

بررسی تطبیقی آمبودزمان‌های پارلمانی، درس‌آموزه‌هایی برای کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شماره مسلسل: ۲۰۲۸۸
کد موضوعی: ۳۵۰



مرکز پژوهش‌های
مجلس شورای اسلامی

تاریخ انتشار:
۱۴۰۳/۹/۲۴

عنوان گزارش:

بررسی تطبیقی آموذزمان های پارلمانی، درس آموزه هایی برای کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی

نوع گزارش: طرح ولایحه □، نظارتی □، راهبردی ■

نام دفتر:

مطالعات حکمرانی (گروه مدل ها و ابزارهای حکمرانی)

تهیه و تدوین کننده:

سروش احمدی میرقائد

مدیر مطالعه:

حیدر نجفی رستاقی

ناظر علمی:

مهدی عبدالحمید

ناظر علمی خارج از مرکز:

مجید مختاریان پور (عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)

اظهارنظر کنندگان:

روح الله مکارم (دفتر مطالعات حقوقی)، حمزه خسروی (دفتر مطالعات حقوقی)، حسین جمور (دفتر مطالعات مدیریت)

همکاران:

توحید اسماعیل پور (دفتر مطالعات حکمرانی)، میثم بهارلو (دفتر مطالعات حکمرانی)

گرافیک و صفحه آرایی:

انسبه بهاءبزرگی
ساجده زارع مرزی

ویراستار ادبی:

شیوا امین اسکندری

واژه های کلیدی:

- خط مشی گذاری عمومی
- آموذزمان پارلمانی
- ارزشیابی خط مشی عمومی

تاریخ شروع مطالعه:

۱۴۰۲/۰۳/۲۱



فهرست مطالب

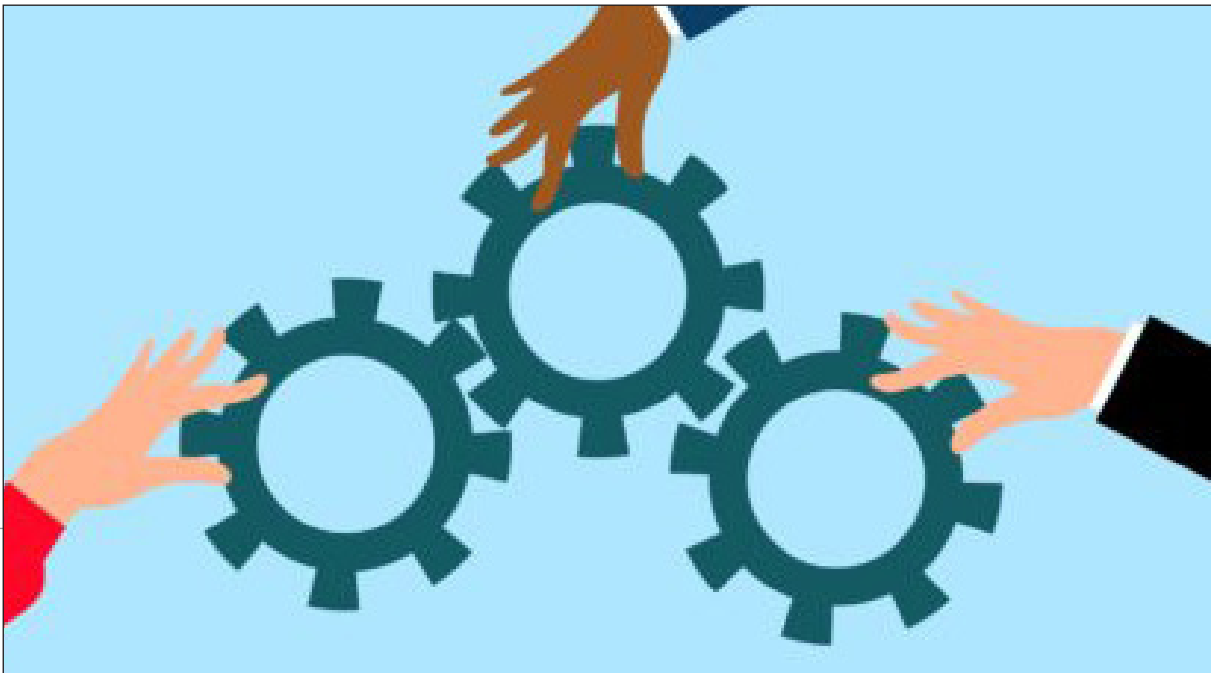
چکیده.....	۶
خلاصه مدیریتی.....	۷
۱. مقدمه.....	۹
۲. پیشینه پژوهش.....	۹
۳. مختصات مفهومی آمبودزمان های پارلمانی.....	۱۱
۴. جمع بندی و نتیجه گیری.....	۳۳
منابع و مأخذ.....	۳۵

فهرست جدول ها

جدول ۱. توزیع و آمار شکایات وارده به آمبودزمان اتریش در سال ۲۰۲۲.....	۲۳
جدول ۲. تعداد گزارش ها و مسائل مطرح شده در آمبودزمان و انواع آن طی سال ۲۰۲۲.....	۲۶
جدول ۳. اقدام های آمبودزمان های پارلمانی در مرحله مسئله یابی.....	۲۸
جدول ۴. اقدام های آمبودزمان های پارلمانی در مرحله دستور کار گذاری.....	۲۹
جدول ۵. اقدام های آمبودزمان های پارلمانی در مرحله کنشگری.....	۲۹
جدول ۶. اقدام های آمبودزمان های پارلمانی در مرحله ارزیابی آمبودزمان.....	۳۰
جدول ۷. اقدام های آمبودزمان های پارلمانی در مرحله یادگیری خط مشی و مدیریت دانش.....	۳۰
جدول ۸. جمع بندی اقدام ها و ایده های آمبودزمان های اروپایی در مراحل مختلف چرخه خط مشی.....	۳۱

فهرست شکل ها

شکل ۱. فرآیند بررسی شکایت در آمبودزمان پارلمانی.....	۱۱
شکل ۲. تصویری از مراسم رونمایی از گزارش سالانه آمبودزمان فدرال.....	۱۲
شکل ۳. تصویر جلسه میانجی (مدیاتور) بروکسل درباره انتخابات پارلمانی.....	۱۴
شکل ۴. تصویر حضور آمبودزمان بروکسل در حاشیه یک نمایشگاه جهت معرفی فعالیت هایش به مردم.....	۱۵
شکل ۵. موقعیت آمبودزمان در ساختار سیاسی بلژیک.....	۱۵
شکل ۶. تصاویری از محل ارائه خدمات مشاوره ای به مردم در ساختمان آمبودزمان بروکسل.....	۱۶
شکل ۷. تصویری از سامانه ارسال مردمی طرح های سیاسی و قانونی در بخشی از وب سایت آمبودزمان آلمان.....	۱۷
شکل ۸. تصویری از بازدید آمبودزمان آلمان، در جریان رسیدگی به مشکلات کشاورزان.....	۱۷
شکل ۹. تصویری از جلسات آمبودزمان آلمان.....	۱۸
شکل ۱۰. تصویری از جلسات آمبودزمان پارلمانی دانمارک.....	۲۰
شکل ۱۱. تصویری از حضور اعضای آمبودزمان پارلمانی سوئد در پارلمان این کشور.....	۲۱
شکل ۱۲. تصویری از نشست های رسانه ای هیئت آمبودزمان ملی اتریش.....	۲۲
شکل ۱۳. تصویری از اعضای هیئت عالی آمبودزمان در یک نشست رسانه ای با حضور نمایندگان چند گروه مردمی.....	۲۳
شکل ۱۴. تصویر حضور و مشارکت آمبودزمان ملی هلند در رویداد گمنته ۲۰۲۲ و کسب مقام در این رویداد.....	۲۴
شکل ۱۵. تصویری از یکی از جلسات آمبودزمان پارلمانی فنلاند.....	۲۵
شکل ۱۶. میانگین زمان رسیدگی به شکایات در هر سال (تعداد روزها).....	۲۵
شکل ۱۷. نحوه مواجهه کمیسیون با پرونده های سال ۲۰۲۲.....	۲۶
شکل ۱۸. مراحل چرخه خط مشی عمومی.....	۲۷
شکل ۱۹. تحلیل عملکردی آمبودزمان های پارلمانی در چارچوب چرخه خط مشی گذاری.....	۲۷



بررسی تطبیقی آمبودزمان‌های پارلمانی، درس آموزه‌هایی برای کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی

چکیده



کمیسیون اصل نود، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ظرفیت‌های مشارکتی و مردمی در مجلس شورای اسلامی در خصوص خط‌مشی‌های عمومی جاری در کشور بوده که به شأن نظارتی مجلس کمک می‌کند. در چارچوب قوانین؛ این کمیسیون می‌تواند ضمن کسب اطلاع از وضعیت عملکرد دستگاه‌ها و متولیان اجرایی کشور از طریق دریافت گزارش‌های مردمی، به طرح سؤال و برگزاری جلسه با مسئولان اقدام کرده تا هم به مطالبات مردمی رسیدگی کرده و هم به وظیفه نظارتی مجلس عمل نماید. نهادهای مشابه این کمیسیون، در کشورهای مختلفی سابقه فعالیت دارند و به آنها آمبودزمان پارلمانی گفته می‌شود. این نهادها ذیل پارلمان یا مجلس هر کشور تعریف و به فعالیتی مشابه کمیسیون اصل نود مجلس می‌پردازند. برخی آمبودزمان‌های پارلمانی با انجام اقدام‌هایی خاص و نوآورانه، به کارآمدی نزدیک شده‌اند و شکایات واصله را دریافت و به‌سرعت به آنها رسیدگی می‌کنند. در این گزارش ضمن شناخت رویکردها و سازوکارهای آمبودزمان‌های پارلمانی، در مراحل مختلف مسئله‌یابی، دستور کارگذاری، کنشگری، ارزیابی و یادگیری و درس‌آموزی، پیشنهادهایی برای کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی ارائه شده است.



■ بیان / شرح مسئله

کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی به‌عنوان نهادی تظلم‌خواه در ساختار سیاسی کشور، برای اجرایی‌سازی اصل نود قانون اساسی تشکیل و به‌موجب این اصل، موظف به رسیدگی به شکایات مردمی در خصوص طرز کار دستگاه‌های قوای سه‌گانه و پیگیری آنها از طریق طرح سؤال از مسئولان، پیگیری از مسئولان حتی در سطح وزرا و رؤسای قوا، برگزاری جلسه و نشست با مسئولان و دستگاه‌ها و همچنین بازدید و بازرسی از دستگاه‌ها و ... بوده و این امر به‌صورت غیرقضایی، عاملی برای نظارت و بهبود وضعیت عملکرد دستگاه‌هاست. این کمیسیون به‌مثابه یک آمبودزمان پارلمانی (یعنی آمبودزمان که ذیل نهاد پارلمان با مجلس آن کشور تشکیل شده و به ایشان پاسخگو بوده و اعضایش را ایشان منصوب می‌کنند و موظف به رسیدگی به شکایات مردمی نسبت به عملکرد دستگاه‌های مختلف دولتی و ... هستند) شناخته شده و کشورهای متعددی دارای نهاد آمبودزمان پارلمانی در ساختار حاکمیتی‌شان هستند که بعضاً بیش از یک قرن از فعالیت و رشد و تکامل آنها می‌گذرد.

■ نقطه‌نظرها / یافته‌های کلیدی

کمیسیون اصل نود براساس گزارش‌های پژوهشی دارای چالش‌ها و مسائلی نظیر عدم ثبات بدنه اصلی کمیسیون اصل نود، ضعف کمی نیروی انسانی، ضعف کیفی نیروی انسانی، ابهام در مفهوم طرز کار، عدم دسترسی‌پذیری آسان برای طرح شکایات، ضعف در بهره‌گیری از ظرفیت حلقه‌های میانی، ضعف در تعامل و همکاری با سایر واحدهای ذی‌ربط در مجلس از جمله ظرفیت دفاتر نمایندگان مجلس، ضعف در بهره‌گیری از سازوکارهای آگاه‌سازی افکار عمومی و ضعف در سازوکارهای نظارتی است که برای رفع آنها می‌توان از تجارب و اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در سایر کشورها استفاده و طی یک بررسی تطبیقی، راهکارهایی برای کارآمدسازی این کمیسیون مطرح کرد. کارآمدی کمیسیون اصل نود به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای نظارتی در مجلس، موجب افزایش کارآمدی این نهاد در ارزشیابی خطمشی‌های عمومی شده که باعث اصلاح رویه‌های نادرست یا فعالیت‌های مخرب و افزایش کارآمدی خطمشی‌های عمومی خواهد شد.

کمیسیون اصل نود مجلس را می‌توان از منظر کارکردها و فعالیت‌ها در چارچوب چرخه خطمشی‌گذار شامل مراحل مسئله‌یابی، دستورکارگذاری و تدوین، نحوه اجرا و کنشگری، ارزشیابی و یادگیری مورد تحلیل و بررسی قرار داد و براساس بررسی نهاد‌های مشابه بین‌المللی با این کمیسیون که با عنوان آمبودزمان‌های پارلمانی شناخته می‌شوند، راهکارها و پیشنهادهایی برای ارتقای عملکرد این کمیسیون ارائه داد. از طریق بررسی مطالعات پیشین و همچنین اسناد و گزارش‌ها و سایر اخبار و مطالب تحلیلی منتشر شده آمبودزمان‌های پارلمانی کشورهای منتخب به‌دلیل در دسترس بودن اسناد و گزارش‌های آنها و همچنین سوابق برخی از آنان، کشورهای بلژیک (آمبودزمان فدرال، آمبودزمان و مدیاتور)، آلمان (کمیته استیضاح و آمبودزمان، دانمارک (آمبودزمان پارلمانی)، سوئد (آمبودزمان پارلمانی)، اتریش (هیئت آمبودزمان ملی)، هلند (آمبودزمان ملی) و فنلاند (آمبودزمان پارلمانی)، تفکیک و در قالب مراحل پنج‌گانه چرخه خطمشی مورد بررسی گرفت. ذیل بررسی تجربیات و سازوکارهای این مراکز، برخی پیشنهادها و راهکارها برای بهبود عملکرد و کارآمدسازی کمیسیون اصل نود احصا شد.

■ پیشنهاد راهکارهای تقنینی، نظارتی یا سیاستی

با بررسی اقدام‌ها و تجارب آمبودزمان‌های پارلمانی کشورهای منتخب، مواردی برای به‌کارگیری در کمیسیون اصل نود به تفکیک مراحل اقدام به‌دست آمد اهم موارد مستخرج شامل موارد زیر است:

الف) اقدام‌های مرحله مسئله‌یابی در آمبودزمان‌های منتخب:

رسیدگی به شکایات در خصوص سوءاستفاده از مناصب و موارد نقض رفتار حرفه‌ای کارکنان دولت و دستگاه‌های عمومی و گزارش‌های فساد در حوزه خدمات عمومی، دریافت گزارش از طریق ایمیل، تماس تلفنی، مراجعه حضوری و ارسال نامه از طریق پست، مبارزه



با سوءمدیریت و ناکارآمدی دولت، تلاش برای تقویت اعتماد عمومی، ارزیابی چگونگی اثرگذاری قوانین بر شهروندان، ایفای نقش به‌عنوان نهادی کنشگر برای سنجش نگرش مردم نسبت به اجرای قوانین، شناسایی آثار سوء و جانبی این قوانین، داشتن رویکرد حل مسئله و نه تقابل با سازمان‌های دولتی، امکان طرح شکایت به‌صورت وکالتی توسط مردم، امکان دریافت شکایت تا یک سال پس از وقوع تخلف، بررسی موارد عدم عمل به قانون از سوی کارکنان و دستگاه‌ها، ممیزی بهره‌وری دستگاه‌ها، داشتن وظیفه رسیدگی به موارد تعدی یا سوءاستفاده از اختیارات دولتی و تأخیر در رسیدگی به مشکل توسط سازمان‌ها، بی‌احتیاطی هر دستگاه یا مقام اجرایی و عدم ارائه مشاوره دستگاه‌ها به مراجعان و رفتار نامناسب یا سایر رفتارهای مغایر با اصل اداره خوب نسبت به مراجعان و موارد نقض حقوق اساسی و انسانی اشخاص.

ب) یافته‌های مرحله دستورکارگذاری در آموذمان‌های منتخب:

استفاده از هوش مصنوعی (علاوه بر عامل انسانی) در پردازش و رسیدگی سریع به شکایات، تقویت سازوکارهای میانجی‌گری در رسیدگی به شکایات، بهینه‌سازی روابط بین آموذمان و سازمان‌های دولتی، بهینه‌سازی نظام پردازش شکایات مردمی، امکان ارسال شکایت به هریک از دفاتر مجلس در سراسر کشور، اخذ طرح و نظر سیاسی پیشنهادی از جانب آحاد مردم جهت تصویب قوانین در مجلس و امکان رأی‌دهی مردمی به آنها، تدوین دستور کار سالیانه پارلمانی.

ج) یافته‌های مرحله کنشگری در آموذمان‌های منتخب:

حمایت از سوت‌زنها، فعالیت تیم‌های متعدد در آموذمان برای رسیدگی به شکایات، وجود شبکه مشاوره دائمی میانجی‌گران و آموذمان‌ها، ایفای نقش حسگر بین شهروندان،^۱ راهنمایی مراجعه‌کنندگان مردمی و حل مسئله و کسب نتیجه برای شکایت وارده، گزارش کردن تحقیقات به پارلمان، ارائه توصیه برای بهبود مقررات اداری به پارلمان، لزوم ابلاغ نتیجه شکایت به شاکی، عدم پیگیری شکایات فاقد مدارک، چابک‌سازی فرایندها و کاهش زمان رسیدگی به شکایات مردمی (اعلام نتایج بررسی شکایات در مدت روز مشخص)، ارائه مشاوره به شکات از طریق وب‌سایت، احصا و پیگیری و گزارش موارد ترک فعل و تخلفات اداری و نقض قوانین به مراجع قضایی، تعیین تکلیف بسیاری از شکایات وارده به‌صورت آنی، تحقیق و بازدید و سرکشی درخصوص شکایات، ارائه توصیه برای تصحیح اشتباه‌ها یا حذف اثر منفی برخی تصمیمات اداری به پارلمان یا دستگاه‌ها، ارائه پیشنهادی قانونی به قانونگذاران جهت تصحیح و بهبود مفاد قانونی مشکل‌آفرین، استقلال تصمیم نسبت به پارلمان به‌رغم انتصاب اعضا توسط آن، رسیدگی رایگان به شکایات، ارائه دفترچه راهنمای الکترونیکی برای همه مراجعان، تعیین حوزه‌های رسیدگی به شکایات، اعلام راهکار اعاده حقوق متضرران تصمیمات دستگاه‌ها به دستگاه‌ها.

د) یافته‌های مرحله ارزیابی در آموذمان‌های منتخب:

تدوین و ارائه پیشنهادها برای بازنگری و بهبود تعریف بسیط مفهوم شکایت و ارائه معیارهای کیفی برای سنجش رویه‌های اداری توسط آموذمان، استفاده از آمارهای سالیانه آموذمان جهت سنجش میزان اثرگذاری بر دستگاه‌ها.

ه) یافته‌های مرحله یادگیری خط‌مشی در آموذمان‌های منتخب:

تعریف سند شیوه و اصول حاکم بر فعالیت آموذمان، وجود عناصری نظیر تقویت یادگیری سازمان داخلی آموذمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آموذمان، انتقال تجربیات آموذمان از طریق دوره‌های آموزشی، ارائه گزارش سالیانه فعالیت‌ها به پارلمان.

یافته‌های فوق از جمله پیشنهادهایی هستند که می‌توان برای افزایش کارآمدی کمیسیون اصل نود مورد استفاده قرار گیرد.

۱. این مفهوم در معنی عنصری که به دریافت و بررسی واکنش‌های عمومی نسبت به قوانین و اجرای آنها و همچنین آثار مثبت و منفی قوانین بر مردم می‌پردازد، در متون و گزارش‌های آموذمان‌های مربوطه به کار رفته و اراده شده است.

۱. مقدمه

از جمله نهادهایی که در پارلمان کشورهای مختلف فعالیت داشته و مسئولیت و وظایف مشابهی نظیر کمیسیون اصل نود در جمهوری اسلامی ایران ایفا می‌کنند، آمبودزمان‌های پارلمانی بوده [۱] که تحقیقاتی نیز درباره آنان در کشورهای مختلف صورت گرفته است. [۲] برخی از آنها دارای قدمت بسیاری بوده و برخی نیز دارای نوآوری‌هایی در حوزه فعالیتشان هستند. [۱] با بررسی اقدام‌ها، برنامه‌ها و اسناد و گزارش‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در هفت کشور منتخب که در ادامه به تفصیل بیان می‌شود، می‌توان ایده‌ها، راهکارها و الگوهای را برای کاربست در فرایندهای کاری کمیسیون اصل نود احصاء و با دسته‌بندی آنها در چارچوب چرخه خط‌مشی به نتایج مغتنمی دست یافت. مطالعه پیش‌رو، به بررسی آمبودزمان‌های پارلمانی در برخی از کشورهای منتخب و مختصات و ویژگی‌های آنها پرداخته و نهایتاً به بیان اقدام‌ها و ابزارهای هریک در مراحل پنج‌گانه چرخه خط‌مشی در آمبودزمان‌ها می‌پردازد. از نتایج این پژوهش می‌توان به کسب درس‌آموزهایی برای بهبود وضعیت و کارآمدی کمیسیون اصل نود اشاره کرد.

۲. پیشینه پژوهش

۲-۱. سوابق مطالعاتی در مرکز

مطالعات انجام شده در خصوص آمبودزمان‌ها و انواع آن در مرکز پژوهش‌های مجلس، مشتمل بر گزارش کمیسیون اصل نود به‌مثابه آمبودزمان (چالش‌ها، فرصت‌ها و رهیافت‌ها) [۱] و گزارش نهادهای سازوکارهای حکمرانی چین [۳] : سازوکارهای نظارت در فرایند حکمرانی جمهوری خلق چین [۲] است. گزارش اول در خصوص شباهت‌سنجی کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی با آمبودزمان‌های کشورهای مختلف و توصیف ویژگی‌های آنهاست. گزارش دوم نیز در خصوص ساختار نظارتی در چین است که به میزان کمی به توضیح و تشریح آمبودزمان پارلمانی این کشور پرداخته است.

۲-۲. سوابق تقنین به‌همراه آسیب‌شناسی

■ کمیسیون اصل نود در قانون اساسی

براساس اصل نود قانون اساسی «هر کس شکایتی از طرز کار مجلس یا قوه مجریه یا قوه قضائیه داشته باشد، می‌تواند شکایت خود را کتبا به مجلس شورای اسلامی عرضه کند. مجلس موظف است به این شکایات رسیدگی کند و پاسخ کافی دهد و در مواردی که شکایت به قوه مجریه و یا قوه قضائیه مربوط است رسیدگی و پاسخ کافی از آنها بخواهد و در مدت متناسب نتیجه را اعلام نماید و در موردی که مربوط به عموم باشد به اطلاع عامه برساند.» [۳].

مطابق این اصل، کمیسیونی با همین نام، ناظر به اجرای این اصل تشکیل شده و مشغول به ایفای فعالیت نظارتی در مجلس شورای اسلامی است. مطالعاتی در خصوص این کمیسیون از مناظر مختلف صورت گرفته که گزارش کمیسیون اصل نود به‌مثابه آمبودزمان مرکز پژوهش‌های مجلس بیانگر آمبودزمان بودگی این کمیسیون است.

همچنین در قانون «اجازه مکاتبه و تحقیق مستقیم به کمیسیون اصل (۹۰) با دستگاه‌های دولتی جهت رسیدگی به شکایات مردم»، شیوه مکاتبه و تعامل تحقیقی و بررسی پرونده‌ها نزد دستگاه‌ها ذکر شده است و به بیان حدود اختیارات و کیفیت عمل کمیسیون اصل نود پرداخته است.

در قانونی دیگر در این زمینه می‌توان به «قانون نحوه اجرای اصل نودم (۹۰) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران» اشاره کرد که جهت بیان اختیارات کمیسیون اصل نود، تصویب شد که مشتمل بر دو فصل و نه ماده بوده که فصل اول به تشکیلات کمیسیون اصل نود که شامل بر تشکیلات و واحد دفتر بوده و فصل دوم که در خصوص صلاحیت و حدود اختیارات کمیسیون اصل نود و به شیوه‌ها و طرق فعالیت این مجموعه پرداخته است.



■ کمیسیون اصل نود در قانون آیین‌نامه داخلی مجلس شورای اسلامی

در تبصره «۳» و «۴» از ماده (۲۴) قانون آیین‌نامه داخلی مجلس شورای اسلامی، به نحوه عملکرد کمیسیون اصل نود پرداخته شده است که عبارتند از:

تبصره ۳- رسیدگی فوق مانع از انجام وظایف قانونی کمیسیون اصل نودم (۹۰) قانون اساسی نسبت به طرز کار مجلس نخواهد بود و نمایندگان می‌توانند از آن طریق نیز نسبت به عملکرد هیئت‌رئیس نظارت و پیگیری نمایند.

تبصره ۴- نحوه رسیدگی به اعتراض در مورد ایفای وظایف رئیس کمیسیون اصل نودم (۹۰) قانون اساسی و نیز رئیس و دادستان دیوان محاسبات و همچنین سایر نمایندگان مجلس که با رأی مجلس انتخاب می‌شوند ولی در این آیین‌نامه برای رسیدگی به اعتراض در مورد ایفای وظایف آنان روشی مشخص نشده است طبق این ماده است [۴].

همچنین در ماده (۴۴) قانون آیین‌نامه داخلی مجلس شورای اسلامی به ظرفیت‌های کمیسیون اصل نود قانون اساسی اشاره شده است. در این ماده / بند آمده است: به‌منظور سامان دادن و کارآمدسازی مجلس و نمایندگان، خصوصاً نسبت به طرز کار قوای مجریه و قضائیه و مجلس مبتنی بر اصول متعدد قانون اساسی بالاخص اصل نودم (۹۰)، کمیسیونی به نام اصل نودم (۹۰) قانون اساسی تشکیل می‌گردد تا طبق قوانین مصوب مربوط به خود اداره و انجام وظیفه نماید. اعضای این کمیسیون به شرح ذیل است:

۱. از هر کمیسیون تخصصی یک نفر با معرفی کمیسیون مربوطه،

۲. هشت نفر از نمایندگان که توسط رؤسای شعب و هیئت‌رئیس به‌عنوان اعضای ثابت انتخاب می‌شوند.

تبصره ۱- رئیس کمیسیون با پیشنهاد حداقل دو نفر توسط هیئت‌رئیس مجلس از بین اعضای ثابت کمیسیون و با رأی مجلس برای مدت یک سال انتخاب می‌گردد [۴].

علاوه بر این، در ماده (۴۵) قانون مذکور به بررسی گزارش‌های کمیسیون‌های تخصصی در خصوص دولت پرداخته است:

تبصره ۲- پاسخ دولت راجع به گزارش‌های کمیسیون‌های تخصصی در دستور کار مجلس قرار گرفته و قرائت خواهد شد. پس از آن حسب درخواست کمیسیون‌های تخصصی، موضوع گزارش‌های یادشده جهت بررسی به کمیسیون اصل نودم (۹۰) قانون اساسی ارسال و کمیسیون مذکور نتایج بررسی خود را به مجلس ارائه خواهد کرد [۴].

مضاف بر موارد فوق، در ماده (۱۰۱) این قانون، درباره شیوه اطلاع‌رسانی گزارش‌نهایی کمیسیون اصل نود بیان شده است که:

ماده ۱۰۱- گزارش‌نهایی کمیسیون اصل نودم (۹۰) قانون اساسی پس از ارائه به هیئت‌رئیس مجلس، در صورتی که مربوط به عموم باشد، بدون رعایت نوبت در دستور کار قرار می‌گیرد و در اولین جلسه علنی قرائت خواهد شد [۴].

همچنین در تبصره «۵» ماده (۲۱۲) قانون آیین‌نامه داخلی مجلس در خصوص نحوه ارائه گزارش‌نهایی تحقیق به هیئت‌رئیس مجلس از سوی کمیسیون اصل نود بیان شده است:

تبصره ۵- کمیسیون موظف است هم‌زمان با ارائه گزارش‌نهایی به هیئت‌رئیس، کلیه اسناد، مدارک و پرونده‌های تحقیق و تفحص و یک نسخه از گزارش‌نهایی را به کمیسیون اصل نودم (۹۰) قانون اساسی جهت اقدام قانونی و نیز حفظ و بایگانی اسناد ارسال نماید [۴].

■ کمیسیون اصل نود و سیاست‌های کلی نظام قانونگذاری

به‌طور کلی یکی از ظرفیت‌های مردمی و مشارکتی در مجلس شورای اسلامی، کمیسیون اصل نود بوده و زمینه مناسبی برای تحقق «سیاست‌های کلی نظام قانونگذاری» است، به‌طوری‌که مردمی بودن (توجه به تظلم‌خواهی‌ها و شکایات و آرای مردمی) در این کمیسیون را می‌توان با ماده (۹) این سیاست‌ها مرتبط دانست که در این بند به «جلب مشارکت حداکثری مردم، ذی‌نفعان و نهادهای قانونی مردم‌نهاد تخصصی و صنفی در فرایند قانونگذاری» و همچنین «عدالت‌محوری در قوانین و اجتناب از تبعیض ناروا و ...» اشاره شده است [۵].

۳. مختصات مفهومی آموذمان های پارلمانی

۳-۱. تعریف و ویژگی های آموذمان های پارلمانی

۳-۱-۱. تعریف آموذمان پارلمانی

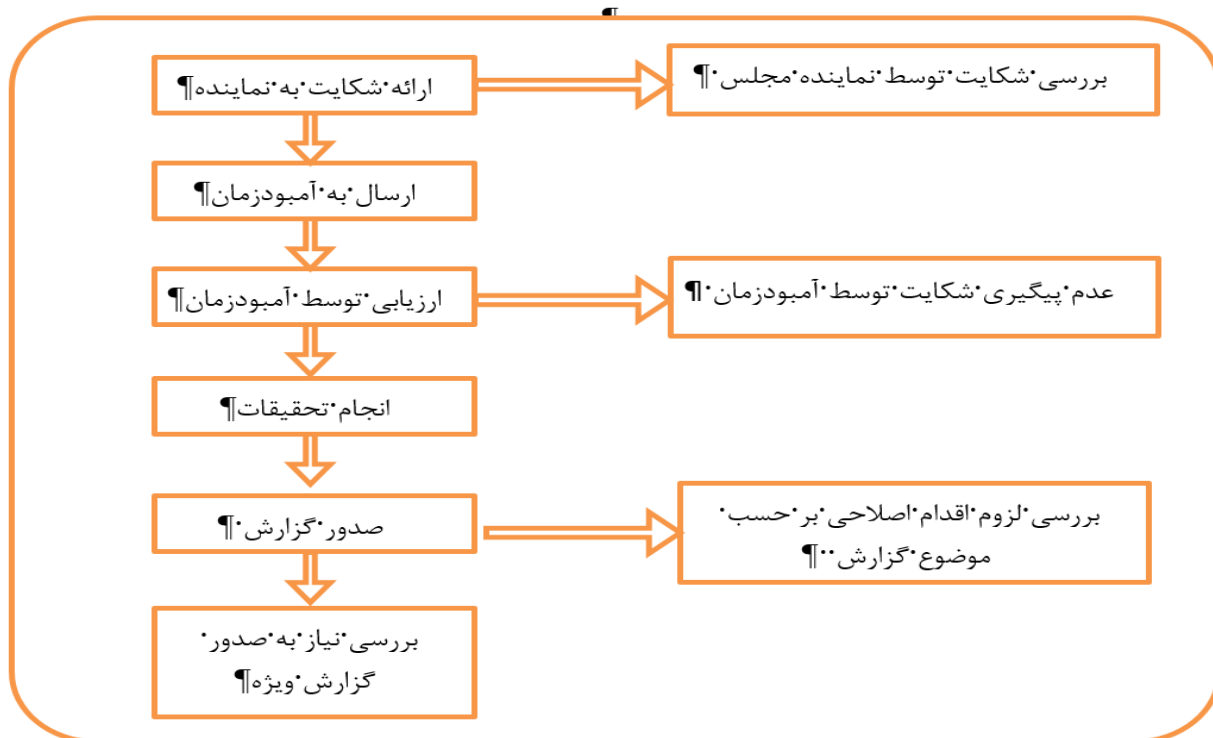
آموذمان پارلمانی - که با عنوان آموذمان تقنین نیز شناخته می شود - نوعی آموذمان بوده [۶]. که رئیس و یا اعضای آن را نمایندگان پارلمان [هر کشور] منصوب می کنند [۷]. و از لحاظ ریشه شناسی، این کلمه متکی بر نقش «نماینده مردم» برای دفاع از مردم است که دلالت بر کارکرد حمایتی در استیفای حقوق شهروندان آسیب دیده دارد [۸]. آموذمان پارلمانی، یک نهاد مستقل است که با هدف بررسی شکایات افراد یا ارگان های دولتی در خصوص بی عدالتی ناشی از سوءمدیریت توسط بخش دولتی یا نهادهای عمومی غیردولتی، از جانب مجلس فعالیت می کند [۹].

در ابتدا در پارلمان انگلیس، تصور می شد که نقش اصلی آموذمان پارلمانی تقویت سیستم های پاسخگویی پارلمانی بود که جبران خسارت فردی تنها یک هدف تکمیلی باشد [۱۰]. درحقیقت، موقعیت آموذمان پارلمانی شاید به عنوان پلی بین مکانیسم های سنتی پارلمانی و قضایی پاسخگوسازی [مقامات و دستگاه ها] بوده، اما عوامل مهمی، آموذمان را از دستگاه های بازرسی و قضایی متمایز می کند. وظایف آموذمان پارلمانی، سیاسی نیست، حداقل نه به معنای حزبی-سیاسی. این همسویی با نهاد قضایی، مزایایی را برای اقتدار آموذمان پارلمانی به همراه دارد. آموذمان پارلمانی صلاحیت بررسی سوءمدیریت در همه نهادهای دولتی و همچنین اختیارات گسترده ای برای انجام تحقیقات و اخذ پاسخ از افراد و دستگاه دارد [۱۱]. بررسی سوءمدیریت، هم اقدام غیرقانونی و هم تصمیم گیری نادرست است و به یکی از این دو محدود نمی شود [۱۲].

۳-۱-۲. ویژگی های آموذمان پارلمانی

شکل ۱ فرایند بررسی شکایات در آموذمان پارلمانی را توصیف می کند.

شکل ۱. فرایند بررسی شکایات در آموذمان پارلمانی [۱۱]



۲-۳. بررسی تطبیقی آموذمان‌های پارلمانی ۱-۲-۳. آموذمان پارلمانی بلژیک

آموذمان فدرال بلژیک^۱ نهادی وابسته به پارلمان بلژیک که مسئول بررسی شکایات شهروندان در خصوص خدمات عمومی فدرال بوده و پس از دریافت شکایات، به تحقیق درباره عملکرد مقامات مربوطه اقدام کرده و گزارش‌های مربوط به سوءاستفاده از مناصب را رسیدگی کرده و از طریق ارائه گزارش صرفاً به پارلمان، پیشنهادهایی برای بهبود قوانین و مقررات نیز ارائه می‌دهد.

آموذمان فدرال یک نهاد مستقل متضمن [حقوق اساسی] و جزئی از اتاق نمایندگان (بخشی از پارلمان بلژیک) است و به بررسی شکایات شهروندان در خصوص خدمات عمومی فدرال می‌پردازد و از طریق مذاکره به دنبال راه حل است. آنها به صورت مستقل و بی‌طرفانه فعالیت داشته و براساس شکایاتی که دریافت می‌کنند یا به درخواست اتاق نمایندگان، تحقیقات مستقلی را در خصوص عملکرد مقامات اداری فدرال انجام داده و نسبت به رعایت حقوق شهروندان حساس هستند. این مجموعه همچنین گزارش‌های سوءاستفاده [از مقام] و فساد^۲ در حوزه خدمات عمومی فدرال^۳ را بررسی و از افشاگران [فساد] محافظت کرده و براساس یافته‌هایی که از فرایند رسیدگی به شکایات یا تحقیقاتشان به دست آورد، توصیه‌هایی را برای بهبود عملکرد خدمات عمومی فدرال و قوانین ارائه می‌کنند. آنها همچنین گزارش فعالیت‌های خود را به مجلس ارائه کرده و مأموریتشان حضور و فعالیت و ارتباط [با مردم] به عنوان یک حسگر -به معنایی که در بالاتر بدان اشاره شد- در بین شهروندانی است که مشکلات خدمات عمومی را تجربه می‌کنند [۱۴].

اعضای آموذمان برای مدت شش سال منصوب می‌شوند که فقط یک بار قابل تمدید است. آنها به طور مستقل عمل کرده و هیچ دستورالعملی از هیچ مرجع دیگری جز پارلمان دریافت نمی‌کنند.

شکل ۲. تصویری از مراسم رونمایی از گزارش سالانه آموذمان فدرال [۱۴]



1. The federal Ombudsman

۲. در محتوای اصلی به عنوان نقض یکپارچگی حرفه ای بیان شده است.

3. Federal Public Services

این مجموعه در ماه مارس سال ۱۹۹۵ به واسطه تصویب قانون آمبودزمان فدرال، تأسیس و بدین وسیله به عنوان یک نهاد مستقل و بی‌طرف که وظیفه بررسی شکایات شهروندان در مورد خدمات عمومی فدرال را برعهده دارد، جهت تقویت اعتماد عمومی فعالیتش را آغاز کرد. از سپتامبر سال ۲۰۱۳، علاوه بر وظایف سنتی‌اش، وظیفه بررسی موارد نقض رفتار اصولی کارکنان و دستگاه‌های حوزه خدمات عمومی فدرال را نیز برعهده گرفت. مرکز صحت عملکرد آمبودزمان فدرال در خصوص تقلب، سوءاستفاده [از مقام و منصب] و بی‌نظمی کارکنان دستگاه‌های عمومی، به نگرارش گزارش تحقیق فدرال اقدام کرد و همچنین از سوت‌زنان در برابر انتقام‌جویی محافظت می‌کند [۱۵]. مخاطب و مراجعه‌کننده به این آمبودزمان، می‌تواند از طریق وبسایت، تماس تلفنی، نامه الکترونیکی، ارسال نامه از طریق پست، ارسال [نامه] از طریق نمابر و یا مراجعه حضوری شکایت مدنظرش را برای پیگیری ارائه دهد. این مجموعه متعهد شده که ظرف مدت پنج روز درخواست ارسالی را دریافت و در یک بازه زمانی معقول به آن رسیدگی کند [۱۶]. در حال حاضر در این مجموعه پنجاه تیم مشغول فعالیت هستند که اشخاص داوطلب نیز می‌توانند به آنها کمک کنند [۱۷]. این مجموعه، دارای شبکه‌ای ارتباطی به نام مشاوره دائمی میانجیگران و آمبودزمان‌ها^۱ در سراسر بلژیک است تا حل مسائل مردم در هنگام مواجهه با مشکلات، تسهیل شد. مهم‌ترین هدف این شبکه به گفته این مجموعه، ارتقای آگاهی عمومی از دفتر آمبودزمان / میانجی، بهبود دسترسی مردم به خدمات آنها و افزایش همکاری مردم با آنها است [۱۸]. در سال ۲۰۲۲ بیش از ۸۳۰۰ مورد مراجعه به این آمبودزمان صورت گرفته که از این تعداد حدود ۶ هزار مورد شکایت و ۲۲۵۰ مورد طرح سؤال با هدف کسب اطلاعات بوده که از کل این تعداد، ۶۴٪ آنها از طریق ایمیل و ۱۵٪ از طریق وبسایت و ۱۹٪ نیز از طریق تماس تلفنی صورت گرفته است. توزیع موضوعی شکایات قابل پذیرش در آن سال، بدین صورت بوده که ۳۱٪ مربوط به امور اجتماعی، ۲۳٪ مربوط به امور پناهندگی و مهاجرت، ۱۵٪ مربوط به مالیات و ۲۱٪ مربوط به سایر موضوعها بوده است [۱۹].

همچنین آمبودزمان دیگر در بلژیک می‌توان به میانجی (مدیاتور) بروکسل^۲ اشاره کرد. وظیفه این آمبودزمان، کنترل عملکرد دولت در روابط خود با شهروندان، مبارزه با سوءمدیریت و ناکارآمدی‌های دولت و در نهایت کمک به تقویت اعتماد شهروندان نسبت به مقامات اداری است. خدمات ارائه شده در این آمبودزمان در بخش‌های ورزش و فرهنگ، آب و انرژی و محیط زیست، اقتصاد و اشتغال، کودکان و نوجوانان، آموزش، مسکن و شهرسازی، حمل‌ونقل، مالیات و بهداشت و درمان تقسیم می‌شود [۲۰]. نظام مدیریت کیفیت عملکرد در این آمبودزمان، دستیابی به اهدافی راهبردی شامل توسعه فرهنگ اداره خوب،^۳ تقویت نقش میانجیگری، بهینه‌سازی روابط آمبودزمان با ادارات، بهینه‌سازی پردازش شکایات مردمی، بهینه‌سازی خط‌مشی ارتباطات خارجی و داخلی و همچنین تقویت سازمان‌های داخلی و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی را در برنامه راهبردی‌اش تعریف کرده است [۲۱].

1. Concertation Permanente Des Médiateurs et Mmbudsmans - CPMO

2. La Médiatrice Bruxelloise

3. Good Administration

شکل ۳. تصویر جلسه میانجی (مدیا تور) بروکسل درباره انتخابات پارلمانی [۲۱]



این آمبودزمان به‌عنوان نهاد عمومی مستقل، مسئول تضمین احترام به حقوق شهروندان، اداره خوب و یکپارچگی [کیفیت عملکرد] در ادارات بروکسل است. شکایات شهروندان در مورد ادارات را بررسی کرده، به‌دنبال راهکار برای حل مشکلات فردی بوده و تحقیقات بی‌طرفانه‌ای را در مورد عملکرد خدمات عمومی در منطقه انجام می‌دهد. این مجموعه تحقیقات خود را به پارلمان‌های بروکسل گزارش داده و توصیه‌هایی را برای بهبود شیوه‌ها و مقررات اداری ارائه می‌کند [۲۲]. آمبودزمان بروکسل را پارلمان منطقه‌ای بروکسل، پارلمان فرانسوی زبان بروکسل و مجمع مشترک کمیسیون مشترک جامعه برای یک دوره پنج‌ساله منصوب می‌کند. هیئت‌رئیس آمبودزمان بروکسل شامل ۱۰ عضو است [۲۳]. آمبودزمان دیگری که در کشور بلژیک فعالیت دارد آمبودزمان بروکسل^۱ است. رئیس این نهاد را پارلمان بلژیک جهت فعالیت در یک دوره پنج‌ساله منصوب می‌کند و فاقد وابستگی به قوه مجریه است. این نهاد، متضمن اداره خوب و احترام به حقوق اساسی شهروندان در ادارات بروکسل بوده و مأموریتش حل اختلاف و ارتقا [ی سطح خدمات دولت] است و شکایات هر فردی که احساس کند به‌دلیل یک فعل یا عملکرد یک [بخشی از] دولت مورد ظلم واقع شده را بررسی می‌کند. همچنین به گزارش‌های کارکنان دولتی نیز رسیدگی کرده و با استفاده از این گزارش‌ها و پیگیری‌های بعدی، توصیه‌هایی برای بهبود عملکرد ادارات بلژیک ارائه و گزارش [ها]ی سالیانه را به پارلمان منطقه‌ای بروکسل^۲، مجمع مشترک کمیسیون مشترک جامعه^۳ و پارلمان فرانسوی زبان بروکسل^۴ ارائه می‌کند. ارائه خدمات این نهاد برای شهروندان رایگان بوده و رویکردش به‌کارگیری گفتگو و خلاقیت در روش‌های مختلف حل مسئله است [۲۴].

1. Ombuds Bruxelles
2. Parlement Régional Bruxellois
3. l'Assemblée réunie de la Commission Communautaire Commune
4. Parlement Francophone Bruxellois

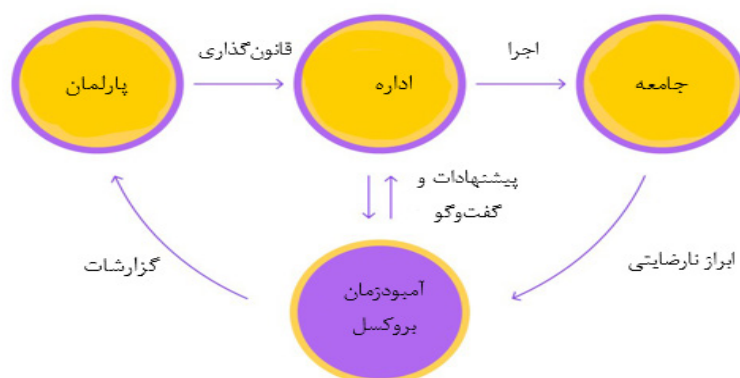
شکل ۴. تصویر حضور آمبودزمان بروکسل در حاشیه یک نمایشگاه جهت معرفی فعالیت هایش به مردم [۲۴]



این نهاد در گزارشی که در سال ۲۰۲۲ منتشر کرد، اشاره‌ای به سابقه استفاده از هوش مصنوعی در پردازش و تسریع رسیدگی به شکایات داشته و همچنین پیشنهادهایی نظیر لزوم بازنگری در چارچوب قانونی این نهاد و سازماندهی مدیریت شکایات با تمرکز بر ارائه تعریف بسیطی از مفهوم شکایت و ارائه معیارهای کیفی برای بررسی رویه‌های اداری، یکپارچگی سیستم نظارت و رسیدگی به شکایات و ... ارائه کرده است. در سال ۲۰۲۲ حدود ۳۵۰ شکایت به این آمبودزمان ارجاع داده شده و شکات می‌توانند از طرق مختلفی نظیر تکمیل برگه شکایات در وبسایت این نهاد، ارسال ایمیل، تماس تلفنی و یا مراجعه حضوری اقدام به ثبت شکایت کنند.

موقعیت این آمبودزمان در ساختار سیاسی بلژیک به صورت شکل ۵ است:

شکل ۵. موقعیت آمبودزمان در ساختار سیاسی بلژیک [۲۵]



موضوع شکایات وارده در حیطه‌هایی نظیر محل اقامت، آموزش، ورزش و فرهنگ، سلامتی، رفاه و خانواده، اقتصاد و اشتغال، گردشگری، برنامه‌ریزی شهری و محیط زیست، توسعه شهری، عبور و مرور شهری (ترافیک)، مالیات و امور مالی، عملکرد ادارات در حوزه عمومی، فعالیت شهرداری‌ها، امنیت و نهادهای حمایتی بوده و نتایج بررسی‌های این نهاد می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

۱ **راهنمایی:** اگر شکایت قابل پذیرش نباشد، آمبودزمان، فرد را به دستگاه یا اداره‌ای که می‌تواند به بهترین شکل به او کمک کند هدایت می‌نماید.

۲ **ارائه توضیح:** اگر شکایت قابل پذیرش نباشد، یا ثابت شود که بی‌اساس است، آمبودزمان دلایلی را توضیح می‌دهد که باعث مختومه شدن پرونده شکایت می‌شود.

۳ **حل مشکل:** در صورت امکان، آمبودزمان تلاش می‌کند تا طرفین را آشتی داده و راه‌حلی برای شاکی فراهم آورد.

۴ **حصول نتیجه:** اگر در پایان رسیدگی به شکایتی، آمبودزمان بروکسل به این نتیجه برسد که آن شکایت موجه است، بعد از پیگیری، نتیجه‌گیری خود را بیان می‌کند، در صورت لزوم، از اداره یا مسئول مدنظر درخواست اصلاح رفتار و رویه می‌نماید و می‌تواند توصیه‌هایی را ارائه دهد. این آمبودزمان همچنین ملزم به حمایت از افشاگران است [۲۵].

شکل ۶. تصاویری از محل ارائه خدمات مشاوره‌ای به مردم در ساختمان آمبودزمان بروکسل [۲۵]



این آمبودزمان در تلاش است که شهروندان را در محیط کاری مناسب پذیرش کرده و زمان انتظار را محدود سازد. به‌منظور تضمین دسترسی همگان به اطلاعات، توجه ویژه‌ای به دسترسی افراد با معلولیت، به ابزارهای دیجیتالی و دفاتر دارد [۲۶]. همچنین بر اساس قانون مصوب مرتبط با این آمبودزمان و ضوابط و قواعد مصوب برای فعالیت این نهاد، شیوه‌های ارسال گزارش و شکایت از جانب مردم شامل روش‌هایی نظیر تکمیل فرم در وبسایت این مجموعه، ارسال از طریق پست الکترونیکی، ارسال از طریق پست و همچنین تماس تلفنی است [۲۷] وبسایت این آمبودزمان امکانی برای **راهنمایی شهروندان ناراضی** نسبت به اتصال به دستگاه‌های مرتبط با مسائل آنها فراهم کرده و آنها را به واحد مربوطه متناسب با نیازشان راهنمایی می‌کند [۲۸].

۲-۲-۳. آمبودزمان‌های پارلمانی آلمان

این آمبودزمان مرجعی است که چگونگی اثرگذاری قوانین بر شهروندان را ارزیابی می‌کند؛ زیرا یادداشت‌ها و درخواست‌های مکتوب شکایات را بررسی و مشاوره می‌دهد و یک **لرزه‌نگار** است که روحیات مردم را [درخصوص قوانین و رویه‌های جاری و] نسبت به اینکه آیا قوانین به هدف مورد نظر رسیده و یا به مشکلات جدید منجر می‌شوند را ثبت کرده و به‌صورت انتقادی بررسی می‌کند. در این فرایند، دانش تجمیعی اعضای پارلمان نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد [۲۹].

شکل ۷. تصویری از سامانه ارسال مردمی طرح های سیاسی و قانونی در بخشی از وب سایت آمبودزمان آلمان [۲۹]

<p>Arbeitszeit <u>Vergütung von Überstunden durch Arbeitgeber</u></p> <p>15 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 77 Forumbeiträge: 50 Id-Nr.: 167481</p>	<p>Internet <u>Nutzung der Kommentarfunktionen im Internet nur bei vorherig...</u></p> <p>15 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 22 Forumbeiträge: 29 Id-Nr.: 167697</p>	<p>Arbeitszeit <u>Raucherpausen während der Arbeitszeit</u></p> <p>19 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 53 Forumbeiträge: 39 Id-Nr.: 165187</p>
<p>Erbrecht <u>Übernahme der Kosten einer Nachbestattung biologischen Mater...</u></p> <p>20 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 26 Forumbeiträge: 9 Id-Nr.: 165256</p>	<p>Ausweise und Pässe <u>Bereitstellung von Haushaltsmitteln durch das BMI für den St...</u></p> <p>20 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 33 Forumbeiträge: 21 Id-Nr.: 166861</p>	<p>Wehrpflicht/Ersatzdienst <u>Absolvierung einer Wehrpflicht in Deutschland für einen best...</u></p> <p>20 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 37 Forumbeiträge: 65 Id-Nr.: 167500</p>
<p>Berufsbildung <u>Vereinheitlichung der Prüfungsbedingungen und -verfahren im ...</u></p> <p>20 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 24 Forumbeiträge: 9 Id-Nr.: 167611</p>	<p>Flugsicherung <u>Bestrafung des vorsätzlichen Eindringens in den Sicherheitsb...</u></p> <p>20 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 54 Forumbeiträge: 13 Id-Nr.: 167894</p>	<p>Mobilitätswende <u>Alternatives Verkehrssystem für Personen und Güter</u></p> <p>22 Tage</p> <p>Mitzeichnungen: 16 Forumbeiträge: 70 Id-Nr.: 168206</p>
<p>Kinder- und Jugendhilfe <u>Stärkung von Bildung, Betreuung und</u></p>	<p>Kontrolle von Kriegswaffen und sonstigen Rüstungsgütern</p>	<p>Grundsicherung für Arbeitssuchende (SGB II) <u>Abschaffung von § 7b Zweites Buch</u></p>

براساس بند اول ماده (۱۷) حقوق اساسی آلمان، ارائه دادخواست (یا عریضه) شهروندان از جمله حقوق آنهاست [۳۰]. بنابراین قانون اساسی به ایشان تضمین می‌دهد که شکایت آنها پذیرفته، با دقت بررسی و درک می‌شود. همه شاکی‌ها می‌توانند مطمئن باشند که پارلمان با شکایات آنها ارتباط داشته و از این تصمیمات شهروندان و شرایط آنها در عریضه‌نویسی آگاهی دارد. ارسال شکایت از چند طریق نظیر ارسال نامه در وبسایت اینترنتی، ارسال نامه از طریق پست و یا پست الکترونیکی به یکی از دفاتر مجلس آلمان در هریک از ایالت‌ها، امکان‌پذیر است. در سال ۲۰۲۲، این کمیته، ۱۳۲۴۲ گزارش را دریافت کرده که اکثریت آنها به وزارت بهداشت فدرال، وزارت کار و امور اجتماعی و وزارت دادگستری مربوط بوده است. ۷۰٪ شکایات در خصوص نارضایتی مردم نسبت به تصمیمات و اقدام‌های مسئولان بوده است.

شکل ۸. تصویری از بازدید آمبودزمان آلمان، در جریان رسیدگی به مشکلات کشاورزان [۳۰]



همچنین در بخش دیگری از این سایت، در سال ۲۰۲۲ حدود ۹۳۷۵۰۰ مورد طرح و نظر سیاسی پیشنهادی جهت تصویب قوانین در مجلس ارسال شده است که جهت رأی‌دهی به آنان حدود ۴,۶ میلیون حساب کاربری در این بخش از وبسایت جهت ثبت درخواست و یا ثبت شکایت تشکیل شده است. این سایت امکان رأی‌دهی مردمی به درخواست‌ها را نیز داشته و آنهایی که رأی بیشتری دریافت کنند شانس بیشتری برای راه‌یابی به [دستور کار] مجلس دارند. درخصوص نسبت میان شاکیان از کل جامعه، به‌عنوان مثال در شهر برلین در سال ۲۰۲۲، ۳۳۶ شکایت به ازای هر یک میلیون نفر ثبت شده است [۳۱]. هر شاکی می‌تواند درخواست خود را به‌صورت مکتوب به کمیته ارائه کند و کمیته موظف به ارائه رسید و نتیجه ثبت / عدم ثبت شکایت به شاکی بوده که پس از طی روال اداری، نتیجه بررسی شکایت باید به شاکی ابلاغ شود و شاکی حداکثر می‌تواند ظرف مدت شش هفته به پاسخ کمیته استیضاح، اعتراض کرده و در غیر این صورت، نام برده مجاز به ادامه مسیر شکایت نخواهد بود. این روال قانونی، جزئیات دیگری نیز دارد. با توجه به اصل تفکیک قوا در این کشور و عدم تبعیت دولت فدرال از مجلس، قانونگذار اختیاری استثنائی را درخصوص اعمال نظر و فشار و یا اخذ توضیح به‌موجب شکایات وارده به کمیسیون علی‌ه بخش‌های دولتی در نظر گرفته است [۳۳]. این کمیته، علاوه بر اطلاع‌رسانی‌های موردی به شکات، مطالب مختلفی را در قالب گزارش‌های سالیانه، اطلاعیه‌های مطبوعاتی، برنامه‌های پخش زنده و ضبط جلسات علنی کمیته در بخش مربوط به خود در وبسایت مجلس آلمان، منتشر و رسانه‌ای می‌کند. در آموذزمان دیگری در آلمان^۱ الگوی شکل‌گیری، محدود به اصل هفده قانون اساسی آلمان مبنی بر اعطای اختیار تقدیم شکایت نبوده، بلکه ایده آن از آموذزمان منطقه اسکاندیناوی و به‌ویژه از دانمارک گرفته شده است. مدل دانمارکی اساساً جایگاهی را در نظر گرفته که به پارلمان متصل است تا درستی و تنظیم اقدام‌های اداری را بررسی کند. این را می‌توان هم براساس ظواهر [الزامات نهادی] و هم به ابتکار خودش انجام دهد. ایده اصلی آموذزمان این است که شخصی صاحب‌نام [و اعتباری]، [اداری لقبی] به‌عنوان آموذزمان، پیگیری خارج از ساختار رسمی را نمایندگی می‌کند. مدل آموذزمان آلمان همچنین شامل ایفای کارکرد میانجی بین شهروند و امر اداره است. رویکرد این مجموعه، حل مسائل شهروندان و نه تقابل با بخش‌های اداری است [۳۴].

شکل ۹. تصویر یکی از جلسات آموذزمان آلمان [۳۴]



1. Der Bürgerbeauftragte

در سال ۲۰۲۲ حدود ۷۲۰ مورد شکایت از بخش‌های دولتی به این مجموعه ارائه شده که در این سال و پنج سال قبل از آن تاریخ، روش ثبت گزارش کتبی (چه کاغذی و چه پر کردن فرم در وبسایت این آموذمان) بیشترین استفاده را در بین عموم برای ثبت شکایت داشته و به‌طور مثال از بین ۷۲۳ مورد شکایت در سال ۲۰۲۲، ۴۹۱ مورد به این روش و ۲۱۳ مورد به‌صورت تلفنی و تنها ۱۹ مورد به‌صورت حضوری ارائه شده است. از بین ۷۴۸ مورد شکایت ارائه شده در سال ۲۰۲۰ نیز ۲۷۶ مورد به قوانین تنظیمی و رویه‌های اداری، ۱۱۱ مورد به امور پلیس اتباع خارجی، ۱۰۳ مورد به امور زیرساختی و زیست‌محیطی و ۹۶ مورد به آموزش، امور علمی و فرهنگی مربوط بوده است که بیشترین موارد را به خود اختصاص داده‌اند. در خصوص تکمیل و مختومه شدن پرونده‌ها نیز برای مثال در سال ۲۰۲۲ از بین ۷۲۳ شکایت ثبت شده، ۶۷۳ مورد مختومه و ۵۰ مورد باز هستند. از میان پرونده‌های مختومه در سال ۲۰۲۲، حدود ۳۹٪ به‌صورت ارائه اطلاعات و راهنمایی و توصیه از جانب آموذمان به شکات، ۱۹٪ به دلیل عدم امکان حل مسئله، ۱۶٪ از طریق اصلاح موارد درخواستی، ۱۴٪ از طریق ارجاع پرونده و میانجیگری و ۷٪ به علت ارسال ناقص اطلاعات و یا پس گرفته شدن شکایت و یا عدم پیگیری آن توسط شاکی مختومه اعلام شده‌اند. مدت زمان رسیدگی به پرونده‌ها در سال ۲۰۲۲، بدین صورت بوده که ۵۱/۶٪ از کل ورودی‌ها در کمتر از ۱۰ روز، ۱۷/۴٪ ظرف مدت ۱۱ الی ۳۰ روز (یعنی به حدود دوسوم (۶۹ درصد) پرونده‌های دریافتی ظرف کمتر از یک ماه رسیدگی شد)، ۱۹٪ نیز طی ۳۱ تا ۹۰ روز، ۶/۲٪ بیش از سه ماه و نهایتاً ۵/۸٪ از موارد نیز ظرف مدتی بین ۳ تا ۶ ماه مورد رسیدگی قرار گرفته است [۳۵].

۳-۲-۳. آموذمان‌های پارلمانی دانمارک

در آموذمان پارلمانی این کشور^۱ هر شهروندی می‌تواند نسبت به مقامات و دولت، شکایت کرده و آموذمان موظف به رسیدگی به پرونده مربوط به آن شکایت بوده و حیطه شکایت وسیع تعریف شده، به‌طوری که نسبت به همه وزارتخانه‌ها، آژانس‌ها، شوراها و ... امکان ثبت شکایت وجود داشته باشد. هرگاه شهروند شاهد رفتاری از طرف مقامات، و یا عدم پاسخگویی یا تأخیر در پاسخگویی آنان باشد، می‌تواند با این نهاد ارتباط گرفته و شکایت خویش را مطرح کند. همچنین افراد می‌توانند به نمایندگی از دیگران شکایت کنند. شاکی مجاز به طرح شکایت به‌صورت هم‌زمان هم نزد آموذمان و هم نزد مرجعی دیگر نبوده و باید در صورت امکان، شکایتش را نزد سایر مراجع مطرح و در صورت به نتیجه نرسیدن، نزد آموذمان ببرد تا به آن رسیدگی شود. شاکی می‌تواند تا یک سال پس از وقوع تخلف از سوی دستگاه یا مقام مربوطه، اقدام به شکایت کند. آموذمان اجازه رسیدگی به شکایات در خصوص احکام صادره و پرونده‌های مفتوح را در دادگاه‌ها ندارد [۳۶].

مطابق قوانین دانمارک، مجموع مدت زمان تصدی این آموذمان نمی‌تواند بیش از ۱۰ سال باشد و از جمله ویژگی‌های افراد حاضر در آموذمان عدم عضویت شخص در پارلمان یا شورای شهر، دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد حقوق و داشتن سن کمتر از ۷۰ سال است. همچنین آموذمان امکان بررسی مسائل پیرامون شرکت‌ها و مؤسسه‌ها و انجمن‌هایی که از نظر قانون مشمول قوانین ادارات دولتی می‌شوند را نیز برعهده دارد. آموذمان گزارش سالیانه فعالیت‌هایش را به پارلمان دانمارک ارائه می‌دهد [۳۷].

شکل ۱۰. تصویر یکی از جلسات آمبودزمان پارلمانی دانمارک [۳۷]



در خصوص شیوه رسیدگی به پرونده‌ها نیز مطابق گزارش سالیانه این مجموعه، به صورت میانگین حدود ۷۰٪ پرونده‌های تحقیقی ظرف مدت ۱۸۰ روز و ۹۰٪ این نوع پرونده‌ها ظرف مدت ۳۶۰ روز تکمیل و به سرانجام می‌رسند. همچنین اعلام رد یا تأیید جهت رسیدگی در خصوص ۹۰٪ پرونده‌های عادی، ظرف ۹۰ روز و در خصوص ۹۸٪ آنها ظرف مدت ۱۸۰ روز اعلامیه صادر می‌شود. حداقل ۴۵٪ پرونده‌ها و امور عادی ظرف مدت ۲۰ روز کاری و حداقل ۹۰٪ آنها ظرف مدت ۴۰ روز کاری به نتیجه می‌رسد. همچنین حداقل ۸۰٪ موارد بازرسی و تحقیق در ۱۸۰ روز و حداقل ۹۰٪ آنها نیز ظرف مدت ۳۶۰ روز پس از بررسی به اعلام نتیجه منتج می‌شود. تعداد شکایات سالیانه از مقامات و دستگاه‌های مختلف در سال بین ۴۰۰۰ تا ۵۰۰۰ مورد است [۳۸]. همچنین باید به رد شدن تعدادی از شکایات وارده به این نهاد نیز - که در گزارش‌های مربوط به پرونده‌های مختومه در سال‌های اخیر در دسترس عموم قرار داده شده - اشاره کرد. شاکا می‌تواند گزارش خود را به صورت حضوری یا از طریق پست الکترونیکی و یا تکمیل فرم شکایت در سایت این نهاد ارسال کند. همچنین این سایت، بستری برای ارائه مشاوره برای شکات فراهم کرده است.

۴-۲-۳. آمبودزمان‌های پارلمانی سوئد

در آمبودزمان پارلمانی کشور سوئد،^۱ اعضای آمبودزمان پارلمانی را پارلمان سوئد منصوب می‌کند تا در خصوص عمل به قانون از جانب مقامات دولتی و کارکنان دستگاه‌ها اطمینان حاصل نماید. این آمبودزمان، مستقل از قوه مجریه بوده و بررسی‌های آن شامل دادگاه‌ها نیز می‌شود. علاوه بر آمبودزمان پارلمانی، سوئد تعدادی آمبودزمان دیگر نیز دارد که در زمینه‌های خاص خود اقدام به تحقیق می‌کنند و به‌عنوان مثال می‌توان به آمبودزمان برابری، آمبودزمان کودکان، آمبودزمان مطبوعات و ... اشاره داشت [۳۹]. ارکان اختیارات این آمبودزمان عبارتند از: نظارت پارلمانی شامل استفاده از ابزارهای قانونی نظیر استیضاح دولت و نظارت بر عملکرد و رفتار وزرا و اعطا / عدم اعطای رأی اعتماد به وزرا و همچنین نظارت قضایی که طی آن آمبودزمان موظف به اطمینان در خصوص عملکرد کارکنان و دستگاه‌ها در چارچوب قانونی و نهایتاً ممیزی بهره‌وری بوده که اداره حسابرسی ملی سوئد می‌تواند با بررسی نحوه تخصیص اعتبار و هزینه‌کرد بودجه در دستگاه‌ها و ارائه گزارش خود به این آمبودزمان، کمک کند. مواردی نظیر ترک فعل، تخلفات اداری و نقض قوانین را نیز می‌تواند آمبودزمان پارلمانی احصا و جهت پیگیری، گزارش کند [۴۰].

1. Riksdagens Ombudsmän

شکل ۱۱. تصویری از حضور اعضای آمبودزمان پارلمانی سوئد در پارلمان این کشور [۴۰]



از میان ۲۲ هزار شکایت وارده در سال ۲۰۲۱، تنها ۱۰۶۰۸ شکایت ثبت و باقی به صورت آنی رد شده‌اند و توزیع موضوعی گزارش‌های ثبت شده ارسالی به این مجموعه در سال ۲۰۲۱ بدین صورت بوده که به ترتیب ۱۶۷۸ مورد مربوط به حوزه زندان‌ها و اماکن تأدیبی، ۱۶۶۹ مورد در حوزه خدمات اجتماعی، ۱۶۳۱ مورد در حوزه نیروی انتظامی، ۷۶۲ مورد در حوزه مهاجرت، ۷۵۳ مورد در حوزه خدمات درمانی، ۴۴۴ مورد در حوزه بیمه‌های اجتماعی، ۴۱۸ مورد در حوزه آموزش، ۴۰۳ مورد در حوزه دادگاه‌ها، ۳۹۴ مورد در حوزه دادخواهی غیرقضایی، ۳۲۳ مورد مربوط به بازار کار، ۲۴۸ مورد مربوط به ساختمان‌سازی، ۲۴۳ مورد در حوزه محیطی و مراقبت بهداشتی، ۲۳۳ مورد در حوزه ارتباطات، ۱۹۴ مورد در حوزه مدیریت دولتی و ... است. همچنین از میان این شکایات، مجموعاً ۱۷ مورد تحقیق و بررسی و ۱۱ مورد بازدید و سرکشی توسط آمبودزمان صورت گرفته است [۴۱].

۵-۲-۳. آمبودزمان‌های پارلمانی اتریش

هیئت آمبودزمان ملی اتریش^۱، به‌عنوان یک نهاد مستقل نظارتی شناخته شده و دارای وظایفی در قانون اساسی فدرال است و موظف به نظارت بر فعالیت‌های ادارات دولتی و رسیدگی به شکایات مردم بوده و توصیه‌های مشخصی را برای تصحیح اشتباه‌ها و یا حذف تأثیر منفی برخی تصمیمات دولتی و اداری ارائه می‌کند. وظایف این نهاد عبارتند از:

الف) نظارت بر ادارات دولتی: این آمبودزمان، تمام مقامات فدرال، ایالتی و شهری ادارات سراسر اتریش را بررسی می‌کند که آیا در چارچوب قانون عمل می‌کند یا خیر. در صورتی که آمبودزمان به تخلفی مشکوک باشد، می‌تواند به صورت رسمی - یعنی بدون شکایت خاص - اقدام کند.

شکل ۱۲. تصویر یکی از نشست‌های رسانه‌ای هیئت آمبودزمان ملی اتریش [۴۲]



ب) حمایت از قانونگذاران: اینکه چگونه قوانین واقعاً زندگی روزمره مردم را تحت تأثیر قرار می‌دهند، اغلب تنها زمانی آشکار می‌شود که مقررات توسط مقامات اعمال شود. در جریان بررسی‌ها، هرگونه تخلف یا نقص در قوانین شفاف می‌شود. دفتر آمبودزمان این تجربه را با تهیه گزارشی از نظرات در مورد پیش‌نویس قوانین طی مراحل بررسی و ارائه آنها به شورای ملی یا پارلمان ایالتی، وارد فرایند قانونی جاری می‌کند. دفتر آمبودزمان همچنین توجه قانونگذار را به مفاد قانونی مشکل‌ساز موجود جلب می‌کند و پیشنهادهایی را برای بهبود در قالب پیشنهادهای قانونی ارائه می‌کند و همچنین مجاز است در صورت وجود نگرانی، قانونی بودن مقررات صادر شده مقام فدرال یا ایالتی را بررسی کند. در این صورت می‌تواند درخواست مربوطه را به دادگاه قانون اساسی ارائه دهد. دفتر آمبودزمان همچنین در درخواست‌های عمومی و پیشنهادهای شهروندان خطاب به شورای ملی شرکت می‌کند. نظرها را تنظیم و به مجلس یا پارلمان ایالتی مربوطه ارائه می‌کند [۴۲].

شکل ۱۳. تصویر حضور یکی از اعضای هیئت عالی آمبودزمان در یک نشست رسانه ای با حضور نمایندگان چند گروه مردمی [۴۲]



جدول ۱، نمایانگر توزیع و آمار شکایات وارده به این نهاد در سال ۲۰۲۲ است:

جدول ۱. توزیع و آمار شکایات وارده به آمبودزمان اتریش در سال ۲۰۲۲ [۴۳]

حوزه شکایت	موضوع اکثریت شکایات	تعداد شکایات	درصد شکایات
امور اجتماعی و سلامت	کرونا - بیمه سلامت - افراد دارای معلولیت	۱۸۷۵	۲۳,۳
امنیت داخلی	قوانین اتباع بیگانه و پناهندگی، به ویژه رویه های اقامت - پلیس	۱۸۱۱	۲۲,۵
عدالت	اجرای مجازات ها و احکام	۱۳۰۵	۱۶,۲

۳-۲-۶. آمبودزمان های پارلمانی هلند

آمبودزمان ملی هلند،^۱ به دنبال رسیدگی به شکایات و مشکلات میان مردم و دولت با هدف بهبود وضعیت خدمات عمومی و تأمین منافع شهروندان می پردازد. آمبودزمان ملی با هدایت شهروندان به پیشخوان مربوطه، ارائه مشاوره و انجام تحقیقات مؤثر و همچنین پیگیری امور از دولت ها سعی در حفظ و تأمین منافع شهروندی از طریق ارائه مشاوره های تیمی و گروهی متشکل از متخصصان امر هستند [۴۳].

1. Nationale Ombudsman

شکل ۱۴. حضور و مشارکت آمبوزمان ملی هلند در رویداد گمنته ۲۰۲۲ و کسب مقام در این رویداد [۴۳]



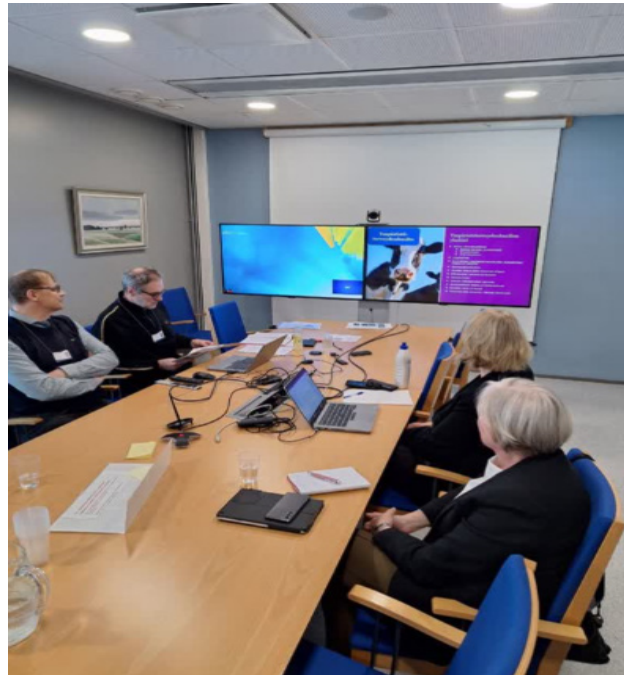
این آمبوزمان از حیث منابع انسانی از مجموع ۲۲۳ کارمندش در سال ۲۰۲۳، دارای ۷۳٪ کارمند زن و ۲۷٪ کارمند مرد بوده که اکثریت آنها بین ۲۵ تا ۵۹ سال سن دارند. [۴۴] دستور کار این آمبوزمان در سال ۲۰۲۴ شامل حقوق اساسی، فقر، مشارکت و اثرگذاری، رسیدگی به امکانات رفاهی، کیفیت زندگی است [۴۵]. در سال ۲۰۲۲، در مجموع ۱۶۹۱ شکایت ارسالی به این آمبوزمان، ۸۸۳ مورد (اکثریت) از طریق پست الکترونیکی، ۸۰۰ مورد از طریق تلفنی و ۸ مورد از طریق پست یا مراجعه حضوری ارائه شده است. توزیع موضوعی شکایات ارسالی در سال ۲۰۲۲ نیز شامل ۴۶۹ مورد در حوزه آموزش، ۴۶۱ مورد در حوزه امور جوانان، ۱۹۸ مورد در حوزه حضانت و حق دسترسی به فرزند، ۱۲۷ مورد در حوزه قوانین مهاجرت، ۷۷ مورد در حوزه فقر و ۶۳ مورد در حوزه سلامت و بهداشت بوده‌اند [۴۶]. زمان اعلامی رسیدگی به شکایات حداقل ۳ و حداکثر ۱۰ هفته است [۴۷].

۷-۲-۳. آمبوزمان‌های پارلمانی کشور فنلاند

آمبوزمان پارلمانی فنلاند^۱ وظیفه بررسی شکایات نسبت به طرز کار دستگاه‌ها و عملکرد مسئولان دولتی را در انجام وظایفشان برعهده داشته و صلاحیت نظارتی در این زمینه به آنها سپرده شده است. بازرس و معاونان آمبوزمان هرکدام را مجلس برای مدت چهار سال انتخاب می‌کند. آنها وظایف خود را به صورت بی‌طرف و مستقل از پارلمان انجام می‌دهند. آمبوزمان در گزارش‌های سالیانه اقدام‌ها و در صورت لزوم در گزارش‌های ویژه، فعالیت‌ها و مشاهدات خود نسبت به وضعیت قوانین، چه مشکل‌ساز بودن و چه ضعف و چه خلأ قوانین را به اطلاع مجلس می‌رساند. فرد می‌تواند از هر مقام دولتی که قانون را نادیده گرفته یا نسبت به انجام وظایفش سهل‌انگاری کرده، شکایت کند و رسیدگی به شکایات برای شاکی رایگان است [۴۸]. این آمبوزمان برای تمام مراجعان، یک دفترچه راهنمای الکترونیکی ارائه می‌دهد که آنها را در فرایند شکایت و پیگیری شکایت یاری می‌کند [۴۹].

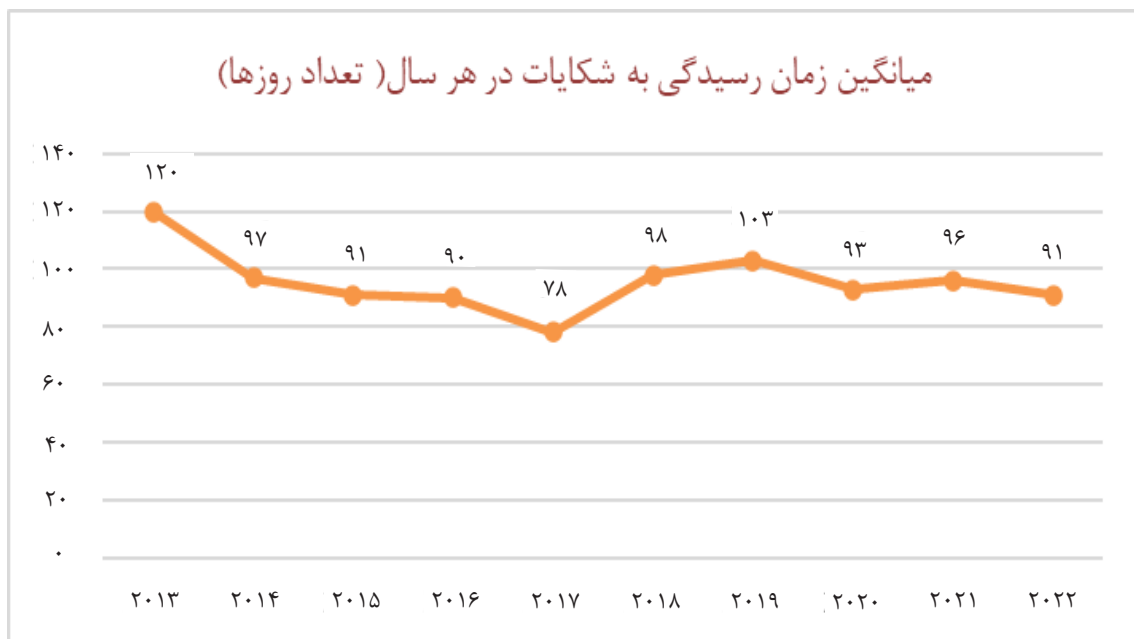
1. Eduskunnan oikeusasiamies

شکل ۱۵. تصویری از یکی از جلسات آمبودزمان پارلمانی فنلاند [۴۹]



آمبودزمان پارلمانی فنلاند راه های ارتباطی را برای طرح شکایت به شهروندان ارائه کرده که تماس تلفنی، ارسال فرم شکایت (موجود در پایگاه اینترنتی آمبودزمان)، ارسال نمابر، ارسال ایمیل و مراجعه حضوری از جمله آنهاست [۵۱]. در گزارش سالیانه آمبودزمان در سال ۲۰۲۲، میانگین تعداد روزهای لازم جهت رسیدگی به هر شکایت در هر سال، از سال ۲۰۱۳ تا ۲۰۲۲ مشخص شده که در نمودار شکل ۱۶ بیان شده است:

شکل ۱۶. میانگین زمان رسیدگی به شکایات در هر سال (تعداد روزها) [۵۱]





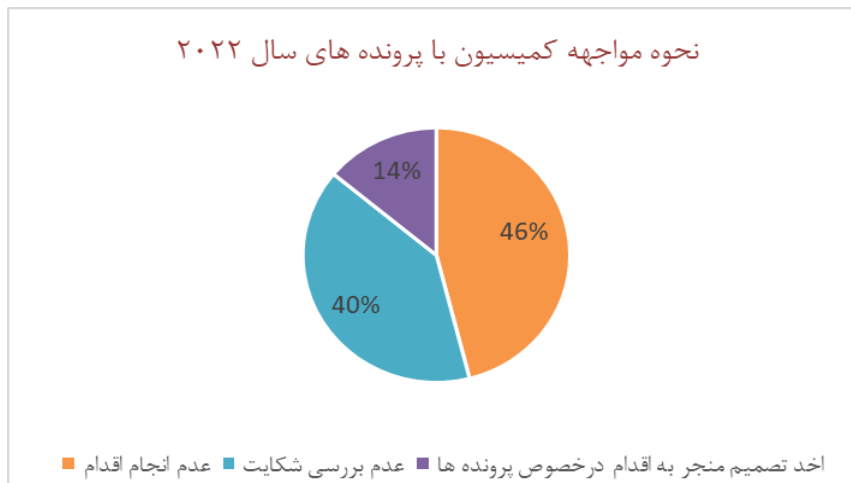
همچنین طبق این گزارش، جدول ۲ نمایانگر تعداد گزارش‌ها و مسائل مطرح شده در آموذزمان و انواع آن طی سال ۲۰۲۲ است:

جدول ۲. تعداد گزارش‌ها و مسائل مطرح شده در آموذزمان و انواع آن طی سال ۲۰۲۲ [۵۲]

گزارش‌ها و مسائل مطرح شده	تعداد	درصد از کل شکایات
شکایات‌های ارسالی	۶۵۱۲	۹۵
شکایات‌های ارجاع شده از طرف رئیس دادگستری	۱۰۱	۲
تحقیقاتی که با ابتکار عمل خود آموذزمان صورت گرفته	۴۷	۱
درخواست برای اظهار نظر و جلسات استماع	۱۵۷	۲
جمع	۶۸۱۷	۱۰۰

گزارش مذکور، درخصوص درصد اقدام‌های صورت گرفته از جانب کمیسیون برای پرونده‌های تشکیل شده در سال ۲۰۲۲، آماری ارائه داده که در شکل ۱۷ ذکر شده است [۵۲]:

شکل ۱۷. نحوه مواجهه کمیسیون با پرونده‌های سال ۲۰۲۲ [۵۲]



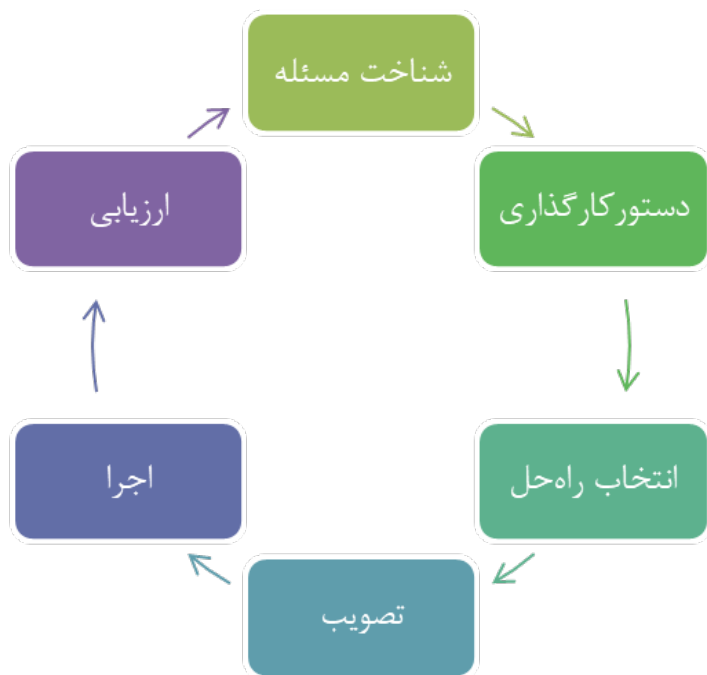
این آموذزمان مانند نهادهای مشابه، گزارش‌های سالیانه‌ای را به همراه آمار مربوط به توزیع زمانی و موضوعی و جغرافیایی شکایات و وضعیت رسیدگی به آنان منتشر می‌کند. می‌توان براساس اطلاعات اقدام‌های انجام شده [مندرگ در گزارش‌ها] میزان اثربخشی و تمرکز نظارت [آموذزمان] بر قانونمندی [فعالیت دستگاه‌ها] را تا حدودی ارزیابی کرد [۵۲].

۳-۳. تحلیل آموذزمان‌های پارلمانی از منظر چرخه خطمشی

۳-۳-۱. معرفی چرخه خطمشی عمومی در آموذزمان‌های پارلمانی

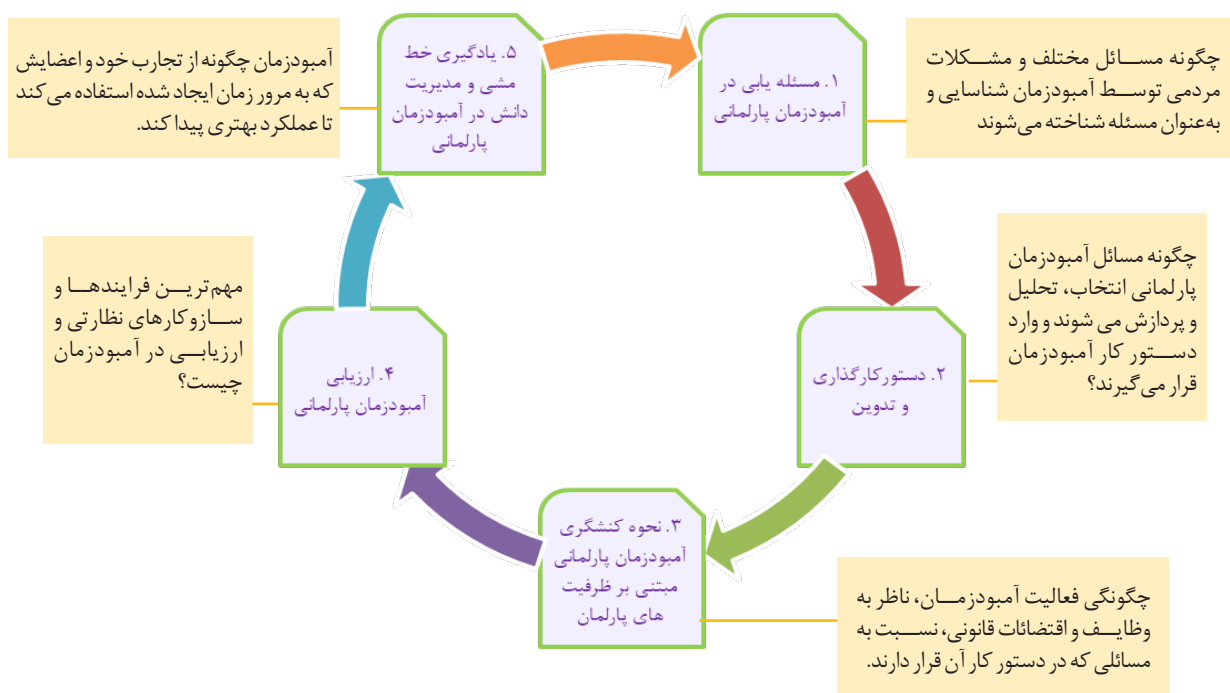
در ادبیات خطمشی‌گذاری، مفهومی با عنوان چرخه خطمشی به تبیین مراحل حل مسئله اشاره دارد که شامل شناسایی مسئله، دستور کارگذاری، انتخاب راه‌حل، کاربست و اجرا و ارزیابی خطمشی اشاره دارد. شکل ۱۸، این مراحل را به تصویر کشیده است.

شکل ۱۸. مراحل چرخه خط مشی عمومی [۵۳]



آمبوزمان های پارلمانی را نیز می توان از منظر کارکردها در قالب چرخه خط مشی مورد بررسی قرار داد و ناظر به هر کدام از مراحل این چرخه، مهم ترین مسائل و راهکارها را استخراج کرد. براساس شناختی که نسبت به آنها و اقدامها و روال فعالیت کاری آنها وجود دارد، می توان چرخه خط مشی آمبوزمان های پارلمانی را ناظر به فعالیتها و مأموریت هایشان به صورت شکل ۱۹ تعریف کرد:

شکل ۱۹. تحلیل عملکردی آمبوزمان های پارلمانی در چارچوب چرخه خط مشی گذاری



مأخذ: براساس یافته های تحقیق.



۳-۳-۲. بررسی فعالیت‌ها و اقدام‌های جاری در چرخه خط‌مشی آمبودزمان‌های اروپایی

در میان آمبودزمان‌های پارلمانی بررسی شده، اقدام‌هایی در هر مرحله از چرخه خط‌مشی مشهود است که به تفکیک مراحل، به‌صورت زیر ذکر می‌شود:

۳-۳-۲-۱. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله مسئله‌یابی

اقدام‌های آمبودزمان‌ها در این مرحله در قالب جدول ۳ آمده است:

جدول ۳. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله مسئله‌یابی

کشور	نام آمبودزمان	مرحله اول
بلژیک	آمبودزمان فدرال	رسیدگی به شکایات نسبت به دولت فدرال و سوء‌استفاده از مناصب، موارد نقض رفتار اصولی کارکنان و دستگاه‌های خدمات عمومی، گزارش‌های کلاهبرداری (نقض یکپارچگی حرفه‌ای) در حوزه خدمات مدنی
	آمبودزمان	دریافت گزارش به روش ایمیل، تماس تلفنی، مراجعه حضوری و ارسال نامه از طریق پست
	مدیاتور	مبارزه با سوء‌مدیریت و ناکارآمدی دولت تلاش برای تقویت اعتماد عمومی
آلمان	کمیته استیضاح	ارزیابی چگونگی اثرگذاری قوانین بر شهروندان ایفای نقش به‌عنوان یک لِرزه‌نگار، جهت سنجش روحیات مردم نسبت به قوانین و رویه‌های جاری و بررسی نیل قوانین به اهداف مدنظر یا بروز مشکلات جدید با توجه به اجرای آنها و استفاده از دانش تجمیعی اعضای پارلمان در این فرایند
	آمبودزمان	ایفای نقش بررسی درستی و تنظیم اقدام‌های اداری
دانمارک	آمبودزمان پارلمانی	امکان طرح شکایت نسبت به همه وزارتخانه‌ها، آژانس‌ها، شوراها و ... امکان اقدام به طرح شکایت توسط افراد به نمایندگی از دیگران امکان دریافت شکایت تا یک سال پس از وقوع تخلف از سوی دستگاه و یا مقام مربوطه امکان دریافت شکایات بصورت حضوری، از طریق پست الکترونیکی و یا تکمیل فرم شکایت
سوئد	آمبودزمان پارلمانی	بررسی موارد عدم عمل به قانون توسط کارکنان و دستگاه‌های اجرایی عدم پیگیری مواردی مربوط به آمبودزمان‌های دیگر نظارت پارلمانی؛ شامل استفاده از ابزارهای قانونی نظیر استیضاح دولت و نظارت بر عملکرد و رفتار وزرا و اعطا / عدم اعطای رأی اعتماد به وزرا، نظارت قضایی ممیزی بهره‌وری در دستگاه‌ها
اتریش	هیئت آمبودزمان ملی	نظارت بر فعالیت‌های ادارات دولتی و رسیدگی به شکایات مردم
هلند	آمبودزمان ملی	رسیدگی به شکایات و مشکلات میان مردم و دولت با هدف بهبود وضعیت خدمات عمومی و تامین منافع شهروندان
فنلاند	آمبودزمان پارلمانی	نظارت بر افراد و ارگان‌های حوزه ارائه خدمات عمومی داشتن وظیفه رسیدگی به موارد تعدی یا سوء‌استفاده از اختیارات توسط مقامات، تأخیر بی‌مورد مقامات یا سازمان‌ها در رسیدگی به یک مشکل، عدم ارائه دلایل کافی برای تصمیم گرفته شده از جانب مسئولان یا دستگاه‌ها، بی‌احتیاطی هر دستگاه یا مقام اجرایی، عدم ارائه مشاوره مسئولان دستگاه‌ها، رفتار نامناسب یا سایر رفتارهای مغایر با اداره خوب نسبت به مراجعان و نقض حقوق اساسی و انسانی اشخاص

مأخذ: براساس یافته‌های تحقیق.

۳-۳-۲-۲. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله دستور کارگذاری

اقدام‌های آمبودزمان‌ها در این مرحله در قالب جدول ۴ است:

جدول ۴. اقدام‌های آمیودزمان‌های پارلمانی در مرحله دستور کار گذاری

کشور	نام آمیودزمان	مرحله دوم
بلژیک	آمیودزمان	استفاده از هوش مصنوعی (علاوه بر عامل انسانی) در پردازش و تسریع رسیدگی به شکایات
	مدیاتور	حاکم بودن مفهوم مدیریت کیفیت عملکرد جهت دستیابی به اهدافی نظیر توسعه فرهنگ اداره خوب، تقویت میانجیگری، بهینه‌سازی روابط بین آمیودزمان و ادارات، بهینه‌سازی سیستم پردازش شکایات مردمی، بهینه‌سازی ارتباطات خارجی و داخلی، تقویت سازمان داخلی آمیودزمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آمیودزمان
آلمان	کمیته استیضاح	دریافت طرح و نظر سیاسی پیشنهادی از جانب آحاد مردم برای تصویب قوانین در مجلس و ایجاد امکان رأی‌دهی مردمی به آنها
هلند	آمیودزمان ملی	تدوین دستور کار برای سال ۲۰۲۴ شامل رسیدگی به حقوق اساسی، فقر، مشارکت و اثرگذاری، رسیدگی به امکانات رفاهی، کیفیت زندگی و سیر زندگی و توسعه در هلند
فنلاند	آمیودزمان پارلمانی	تضمین پیروی مقامات دولتی از قانون در انجام وظایف ایشان

مأخذ: همان.

۳-۳-۳. اقدام‌های آمیودزمان‌های پارلمانی در مرحله دستور کنشگری

اقدام‌های آمیودزمان‌ها در این مرحله در قالب جدول ۵ است.

جدول ۵. اقدام‌های آمیودزمان‌های پارلمانی در مرحله کنشگری

کشور	نام آمیودزمان	مرحله سوم
بلژیک	آمیودزمان فدرال	حمایت از سوت‌زن‌ها فعالیت ۵۰ تیم در داخل آمیودزمان برای رسیدگی به شکایات وجود شبکه مشاوره دائمی میانجیگران و آمیودزمان‌ها ارائه پیشنهاد جهت بهبود قوانین و مقررات به پارلمان ایفای نقش حسگر بین شهروندان
	آمیودزمان	ارائه توصیه‌هایی جهت بهبود عملکرد ادارات به پارلمان ارائه راهنمایی و توضیح به مراجعه‌کننده، حل مسئله و کسب نتیجه برای شکایت وارده
	مدیاتور	تلاش برای ارائه راهکار جهت حل مشکلات فردی، گزارش کردن تحقیقات به پارلمان ارائه توصیه جهت بهبود شیوه‌ها و مقررات اداری به پارلمان
آلمان	کمیته استیضاح	لزوم ابلاغ نتیجه شکایت به شاکی انتشار موارد گزارش‌ها سالیانه، اطلاعیه‌های مطبوعاتی، برنامه‌های پخش زنده و ضبط جلسات علنی کمیته در بخش مربوط به خود در وبسایت مجلس آلمان در رسانه‌ها
	آمیودزمان	اعلام عدم پیگیری شکایات فاقد مدارک کافی به شکات رسیدگی به نیمی از شکایات در کمتر از ۱۰ روز و ۷۰ درصد تا سی روز
دانمارک	آمیودزمان پارلمانی	رسیدگی به ۷۰ درصد شکایات در کمتر از شش ماه انجام ۸۰ درصد موارد بازرسی و تحقیق در کمتر از شش ماه رد شدن تعدادی از شکایات وارده ارائه مشاوره با شکات از طریق وبسایت آمیودزمان
سوئد	آمیودزمان پارلمانی	احصا و پیگیری و گزارش موارد ترک فعل، تخلفات اداری و نقض قوانین به مراجع قضایی رد شدن حدود نیمی از شکایات وارده به صورت آبی انجام تحقیق و بررسی و همچنین بازدید و سرکشی درخصوص شکایات
اتریش	هیئت آمیودزمان ملی	ارائه توصیه‌هایی برای تصحیح اشتباه‌ها و حذف تأثیر منفی برخی تصمیمات دولتی و اداری به پارلمان یا دستگاه‌ها ارائه پیشنهادهای قانونی به قانونگذاران برای تصحیح و بهبود مفاد قانونی مشکل‌آفرین



کشور	نام آمبودزمان	مرحله سوم
هلند	آمبودزمان ملی	✓ اعلام نتایج رسیدگی به شکایات بین ۳ تا حداکثر ۱۰ هفته
فنلاند	آمبودزمان پارلمانی	✓ استقلال تصمیم نسبت به پارلمان علی‌رغم انتصاب اعضا توسط پارلمان ✓ رسیدگی رایگان به شکایات ✓ ارائه دفترچه راهنمای الکترونیکی برای تمام مراجعان ✓ عدم پیگیری شکایات علیه برخی سازمان‌ها نظیر وزارت دادگستری، دولت (شخصیت حقوقی) و برخی مقامات نظیر صدر اعظم و مقامات خارجی و ... ✓ تعیین‌شدگی حوزه‌های رسیدگی به شکایت جهت محدود کردن دامنه شکایات وارده ✓ امکان صدور قرار توییح در صورت احراز وقوع جرم ✓ اعلام‌نظر و راهکار برای اعاده حقوق افراد متضرر از طریق تصمیمات مسئولان و دستگاه‌ها، به خود دستگاه‌ها و مسئولان ✓ عدم صلاحیت تغییر یا رد آرای قضایی از طریق نتیجه‌گیری تحقیقات در خصوص شکایات ✓ رسیدگی به شکایات در عرض ۹۵ روز به‌صورت میانگین ✓ دریافت شکایات از طریق نظیر تماس تلفنی، ارسال فرم شکایت (موجود در پایگاه اینترنتی آمبودزمان)، ارسال فکس، ارسال ایمیل و مراجعه حضوری ✓ عدم بررسی ۴۰ درصد شکایات و عدم اقدام در خصوص ۴۶ درصد شکایات در سال اخیر

مأخذ: همان.

۴-۲-۳. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله ارزیابی آمبودزمان

اقدام‌های آمبودزمان‌ها در این مرحله در قالب جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله ارزیابی آمبودزمان

کشور	نام آمبودزمان	مرحله چهارم
بلژیک	آمبودزمان فدرال	✓ داشتن مسئولیت اداره و بررسی فعالیت‌های آمبودزمان توسط اتاق نمایندگان (بخشی از پارلمان)
	آمبودزمان	✓ تعریف شدن یک سند استاندارد ۱۵ گانه در خصوص شیوه و اصول حاکم بر فعالیت آمبودزمان
	مدیاتور	✓ وجود عناصری نظیر تقویت سازمان داخلی آمبودزمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آمبودزمان
دانمارک	آمبودزمان پارلمانی	✓ لزوم کمتر بودن مجموع مدت زمان تصدی مسئولیت ارشد در آمبودزمان از ۱۰ سال، عدم عضویت افراد حاضر در آمبودزمان در پارلمان یا شورای شهر، دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد حقوق دارا و داشتن سن کمتر از ۷۰ سال ✓ ارائه گزارش سالیانه فعالیت‌ها به پارلمان

مأخذ: همان.

۵-۲-۳. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله یادگیری خط‌مشی و مدیریت دانش

اقدام‌های آمبودزمان‌ها در این مرحله در قالب جدول ۷ است:

جدول ۷. اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی در مرحله یادگیری خط‌مشی و مدیریت دانش

کشور	نام آمبودزمان	مرحله پنجم
بلژیک	آمبودزمان	✓ تدوین و ارائه پیشنهادهایی برای بازنگری و بهبود تعریف بسیط مفهوم شکایت و ارائه معیارهای کیفی برای رویه‌های اداری توسط آمبودزمان
فنلاند	آمبودزمان پارلمانی	✓ استفاده از آمارهای مندرج در گزارش‌های سالیانه آمبودزمان جهت سنجش میزان اثرگذاری فعالیت‌های نظارتی آمبودزمان بر دستگاه‌ها

مأخذ: همان.

۳-۳-۳. فراترکیب ایده‌ها و اقدام‌های آمبودمان‌های پارلمانی اروپایی در مراحل مختلف چرخه خط‌مشی

جهت استفاده از تجارب و ابتکارات و همچنین رویه‌های جاری در آمبودمان‌های اروپایی، اقدام‌هایی ناظر بر هر مرحله در جدول ۸ ذکر شده است.

جدول ۸. جمع‌بندی اقدام‌های و ایده‌های آمبودمان‌های اروپایی در مراحل مختلف چرخه خط‌مشی

مرحله	جمع‌بندی اقدام‌ها و ایده‌های آمبودمان‌های اروپایی در مراحل مختلف چرخه خط‌مشی
مسئله‌یابی	<ul style="list-style-type: none"> ■ رسیدگی به شکایات درباره دولت، سوءاستفاده از مناصب، موارد نقض رفتار اصولی کارکنان و دستگاه‌های خدمات عمومی، گزارش‌های کلاهبرداری (نقض یکپارچگی حرفه‌ای) در حوزه خدمات مدنی (بلژیک، آمبودزمان فدرال) ■ دریافت گزارش از طریق ایمیل، تماس تلفنی، مراجعه حضوری و ارسال نامه از طریق پست (بلژیک، آمبودزمان) ■ مبارزه با سوءمدیریت و ناکارآمدی دولت (بلژیک، مدیاتور) ■ تلاش برای تقویت اعتماد عمومی (بلژیک، مدیاتور) ■ ارزیابی چگونگی اثرگذاری قوانین بر شهروندان (آلمان، کمیته استیضاح) ■ ایفای نقش به‌عنوان یک لزره‌نگار برای سنجش روحیات مردم نسبت به اجرای قوانین و بررسی نیل قوانین به اهداف ذاتی‌شان و شناسایی آثار سوء و جانبی این قوانین (آلمان، کمیته استیضاح) ■ ایفای نقش بررسی‌کننده درستی و تنظیم‌کننده اقدام‌های اداری (آلمان، آمبودزمان) ■ داشتن رویکرد حل مسئله و نه تقابل با ادارات (آلمان، آمبودزمان) ■ امکان طرح شکایت نسبت به همه وزارتخانه‌ها و دستگاه‌ها (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی) ■ امکان طرح شکایت به‌صورت وکالتی توسط مردم (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی) ■ امکان دریافت شکایت تا یک سال پس از وقوع تخلف (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی) ■ امکان دریافت شکایات به‌صورت حضوری، از طریق پست الکترونیکی یا تکمیل فرم شکایت (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی) ■ بررسی موارد عدم عمل به قانون توسط کارکنان و دستگاه‌ها (سوئد، آمبودزمان پارلمانی) ■ عدم پیگیری مواردی مربوط به آمبودزمان‌های دیگر (سوئد، آمبودزمان پارلمانی) ■ انجام نظارت پارلمانی و نظارت قضایی (سوئد، آمبودزمان پارلمانی) ■ ممیزی بهره‌وری دستگاه‌ها (سوئد، آمبودزمان پارلمانی) ■ نظارت بر فعالیت‌های ادارات و رسیدگی به شکایات (اتریش، هیئت آمبودزمان ملی اتریش) ■ رسیدگی به شکایات جهت بهبود وضعیت خدمات عمومی و تأمین منافع شهروندان (هلند، آمبودزمان ملی) ■ نظارت بر ارگان‌های حوزه خدمات عمومی (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی) ■ داشتن وظیفه رسیدگی به موارد تعدی یا سوءاستفاده از اختیارات، تأخیر در رسیدگی به مشکل توسط سازمان‌ها، عدم ارائه دلایل کافی برای یک تصمیم از جانب دستگاه‌ها، بی‌احتیاطی هر دستگاه یا مقام اجرایی، عدم ارائه مشاوره توسط دستگاه‌ها به مراجعین، رفتار نامناسب یا سایر رفتارهای مغایر با اداره خوب نسبت به مراجعان و نقض حقوق اساسی و انسانی اشخاص (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)
دستورکارگذاری	<ul style="list-style-type: none"> ■ استفاده از هوش مصنوعی (علاوه بر عامل انسانی) در پردازش و رسیدگی سریع به شکایات (بلژیک، آمبودزمان) ■ محوریت مدیریت کیفیت عملکرد جهت دستیابی به توسعه فرهنگ اداره خوب، تقویت میانجیگری، بهینه‌سازی روابط بین آمبودزمان و ادارات، بهینه‌سازی سیستم پردازش شکایات مردمی، بهینه‌سازی ارتباطات خارجی و داخلی، تقویت سازمان داخلی آمبودزمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آمبودزمان (بلژیک، مدیاتور) ■ اخذ طرح و نظر سیاسی پیشنهادی از جانب آحاد مردم برای تصویب قوانین در مجلس و امکان رأی‌دهی مردمی به آنها (آلمان، کمیته استیضاح) ■ دریافت گزارش‌ها به‌صورت کاغذی یا پر کردن فرم در وبسایت آمبودزمان، مراجعه حضوری (آلمان، آمبودزمان) ■ تدوین دستور کار برای سال ۲۰۲۴ شامل رسیدگی به حقوق اساسی، فقر، مشارکت و اثرگذاری، رسیدگی به امکانات رفاهی، کیفیت زندگی و سیر زندگی و توسعه در کشور (آلمان، آمبودزمان ملی) ■ تضمین پیروی مقامات دولتی از قانون (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)



جمع‌بندی اقدام‌ها و ایده‌های آمبودزمان‌های اروپایی در مراحل مختلف چرخه خط‌مشی	مرحله
<p>■ حمایت از سوت‌زن‌ها (بلژیک، آمبودزمان فدرال)</p> <p>■ فعالیت ۵۰ تیم در آمبودزمان برای رسیدگی به شکایات (بلژیک، آمبودزمان فدرال)</p> <p>■ وجود شبکه مشاوره دائمی میانجی‌گران و آمبودزمان‌ها (بلژیک، آمبودزمان فدرال)</p> <p>■ ارائه پیشنهاد جهت بهبود قوانین و مقررات به پارلمان (بلژیک، آمبودزمان فدرال)</p> <p>■ ابفای نقش حسگر بین شهروندان (بلژیک، آمبودزمان فدرال)</p> <p>■ ارائه توصیه‌هایی جهت بهبود عملکرد ادارات به پارلمان (بلژیک، آمبودزمان)</p> <p>■ راهنمایی مراجعه‌کننده، حل مسئله و کسب نتیجه برای شکایت وارده (بلژیک، آمبودزمان)</p> <p>■ ارائه راهکار برای حل مشکلات فردی، گزارش کردن تحقیقات به پارلمان (بلژیک، مدیاتور)</p> <p>■ ارائه توصیه برای بهبود مقررات اداری به پارلمان (بلژیک، مدیاتور)</p> <p>■ لزوم ابلاغ نتیجه شکایت به شاکی (آلمان، کمیته استیضاح)</p> <p>■ انتشار گزارش‌های سالیانه و فعالیت رسانه‌ای (آلمان، کمیته استیضاح)</p> <p>■ عدم پیگیری شکایات فاقد مدارک (آلمان، آمبودزمان)</p> <p>■ رسیدگی به نیمی از شکایات در کمتر از ۱۰ روز و ۷۰ درصد ظرف سی روز (آلمان، آمبودزمان)</p> <p>■ رسیدگی به ۷۰ درصد شکایات ظرف کمتر از شش ماه (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ انجام ۸۰ درصد موارد بازرسی و تحقیق در کمتر از شش ماه (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ رد شدن بخشی از شکایات وارده (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ ارائه مشاوره به شکات از طریق وبسایت (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ احصا و پیگیری و گزارش موارد ترک فعل، تخلفات اداری و نقض قوانین به مراجع قضایی (سوئد، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ رد شدن حدود نیمی از شکایات وارده به صورت آنی (سوئد، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ تحقیق، بازدید و سرکشی درخصوص شکایات (سوئد، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ ارائه توصیه برای تصحیح اشتباه‌ها و یا حذف تأثیر منفی برخی تصمیمات اداری به پارلمان یا دستگاه‌ها (اتریش، هیئت آمبودزمان ملی)</p> <p>■ ارائه پیشنهادهای قانونی به قانونگذاران جهت تصحیح و بهبود مفاد قانونی مشکل‌آفرین (اتریش، هیئت آمبودزمان ملی)</p> <p>■ دریافت گزارش از طریق پست الکترونیکی، تماس تلفنی، پست و مراجعه حضوری</p> <p>■ اعلام نتایج رسیدگی به شکایات بین ۳ تا حداکثر ۱۰ هفته (هلند، آمبودزمان ملی)</p> <p>■ استقلال تصمیم نسبت به پارلمان به رغم انتصاب اعضا توسط آن (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ رسیدگی رایگان به شکایات (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ ارائه دفترچه راهنمای الکترونیکی برای تمام مراجعان (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ عدم پیگیری شکایات علیه برخی اشخاص و سازمان‌ها (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ تعیین حوزه‌های رسیدگی به شکایات (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ امکان صدور قرار توبیخ در صورت احراز جرم (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ اعلام راهکار اعاده حقوق متضرران تصمیمات دستگاه‌ها، به دستگاه‌ها (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ عدم صلاحیت تغییر آرای قضایی صادره (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ رسیدگی به شکایات ظرف ۹۵ روز به صورت میانگین (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ دریافت شکایات به وسیله تماس تلفنی، ارسال فرم شکایت، ارسال فکس، ارسال ایمیل و مراجعه حضوری (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ عدم بررسی ۴۰ درصد و عدم اقدام درخصوص ۴۶ درصد شکایات در سال ۲۰۲۳ (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p>	<p>کنشگری</p>
<p>■ محول بودن مسئولیت اداره و بررسی فعالیت‌های آمبودزمان برعهده اتاق نمایندگان (آلمان، آمبودزمان فدرال)</p> <p>■ تعریف سند شیوه و اصول حاکم بر فعالیت آمبودزمان (بلژیک، آمبودزمان)</p> <p>■ وجود عناصری نظیر تقویت سازمان داخلی آمبودزمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آمبودزمان (بلژیک، مدیاتور)</p> <p>■ ممنوعیت به‌کارگیری افراد بالای ۱۰ سال سابقه عضویت و افراد بالای ۷۰ سال، لزوم عدم عضویت افراد در پارلمان یا شورای شهر و دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد حقوق (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)</p> <p>■ ارائه گزارش سالیانه فعالیت‌ها به پارلمان (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)</p>	<p>ارزیابی</p>
<p>■ تدوین و ارائه پیشنهاد جهت بازنگری و بهبود تعریف بسیط مفهوم شکایت و ارائه معیارهای کیفی برای سنجش رویه‌های اداری توسط آمبودزمان (بلژیک، آمبودزمان)</p> <p>■ استفاده از آمارهای سالیانه آمبودزمان برای سنجش میزان اثرگذاری بر دستگاه‌ها (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)</p>	<p>یادگیری خط‌مشی</p>

مأخذ: همان.

۴. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری



کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی به‌عنوان نهادی تظلم‌خواه در ساختار سیاسی کشور، برای اجرایی‌سازی اصل نود قانون اساسی تشکیل و به‌موجب این اصل، موظف به رسیدگی به شکایات مردمی در خصوص طرز کار دستگاه‌های قوای سه‌گانه و پیگیری آنها از طریق طرح سؤال از مسئولان، پیگیری از مسئولان حتی در سطح وزرا و رؤسای قوا، برگزاری جلسه و نشست با مسئولان و دستگاه‌ها و همچنین بازدید و بازرسی از سازمان‌ها و دستگاه‌های مختلف و ... بوده و به شأن نظارتی مجلس شورای اسلامی کمک خواهد کرد. این کمیسیون به‌مثابه آمبودزمان پارلمانی (یعنی آمبودزمان که ذیل نهاد پارلمان یا مجلس آن کشور تشکیل شده و به ایشان پاسخگو بوده و اعضایش را ایشان منصوب کرده‌اند و موظف به رسیدگی به شکایات مردمی نسبت به عملکرد دستگاه‌های مختلف دولتی و ... هستند) شناخته می‌شود. کشورهای متعددی نهاد آمبودزمان پارلمانی در ساختار حاکمیتی‌شان دارند که بعضاً بیش از یک قرن از فعالیت و رشد و تکامل آنها می‌گذرد. براساس مطالعه و بررسی این آمبودزمان‌ها در چارچوب تحلیل چرخه خطمشی، پیشنهادهایی برای کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی ارائه می‌شود:

۴-۱. یافته‌های مرحله مسئله‌یابی

براساس بررسی و مطالعه اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی منتخب، موارد زیر قابلیت به‌کارگیری در مرحله مسئله‌یابی از چرخه خطمشی در کمیسیون اصل نود را دارد:

- ✓ دریافت گزارش از طریق ایمیل، تماس تلفنی، مراجعه حضوری و ارسال نامه از طریق پست (بلژیک، آمبودزمان)،
- ✓ تلاش برای تقویت اعتماد عمومی (بلژیک، مدیاتور)،
- ✓ ایفای نقش به‌عنوان یک لرزه‌نگار برای سنجش روحیات مردم نسبت به اجرای قوانین و بررسی نیل قوانین به اهداف ذاتی‌شان و شناسایی آثار سوء و جانبی این قوانین و ارزیابی چگونگی اثرگذاری قوانین بر شهروندان (آلمان، کمیته استیضاح)،
- ✓ داشتن رویکرد حل مسئله و نه تقابل با ادارات (آلمان، آمبودزمان)،
- ✓ امکان طرح شکایت به‌صورت وکالتی توسط مردم (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ عدم پیگیری موارد مربوط به آمبودزمان‌های [یا دستگاه‌های نظارتی] دیگر (سوئد، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ امکان دریافت شکایت‌ها ... [از طریق طراحی و انتشار فرم شکایت و] تکمیل فرم شکایت [توسط شاکی] (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ ممیزی بهره‌وری دستگاه‌ها (سوئد، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ داشتن وظیفه رسیدگی به موارد تعدی یا سوءاستفاده از اختیارات، تأخیر سازمان‌ها در رسیدگی به مشکلات، عدم ارائه دلایل کافی برای تصمیم گرفته شده از جانب دستگاه‌ها، بی‌احتیاطی هر دستگاه یا مقام اجرایی، عدم ارائه مشاوره توسط دستگاه‌ها به مراجعان، رفتار نامناسب یا سایر رفتارهای مغایر با اداره خوب نسبت به مراجعان و نقض حقوق اساسی و انسانی اشخاص (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی).

۴-۲. یافته‌های مرحله دستور کارگذاری و تدوین

براساس بررسی و مطالعه اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی منتخب، موارد زیر قابلیت به‌کارگیری در مرحله دستور کارگذاری و تدوین از چرخه خطمشی در کمیسیون اصل نود را دارا است:

- ✓ استفاده از هوش مصنوعی (علاوه بر عامل انسانی) در پردازش و رسیدگی سریع به شکایت‌ها (بلژیک، آمبودزمان)،
- ✓ محوریت مدیریت کیفیت عملکرد برای دستیابی به توسعه فرهنگ اداره خوب، تقویت میانجیگری، بهینه‌سازی روابط بین آمبودزمان و ادارات، بهینه‌سازی سیستم پردازش شکایات مردمی، بهینه‌سازی ارتباطات خارجی و داخلی، تقویت سازمان داخلی آمبودزمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آمبودزمان (بلژیک، مدیاتور)،
- ✓ امکان ارسال شکایت به هریک از دفاتر مجلس (آلمان، کمیته استیضاح)،



- ✓ اخذ طرح و نظر سیاسی پیشنهادی از جانب آحاد مردم برای تصویب قوانین در مجلس و امکان رأی‌دهی مردمی به آنها (آلمان، کمیته استیضاح)،
- ✓ تدوین دستور کار [سالیانه] برای پارلمان (آلمان، آمبودزمان ملی).

۳-۴. یافته‌های مرحله کنشگری و اقدام

- براساس بررسی و مطالعه اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی منتخب، موارد زیر قابلیت به‌کارگیری در مرحله کنشگری و اقدام از چرخه خطمشی در کمیسیون اصل نود را دارا است:
- ✓ حمایت از سوت‌زن‌ها (بلژیک، آمبودزمان فدرال)،
- ✓ فعالیت [تیم‌های مختلف] در آمبودزمان برای رسیدگی به شکایت‌ها (بلژیک، آمبودزمان فدرال)،
- ✓ وجود شبکه مشاوره دائمی میانجی‌گران و آمبودزمان‌ها (بلژیک، آمبودزمان فدرال)،
- ✓ ارائه توصیه‌هایی برای بهبود عملکرد ادارات به پارلمان (بلژیک، آمبودزمان)،
- ✓ راهنمایی مراجعه‌کننده، حل مسئله و کسب نتیجه برای شکایت وارده (بلژیک، آمبودزمان)،
- ✓ انتشار گزارش‌های سالیانه و فعالیت رسانه‌ای (آلمان، کمیته استیضاح)،
- ✓ عدم پیگیری شکایت‌های فاقد مدارک (آلمان، آمبودزمان)،
- ✓ رسیدگی به نیمی از شکایت‌ها در کمتر از ۱۰ روز و ۷۰ درصد ظرف سی روز (آلمان، آمبودزمان)،
- ✓ انجام ۸۰ درصد موارد بازرسی و تحقیق در کمتر از ۶ ماه (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ رد شدن حدود نیمی از شکایت‌های وارده به‌صورت آنی (سوئد، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ ارائه مشاوره به شکات از طریق وب‌سایت (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ اعلام نتایج رسیدگی به شکایت‌ها بین ۳ تا حداکثر ۱۰ هفته (هلند، آمبودزمان ملی)،
- ✓ رسیدگی رایگان به شکایت‌ها (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ استقلال تصمیم نسبت به پارلمان علی‌رغم انتصاب اعضا توسط آن (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ ارائه دفترچه راهنمای الکترونیکی برای تمام مراجعان (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ تعیین حوزه‌های رسیدگی به شکایت‌ها [جهت کاهش تعداد شکایت‌های وارده] (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی)،
- ✓ اعلام راهکار اعاده حقوق متضرران تصمیمات دستگاه‌ها، به دستگاه‌ها (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی).

۴-۴. یافته‌های مرحله ارزیابی آمبودزمان

- براساس بررسی و مطالعه اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی منتخب، موارد زیر قابلیت به‌کارگیری در مرحله ارزیابی از چرخه خطمشی در کمیسیون اصل نود را دارا است:
- ✓ وجود عناصری نظیر تقویت سازمان داخلی آمبودزمان و اجرای سیستم مدیریت کیفیت و مدیریت محیط سازمانی در برنامه راهبردی آمبودزمان (بلژیک، مدیاتور)،
- ✓ ارائه گزارش سالیانه فعالیت‌ها به پارلمان (دانمارک، آمبودزمان پارلمانی).

۵-۴. یافته‌های مرحله یادگیری خطمشی و مدیریت دانش

- براساس بررسی و مطالعه اقدام‌های آمبودزمان‌های پارلمانی منتخب، موارد زیر قابلیت به‌کارگیری در مرحله یادگیری خطمشی و مدیریت دانش از چرخه خطمشی در کمیسیون اصل نود را دارا است:
- ✓ تدوین و ارائه پیشنهادها جهت بازنگری و بهبود تعریف بسیط مفهوم شکایت و ارائه معیارهای کیفی برای سنجش رویه‌های اداری توسط آمبودزمان (بلژیک، آمبودزمان)،
- ✓ استفاده از آمارهای سالیانه آمبودزمان برای سنجش میزان اثرگذاری بر دستگاه‌ها (فنلاند، آمبودزمان پارلمانی).



- [۱]. بهارلو، میثم و توحید اسمعیل پور. کمیسیون اصل نود به مثابه آمیودزمان (چالش ها، فرصت ها و رهیافت ها). تهران: مرکز پژوهش های مجلس، مطالعات حکمرانی، ۱۴۰۲.
- [۲]. بهارلو، میثم و امیرمحمد اسماعیلی. نهادها و سازوکارهای حکمرانی چین (۳): سازوکارهای نظارت در فرایند حکمرانی جمهوری خلق چین. تهران: مرکز پژوهش های مجلس، مطالعات حکمرانی، ۱۴۰۳.
- [۳]. قانون اساسی. Available from: <https://shenasname.ir/laws/883-%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86-%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%B3%DB%8C>.
- [۴]. مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی. Available from: https://rc.majlis.ir/fa/content/interior_rule.
- [5]. [Online].; 1398 [cited 2024 06 11. Available from: <https://farsi.khamenei.ir/news-content?id=43578>
- [6]. Carl S. Toward a definition and taxonomy of public sector ombudsmen. Canadian Public Administration. 2012 June; 55 (2).
- [7]. Rowat DC. The American distortion of the ombudsman concept and its influence on Canada. Canadian Public Administration. 2007 Spring; 50 (1).
- [8]. Abraham A. The Ombudsman as Part of the UK Constitution: A Contested Role? Get access Arrow. Parliamentary Affairs. 2008 January; 61 (1).
- [9]. Martin Ea. A Dictionary of Law Oxford: Oxford University Press; 2003.
- [10]. Commons THo. The Parliamentary Ombudsman: withstanding the test of time. London: The House of Commons, Parliament pursuant to Section 10(4) of the Parliamentary Commissioner Act 1967; 2007. Report No.: HC 421.
- [11]. Masterman R, Murray C. Constitutional and Administrative Law. Second edition ed. Kao Park: Pearson Education Limited; 2018.
- [12]. commons Ho. Parliamentary Commissioner Act 1967; 1967.
- [۱۳]. جلالی، محمد. نقش آمیودزمان ها در توسعه و ارتقای مردم سالاری. فصلنامه پژوهش حقوق عمومی، ۱۳۹۲، ۱۵ (۳۹)، ص ۱۵۶-۱۶۲.
- [14]. The federal ombudsman. The federal ombudsman. [Online]. [cited 2024 March 05. Available from: <https://www.federalombudsman.be/en/about-us/what-we-do>.
- [15]. Tfo. The federal Ombudsman. [Online]. [cited 2024 March 05. Available from: <https://www.federalombudsman.be/en/about-us/25-years-at-the-service-of-citizens-and-the-federal-parliament>.
- [16]. The federal ombudsman. The federal Ombudsman. [Online]. cited 2024 March 05. Available from: <https://www.federalombudsman.be/en/about-us/what-can-you-expect-from-us>.
- [17]. The federal ombudsman. The federal Ombudsman. [Online]. cited 2024 March 05. Available from: <https://www.federalombudsman.be/en/about-us/working-at-the-federal-ombudsman>.
- [18]. The federal ombudsman. The federal ombudsman. [Online]. cited 2024 March 05. Available from: <https://www.federalombudsman.be/en/about-us/networks-of-ombudsmen>.
- [19]. The federal ombudsman. Annual report 2022. Brussels: The ombudsman office; 2023.
- [20]. La Médiatrice bruxelloise. La Médiatrice bruxelloise. [Online]. cited 2024 March 05. Available



from: <https://www.le-mediateur.be/>

[21]. La Médiatrice bruxelloise. La Médiatrice bruxelloise. [Online]. [cited 2024 March 05]. Available from: <https://le-mediateur.be/categorie/politique-qualite.html>.

[22]. La Médiatrice bruxelloise. La Médiatrice bruxelloise recherche un·e responsable gestion administrative, financière et du personnel. Brussels; 2022.

[23]. Parlement Francophone Bruxellois. La Médiatrice bruxelloise recherche un·e responsable gestion administrative, financière et du personnel. Brussels: Parlement Francophone Bruxellois; 2022.

[24]. Ombuds Bruxelles. Ombuds Bruxelles. [Online]. cited 2024 05 15. Available from: <https://www.ombuds.brussels/wp/qui-sommes-nous/>

[25]. Ombuds Bruxelles. Rapport annuel 2022 en un coup d'oeil. Brussels: Ombuds Bruxelles; 2022.

[26]. Ombuds Bruxelles. Les normes d'Ombuds Bruxelles. Brussels: Ombuds Bruxelles; 2023.

[27]. Ombuds Bruxelles. Ombuds Bruxelles. [Online].; 2022 cited 2024 05 15. Available from: https://www.ombuds.brussels/wp/wp-content/uploads/2022/12/20_1-ROI-publication-moniteur-belge-1.pdf#page=3.00.

[28]. Ombuds Bruxelles. Was ist ihr Problem? [Online]. cited 2024 06 10. Available from: <https://www.ombudsman.be/index.php/de>.

[29]. Petitionsausschuss. Deutscher Bundestag. [Online]. cited 2024 05 15. Available from: <https://www.bundestag.de/petitionen>.

[30]. Bundestag. Deutscher Bundestag. [Online]. cited 2024 05 15. Available from: <https://www.bundestag.de/gg/grundrechte>.

[31]. Petitionsausschuss. Im Dienst der Bürgerinnen und Bürger Der Jahresbericht des Petitionsausschusses. Ausgabe 2023. Berlin: Deutscher Bundestag, Petitionsausschuss; 2023.

[32]. Petitionsausschuss. The Legal Framework for the Work of the Petitions Committee. Velten: German Bundestag, Petitionsausschuss; 2012.

[33]. Petitionsausschuss. Deutscher Bundestag. [Online]. cited 2024 05 15. Available from: https://www.bundestag.de/ausschuesse/a02_Petitionsausschuss/hinweise-867798.

[34]. Bürgerbeauftragte. Die Bürgerbeauftragte. [Online]. cited 2024 05 15. Available from: <https://www.buergerbeauftragte-bw.de/informationen/die-arbeitsweise-der-buergerbeauftragten>.

[35]. Die Bürgerbeauftragte. 5 Jahresbericht 2022. Berlin: Die Bürgerbeauftragte, Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg Beate Böhlen; 2023.

[36]. Folketingets Ombudsmand. Folketingets Ombudsmand. [Online]. cited 2024 05 19. Available from: <https://www.ombudsmanden.dk/klage-til-ombudsmanden/det-kan-man-klage-over>.

[37]. Folketing. Bekendtgørelse af lov om Folketingets Ombudsmand. Rule. Copenhagen: Folketing, Folketing; 2013.

[38]. Folketingets Ombudsmand. Folketingets Ombudsmand. [Online]. cited 2024 05 19. Available from: <https://www.ombudsmanden.dk/om-ombudsmanden/tal-og-statistik/maal-for-sagsbehandlingstid>.

[39]. Riksdagens Ombudsmän. Riksdagens Ombudsmän. [Online].; 2023 cited 2024 05 19.

Available from: <https://www.jo.se/en/about-jo/>

[40]. Riksdagens ombudsmän. Riksdagens Ombudsmän. [Online].; 2023 cited 2024 05 19.

Available from: <https://www.jo.se/en/about-jo/tasks-and-role/>

[41]. ombudsmän R. Annual Report 2021/22 Summary in English. Annual Report. Mölnlycke: Riksdagens ombudsmän, The Swedish Parliamentary Ombudsman; 2022.

[42]. Die Volksanwaltschaft. Pressekonferenz Präsentation des Jahresberichts der Volksanwaltschaft 2022. Vienna;; 2023.

[43]. Nationale Ombudsman. Nationale Ombudsman. [Online]. cited 2024 06 08. Available from: <https://www.nationaleombudsman.nl/over-de-nationale-ombudsman/wat-doet-de-nationale-ombudsman>.

[44]. Nationale Ombudsman. Jaarverslag 2023 Publieksversie. Amsterdam: Nationale Ombudsman; 2024.

[45]. Nationale Ombudsman. Nationale Ombudsman. [Online]. cited 2024 06 08. Available from: <https://www.nationaleombudsman.nl/professionals/ombudsagenda>.

[46]. Nationale Ombudsman. Jaarverslag 2022. Amsterdam: Nationale Ombudsman; 2023.

[47]. Nationale Ombudsman. Nationale Ombudsman. [Online]. cited 2024 06 08. Available from: <https://www.nationaleombudsman.nl/wachttijden>.

[48]. Eduskunnan Oikeusasiamies. Eduskunnan Oikeusasiamies. [Online]. cited 2024 06 10. Available from: [#](https://www.oikeusasiamies.fi/en/web/guest/deutsch)

[49]. Eduskunnan Oikeusasiamies. Eduskunnan Oikeusasiamies. [Online]. cited 2024 06 10. Available from: <https://www.oikeusasiamies.fi/en/publications>.

[50]. Eduskunnan Oikeusasiamies. Can the Ombudsman help you? Brochure. Helsinki: Eduskunnan oikeusasiamies.

[51]. Eduskunnan Oikeusasiamies. Eduskunnan Oikeusasiamies. [Online]. [cited 2024 06 10. Available from: <https://www.oikeusasiamies.fi/en/how-do-you-complain-to-the-ombudsman.->

[52]. Eduskunnan Oikeusasiamies. parliamentary Ombudsman of Finland Summary of the Annual Report 2022. Helsinki: Eduskunnan oikeusasiamies; 2023.

[53]. Hawlett M, Ramesh M, Perl A. Studying Public Policy: Policy Cycles & Policy Subsystems. 3rd ed. New York: Oxford University Press; 2009.

[54]. M.GIVEN L. The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods Thousand Oak: Sage; 2008.

گزیده سیاستی

در این گزارش ضمن مطالعه تجربه جهانی در آمبودزمان های پارلمانی کشورهای منتخب در چارچوب چرخه خطمشی‌گذاری، پیشنهادهایی برای کارآمدسازی کمیسیون اصل نود مجلس شورای اسلامی ارائه شده است.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، روبروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: mrc@majles.ir

وبسایت: rc.majles.ir