

Artigo de Pesquisa

Ouvidoria da Índia: Aspecto Estrutural-Institucional e Funcional

Renaldy Lanzo

Universidade de Nápoles Federico II

A correspondência deve ser endereçada a Renaldy Lanzo; lanzo9@gmail.com

Editor Acadêmico: Nguyen Ngoc Anh

Copyright © 2022 Renaldy Lanzo et al. Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob a Licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o trabalho original seja devidamente citado.

ABSTRATO. A ouvidoria é um conceito pertencente à administração pública em geral e defende e protege os cidadãos que são violados de seus direitos e poderes contra as instituições do Estado. O ombudsman, que encontra áreas de aplicação em diferentes níveis de desenvolvimento em todos os continentes do mundo, também é aplicado na Ásia. O objetivo deste artigo é fornecer informações sobre os aspectos estruturais-institucionais e funcionais do Ombu asiático-indiano. Neste contexto, deve-se destacar o lugar e a importância do ombudsman para a democracia e a administração pública indianas.

Palavras-chave: política de apartheid, racismo, conflito racial.

A. INTRODUÇÃO

O ouvidor é chamado de assistente, protetor e advogado dos cidadãos que tiveram seus direitos ou poderes violados, e é basicamente um conceito relacionado à política, à administração pública e ao Estado. Por isso, examinar a ouvidoria de uma região, estado ou continente pode dar algumas pistas sobre o tipo de organização política, as relações estado-cidadão e o nível de democracia naquela região. Hoje, o ombudsman ou a instituição do ombudsman, que se espalhou por todos os continentes do mundo, tornou-se uma das questões importantes na reforma administrativa dos países. A Ouvidoria tem chamado a atenção de países que ainda não adaptaram essa instituição aos seus próprios órgãos, com práticas bem-sucedidas de países que já experimentaram e implementaram essa instituição antes, encontraram alcance e generalizaram. Na Ásia, que é um dos diferentes continentes do mundo, essas ouvidorias foram estabelecidas em diferentes estados. O objetivo deste artigo é explicar a instituição do ombudsman, que se espalhou por diferentes continentes do mundo, através da Índia, um país asiático. Para tanto, o artigo visa fornecer informações sobre a instituição ombudsman indiana com base em seus aspectos estruturais-institucionais e funcionais. Nesse contexto, destaca-se a importância da instituição ombudsman para a democracia e administração pública indiana, seus benefícios e ganhos.

Neste contexto, em primeiro lugar, será dada atenção ao ombudsman no nível geral. Na segunda parte, serão explicados os aspectos estruturais-institucionais e funcionais da ouvidoria indiana. Também neste estudo; O método de conduzir uma revisão de ombudsman na Índia usando fontes inglesas e turcas, determinando as regras, princípios e processos nos quais o ombudsman é aplicado em um país asiático, revelando a importância do ombudsman para um país asiático e dando um exemplo da disseminação de ombudsman no mundo. foi o preferido.

B. MÉTODO

Este estudo usa uma abordagem qualitativa com um método de revisão de literatura para explicar a atuação do ombudsman indiano. Moleong (2008) afirma que “métodos de pesquisa qualitativa são um procedimento de pesquisa que produz dados descritivos na forma de palavras escritas ou faladas de pessoas e comportamentos observados. A pesquisa qualitativa requer orientação na formulação de teorias substantivas baseadas em dados.

C. RESULTADO E DISCUSSÃO

1. conceito de ombudsman

A Ouvidoria é um órgão independente que recebe reclamações de cidadãos sobre ações e procedimentos errôneos da administração pública e realiza análises e auditorias de tais reclamações (Fowlie, 2008). O ombudsman tem um amplo poder de pesquisa e exame sobre as operações, ações e comportamentos das administrações públicas, mas esta instituição não pode tomar decisões vinculativas como os tribunais (Yıldırım, 2014). O Provedor de Justiça aprecia as reclamações dos cidadãos contra as autoridades públicas de forma objetiva, honesta e ética, defendendo e apoiando os cidadãos contra a administração pública. Portanto, entre as qualificações do ombudsman; Existem aspectos como independência, imparcialidade, responsabilidade pública e confiabilidade (Abdioğlu, 2007). Além disso, as características do ombudsman são as seguintes (Uğurlu, 1997; Hill: 1976):

- o Estabelecido por lei,
- o Autonomia,
- o Trabalhar fora da administração pública (administração),
- o Trabalhar independentemente do legislativo e do executivo,
- o Ser uma instituição especializada,
- o Imparcialidade,
- o Ser uma instituição facilmente acessível e fiscalizada pelo público,
- o Protege ambas as partes entre o público e a administração pública.

As principais qualidades e características do ombudsman listadas acima são os aspectos que fazem de um ombudsman um ombudsman. Com efeito, a constituição e o funcionamento do mediador de acordo com os preceitos legais, a independência, a imparcialidade e a autonomia, o controlo externo da administração pública, a competência, a facilidade de acesso do público e a qualidade de assistente não só do público, mas também do público administração são alguns desses aspectos. De acordo com a definição feita pela International Bar Association (IBA), que é frequentemente citada e aceita na literatura acadêmica, o ombudsman é autorizado pela constituição e com ação judicial em nome do Parlamento, o ombudsman pode agir em nome do Parlamento, que tem o dever de examinar as instituições e organizações, fazer sugestões contra as ações errôneas da administração ou da administração pública, apresentar ao Parlamento o relatório que elaboraram e legalmente.

Um funcionário público ou instituição chefiada de forma independente por um funcionário responsável do Parlamento (Sapers e Zinger, 2010; Eren, 2000). Além disso, segundo Hill (1976), o mediador é uma autoridade pública é uma instituição que prolonga o exame na melhoria do desempenho da auditoria administrativa após a tomada de decisão por Apresenta seus relatórios à autoridade pública competente ao final de seu exame. Além disso, de acordo com Oytan (1975), que fez uma definição explicativa do mesmo, o mediador “nomeado pelo Parlamento em princípio, mas que é independente tanto do governo quanto do Parlamento, compensa as ações e operações da administração. Ela é dotada de ampla autoridade investigativa e investigativa, que decide sobre denúncias apresentadas por pessoas que de forma alguma a veem, para revelar as injustiças da administração, prevenir abusos do poder discricionário, respeitar a legislação e fazer cumprir, é uma instituição que visa fazer propostas sem caráter e por fim propor as reformas necessárias para uma melhor execução dos serviços públicos.

Conforme entendido, o Provedor de Justiça, no âmbito da competência que lhe é conferida pelo Parlamento, avalia, analisa e conclui as reclamações recebidas dos cidadãos com regras e princípios sistemáticos, totalmente independentes e imparciais dos órgãos do Governo. uma estrutura que faz sugestões aos poderes

públicos e funcionários para corrigir as negatividades do seu trabalho, apresenta um relatório anual de atividades ao Parlamento sobre as atividades e transações que realizou durante o ano e está em intensa troca de informações e comunicação com o mídia e o público.

As raízes do ombudsman têm origem na Suécia (Rowat, 1962) e a existência desta instituição remonta ao século XIX (Ruppel-Schlichting, 2013; Mitchell e Doane, 1999). De fato, o ombudsman apareceu pela primeira vez na história da Suécia e se tornou um órgão constitucional (Erhürman, 1998). O país que estabeleceu a estrutura de ombudsman depois da Suécia foi a Finlândia em 1919, que foi fortemente afetada pelo sistema sueco. Instituição de mediação, nomeadamente II. Após a Guerra Mundial, espalhou-se por vários continentes e países ao redor do mundo gradualmente e onda por onda. De fato, após a Finlândia, a Dinamarca em 1955, a Nova Zelândia em 1962 e a Noruega em 1963 estabeleceram o sistema de ouvidoria. Hoje, a instituição do ombudsman está estabelecida em muitos países e continentes, incluindo Estados Unidos (EUA), França, Inglaterra, Itália, Espanha, Israel, Índia, Nigéria, Tanzânia, Gana, Polônia, Argentina e Portugal. É aplicado no nível municipal (Büyükcavcı, 2008; Gellhorn, 1966; Abedin, 2013). Como se sabe, a instituição do ombudsman tornou-se uma instituição em desenvolvimento que custou caro ao mundo e depois da Suécia ela se espalhou primeiro para outros países escandinavos e daqui para a maioria dos países da Europa, América, Oceania, África e Ásia e foi melhorando (Doğan, 2014). Esta instituição é II. Entre as razões, a Suécia e a Finlândia mostraram grande expansão e desenvolvimento após a Segunda Guerra Mundial; "O grande impacto das condições socioeconômicas e políticas dos países, o aumento das funções e deveres assumidos pelo Estado, a educação do público, o aumento da participação na administração, o desenvolvimento da democracia e o estado de lei, o interesse na proteção dos direitos humanos" (Baylan, 1978; Maulion, 2006; Özgül, 2013; Kestane, 2006). Com efeito, a instituição do Provedor de Justiça tem um significado que se liga a todas as questões acima referidas e que lhes confere um valor acrescentado. Portanto, há uma relação direta entre a importância das questões acima no processo histórico e a disseminação da instituição ouvidoria. Porque a instituição ouvidoria é uma estrutura que tem o potencial de contribuir para uma ordem administrativa equânime, pautada na democracia, no Estado de direito, nos direitos humanos e na justiça, conforme suas qualificações e aspectos.

2. Provedor de Justiça na Índia

A ouvidoria ou instituição ouvidoria na Índia será explicada na última parte do estudo com base em seus aspectos estruturais-institucionais e funcionais. Neste âmbito, serão prestadas, em primeiro lugar, informações gerais segundo aspectos como a criação, funções, nomeação e estatuto da ouvidoria. Em seguida, será dada informação sobre a aceitação dos pedidos de reclamação da instituição de ouvidoria, os métodos de trabalho, a finalização das inspeções e os aspectos funcionais das inspeções, consoante a eficácia e eficiência. No entanto, antes de passar para as declarações sobre o ombudsman indiano, a estrutura política e a organização da administração pública da Índia serão discutidas em geral no que se refere ao ombudsman. uma. A estrutura política e a administração pública da Índia A forma do estado é baseada no federalismo¹ (Parlak e Caner, 2009). A Índia hoje é governada por um sistema parlamentar de governo. É uma república independente, laica e democrática (Tripathi, 2009). A Constituição da Índia, que orienta as políticas atuais e públicas, foi adotada pela Assembleia Constituinte em 26 de novembro de 1949 (Abadan, 951) e entrou em vigor em 26 de janeiro de 1950 (KTO, 2008; Mohanty, 2014). Há raízes das regras coloniais britânicas aplicadas no passado na organização do estado e da administração pública na Índia (Chakrabarty e Chand, 2012; Chakrabarty, 2008). De fato, o sistema legislativo indiano é baseado em um sistema de duas estruturas, como é o caso dos membros da Comunidade Britânica (Brown, 2006), e o Parlamento é baseado em dois princípios básicos: a "Assembléia do Povo (Lok Sabha) e o "Conselho Nacional (Rajya Sabha)". Organização (Parlak e Caner, 2009). A ordem executiva na Índia, por meio do presidente, primeiro-ministro e gabinete, está em andamento. No entanto, os deveres e responsabilidades do Primeiro-Ministro e do Conselho de Ministros são mais numerosos (Güney, 2014). Ao contrário de outros países com direito anglo-saxão e tradição administrativa na Índia, há uma demanda por jurisdição administrativa, e a "Suprema Corte" tem a distinção de ser a maior corte administrativa do país. Além disso, existe também o "National

Informatics Center Services Incorporated-NICSI” com o título de tribunal administrativo na Índia (Parlak, 2009; Brown, 2006).

b. Provedor de Justiça Indiano

1) Informações gerais sobre o ombudsman indiano: estrutural-institucional

Aspectos Não há uma instituição clássica de ouvidoria federal e geral em nível estadual na Índia (Tripathi, 2009). No entanto, em alguns estados no nível regional (Cooray, 2000; Carmona, 2011), instituições semelhantes a ouvidorias chamadas Lokayukta foram estabelecidas (Mohapatra, 2013; Satyanand, 2014; Jha, 2013; Saxena, 2003). O conceito de ombudsman na Índia é que a Comissão de Reforma Administrativa recomendou o estabelecimento de um ombudsman tanto no nível central (Lokpal) quanto no nível estadual (Lokayuk) em 1966 com diferentes graus de poder (Stark, 2010; Joshi., 2003; Mohanty, 2014) baseia-se no relatório "Interim Report on the Problem of Redress of Citizens" (Jain, 1983). A justificativa geral para este relatório é explicada como “eliminar a injustiça geral na percepção do cidadão e ganhar confiança ao aumentar a eficácia da gestão pública” (Mohapatra, 2013). Novamente neste relatório, recomendações foram feitas pela Comissão de Reforma Administrativa sobre as seguintes questões-chave (Chakrabarty e Chand, 2012):

- o Estabelecer instituições Lokpal (central) e Lokayukta (estatal) para lidar com corrupção e reclamações públicas,

- o Implementação de um orçamento baseado em desempenho em todos os departamentos de desenvolvimento,

- o Estabelecimento de uma agência central de pessoal no centro (Direção de pessoal e reforma administrativa) sob as direções de pessoal independentes e secretaria de gabinete em cada ministério,

- o Nomeação do Gerente de Desenvolvimento Regional como Diretor Geral da Zilla Parishad e autorização das responsabilidades de desenvolvimento em nível regional com Zilla Parishad (a ser treinado por participantes selecionados),

- o Estabelecimento do Conselho Constitucional Interestadual de acordo com o Artigo 263 da Constituição para gerenciar as relações no nível centro-estatal,

- o Aumentando os poderes de competitividade e desempenho dos funcionários públicos, proporcionando assim grandes oportunidades

- o Criação de um Tribunal Administrativo Constitucional para julgar as reclamações dos funcionários públicos,

- o Desenvolver uma cultura organizacional positiva e um clima motivacional nas organizações governamentais,

- o Despolitização dos serviços nas relações entre ministros e funcionários públicos.

Embora tenha havido esforços para estabelecer um ombudsman na Índia desde 1962 (Jha, 2001; Rai e Singh, 1976; Mathur, 1963), como parte do relatório oferecido acima (Mohapatra, 2013), a lei Lokpal (Ombudsman) (Bill) 2 foi aprovada pela Assembleia do Povo (Lok Sabha) em 1969. Pendente do Conselho Nacional (Rajya Sabha), foi subornado pelo Parlamento sob a alegação de que causaria agitação política no país. Este projeto de lei foi reenviado aos órgãos acima referidos em 1971, 1977, 1985, 1996, 1998 e 2001, depois de ter sido redigido pela Comissão Mista do Parlamento e pela Comissão Permanente dos Assuntos Internos. O Parlamento sempre deixou por resolver as suas conclusões finais sobre a decisão final do governo (Jiaying e Cheong, 2008; Rowat, 1973; Sanchez, 2012). Portanto, a Instituição Lokpal, que se acredita operar em nível nacional na Índia, não foi estabelecida até hoje. No entanto, na Índia, existem ouvidorias estabelecidas por regulamentação legal chamadas Lokayukta em 3 diferentes níveis do estado. Em Lokayuk, ele é nomeado pelo Governador, que é o chefe do poder executivo do estado (Malik, 2007). Ao indicar o mediador, o governador consulta o presidente do Supremo Tribunal Federal e o líder da oposição no Parlamento. Se não houver tal líder no Parlamento, ele deve consultar um parlamento eleito por maioria de votos no Parlamento. Em contrapartida, em Lokayuk (ombudsman), ele é afastado pelo governador por motivos como insuficiência e negligência (Jha, 2000).

Os Lokayukta são independentes e imparciais em seus deveres e ações. Por esse motivo, essas instituições não podem se tornar membros do parlamento, se envolver em negócios ou empreendimentos lucrativos e não têm relação com partidos políticos (Jha, 2000). Uma pessoa a ser nomeada ombudsman na Índia deve ter as qualificações de um juiz (Waseem, 2011). Em geral, uma pessoa a ser eleita para Lokayukta deve ter as qualificações de um juiz do Tribunal Constitucional ou de um chefe de justiça de um tribunal superior (Jha, 2000). Por outro lado, os Lokayukta comemoram os cavalos por um período de 5 anos (Weeks, 1978) e não têm a possibilidade de serem reeleitos (pela segunda vez) (Malik, 2007). 2) Informações sobre o nível de candidatura do ombudsman indiano: aspectos funcionais No estado de Rajasthan, as reclamações podem ser apresentadas por todos os cidadãos em áreas pré-determinadas por lei (Lei Rajasthan Lokayukta e Up-Lokayuktas, 1973). As reclamações para Lokayukta em geral na Índia não devem pertencer a 1 ano atrás e devem ser feitas de acordo com regras e regulamentos de maneira predeterminada. Em Lokayukta, a instituição faz uma avaliação preliminar de uma reclamação que recebe, se ela se enquadra em seu escopo de controle e outros critérios. Em seguida, é feita uma avaliação preliminar e, uma vez encaminhada a reclamação para a área de análise do Lokayukta, a instituição envia cópia da reclamação aos funcionários do escritório e a autoridade competente é informada do problema. Então, dependendo do resultado do assunto, a autoridade competente é claramente informada e sugestões e recomendações são feitas (Jha, 2000; Weeks, 1978). Na Índia, os Lokayukta têm direito de acesso a todos os documentos e informações de natureza pública, com algumas exceções (Weeks, 1978). Portanto, Lokayukta está em contato com as administrações públicas. Informam a administração competente para a solução da reclamação que lhes chegue e podem solicitar-lhes as informações e documentos necessários. Na Índia, os Lokayukta preparam um relatório anual e, ao criticar a má conduta das organizações governamentais, ajudam o Parlamento (em nível estadual) a corrigir o problema e garantir que um acordo legal seja alcançado nessa área (Jain, 1983). Esses relatórios anuais são apresentados ao Governador e ao Parlamento (Jha, 2000). Por exemplo, Lokayukta, no estado de Maharashtra, apresenta um relatório anual tanto ao governador quanto a todas as alas do parlamento (Weeks, 1978). Além disso, os Lokayukta mantêm relacionamentos significativos com a mídia e organizações de notícias (Weeks, 1978). Essa situação aumenta o poder dos Lokayuktalar na Índia e permite que eles ganhem o apoio do controle político e público. Assim, graças a Lokayukta, uma relação e integridade são asseguradas entre o controle administrativo, o controle político e o controle público.

Os Lokayukta não são um tribunal na Índia. Eles não têm poder de decisão final. Portanto, o poder real e a influência dessas instituições aumentam com o processo de resolução e os canais de comunicação que eles empreenderam com a administração pública, o Parlamento e o público. De fato, Lokayukta faz sugestões e recomendações para corrigir problemas e deficiências da administração pública durante o ano, informa regularmente o Parlamento sobre suas ações e atividades durante o ano e compartilha o que está acontecendo com o público por meio da mídia. Com essas características, Lokayukta se torna um assistente de serviço e dever da administração pública e um defensor muito eficaz dos cidadãos.

Com relação à determinação dos níveis de eficiência e produtividade de Lokayukta na Índia, você encontrará abaixo o número de reclamações recebidas por algumas ouvidorias ao longo do ano e números sobre o número dessas reclamações que foram resolvidas. Além disso, alguns pontos de conquista registrados por Lokayukta são mostrados abaixo. Dessa forma, podem ser obtidas algumas pistas sobre a importância dos ombudsmen para a democracia e a administração pública indianas.

Com relação à determinação dos níveis de eficiência e produtividade de Lokayukta na Índia, você encontrará abaixo o número de reclamações recebidas por algumas ouvidorias ao longo do ano e números sobre o número dessas reclamações que foram resolvidas. Além disso, alguns pontos de conquista registrados por Lokayukta são mostrados abaixo. Dessa forma, podem ser obtidas algumas pistas sobre a importância dos ombudsmen para a democracia e a administração pública indianas.

Lokayukta, no estado de Madhya Pradesh, recebeu um total de 84.375 reclamações de 1982 a 2001. O número de casos abertos por Lokayukta após o exame preliminar foi de 53.651. Novamente, 14.378 deles reclamaram. Foi enviado à gerência como uma recomendação para resolver o problema. Além disso, 16.121 desses arquivos de reclamação foram registrados (Lokayukt Organization Madhya Pradesh, 2014).

Como parte desses resultados, Lokayukta, no estado de Madhya Pradesh, decidiu que 26% dos arquivos de reclamações são incorretos e que a administração pública relevante deve tomar medidas para corrigir suas decisões.

Além das informações acima, Lokayukta em Andhra Pradesh recebeu 3.060 reclamações dignas de investigação em 2011 e 5.346 reclamações foram rejeitadas. Esta situação mostra, sem dúvida, que as pessoas podem chegar à ouvidoria com facilidade e com o menor custo, podem ser protegidas das práticas de má gestão do Estado e dos órgãos da administração pública, e o nível de eficiência e produtividade da administração pública aumentou. Com efeito, a maioria das queixas apresentadas ao Provedor de Justiça foram indeferidas sem exame. Isso comprova que o cidadão pode acessar diretamente a ouvidoria sem incorrer em nenhum custo ou procedimento adicional. Por outro lado, no estado de Uttarakhand, muitos problemas foram resolvidos por iniciativa de Lokayukta e grandes sucessos foram alcançados em pouco tempo. Entre estes; “75 professores do estado de Uttarakhand solicitaram serviços no estado de Uttar Pradesh e o governo de Uttarakhand reconheceu isso com iniciativas de ouvidoria, respondeu a reclamações de cidadãos de Dehradun sobre falta de água, aconselhou o pagamento de bônus para contribuir com o salário diário dos trabalhadores, Ele tentou redigir uma lei trabalhista para seus dependentes, emitiu uma decisão às autoridades para expressar suas preocupações sobre Doom Valley em parte pela poluição do ar” (Lokayukta-Uttarakhand, 2014). Isso mostra que as reclamações apresentadas a Lokayukta na Índia podem incluir muitos problemas diferentes. Na verdade, o ombudsman examina o problema apesar dessas várias questões e tenta tomar as medidas necessárias. Neste contexto, os Lokayukta são capazes de minimizar as más práticas de gestão e cumprimentos de estradas nas administrações públicas graças a estes inquéritos e às medidas que tomam (Jha, 2000). Além disso, o Provedor de Justiça pode informar o Parlamento e outros órgãos do Estado da situação com as medidas e decisões necessárias para eliminar os problemas resultantes do vazio jurídico.

Conforme entendido, Lokayukta na Índia recebe reclamações de cidadãos de forma rápida, direta e sem expor a carga de custos dentro do estado, e eles tomam iniciativas e decisões importantes para resolver o problema. Neste quadro, Lokayukta atua como uma ponte de comunicação entre a administração pública e os cidadãos dependendo da solução do problema. Os cidadãos podem participar do processo de determinação e implementação de políticas públicas por meio do Lokayukta. Esta situação coloca o Lokayukta em um ponto importante em termos de democracia e administração pública na Índia e aumenta o nível de legitimidade do cidadão para o poder político.

D. CONCLUSÃO

Na Índia, não existe a prática de uma ouvidoria em nível federal que abranja todo o país. Por outro lado, a implementação da instituição de ouvidoria na Índia foi implementada em nível estadual. Na verdade, instituições de ouvidoria chamadas Lokayukta foram estabelecidas em nível regional em quase 30 estados em todo o país. As instituições de ouvidoria (Lokayukta) na Índia atendem a 8 qualificações e características básicas que fazem de um ombudsman um ombudsman, criado com referência a Uğurlu e Hill no texto. Com efeito, as ouvidorias são concebidas para serem imparciais, independentes e autônomas, instituídas com base em lei específica. Além disso, as ouvidorias foram estabelecidas como uma instituição que pode ser contatada de forma rápida, eficiente, especializada, objetiva, audita as administrações públicas de fora e contribui tanto para as administrações públicas quanto para os cidadãos.

As instituições de ouvidoria na Índia contribuem para o escrutínio político e público por meio de seus relatórios ao Parlamento e de suas relações com a mídia. Desta forma, contribuem para a democracia, os direitos humanos e o Estado de direito, mesmo a nível regional. Como resultado, a prática do ombudsman na Índia na Ásia tem contribuído para a disseminação gradual e vaga do ombudsman no mundo, e essas práticas institucionais ajudam os parlamentos a trabalhar de forma mais sólida e regular como um passo importante para a democratização. Por outro lado, com a instituição do ombudsman, que é uma experiência importante tanto em termos de administração pública quanto de democracia indiana, as administrações públicas são incentivadas a utilizar formas e métodos mais “cidadãos, responsáveis, abertos e participativos”. Nesse contexto Na Índia, está sendo estabelecida uma plataforma de governança local

onde as partes dos setores público, privado e civil negociarão mutuamente com as demandas da instituição de ouvidoria. Porque dentro do corpo do ombudsman; Princípios como “comunicação, participação, confiança e responsabilidade” já existem. Após as explicações fornecidas até agora, pode-se concluir que: Na Índia, a instituição do ombudsman aumenta o nível de confiança no estado no nível dos cidadãos, contribuindo tanto para a democracia quanto para a estrutura organizacional e função da administração pública.

AS REFERÊNCIAS

1. Abadan, Y. (1951). Yeni Dica Anayasasi. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* , 8 (1-2), 208-255.
2. Abdioğlu, H. (2007). Yönetişim İlkelerinin Uygulanmasında Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Kurumu Ve Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye Açısından Önemi.
3. Abedin, N. (2013). Um Estudo Crítico e Argumentativo do Desenvolvimento e Atuação da Instituição Ouvidoria em uma Pequena Sociedade Multirracial: A República de Trinidad e Tobago. *Public Organization Review*, 13(3): 261-289.
4. Altuğ, Y. (1968). *Vatanda şı İdarenin Yetki Tecavüzlerine Kar şı Koruyan “Ombudsman” Müessesesi* . Yargıtay Yüzüncü Yıldönümü Arma ğanı, İstanbul: Cezaevi Matbaası: 159-172.
5. Baylan, Ö. (1978). *Vatanda şın Devlet Yönetimi Hakkındaki Şikâyetleri ve Türkiye İçin İsveç Ombudsman Formülü* . Ancara: İçişleri Bakanlığı Tetkik Kurul Başkanlığı Yayınları.
6. Bukhari, SMH (2013). Análise Institucional do Ombudsman: (Um Estudo Comparativo do Paquistão, Índia, Reino Unido e EUA). *Jornal Interdisciplinar de Pesquisa Contemporânea em Negócios*, 5 (2): 709-713.
7. Brown, BE (2006). *O Governo da Índia em Michael Curtis (Ed.) Introdução ao Governo Comparado* . Estados Unidos: Pearson Educations, Inc.: 537-593.
8. Büyükcavci, M. (2008). Ombudsmanlık Kurumu. *Ankara Barosu Dergisi*, 4 :10-13.
9. Chakrabarty, B. (2008). *Política e Sociedade Indiana desde a Independência: Eventos, Processos e Ideologia* . EUA: Routledge.
10. Chakrabarty, B. e Prakash, C. (2012). *Administração Pública em um Mundo Globalizado: Teorias e Práticas*. Índia: Publicações SAGE.
11. Cooray, MJA (2000). *Ombudsman na Ásia: Um estudo de caso de Hong Kong e Sri Lanka, na ed. Roy Gregory-Philip Giddings (Ed.), Corrigindo Erros: O Ombudsman em Seis Continentes*. Amsterdam: Instituto Internacional de Ciências Administrativas (IIAS), IOS Press, ss.75-91.
12. Carmona, GV (2011). *Fortalecendo a Associação Asiática de Ouvidoria e as Instituições de Ouvidoria da Ásia, em Fortalecendo a Instituição de Ouvidoria na Ásia: Melhorando a Responsabilidade na Prestação de Serviços Públicos por meio da Ouvidoria*. Filipinas: Banco Asiático de Desenvolvimento, ss.1-57.
13. Doğan, KC (2014). *Kar şılaştırmalı Ülke İncelemeleri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Ombudsmanın Uygulanab ilirlik Analizi* . Yayınlanmamı ş Doktora Tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
14. Eren, H. (2000). Provedor de Justiça Kurumu. *Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi*, IV(1) : 79-9 6.
15. Erhürman, T. (1998). Provedor de Justiça. *Amme İdaresi Dergisi*, 31 (3): 87-102.