۳۷ پرونده به دستگاه‌های دولت مرکزی، ۱۰۱ پرونده به دولت‌های محلی و ۲۱ پرونده به سایر نهادها ارجاع شده است.



سنگاپور

سنگاپور کشوری در جنوب شرقی آسیا واقع در جنوب شبه جزیره مالایا است و کوچک‌ترین کشور جنوب شرقی آسیا محسوب

می‌شود. این کشور یکی از ۳ کشور-شهر^۱ مستقل کنونی در جهان است که از زمان استقلال در سال ۱۹۶۵، به یکی از پرتربودترین کشورهای جهان تبدیل شده است.

این کشور توانسته در بسیاری از شاخص‌های اقتصادی در جهان جایگاه خوبی را به خود اختصاص دهد که یکی از آن‌ها شاخص ادراک فساد است. در شاخص سال ۲۰۱۴ که توسط سازمان شفافیت بین‌الملل منتشر می‌شود این کشور بهترین عملکرد را در میان کشورهای شرق و جنوب شرق آسیا به خود اختصاص داده و در رتبه هفتم بالاتر از کشورهای توسعه‌یافته‌ای همچون کانادا، آلمان، انگلستان و ژاپن قرار گرفته است.

معرفی دفتر بازرسی مفاسد

در سنگاپور رسیدگی به شکایات مردمی درخصوص مفاسد مالی و اداری به عهده‌ی دفتر بازرسی مفاسد^۲ است که نهادی مستقل بوده و با هدف جلوگیری از فساد در بخش دولتی و خصوصی تشکیل شده است. ریاست این دفتر به‌طور مستقیم به نخست‌وزیر پاسخگو است.

۱- کشوری که تنها از یک شهر تشکیل شده است.

2- Corrupt Practices Investigation Bureau (CPIB)

دفتر بازرسی مفسد مأموریت خود را مبارزه با فساد از طریق اقدام سریع، مطمئن و قاطع اعلام نموده است و چشم‌انداز بلندمدت خود را این‌گونه تعریف کرده است: یک سازمان برجسته مبارزه با فساد که سلامت و حکمرانی خوب را با دستیابی به جامعه‌ای عاری از فساد حفظ می‌کند.

ساختار و وظایف

دفتر بازرسی مفسد، مسئولیت حفظ سلامت خدمات عمومی و ترویج معاملات عاری از فساد در بخش خصوصی را به عهده دارد. همچنین مسئولیت نظارت بر عملکرد کارکنان دولتی و گزارش موارد سوءعملکرد به ادارات دولتی مربوط جهت اقدام انضباطی را عهده‌دار است. اگر چه وظیفه اولیه دفتر بررسی فساد براساس قانون پیشگیری از فساد، اما اختیار بررسی هر جرم دیگر زیر قانون نیز به آن داده شده است.

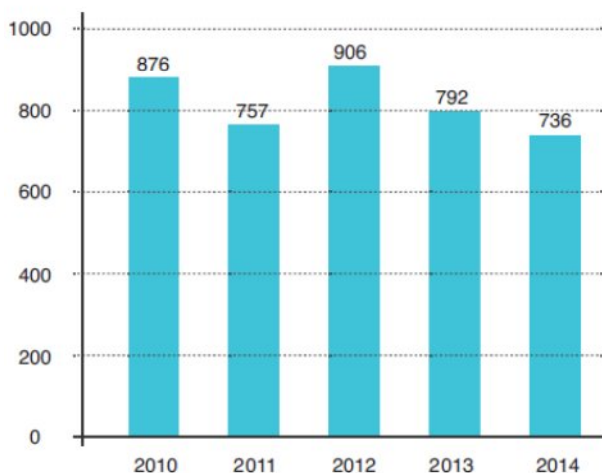
علاوه بر حسابرسی از مجرمان فساد، دفتر پیشگیری از فساد با مرور رویه‌های کاری مربوط به بخش‌های مستعد فساد و نهادهای عمومی برای شناسایی نقاط ضعف اداری در سیستم‌های موجود که فساد را تسهیل می‌نماید با توصیه اقدامات اصلاحی و پیشگیری به سران ادارات مربوط انجام می‌دهد. همچنین در این زمینه، کارکنان دفتر به‌طور منظم سخنرانی‌ها و سمینارهایی برای آموزش کارکنان دولتی، به‌ویژه کسانی که با مردم در تماس هستند درباره مشکلات فساد و اجتناب از آن برگزار می‌کند. به‌طور خلاصه سه وظیفه اصلی این دفتر عبارت‌اند از:

- دریافت و بررسی شکایات مربوط به فساد
 - بررسی سوءرفتار و اقدامات مظنون به فساد مأموران دولتی
 - پیشگیری از فساد با بررسی شیوه‌ها و روش‌های کاهش‌دهنده فرصت‌های فساد در بخش خدمات عمومی
- شکایاتی که رسیدگی به آن‌ها تحت اختیار دفتر بازرسی مفاسد نیست، به مقامات مربوط ارجاع می‌شود. اگر شکایتی مبهم باشد، دفتر قادر به اقدام درمورد آن نیست. لذا این نکته که شاکیان/مخبران بتوانند اطلاعات را تا حد ممکن ارائه کنند بسیار مفید است. برخی از اطلاعات مفید جزئیاتی مانند هویت طرف‌های درگیر، مقدار رشوه معامله شده، تاریخ، زمان، مکان و شکل پرداخت رشوه و نفع حاصل از رشوه را دربر می‌گیرد.
- در صورتی که تصمیم به رسیدگی به شکایت دریافت شده گرفته شود، تحقیقات انجام می‌شود. اگر شواهد کافی برای تعقیب دادگاه گردآوری شده باشد، مجرم دستگیر و در دادگاه محاکمه می‌شود. در برخی موارد، تحقیقات ممکن است نشان‌دهنده جرم کیفری نباشد اما کارمندان عمومی ممکن است دستورالعمل‌های کاری یا انضباطی را نقض کرده باشند. این کارمندان جهت اقدامات اداری به اداره خود معرفی می‌شوند.
- دفتر بازرسی مفاسد ظرف ۱۴ روز پس از دریافت هر شکایت درباره اقدام لازم تصمیم‌گیری می‌کند. اگر شکایت مربوط به جرایم فساد در حال پیشرفت باشد، دفتر اقدام فوری برای دستگیری مجرمان خواهد نمود.

دفتر بازرسی مفاسد از سه بخش اصلی شامل بخش عملیاتی، بخش امور شرکتی و بخش بازرسی تشکیل شده است. بخش عملیات شامل دو دفتر اطلاعات و هدایت و مدیریت عملیات است. در زیر بخش بازرسی پنج اداره تعریف شده است: واحد آموزش بازرسی، واحد سیاست‌گذاری بازرسی، واحد بازرسی تخصصی، واحد بازرسی تخصصی و واحد بازرسی عمومی. امور شرکتی نیز شامل چهار بخش اداری و مالی، برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری و روابط شرکتی، فن‌آوری اطلاعات و توسعه و مدیریت شهروندی است.

عملکرد دفتر در سال ۲۰۱۴

تعداد شکایات دریافتی توسط دفتر بازرسی مفاسد سنگاپور در سال ۲۰۱۴ بالغ بر ۷۳۶ مورد بوده که کمترین میزان در پنج سال گذشته است. این درحالی است که در سال ۲۰۱۳ تعداد ۷۹۲ شکایت و در سال ۲۰۱۲ تعداد ۹۰۶ شکایت در دفتر آمبودزمان به ثبت رسیده است (به نمودار ۱ مراجعه کنید).

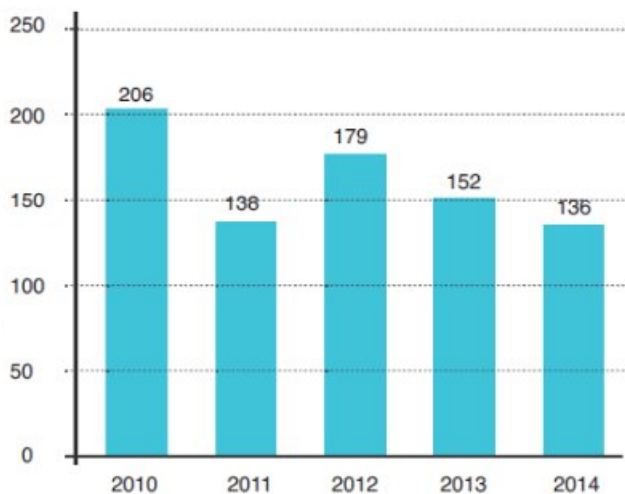


ج

نمودار ۱- تعداد شکایات دریافتی از سال ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۴

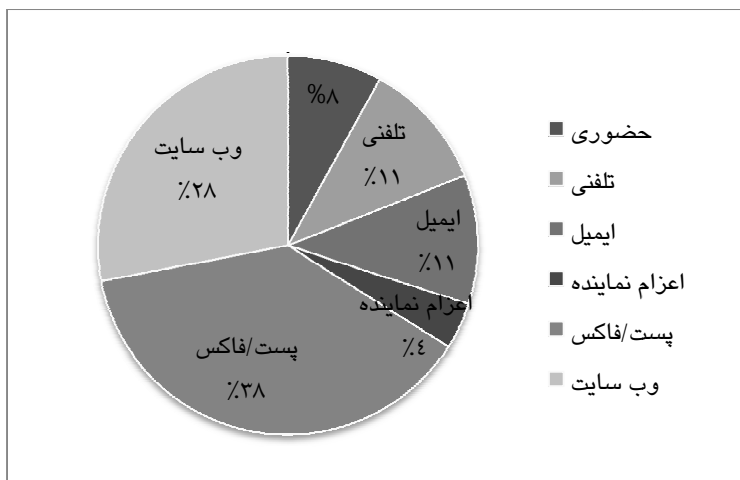
*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ دفتر بازرسی مفاسد سنگاپور

با توجه به این که اکثر شکایات به روش‌هایی غیر از بازرسی مورد حل و فصل قرار می‌گیرند، تعداد شکایاتی که به بازرسی منتهی می‌شود بسیار کمتر از شکایات واصله است. به عنوان مثال در سال ۲۰۱۴، از مجموع ۷۳۶ شکایت تنها ۱۳۶ مورد جهت بازرسی و تحقیقات، ثبت شده و در سال ۲۰۱۳ تعداد ۱۵۲ شکایت جهت بازرسی به ثبت رسیده است (به نمودار ۲ مراجعه کنید).



نمودار ۲- تعداد موضوعات ثبت شده جهت انجام بازرسی

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ دفتر بازرسی مفاسد سنگاپور



نمودار ۳- نحوه ارسال شکایت

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ دفتر بازرسی مفاسد سنگاپور

شکایات به روش‌های مختلفی به دفتر ارسال شده که میزان هریک در نمودار شماره ۳ مشخص شده است.

از مجموع شکایات ارایه شده در سال ۲۰۱۴، ۸۵٪ مربوط به بخش خصوصی است و تنها ۱۵٪ به بخش دولتی مربوط است. از مجموع پرونده‌های تشکیل شده در سال ۲۰۱۴، ۷۷٪ پرونده‌ها رسیدگی شده است. در مجموع ۱۴۸ نفر در سال ۲۰۱۴ بر اساس روی دادگاه تحت تعقیب قرار گرفتند که از این تعداد ۱۲٪ وابسته به بخش دولتی و ۸۸٪ متعلق به بخش خصوصی بودند.



مالزی

مالزی از جمله کشورهای موفق جنوب شرقی آسیا در عرصه اقتصادی است که با انجام اصلاحات اقتصادی و اداری در

دهه‌های ۷۰ و ۸۰ موفق شد طی دو دهه به رشد و توسعه اقتصادی نایل آید. علاوه بر این، سازوکارهای نسبتاً مناسب اداری در این کشور باعث شده رتبه این کشور در شاخص ادراک فساد از بسیاری از کشورهای در حال توسعه بالاتر باشد به نحوی که در آخرین رتبه‌بندی سازمان شفافیت بین‌الملل این کشور در رتبه ۵۰ در میان ۱۷۵ کشور قرار گرفته است.

به دلیل سابقه استعمار بریتانیا در این کشور، سازمان حکومتی در مالزی الگوبرداری نسبی از سیستم پارلمانی اما در عمل، بیشتر قدرت در شاخه اجرائی دولت متمرکز است تا بخش مقننه. قدرت اجرایی در اختیار کابینه مالزی (هیأت دولت) به ریاست نخست‌وزیر است و براساس قانون اساسی نخست‌وزیر باید عضو پارلمان مالزی باشد که می‌تواند به گروه اکثریت در مجلس دستور دهد.

معرفی اداره شکایات مردمی

به‌منظور کنترل نظام اداری و رسیدگی به شکایات مردمی در این کشور اداره‌ای با عنوان اداره شکایات مردمی مالزی^۱ زیر نظر

1-Public Complaint Bureau (PCB)

نخست‌وزیر تأسیس شده است. این اداره با هدف نظارت بر سلامت اداری و مدیریت مؤثر، کارآمد و عادلانه دولتی در سال ۱۹۷۱ تشکیل شد. نقش این اداره عبارت است از: پل ارتباطی بین دولت و مردم و ارائه راهی برای عموم جهت آرایه مشکلات خود در هنگام برخورد با دولت یا شکایت علیه اقدامات اداری که ناعادلانه تلقی می‌شود.

وظایف و اختیارات

وظایف و مسئولیت‌های دفتر شکایات مردمی عبارت‌اند از:

- دریافت شکایات مربوط به نارضایتی از اقدامات اداری
- بررسی تمامی شکایات واصله
- ارائه گزارش به «کمیته دایم شکایات مردمی» برای انجام اقدامات تکمیلی در مورد شکایاتی که ناظر بر منافع عموم است
- اطلاع‌رسانی در مورد تصمیمات «کمیته دایم شکایات مردمی» به سازمان‌های دولتی به منظور انجام اقدامات اصلاحی
- کنترل نحوه انجام اقدامات اصلاحی مصوب کمیته دایم توسط سازمان‌های دولتی مربوط

دو نوع شکایت در این دفتر دریافت و رسیدگی می‌شود:

۱. شکایات مربوط به نارضایتی مردم از اقدامات دستگاه‌های اداری یا سازمان‌های دولتی خصوصی‌سازی شده یا دارای انحصار، اعم از سوءاستفاده از قدرت، سوءمدیریت و غیره.
۲. شکایات مربوط به نحوه مدیریت دولتی غیر از شکایاتی که تحت حوزه آژانس مبارزه با فساد، دفتر کمک‌های حقوقی،

دادگاه‌ها، کمیته ویژه کابینه درخصوص سلامت مدیریتی دولت و کمیته حساب‌های عمومی قرار می‌گیرد.

برخی از مواردی که می‌تواند منجر به طرح شکایت در این دفتر شود عبارت‌اند از:

(الف) تأخیر/ عدم اقدام دستگاه دولتی در رسیدگی به درخواست ارباب‌رجوع

(ب) اقدام ناعادلانه دستگاه دولتی که منجر به تضییع حقوق شهروندی شده باشد

(ج) اعتراض به فقدان امکانات رفاهی عمومی

(د) بی‌کفایتی نهادهای مسئول در اجرای سیاست‌ها و قوانین

(و) سوءاستفاده دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آن‌ها از قدرت و اختیارات خود

(ز) رفتار نامناسب از سوی کارکنان دولت

(ح) عدم رعایت قواعد و رویه‌های تنظیمی

دفتر شکایات مردمی نظامی کارآمد و مؤثر را برای مدیریت

شکایات با در نظر گرفتن معیارهای زیر ایجاد کرده است:

- همه شکایات باید در اسرع وقت، به‌طور مؤثر، کارآمد و منصفانه حل و فصل شوند؛
- شکایات باید صادقانه و بدون تعصب بررسی شوند و از هویت شاکیان حفاظت شود مگر آن‌که دستوری غیرازاین صادر شده باشد و
- اقدامات اصلاحی باید منصفانه، هدفمند و شفاف باشد.

ساختار و نحوه‌ی رسیدگی

ریاست کمیته دایم شکایات مردمی با رییس هیأت دولت مالزی است و اعضای آن عبارت‌اند از:

- مدیرکل اداره خدمات دولتی
- مدیرکل آژانس مبارزه با فساد
- معاون ارشد دبیرکل دفتر نخست‌وزیر مالزی
- مدیرکل واحد نوین‌سازی اداری و برنامه‌ریزی مدیریتی دفتر نخست‌وزیر مالزی

دفتر شکایات مردمی اصول رفتار سازمانی خود را در منظر دید همگان قرار داده و خود را موظف به اجرای آن معرفی می‌نماید. مواردی که این دفتر خود را ملزم به رعایت آن اعلام کرده عبارت‌اند از:

دریافت شکایات مردم بدون پیش‌داوری
پذیرش ارباب‌رجوع در مدت ۵ دقیقه
ارایه اعلامیه وصول شکایت به مراجعین قبل از ترک دفتر و به شاکیان اقدام کننده از طریق پست در ظرف مدت ۷ روز
بررسی و رسیدگی درست به هر شکایت
مطلع کردن شاکی از پیشرفت کار به‌طور ماهیانه تا حصول نتیجه
مطلع کردن شاکی از نتیجه بازرسی طی ۷ روز از تصمیم نهایی
تهیه و توزیع گزارش سه‌ماهه به مقامات مسئول سازمان‌ها به‌عنوان بازخور
انتشار گزارش سالیانه دفتر شکایات مردمی در ماه فوریه هر سال
ملاقات با معاون مدیرکل یا مدیر کل دفتر در صورت هرگونه مغایرت با مفاد دستورالعمل

به‌محض ثبت شکایت در سیستم، فرد مسئول مراتب دریافت شکایت را از طریق مکاتبه به اطلاع شاکی می‌رساند. هم‌زمان، نام‌های به سازمان متشاکلی ارسال می‌شود تا مورد شکایت را طی زمان تعیین

شده بررسی کند. در صورت عدم تحقق زمان بندی، جلسه‌ای با سازمان مربوطه برگزار می‌شود تا شکایت به‌طور دقیق‌تر مورد بررسی قرار گیرد.

در صورت عدم حل و فصل شکایت در سطح سازمان، دفتر شکایات عمومی موضوع را به کمیته دایم که مرجعی قدرتمند به ریاست رییس هیأت دولت است، گزارش خواهد کرد. تصمیمات کمیته دایم باید از سوی سازمان متشاکای اجرا و پیشرفت آن اطلاع داده شود.

در عین حال، مسئول پرونده، مراتب پیشرفت را به‌طور منظم به شاکی اطلاع می‌دهد. علاوه بر این، در صورت حل سریع موضوع، دفتر شکایات مردمی به‌صورت مکتوب از سازمان متشاکای قدردانی خواهد کرد.

دفتر رسیدگی به شکایات مردمی به‌منظور دریافت هرچه بهتر گزارش‌ها و اطلاعات مردمی اقدام به تعبیه سازوکارهای مختلف نموده است. مردم می‌توانند از طریق وبسایت دفتر شکایات خود را به‌صورت آنلاین و از طریق فرمی که به این منظور به زبان‌های مختلف رایج در مالزی طراحی شده، ارسال کنند. همچنین به‌منظور رسیدگی مؤثرتر، سیستم الکترونیکی مدیریت آنلاین شکایات راه‌اندازی شده است. از طریق این سیستم، امکان پیگیری و ردیابی وضعیت شکایت برای شاکی و مسئولان سیستم، از هر مکان مهیا شده است. همچنین، مسئولان می‌توانند به‌راحتی سوابق مربوط به شکایت را بررسی کرده و در صورت عدم دریافت پاسخ از سازمان متشاکای در مهلت تعیین شده سریعاً اقدام کنند. علاوه بر این، شاکیان می‌توانند از تلفن و فکس هم برای طرح شکایات خود استفاده کنند.

عملکرد اداره در سال ۲۰۱۴

دفتر رسیدگی به شکایات مردمی در سال ۲۰۱۴ در مجموع ۷۱۹۹ شکایت دریافت کرده است که از این تعداد ۷۱۳۷ شکایت مورد بررسی قرار گرفته و حل شده است و درخصوص ۶۲ شکایت پرونده بازرسی تشکیل شده و درحال رسیدگی است. اکثر شکایات به روش آنلاین و یا پست الکترونیک دریافت شده است. آمار تعداد شکایات بر حسب روش در جدول شماره ۱ ذکر شده است.

جدول ۱- آمار شکایات واصله به دفتر شکایات مردمی مالزی

ردیف	منبع	مجموع شکایات	درصد
۱	الکترونیک (ایمیل و فرم آنلاین)	۴۱۸۵	۵۸,۱۳
۲	برنامه MESRA	۱۱۰۳	۱۵,۳۲
۳	حضور	۶۹۶	۹,۶۷
۴	نامه	۶۰۹	۸,۴۶
۵	تلفن	۴۱۹	۵,۸۲
۶	سیستم MASJA	۹۷	۱,۳۵
۷	سیستم POS	۳۰	.۴۲
۸	شبکه‌های اجتماعی	۲۱	.۲۹
۹	پیامک	۲۱	.۲۹
۱۰	مرکز تبادلات شهری (UTC)	۷	.۱۰
۱۱	سیستم MOCC	۶	.۰۸
۱۲	ارجاع از سایر نهادها	۳	.۰۴
۱۳	روزنامه‌ها	۲	.۰۳
	مجموع	۷۱۹۹	۱۰۰

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ اداره شکایات مردمی مالزی

با توجه به ساختار نظام سیاسی و تقسیمات کشوری در مالزی که بر اساس آن دولت‌های محلی در این کشور فعالیت می‌کنند بررسی شکایات مردمی نشان می‌دهد بیشتر شکایات از وزارتخانه‌های دولت مرکزی بوده و تعداد کمتری از دولت‌های ایالتی شکایت کرده‌اند (به جدول ۲ مراجعه کنید).

جدول ۲- وضعیت شکایات از وزارتخانه‌ها و دولت‌های محلی

شکایات تحت بازرسی	شکایات حل شده	شکایات دریافتی	نهاد
۳۷	۴۴۸۱	۴۵۱۸	وزارتخانه‌ها
۲۵	۲۶۵۶	۲۶۸۱	دولت‌های محلی
۶۲	۷۱۳۷	۷۱۹۹	مجموع

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ اداره شکایات مردمی مالزی

بررسی شکایات مردم از وزارتخانه‌های مختلف در این کشور نشان می‌دهد بیشترین شکایات از وزارت کشور و کمترین آن از وزارت امور خارجه بوده است (به جدول ۳ مراجعه کنید).

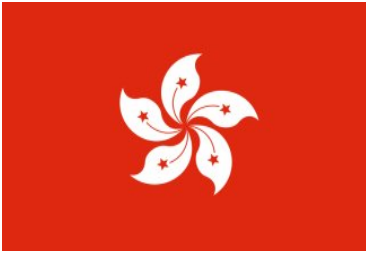
جدول ۳- تعداد شکایات از وزارتخانه‌ها

مجموع شکایات				وزارتخانه	ردیف
دریافت شده	تحت بازرسی	حل شده	حل شده در ۱۵ روز		
۷۸۰	۰	۷۸۰	۴۵۵	وزارت کشور	۱
۵۰۲	۹	۴۹۳	۳۲۹	دفتر نخست‌وزیر	۲
۳۶۸	۴	۳۶۴	۳۱۲	بهداشت	۳
۳۶۷	۵	۳۶۲	۱۵۳	آموزش	۴
۲۹۸	۰	۲۹۸	۲۰۵	مالی	۵

رسیدگی به شکایات مردمی در کشورهای ... ۳۷

مجموع شکایات				وزارتخانه	ردیف
دریافت شده	تحت بازرسی	حل شده	حل شده در ۱۵ روز		
۲۹۶	۶	۲۹۰	۱۶۱	کار	۶
۲۸۸	۲	۲۸۶	۱۶۱	ارتباطات	۷
۲۰۹	۲	۲۰۷	۱۱۳	انرژی	۸
۱۸۷	۰	۱۸۷	۱۱۲	محیط زیست	۹
۱۶۵	۲	۱۶۳	۸۵	زنان و خانواده	۱۰
۱۴۷	۱	۱۴۶	۷۹	قلمرو فدرال	۱۱
۱۴۷	۴	۱۴۳	۹۱	مسکن و رفاه شهری	۱۲
۱۳۸	۰	۱۳۸	۱۰۹	حمل و نقل	۱۳
۱۳۳	۱	۱۳۲	۶۸	منابع انسانی	۱۴
۱۲۹	۰	۱۲۹	۸۷	بازرگانی داخلی	۱۵
۱۱۷	۰	۱۱۷	۷۷	عمران شهری	۱۶
۹۷	۱	۹۶	۶۸	کشاورزی	۱۷
۸۶	۰	۸۶	۶۳	آموزش عالی	۱۸
۲۷	۰	۲۷	۱۵	دفاع	۱۹
۱۳	۰	۱۳	۱۳	ورزش و جوانان	۲۰
۹	۰	۹	۵	گردشگری و فرهنگ	۲۱
۵	۰	۵	۵	بازرگانی خارجی	۲۲
۵	۰	۵	۲	صنایع کشت	۲۳
۳	۰	۳	۲	علم و فناوری	۲۴
۲	۰	۲	۲	امور خارجه	۲۵
۴۵۱۸	۳۷	۴۴۸۱	۲۷۷۲	مجموع	

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۴ اداره شکایات مردمی مالزی



هنگ کنگ

هنگ کنگ نیز همچون سنگاپور یکی از جزایر کوچک جنوب شرقی آسیا است که دولت این کشور موفق شده با اتخاذ

سازوکارهای مناسب سطح سلامت اداری در جزیره را ارتقا دهد به نحوی که در شاخص ادراک فساد سال ۲۰۱۴ این کشور در رتبه ۱۷ در میان ۱۷۵ کشور جهان قرار گرفته است.

یکی از مهم‌ترین اقدامات هنگ‌کنگ در کاهش فساد اداری و تضمین سلامت اداری تأسیس دفتر آموذزمان در این کشور بوده که امکان رسیدگی به شکایات مردمی از نظام اداری را فراهم کرده است.

فرایند رسیدگی به شکایات

رسیدگی به شکایات بر اساس قانون آموذزمان دارای مراحل مختلفی به شرح زیر است:

- اطلاع‌رسانی به رییس سازمان درخصوص آغاز رسیدگی؛
- گردآوری شواهد از طریق احضار افراد برای ارائه توضیحات درمورد موضوع پرونده؛
- حفظ اسناد محرمانه درمورد تمامی اطلاعاتی که از طریق طرح شکایت یا حین رسیدگی کسب می‌شود؛
- تهیه گزارش درمورد نظرات و توصیه‌های آموذزمان و ارسال به سازمان مربوط؛

- تهیه گزارش تکمیلی خطاب به رییس دولت محلی در صورتی که توصیه‌های مندرج در گزارش اولیه توسط سازمان مربوط به خوبی اجرا نشده باشد؛
- اطلاع‌رسانی به شاکی در خصوص نتایج بررسی‌ها و انتشار گزارش بدون درج نام مرجع جهت اطلاع‌رسانی به عموم حسب نیاز؛

رسیدگی به شکایت و انجام بررسی در آمبودزمان هنگام دارای روش‌های مختلفی است که عبارت‌اند از:

بررسی/استعلام مقدماتی

این روش شامل دو مرحله است؛ در مرحله نخست پاسخ شکایت از دستگاه دولتی خواسته می‌شود و در مرحله دوم نتایج توضیحات آن دستگاه به شاکی ارایه می‌گردد. این دو مرحله را می‌توان به صورت زیر تعریف کرد:

فعال‌سازی سازوکار رسیدگی به شکایات: با موافقت شاکی، آمبودزمان می‌تواند شکایت را جهت بررسی و پاسخگویی مستقیم به سازمان مربوط ارجاع نماید؛

ارایه توضیح به شاکی: پس از استعلام نظر از سازمان متشاکی، یافته‌ها در قالب گزارشی تهیه و نتایج آن به شاکی منعکس می‌شود.

میانجی‌گری

کار دیگر آمبودزمان هنگ‌کنگ میانجی‌گری بین شاکی و متشاکی است. آمبودزمان در صورت موافقت هر دو طرف، می‌تواند درخصوص موارد سوءمدیریت اداری که از حساسیت کمتری برخوردار هستند و امکان رفع آن‌ها از طریق یک راه‌حل مورد توافق طرفین وجود دارد، نقش میانجی را ایفا کند.

بررسی کامل

روش بررسی کامل درمورد پرونده‌های مهم‌تر و پیچیده‌تر مورد استفاده قرار می‌گیرد. این پرونده‌ها حاوی تخلفات اساسی نظیر نقض اصول، بی‌عدالتی، نقایص سیستمی و رویه‌های ناکارآمد هستند. درواقع در این روش برخلاف روش میانجی‌گری، آمبودزمان به دلیل اهمیت موضوع که می‌تواند تبعات گسترده‌ای برای ارزش‌ها و اصول حاکم بر مدیریت و نظام اداری کشور داشته باشد، پرونده را به‌طور کامل مطالعه کرده و پیشنهادهای لازم برای رفع نواقص را به دستگاه اجرایی ارائه می‌کند.

بررسی مستقیم

یکی از فعالیت‌های مهم دفتر آمبودزمان رسیدگی به موضوعاتی است که دغدغه عمومی محسوب شده یا باعث ناکارآمدی نظام اداری شده است. درواقع دفتر آمبودزمان می‌تواند حسب تشخیص و بدون نیاز به دریافت شکایت، درمورد موضوعات مورد نگرانی عموم مردم و موارد سیستمی سوءمدیریت اداری تحقیق نماید.

رسیدگی به شکایات مردمی در کشورهای ... ۴۱

شهروندان هنگ‌کنگ به روش‌های مختلفی می‌توانند شکایات و اطلاعات خود را به آموذزمان این کشور ارایه کنند. آموذزمان برای پاسخگویی مهلت استانداری را تعریف کرده که کارکنان این نهاد ملزم به رعایت آن هستند. درخصوص اطلاعات مهلت پاسخگویی به این شرح است:

جدول ۱- مدت زمان پاسخ‌گویی به اطلاعات

زمان پاسخ‌گویی استاندارد	حداکثر زمان پاسخ‌گویی
فوری	درخصوص موارد پیچیده ظرف چند دقیقه
ظرف ۵ روز کاری	درخصوص موارد پیچیده ظرف ۶ تا ۱۰ روز کاری

*برگرفته از Factsheet معرفی آموذزمان هنگ‌کنگ ارایه شده به دفتر آموذزمان آسیایی

درخصوص شکایات نیز مهلت‌های زیر تعیین شده است:

جدول ۲- مدت زمان پاسخ‌گویی به شکایات

زمان پاسخ‌گویی استاندارد	حداکثر زمان پاسخ‌گویی
اطلاع دریافت	ظرف ۶ تا ۱۰ روز کاری
ارزیابی اولیه برای پرونده‌های خارج حوزه اختیارات یا حائز محدودیت رسیدگی	ظرف ۱۱ تا ۱۵ روز کاری
جمع‌بندی پرونده	ظرف ۳ تا ۶ ماه

*برگرفته از Factsheet معرفی آموذزمان هنگ‌کنگ ارایه شده به دفتر آموذزمان آسیایی

عملکرد آمبودزمان در سال ۲۰۱۵

در سال ۲۰۱۵ آمبودزمان هنگ‌کنگ در مجموع ۵۳۳۹ شکایت و ۱۲۹۴۰ اعلام دریافت کرده است (به جدول شماره ۲ نگاه کنید).

جدول شماره ۳- تعداد شکایات و اعلامات دریافتی طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۵

شکایات و اعلامات دریافتی		
شکایت	اعلام	سال
۵۳۳۹	۱۲۲۲۷	۲۰۱۱
۵۰۲۹	۱۲۵۴۵	۲۰۱۲
۵۵۰۱	۱۲۲۵۵	۲۰۱۳
۵۶۲۴	۱۲۷۶۷	۲۰۱۴
۵۳۳۹	۱۲۹۴۰	۲۰۱۵

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۵ آمبودزمان هنگ‌کنگ

در میان روش‌های مختلف ارسال شکایات به دفتر آمبودزمان، حدود ۵۰ درصد شکایات از طریق پست الکترونیک ارسال شده که این موضوع، اهمیت فناوری نوین ارتباطی را خاطر نشان می‌سازد. ارسال پستی و ارایه حضوری شکایات در رده‌های دوم و سوم قرار گرفته‌اند (به جدول شماره ۴ نگاه کنید).

جدول شماره ۴- نحوه و تعداد ارسال شکایات و اعلامات

تعداد	شیوه ارسال شکایت
۵۲۷	حضوری
۳۶۱	پر کردن فرم
۹۱۸	ارسال پستی
۴۸۵	فکس
۲۶۱۷	پست الکترونیک
۴۳۱	تلفن

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۵ آمبودزمان هنگ‌کنگ

آمبودزمان هنگ‌کنگ، اعتراضات و شکایات ارسالی به این دفتر را نیز طبقه‌بندی نموده که براساس آن نوع و ماهیت شکایات در ۱۱ گروه دسته‌بندی شده است. براساس دسته‌بندی صورت گرفته و آمار ارایه شده، بیشترین شکایات ناشی از تصمیم نادرست یا مشاوره‌های غلط به افراد در دستگاه‌های اجرایی بوده است. جدول شماره ۵ انواع اعتراض‌های ارایه شده و درصد هریک را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۵- ماهیت و درصد اعتراض‌ها

درصد	ماهیت اعتراض
۳۲,۳٪	تصمیم/مشورت نادرست
۱۴,۹٪	نظارت غیرمؤثر
۱۴,۳٪	تأخیر/ عدم اقدام
۱۰٪	سایر موارد (فقدان شفافیت اعتراض، انتقاد کلی، نظر و ...)
۷,۱٪	فقدان پاسخ به شکایت
۴,۴٪	رویه نادرست
۴,۳٪	برخورد ضعیف کارکنان
۳,۷٪	عدم اطاعت از رویه‌ها
۳,۶٪	عدم بی‌طرفی در رفتار
۳,۱٪	قصور و کوتاهی
۲,۳٪	سوءاستفاده از قدرت

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۵ آمبودزمان هنگ‌کنگ

در میان سازمان‌ها و بخش‌های مختلف دولتی در هنگ‌کنگ بیشترین شکایات به بخش مسکن مرتبط بوده است که در مجموع ۴۸۳ شکایت در سال ۲۰۱۵ از این بخش شده است. بعد از آن بخش محیط زیست و اراضی قرار دارند. ۱۰ بخشی که بیشترین شکایات از آن‌ها شده است در جدول شماره ۶ فهرست شده‌اند.

جدول شماره ۶-۱۰ بخش‌هایی که بیشترین شکایات به آن‌ها تعلق دارد.

مجموع شکایات	شکایات موضوعی	شکایات	سازمان
۴۸۳	۶۱	۴۲۲	بخش مسکن
۳۵۲	۱	۳۵۱	بخش تغذیه و محیط زیست
۳۱۹	۶۱	۲۵۸	بخش اراضی
۱۹۰	۵	۱۸۵	بخش حمل‌ونقل
۱۸۷	۱	۱۸۶	بخش ساخت‌وساز
۱۵۷	۰	۱۵۷	بخش خدمات فرهنگی
۱۲۹	۰	۱۲۹	بخش رفاه اجتماعی
۷۷	۶۳	۱۴	شورای مصرف‌کنندگان
۶۹	۰	۶۹	بخش تأمین آب
۶۵	۰	۶۵	بخش مهاجرت

*برگرفته از گزارش سالانه ۲۰۱۵ آمبودزمان هنگ‌کنگ

فرجام سخن

رسیدگی دقیق و به موقع به شکایات مردمی یکی از مهم‌ترین ابزارهای تحقق سلامت اداری است. بسیاری از کشورهای شرق و جنوب شرق آسیا موفق شده‌اند با طراحی سازوکارهای مناسب رسیدگی به شکایات سطح فساد اداری در کشورهای خود را کاهش دهند. رسیدگی به شکایات و اعلامات فرآیندی چندمرحله‌ای است که از ثبت شکایت و تعیین قرار داشتن آن در حیطه اختیارات دستگاه نظارتی گرفته تا ختم رسیدگی و اعلام نتیجه به شاکی را در بر می‌گیرد. به منظور دستیابی به اهداف موردنظر در رسیدگی به اعلامات و شکایات شهروندان که همانا احقاق حق، رضایت شاکیان و ارتقای سلامت اداری است، موضوعات چندی باید مورد توجه قرار گیرد.

میزان اختیارات و جایگاه دستگاه رسیدگی به شکایات یکی از مهم‌ترین موضوعات است که در تمامی کشورهای موردنظر نیز مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت این موضوع در اغلب کشورهای بررسی شده نهاد آمبودزمان زیر نظر بالاترین مقام رسمی کشور به ایفای نقش می‌پردازد تا امکان رسیدگی عادلانه و مقتدرانه به شکایات شهروندان وجود داشته باشد.

دسترسی‌پذیری به نهاد رسیدگی‌کننده از دیگر موضوعات مهم است. همان‌طور که در این گزارش نیز اعلام شد در تمامی کشورهای مورد بررسی، ابزارهای مختلفی همچون مکاتبه، ارسال ایمیل، فکس، تلفن، مراجعه حضوری و ... برای ثبت شکایت فراهم شده است.

موضوع مهم دیگر در بحث رسیدگی به شکایات، مدت زمان رسیدگی است. واقعیت این است که طولانی شدن رسیدگی، تبعات

ناخوشایندی برای نهاد رسیدگی‌کننده داشته و شاکیان را نیز نسبت به کارآمدی نهاد نظارتی بدبین می‌کند. در اغلب کشورهای موفق برای هریک از مراحل رسیدگی مدت زمان مشخصی در نظر گرفته می‌شود و این زمان معمولاً کوتاه است.

مشخص بودن مراحل مختلف رسیدگی به شکایات موضوع مهم دیگر در این زمینه است. معمولاً نهادهای رسیدگی‌کننده، فرایند رسیدگی به شکایات شهروندان را در قالب فرایند یا آیین‌نامه به صورت مکتوب و به روش‌های مختلف همچون چاپ بروشور، سایت اینترنتی و ... در اختیار شهروندان قرار می‌دهند. همچنین در رسیدگی به شیوه نوین سعی می‌شود با استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، وضعیت شکایت شهروندان و این‌که در چه مرحله‌ای است در اختیار آن‌ها قرار داده شود. این کار باعث می‌شود از مراجعه بی‌دلیل شهروندان به نهاد نظارتی ممانعت به عمل آید.

فهرست منابع

- درگاه اینترنتی کمیسیون حقوق مدنی و مبارزه با فساد کره جنوبی به نشانی:
<http://www.acrc.go.kr/eng/index.do>
- درگاه اینترنتی وزارت نظارت چین به نشانی:
http://english.gov.cn/state_council/2014/09/09/content_281474986284141.htm
- درگاه اینترنتی آموذمان هنگ‌کنگ به نشانی:
<http://www.ombudsman.hk/en-us/index.html>
- درگاه اینترنتی دفتر بازرسی مفاسد سنگاپور به نشانی:
<https://www.cpiib.gov.sg/>
- درگاه اینترنتی اداره شکایات مردمی مالزی به نشانی:
<http://www.pcb.gov.my/en>
- معدنچیان، ابراهیم، اقدامات اساسی مالزی در بهبود نظام مدیریت اداری کشوری و مبارزه با فساد اداری، سلسله مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی

Asian Ombudsman Association, AOA Fact Sheet, Ministry of Supervision, People's Republic of China:
asianombudsman.com/ORC/factsheets/ChinaOmbudsmanFactsheet.pdf

Asian Ombudsman Association, AOA Fact Sheet, Hong Kong Office of Ombudsman: <http://asianombudsman.com/ORC/factsheets/HongKongFactsheet.pdf>

Asian Ombudsman Association, AOA Fact Sheet Anti-Corruption & Civil Rights Commission, Republic of Korea

Corruption Perceptions Index 2014, Transparency International:
<http://www.transparency.org/cpi2014/results>

Corrupt Practices Investigation Bureau, Annual report 2014:
<http://www.cpiib.gov.sg/resources/publications/annual-report-2014>

Anti-Corruption and Civil Rights Commission, Annual Report 2014:
<http://www.acrc.go.kr/eng/board.do?command=searchDetail&method=searchDetailViewInc&menuId=020504&confId=64&conConfId=64&conTabId=0&currPageNo=1&boardNum=49317>

آدرس: تهران خیابان طالقانی- تقاطع خیابان شهید سپهبد قرنی -سازمان بازرسی کل کشور

طبقه ششم- مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

تلفن: ۶۱۳۶۳۰۷

نشانی الکترونیک: www.Bazresi.ir bazrasi.research@136.ir