



# آموذمان در آسیا

ارتقای پاسخگویی و اداری خدمات عمومی

پروژه بانک توسعه تعاونی

ترجمه محمد صفار

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

زمستان ۹۴



نشر علوم اجتماعی



عنوان و مترجم: آئودزمان در آسیا: ارتقای پاسخ‌گویی در ارائه‌ی خدمات عمومی / پروژه بانک توسعه آسیایی: ترجمه محمد صفار [برای] قوه قضاییه، سازمان بازرسی کل کشور، مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

مشخصات نشر: تهران: نشر علوم اجتماعی، ۱۳۹۴

مشخصات ظاهری: ۳۰ ص

شابک: 978-602-95802-2-4

وضعیت فهرست‌نویسی: فهرست‌نویسی

یادداشت: عنوان اصلی: Strengthening the ombudsman institution in Asia: Improving accountability in public service delivery through the ombudsman, 2011

عنوان دیگر: ارتقای پاسخ‌گویی / رایه‌ی خدمات عمومی

موضوع: آئودزمان

شناسه افزوده: صفار، محمد، ۱۳۵۶ - مترجم

شناسه افزوده: بانک توسعه آسیایی

شناسه افزوده: Asian Development Bank

شناسه افزوده: سازمان بازرسی کل کشور، مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

رده‌بندی کنگره: JF ۱۵۲۵/۸۸۸ ۱۳۹۴

رده‌بندی دی‌یو‌بی: ۳۵۲/۸۸

شماره کتابشناسی ملی: ۲۱۵۲۳۴۰

نام کتاب: آئودزمان در آسیا - ارتقای پاسخ‌گویی در ارائه‌ی خدمات عمومی بانک توسعه آسیایی

مترجم: محمد صفار

ویراستار: آمنه کاشانی موحد

طراح جلد: مجید مقصودی

صفحه‌آرایی: اکرم پهلوان

ناشر: علوم اجتماعی

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

کلیه حقوق مادی و معنوی اثر متعلق به سازمان بازرسی کل کشور می‌باشد.  
هرگونه انتشار مطالب آن بدون کسب اجازه از این سازمان، غیرمجاز است.

## فهرست مطالب

|    |                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------|
| ۱  | پیش درآمد                                                              |
| ۵  | مقدمه                                                                  |
| ۷  | فصل اول                                                                |
| ۷  | تقویت انجمن آمبودزمان آسیایی و نهادهای آمبودزمانی در آسیا              |
| ۹  | چکیده                                                                  |
| ۱۲ | پیش زمینه                                                              |
| ۱۴ | اعضای انجمن آمبودزمان آسیایی: چشم انداز کلی                            |
| ۱۷ | وظایف                                                                  |
| ۱۹ | چهارچوب قانونی                                                         |
| ۲۷ | اختیارات و کارکردها                                                    |
| ۲۹ | معیارهای ابداع و اصلاح باهدف دستیابی به بهترین عملکرد                  |
| ۲۹ | رسیدگی به شکایات شهروندان: رویکرد                                      |
| ۳۱ | فناوری اطلاعات و ارتباطات: تسریع فرآیند رسیدگی به شکایات               |
| ۳۳ | کارت گزارش شهروندی                                                     |
| ۳۴ | سیستم مشاوره اداری                                                     |
| ۳۴ | آسیب پذیری در مقابل فساد و ارزیابی مقاومت                              |
| ۳۵ | سیستم مدیریت کیفی (QMS)                                                |
| ۳۶ | شبکه سازی و مشارکت جامعه مدنی                                          |
| ۴۰ | شکاف های ظرفیتی                                                        |
| ۴۱ | نیازهای آموزشی                                                         |
| ۴۴ | اجرای طرح های توسعه ی ظرفیت و کمک فنی مربوطه به انجمن آمبودزمان آسیایی |
| ۴۴ | تورهای مطالعاتی                                                        |
| ۴۷ | مأموریت                                                                |
| ۴۸ | برنامه آموزش                                                           |
| ۴۸ | هم اندیشی برای تبادل دانش                                              |

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| انتشار محصولات علمی درباره‌ی آمبودزمان      | ۴۹        |
| کنفرانس                                     | ۴۹        |
| نتیجه‌گیری و چند توصیه                      | ۵۱        |
| <b>فصل دوم</b>                              | <b>۷۵</b> |
| <b>استقلال آمبودزمان</b>                    | <b>۷۵</b> |
| چکیده                                       | ۷۷        |
| مقدمه                                       | ۷۸        |
| روش تحقیق                                   | ۷۸        |
| چارچوب گزارش                                | ۷۹        |
| پیش‌زمینه                                   | ۷۹        |
| آمبودزمان: ابعاد و ظرفیت‌های بال            | ۸۲        |
| آمبودزمان دو منظوره                         | ۸۳        |
| آمبودزمان و قوه‌ی قضاییه                    | ۸۴        |
| شکایت و شاکیان                              | ۸۵        |
| باسخ‌گویی: از وظیفه قانونی تا مهارت عملیاتی | ۸۷        |
| استقلال آمبودزمان                           | ۸۸        |
| شیوه‌ی انتصاب                               | ۸۹        |
| عدم تبعیت و ناکارآمدی                       | ۹۰        |
| استقلال از منظر درون‌داد و برون‌داد         | ۹۱        |
| محدودیت‌های قضایی                           | ۹۳        |
| محدودیت‌های بودجه                           | ۹۵        |
| اداره به‌عنوان معیار استقلال                | ۹۶        |
| نقش انجمن آمبودزمان آسیایی                  | ۹۷        |
| مسایل و دستور کار اصلاحات                   | ۹۸        |
| یادگیری از طریق نمونه‌های موفق              | ۹۹        |
| حمایت و امداد                               | ۱۰۰       |
| عملکرد به‌عنوان کلید استقلال                | ۱۰۱       |

|     |                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------|
| ۱۰۳ | چالش مدیریت دولتی جدید                                 |
| ۱۰۴ | آمبوزمان: مسأله وجهه                                   |
| ۱۰۵ | تحقیق عالمانه                                          |
| ۱۰۶ | نتیجه‌گیری                                             |
| ۱۰۷ | منابع                                                  |
| ۱۱۵ | فصل سوم                                                |
| ۱۱۵ | توضیح پاسخ‌گویی در عرضه‌ی خدمات عمومی واگذار شده       |
| ۱۱۵ | نقش آمبوزمان آسیایی                                    |
| ۱۱۷ | چکیده                                                  |
| ۱۱۸ | مقدمه                                                  |
| ۱۲۲ | اصلاحات در عرضه‌ی خدمات عمومی                          |
| ۱۲۲ | تمرکززدایی                                             |
| ۱۲۴ | مشارکت بخش خصوصی                                       |
| ۱۲۴ | همکاری‌های خصوصی - دولتی                               |
| ۱۲۷ | قراردادهای خدماتی (برون‌سپاری)                         |
| ۱۲۷ | قراردادهای مدیریت (برون‌سپاری)                         |
| ۱۲۷ | قرارداد اجاره                                          |
| ۱۲۸ | امتیازات انحصاری                                       |
| ۱۲۸ | تأسیس - بهره‌برداری - انتقال و ترتیبات مشابه           |
| ۱۲۹ | طیف همکاری‌های بخش‌های دولتی و خصوصی                   |
| ۱۲۹ | برون‌سپاری                                             |
| ۱۳۱ | خصوصی‌سازی                                             |
| ۱۳۵ | نکاتی در باب ظرفیت و حوزه‌ی صلاحیت آمبوزمان‌های آسیایی |
| ۱۴۲ | تابلند                                                 |
| ۱۴۴ | فیلیپین                                                |
| ۱۴۷ | نتیجه‌گیری و راه پیش‌رو                                |

|          |                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱۵۰..... | منابع.....                                                                            |
| ۱۵۵..... | فصل چهارم.....                                                                        |
| ۱۵۵..... | آمبودزمان و مشارکت ذی‌نفعان برای بهبود عرضه‌ی خدمات.....                              |
| ۱۵۶..... | چکیده.....                                                                            |
| ۱۵۸..... | مقدمه.....                                                                            |
| ۱۶۰..... | چشم‌انداز ذی‌نفعان درباره‌ی نهادهای آمبودزمان.....                                    |
| ۱۶۳..... | اهداف مطالعه.....                                                                     |
| ۱۶۴..... | روش‌شناسی تحقیق و رچوب مطالعه.....                                                    |
| ۱۶۴..... | مطالعه‌ی تطبیقی.....                                                                  |
| ۱۶۵..... | مطالعه موردی هنگ کنگ.....                                                             |
| ۱۶۵..... | مشارکت ذی‌نفعان در عمل: فعالیت‌های نهادی عضو.....                                     |
| ۱۶۸..... | اقدامات نهادهای عضو در زمینه مشارکت ذی‌نفعان.....                                     |
| ۱۶۸..... | سامانه‌ها به‌عنوان محملی برای مشارکت ذی‌نفعان.....                                    |
| ۱۸۰..... | نمونه‌های موفق مشارکت ذی‌نفعان در بین اعضا.....                                       |
| ۱۸۰..... | سیستم ارزیابی سیاست: اداره‌ی ارزیابی اداری، ژاپن.....                                 |
| ۱۸۱..... | طرح مدیریت صادقانه: کمیسیون ضدفساد ماکائو.....                                        |
| ۱۸۱..... | برنامه مرصا راکیات: اداره شکایات مردمی مالزی.....                                     |
| ۱۸۲..... | سیستم پایش اخبار و شکایات از طریق رسانه‌ها: اداره شکایات مردمی مالزی.....             |
| ۱۸۲..... | برنامه‌ی بررسی توسعه سلامت: اداره آمبودزمان فیلیپین.....                              |
|          | سیستم‌های پاسخ‌گویی و توانمندسازی برای پروژه‌ی حقوق کودکان: وفاقی محاسب (آمبودزمان    |
| ۱۸۳..... | فدرال) پاکستان.....                                                                   |
| ۱۸۴..... | مفهوم همکاری: ازبکستان.....                                                           |
|          | اقدامات نهادهای عضو در زمینه مشارکت ذی‌نفعان: شواهد به‌دست‌آمده از پیمایش با پرسشنامه |
| ۱۸۵..... | باز.....                                                                              |
| ۱۸۵..... | درک عمومی از مشارکت ذی‌نفعان.....                                                     |
| ۱۸۶..... | اثربخشی مشارکت شهروندان.....                                                          |
| ۱۸۷..... | اشکال معاصر مشارکت ذی‌نفعان: دستاوردها و برون‌دادها.....                              |

|     |                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------|
| ۱۸۸ | نمونه‌های موفق مشارکت ذی‌نفعان                              |
| ۱۸۹ | دشواری‌ها و محدودیت‌های مشارکت ذی‌نفعان                     |
| ۱۹۰ | نگاه به آینده: طرح‌های آینده برای مدیریت مشارکت ذی‌نفعان    |
| ۱۹۱ | نهاد آمودزمان و فعالیت‌های مربوط به مشارکت ذی‌نفعان         |
| ۱۹۴ | آمودزمان و مشارکت ذی‌نفعان: اقدامات اسبق و پیشرفت‌های معاصر |
| ۱۹۴ | موفقیت‌های دوران اندرو سو و آلیس تای                        |
| ۱۹۵ | پیشرفت‌های معاصر در دوران آلن لای                           |
| ۱۹۷ | ترسیم نقشه‌ی مشارکت ذی‌نفعان                                |
| ۱۹۸ | نمونه‌های موفق مشارکت ذی‌نفعان                              |
| ۱۹۹ | بهادر سازی مشارکت ذی‌نفعان در کار آمودزمان                  |
| ۲۰۰ | دیدگاه‌های مشارکت در کار آمودزمان                           |
| ۲۰۱ | افکار عمومی                                                 |
| ۲۰۴ | وزارتخانه‌ها و سازمان‌های عمومی                             |
| ۲۱۰ | مشاوران حقوقی                                               |
| ۲۱۲ | امین صلح                                                    |
| ۲۱۴ | مشاوران قانون‌گذاری                                         |
| ۲۱۷ | گروه‌های اجتماعی                                            |
| ۲۱۹ | رسانه                                                       |
| ۲۲۳ | تحلیل و ارزیابی                                             |
| ۲۲۹ | به‌سوی چارچوبی از مشارکت ذی‌نفعان در کار آمودزمان           |
| ۲۳۶ | نتیجه‌گیری                                                  |
| ۲۳۷ | منابع                                                       |

## ۲۵۳ فصل پنجم

|     |           |
|-----|-----------|
| ۲۵۵ | چکیده     |
| ۲۵۶ | مقدمه     |
| ۲۶۰ | روش‌شناسی |
| ۲۶۱ | بخش اول   |

|     |                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|
| ۲۶۲ | تعداد شکایات دریافتی                                                         |
| ۲۶۳ | زمان هدف برای پاسخ‌گویی اولیه به شکایات                                      |
| ۲۶۴ | زمان هدف برای ارزیابی شکایات                                                 |
| ۲۶۵ | تعداد پرونده‌هایی که به صورت غیررسمی حل شده‌اند                              |
| ۲۶۶ | اهداف زمانی برای رسیدگی به شکایات                                            |
| ۲۶۷ | تعداد پرونده‌هایی که کارکنان باید در یک دوره‌ی مشخص به نتیجه برسانند         |
| ۲۶۷ | تعیین زمان برای تکمیل تحقیقات                                                |
| ۲۶۸ | کارآمدی در به‌روزرسانی داشتن شاکیان در مورد میزان پیشرفت در رسیدگی به پرونده |
| ۲۶۹ | کارآمدی در اعلام نتایج تحقیق به شاکیان                                       |
| ۲۶۹ | کارآمدی در برخورد با دلایل و اسناد سیستماتیک                                 |
| ۲۷۰ | تعداد تحقیقات سیستماتیک (نظام‌مند)                                           |
| ۲۷۱ | پذیرش توصیه‌ها                                                               |
| ۲۷۲ | نرخ محکومیت                                                                  |
| ۲۷۴ | تعداد شکایات دریافتی درباره‌ی نحوه‌ی مدیریت یک پرونده                        |
| ۲۷۴ | تعداد شکایاتی که به نتیجه رسیده‌اند                                          |
| ۲۷۵ | تعداد بازنگری‌های قضایی                                                      |
| ۲۷۵ | اقدامات مربوط به افزایش دسترسی                                               |
| ۲۷۶ | آگاهی مردم از وجود اداره                                                     |
| ۲۷۶ | ترکیب کارکنان                                                                |
| ۲۷۷ | آموزش کارکنان                                                                |
| ۲۷۷ | تأثیر گزارش‌های سالانه و ویژه                                                |
| ۲۷۷ | کارآمدی در پایش اجرای توصیه‌ها                                               |
| ۲۷۸ | دستیابی به اهداف                                                             |
| ۲۷۹ | پیمایش‌ها                                                                    |
| ۲۸۰ | مطالعه‌ی موردی: اداره آمبودزمان اونتاریو (کانادا)                            |
| ۲۸۱ | مطالعه‌ی موردی: اداره حامی مردم آفریقای جنوبی                                |
| ۲۸۲ | مخاطرات معیارهای عملکرد                                                      |
| ۲۸۴ | بخش دوم                                                                      |



|     |                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------|
| ۲۸۴ | تعیین اصول عملکرد.....                                       |
| ۲۸۴ | اصل اول: وجود.....                                           |
| ۲۸۷ | اصل دوم: سنجش کیفیت تحقیقات.....                             |
| ۲۸۹ | انتخاب تحقیقات.....                                          |
| ۲۹۱ | برنامه‌ریزی برای تحقیق.....                                  |
| ۲۹۲ | ارزیابی کیفیت تحقیقات ما.....                                |
| ۲۹۳ | اصل سوم: سنجش دیگر موضوعات مهم.....                          |
| ۲۹۳ | تهیه یک فهرست اثربخش.....                                    |
| ۲۹۸ | اصل چهارم: ساختار بندی عملیات برای تضمین ارزش در هر سطح..... |
| ۲۹۹ | اصل پنجم: هدایت تلاش‌ها به‌سوی بیشینه‌سازی ترغیب اخلاقی..... |
| ۳۰۱ | اصل ششم: انتشار نتایج.....                                   |
| ۳۰۶ | منابع.....                                                   |
| ۳۰۹ | فصل ششم.....                                                 |
| ۳۰۹ | نقش آمبودزمان در بهبود عرضی خدمات عمومی در پاکستان.....      |
| ۳۱۱ | چکیده.....                                                   |
| ۳۱۲ | گرایش‌های موجود در عرضه خدمات و.....                         |
| ۳۱۲ | آمبودزمان، پاسخ‌گویی و عرضه خدمات - چارچوبی مفهومی.....      |
| ۳۱۳ | نهادهای آمبودزمان در پاکستان.....                            |
| ۳۱۴ | یافته‌های اصلی.....                                          |
| ۳۱۹ | مقدمه و روش‌شناسی.....                                       |
| ۳۲۲ | روش‌شناسی و محدودیت‌ها.....                                  |
| ۳۲۴ | گرایش‌ها در عرضه خدمات و فساد در پاکستان.....                |
| ۳۲۷ | آمبودزمان، پاسخ‌گویی و عرضه خدمات - چارچوبی مفهومی.....      |
| ۳۲۹ | نهاد آمبودزمان در پاکستان.....                               |
| ۳۳۲ | عناصر استقلال.....                                           |
| ۳۳۹ | ساختار و پیوندها.....                                        |
| ۳۴۲ | اختیارات هم‌پوشان برای رفع تضلم.....                         |

|     |       |                                  |
|-----|-------|----------------------------------|
| ۳۴۲ | ..... | ارزیابی ربط                      |
| ۳۴۵ | ..... | مسایل مربوط به کارایی و اثربخشی  |
| ۳۴۵ | ..... | شاخص‌های اثربخشی                 |
| ۳۴۷ | ..... | شناخت اهداف آمبودزمان            |
| ۳۴۷ | ..... | اثربخشی در رابطه با اهداف اولیه  |
| ۳۴۸ | ..... | اثربخشی در رابطه با هدف ثانویه   |
| ۳۵۱ | ..... | یافته‌های اصلی و چند نکته        |
| ۳۵۳ | ..... | بازنگری در رچه حقوقی             |
| ۳۵۴ | ..... | دستورالعمل‌های راهبردی - عملیاتی |
| ۳۵۷ | ..... | منابع                            |

## پیش درآمد

شش مقاله این مجموعه، محصول نهایی یک پروژه دوساله در انجمن آمودزمان آسیایی (AOA) است که تأمین مالی آن را بانک توسعه آسیایی بر عهده داشت. هدف این پروژه تقویت نهاد آمودزمان در آسیا بوده است.

انجمن آمودزمان آسیایی در سال ۱۹۹۶ و باهدف ارتقای ظرفیت نهادهای عضو تأسیس شد و این هدف را از طریق تقویت نقاط قوت و ارتقای روابط بین آن‌ها تعقیب می‌کند. اما پس از گذشت ده سال، انجمن دریافت که اعضا بهره‌ی چندانی از فعالیتهای انجمن نمی‌برند. این فعالیت‌ها معمولاً به سه‌های سالیانه کنفرانس‌های دوسالانه محدود می‌شدند.

در این اجلاس‌های رسمی، تنها مقامات بالاترین سطوح نهادهای عضو انجمن حضور می‌یافتند و این جلسات دوم و سوم کارکنان سازمان‌هایشان اثری نبود. در نتیجه درمورد جنبه‌های عملیاتی آمودزمان، این جلسه‌ها فایده چندانی نداشتند. بنابراین انجمن آمودزمان آسیایی تصمیم گرفت تا به یژه به عنوان ابزاری برای دستیابی به ایده‌های نو و دانش جدید درباره‌ی جنبه‌های عملی کارهای آمودزمان، دایره‌ی فعالیت‌های خود را گسترش داده و از این رهگذر ارزش کارهای خود را به نهادهای عضو ارتقا بخشد.

به این ترتیب انجمن آمودزمان آسیایی در سال ۲۰۰۸ پروژه دوساله‌ای را با کمک بانک توسعه آسیایی آغاز نمود که هدف اصلی آن نهادهای عضو به توسعه دانش کاربردی را تعقیب می‌کرد. دستیابی به این هدف از طریق بازدید و پدیدار شدن کارمندان دفاتر آمودزمان نسبتاً تازه تأسیس به کشورهایی محقق گردید که نظام‌های آمودزمانی بالغ‌تری داشتند، به‌ویژه آن‌ها که فعالیت‌های مبتکرانه و مؤثری داشته و می‌توانستند تعادل دوفاز جدیدتر اقتباس شود یا بهتر می‌توانستند خود را با آن‌ها وفق دهند. این بازدیدها براساس استقامتی تحقیقی طراحی شدند که نقاط قوت و ضعف نهادهای عضو و همچنین نیازهای آن‌ها برای ارتقای ظرفیت را شناسایی کرده بود.

مواد تهیه‌شده برای کارگاه‌های آموزشی به نحوی طراحی شدند که آخرین آن‌ها را از طریق سامانه اینترنتی انجمن آمودزمان آسیایی و نیز از طریق یک کتابخانه‌ی اینترنتی که در دفتر مرکزی انجمن در اسلام‌آباد مستقر است، منتشر نمود.

پروژه به عنوان بخشی از هدف خود در راستای تسهیل یادگیری از تجارب و فعالیت‌های نهادهای آمودزمان در آسیا و اطراف واکتاف جهان، شش مطالعه بین‌کشوری درباره‌ی حوزه‌های منتخب آمودزمان را سفارش داد. این مطالعه جنبه‌های مفهومی و عملی حوزه‌های منتخب را پوشش می‌داد و هر کدام چارچوبی ارایه می‌کردند که از طریق آن کارکردهای

آمبودزمان بهتر می‌توانست تحقیق و تحلیل شود. مجموعه این مطالعات کتاب حاضر را شکل می‌دهد.

این مطالعات ابتدا در کنفرانس انجمن آمبودزمان آسیایی با عنوان «تقویت نهاد آمبودزمان در آسیا»، در دفتر مرکزی بانک توسعه آسیایی در آگوست ۲۰۱۰ ارائه شد. این کنفرانس مسایل بنیادی مربوط به آمبودزمان را برجسته می‌ساخت، درحالی‌که نقطه تمرکز اصلی مطلب ارائه شده، عرضه‌ی خدمات عمومی بود. اما این مسأله نیز آشکار بود که تا چه میزان مسایل مربوط به آمبودزمان به کلی تفکیک‌ناپذیر با یکدیگر پیوند دارند و وقتی موضوع تأمین امکانات موردنیاز برای آن روزهان مؤثر بررسی می‌شود، تا چه اندازه همگی آن‌ها حیاتی هستند.

هدف چارچوب‌هایی که در این مقالات مطرح شده‌اند آن است که با معرفی دیدگاه‌هایی متفاوت و نیز عرضی بین‌های بیشتر درباره‌ی محیط و نقش آمبودزمان، تفکر ما درباره‌ی آمبودزمان را پالایش کند. من بر این اعتقاد هستم که این مقالات در ارتقای ادبیات آمبودزمان نقش چشمگیری ایفا می‌کنند.

مقاله جورج وی کارمونا، چشم‌اندازی کلی درباره‌ی حقوق، اختیارات و کارکردهای انجمن آمبودزمان آسیایی و اعضای آن ارائه می‌کند. این مقاله نتیجه ارزیابی سازمانی و نیز فعالیت‌هایی را به تصویر می‌کشد که در زمینه‌ی توسعه ظرفیت، از جمله اعطای وام بلاعوض و کمک فنی بانک توسعه آسیایی به انجمن آمبودزمان آسیایی به منظور تقویت انجمن و نهادهای عضو صورت پذیرفته‌اند.

محمد واصف، به بررسی موضوع استقلال ساختاری و حیاتی آمبودزمان می‌پردازد و همچنین برخی از بهترین ترتیبات و فعالیت‌هایی را که برای مرتبط‌سازی و کارآمدتر کردن و استقلال بیشتر آمبودزمان لازم هستند، برجسته می‌سازد.

راجانی رانجان‌جا به بررسی نقش آمبودزمان در پرتو «مدیریت دولتی» می‌پردازد که آشفتگی تقسیم دولتی - خصوصی و همچنین مسایل پاسخ‌گویی درمورد عرضه‌ی خدمات عمومی توسط بخش خصوصی را شامل می‌گردد. او در مقاله خود همچنین اطلاعات مفصلی درباره‌ی تعداد نهادهای آمبودزمان در آسیا و درس‌هایی که از موفقیت‌های برخی از آن‌ها می‌توان آموخت ارائه می‌کند.

الکس بی. بریلانت چارچوبی برای تمرکززدایی در اختیار ما می‌گذارد که جنبه‌های سیاسی، اداری، مالی و بازاری یا اقتصادی اشکال مختلف تمرکززدایی را دربرمی‌گیرد؛ عدم تمرکز، تفویض و تمرکززدایی اداری. همچنین نتایج تحقیق ارزشمندی را که در بین شرکت‌کنندگان در کارگاه آموزشی در بانکوک صورت داده عرضه می‌کند که تصویری واقع‌گرایانه‌ای از استنباط‌های کارکنان سطح عملیاتی یا مجریان را از مسأله پاسخ‌گویی، متعاقب تمرکززدایی ارائه می‌دهد.

کارلوس لو با تقسیم رویکردهای مشارکت به چهار طبقه: انفعالی، واکنشی، کنشی و تعاملی چارچوبی مفید برای ارزیابی مشارکت ذی‌نفعان ارائه می‌کند. همچنین سازوکارهای مشارکت را در قالب الگوهای یک‌طرفه، دو طرفه و تعاملی یا جمعی؛ ترتیبات نهادی را در قالب رسمی در برابر غیررسمی و قانونی در برابر موقت؛ و نیز سطوح مختلف مشارکت را در قالب عملیاتی، سیاست‌گذاری یا نظام‌مند طبقه‌بندی می‌کند.

سالیان درازی است که بحث‌های جدی حول محور ارزیابی عملکرد نهادهای آموزش صورت می‌پذیرد. آندره مارتین و گرت جونز رویکرد جدیدی به ارزیابی کیفی ارائه می‌کنند که با مطالعه این موارد را در برمی‌گیرد: تعیین بهترین معیارها برای تحقیق، تهیه فهرست اثربخشی برای سنجش برون‌دادها و بهبود بهره‌وری و طراحی رویکردی قاطع به انتشار دستاوردهای آموزش.

طابق حساس، بر بنیان معیارهای ربط، کارایی و اثربخشی به ارزیابی نهاد آموزش می‌پردازد. این سناریو، این را مطرح می‌کند که در آن آموزش از طریق راهی طولانی به پاسخ‌گویی دسترسی می‌ابد و سپس یک راه میان‌بر پیشنهاد می‌کند: اجازه مستقیم به شاکیان برای طرح نظر خود و نظارت بر اجرای قرارداد بین دولت و عرضه‌کنندگان خدمات از طریق تحقیقات نظام‌مند.

تمامی نویسندگان همچنین به دستورات دسترسی آسان مردم به نهاد آموزش تأکید کردند. به‌ویژه فقرا، محرومان و تمامی کسانی که بیشترین نیاز به کمک را دارند. در این متن، اشاره شده که آموزش نقش مهمی در اجرای تعهداتی دارد که کشورهای درحال توسعه برای دستیابی به اهداف توسعه‌ی هزاره ملل متحد سپرده‌اند. هدفی که از جمله بر عدالت و رفاه محرومان و فقرا تأکید دارند.

این پروژه منطقه‌ای دوساله با مؤلفه‌های متعددی برای اشتراک‌گذاری دانش و انتشار آن، تجربه ارزشمندی برای تمامی نهادهای آموزش مشارکت‌کننده به دست است. حجم یادگیری حاصل از تعاملات فردی واقعاً قابل توجه است. چنین امری هرگز از دست‌اندازی ارتباطات راه دور و پراکنده ممکن نبود. درواقع با اطمینان می‌توان گفت که پروژه از هر جهت موفقیت‌آمیز بوده و در تاریخ انجمن آموزش آسیایی یک نقطه عطف است.

از حمایت بانک توسعه آسیایی که پروژه را به نتیجه معنی‌داری رسانید سپاسگزارم و امیدوارم که انجمن آموزش آسیایی همچنان از چنین همکاری‌هایی منتفع گردد.

جاود صدیق مالک

رئیس اسبق انجمن آموزش آسیایی