

فصلنامه دانش انتظامی سمنان ، دوره دوازدهم ، شماره چهل و چهارم ، تابستان ۱۴۰۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۳/۰۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۰۸

صفحات: ۲۰ - ۹

اثرات اجرای طرح مکننا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلانتری‌ها (مطالعه موردی: کوپ‌های (کلانتری) شهرستان سمنان) نویسندگان :

سید خلیل سیدعلی پور^۱، سید محمد سلامت^{۲*}

چکیده

امروزه، مدیران دریافته‌اند یکی از راه‌های موفقیت و هویت‌سازمانی، رضایت و تکریم ارباب‌رجوع است و توجه و جلب رضایت ارباب‌رجوع مدنظر اکثر مدیران قرار گرفته است. به طوری که تکریم ارباب رجوع از اصلی‌ترین راهبردهای افزایش سرمایه اجتماعی در جامعه است. در همین ارتباط نیروی انتظامی با آگاهی از مسائل و مشکلات در کلانتری‌ها و پاسگاه‌های کشور برای دست یابی به تصویر ذهنی مثبت از مردم و افزایش و ارتقای سرمایه اجتماعی طرح مدیریت کیفیت ناجا(مکننا) که در واقع طرح تکریم ارباب رجوع یا مردم است را اجرا کرده است. لذا هدف پژوهش حاضر بررسی اثرات اجرای طرح مکننا در بهبود عملکرد و خدمات رسانی مطلوب کلانتریها(مطالعه موردی: کوپ‌های(کلانتری) شهرستان سمنان است.

نوع پژوهش با توجه به ماهیت کاربردی و براساس روش توصیفی- تحلیلی بوده است. از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده گردید. نتایج پژوهش در بخش فرآیندی نشان داد ۴۶.۸ درصد از پاسخگویان نحوه پاسخگویی پرسنل و مدیریت کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان را متوسط ارزیابی کرده‌اند. در بعد الگوهای محیطی، ۴۲.۶ درصد از پاسخگویان گفته‌اند در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان به میزان کم و خیلی کمی به فضای مناسب(میز و صندلی و ...) برای استراحت دسترسی داشته‌اند. در بعد خلاقیت‌ها و نوآوری، ۴۶.۸ درصد از پاسخگویان معتقد بودند پرسنل کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان جهت تسریع در انجام کار به میزان کم و خیلی کمی از خلاقیت استفاده می‌کنند. در نهایت ۱۰ مضامین برای بهبود عملکرد و خدمات رسانی مطلوب در سطح کلانتریها شهرستان سمنان و تکریم و رضایت ارباب رجوع پیشنهاد شده است.

واژگان کلیدی: ناجا، طرح مکننا، کلانتری، شهرستان سمنان

۱: استادیار پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی فراجا.

۲: کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک، دانشکاه قم، شهر قم، ایران. skh.salamat@gmail.com

۱- مقدمه

امروزه همه سازمان‌ها (اعم از دولتی و خصوصی) برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند تا در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایند و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. علت وجودی هر اداره یا سازمانی، به خدماتی است که به افراد مختلف ارائه می‌دهد. از این افراد به عنوان ارباب‌رجوع یاد می‌شود. ارباب‌رجوع کسی است که خدمت یا کالایی را اعم از داخل یا بیرون از سازمان دریافت می‌کند (خادم و همکاران، ۱۳۹۳: ۵۶). تکریم ارباب‌رجوع به معنی احترام به او، پاسخ‌گویی مناسب به درخواست‌های ارباب‌رجوع و راه اندازی کار او در اسرع وقت می‌باشد. امروزه این عبارت در رشته مدیریت سازمانی بسیار به کار می‌رود و برای رفع نقیصه‌ای که در بیشتر ادارات دولتی وجود دارد، استفاده می‌شود. این نقیصه همان عدم پاسخ‌گویی مناسب به مردم، ارجاع دادن بی‌دلیل آنها به افراد مختلف سازمان، تعلل در انجام کارهای ساده‌ای مانند امضاء کردن و ... است (صادقی‌فر، ۱۳۹۳: ۹). منظور از تکریم در نظام اداری این است که مکانیسم و فرایند انجام کار و نحوه برخورد با ارباب‌رجوع به گونه‌ای باشد که ارباب‌رجوع احساس رضایتمندی کند. ولی امروزه در این بخش‌ها نیز مسائل و مشکلاتی وجود دارد که در واقع به نوعی شامل بخش‌های دولتی نیز می‌شود. البته گفتنی است که تکریم ارباب‌رجوع در این بخش‌ها نیز همچنان کار ویژه‌ای را می‌طلبد و متأسفانه وضع موجود با آموزه‌های اسلامی و آنچه باید در یک حکومت اسلامی باشد در مقام عمل فاصله دارد. از طرفی ساختار نظام اداری کشور بیانگر این واقعیت است که مقوله رضایت خدمت‌گیرندگان در برنامه‌ریزی‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در دستگاه‌های اجرایی در بسیاری از موارد، بازخورد تعریف شده‌ای از خدمات ارائه شده وجود نداشته و جمع‌آوری و طبقه‌بندی، تجزیه و تحلیل دیدگاه‌ها، پیشنهادها و انتقادهای مراجعان و در نهایت به کارگیری آن به عنوان یک ابزار نظارتی در فرایند فعالیت‌ها، به منظور بهینه‌سازی امور، جایگاه بایسته و شایسته‌ای نداشته است. آسیب‌شناسی نظام مدیریت اجرایی کشور گویای آن است که نظام دیوان سالار دچار عوارض فقدان روحیه مشارکت‌پذیر، مشارکت‌جویی، نبود روحیه پاسخگویی به مردم، انتقادناپذیری، تمرکزگرایی، عدم انعطاف‌پذیری، اولویت‌داشتن منافع شخصی در دستگاه‌های دولتی بر منافع عمومی، رجحان رابطه بر

ضابطه، کندی انجام کار، غلبه بی تفاوتی نسبت به نتیجه کار و حاکمیت روحیه طلبکارانه در برخورد با ارباب رجوع است (رونق، ۱۳۸۸). به طوری که تکریم ارباب رجوع از اصلی‌ترین راهبردهای افزایش سرمایه اجتماعی در جامعه است. اگر اخلاق اداری در هر سازمانی رعایت شود سرمایه اجتماعی بسیار بزرگی ایجاد می‌کند و سبب تسهیل امور و افزایش بازدهی می‌شود و کارآمدی سازمان را ارتقا می‌دهد.

یکی از نهادهای خدماتی که به نوعی مورد اعتماد مردم در کشور است نیروی انتظامی است. براساس قانون هدف از تشکیل نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی، استقرار نظم و امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی، مقابله و مبارزه قاطع و مستمر با هر گونه خرابکاری، تروریسم، شورش و تأمین امنیت برای برگزاری اجتماعات، تشکل‌ها، راهپیمایی‌ها، و فعالیت‌های قانونی و مجاز و ممانعت از شلوغی غیر مجاز است. لذا نیروی انتظامی از جمله نهادهایی است که به طور مستقیم با مردم در ارتباط است. قطعاً ارائه خدمات با کیفیت و تکریم مردم و خدمات گیرندگان می‌تواند در ارتقاء سرمایه اجتماعی این نهاد تأثیر مستقیم داشته باشد. اما بررسی‌ها نشان می‌دهد تکریم ارباب رجوع در نیروی انتظامی و کلانتری‌ها به درستی انجام نمی‌شود. رفتار کارکنان کلانتری با ارباب رجوع نشان می‌دهد در این بخش سوء رفتارهایی وجود دارد که موجب جریحه دار شدن خدمت گیرنده می‌شود. در برخورد با متهمین سوء رفتارهایی از سوی پرسنل کلانتری‌ها وجود دارد. لذا به نظر می‌رسد تصویر ذهنی ارباب رجوع از کلانتری‌ها چه به عنوان مردم عادی، چه به عنوان خدمت گیرنده و چه به عنوان متهمین تصویر مطلوبی نیست. در صورتی که کلانتری‌ها به عنوان یک نهاد زیر مجموعه نیروی انتظامی یکی از نقاط تماس با آحاد جامعه می‌باشد و به همین جهت خدمت‌رسانی این نهاد به مراجعین تأثیر بسیار زیادی در شکل‌گیری تصویر ذهنی مثبت و یا منفی مردم نسبت به بدنه نیروی انتظامی دارد، لذا نیروی انتظامی برای دست‌یابی به این اهداف طرح مدیریت کیفیت ناجا (مکننا) که در واقع طرح تکریم ارباب رجوع یا مردم است را اجرا کرده است. طرح مکننا گامی بلند در تکریم ارباب رجوع است. تحقق اهداف طرح مکننا، اعتبار اجتماعی ناجا را بیش از پیش افزایش می‌دهد. اجرای طرح مکننا بهسازی محیط کلانتری و رفتار کارکنان پلیس با ارباب رجوع را به دنبال دارد. یکسان‌سازی فعالیت‌ها و مراحل انجام کار، ایجاد محیط زیبا، آرام و دلنشین، بهبود و ارتقای رفتار کارکنان و خلاقیت و نوآوری از مهمترین شاخص‌های حوزه درونی اجرای طرح مکننا به شمار می‌رود. با اجرای طرح

مدیریت کیفیت در نیروی انتظامی، می توان اعتبار اجتماعی پلیس را در جامعه ارتقاء داده و جامعه محوری پلیس را به مرحله اجرا در آورد. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، این پژوهش به اثرات اجرای طرح مکنا در بهبود عملکرد و خدمات رسانی مطلوب کلانتریها(مطالعه موردی:کوپ‌های شهرستان سمنان) می‌پردازد.

۲. پیشینه

نجفی(۱۳۹۸) در پژوهشی به تبیین رابطه بین تحول سازمانی(کوپ) و رضایتمندی مراجعین در پلیس شهرستان اردبیل پرداخته است و به این نتیجه رسیده است که از نظر مراجعین و کارشناسان سازمانی با استقرار مؤلفه‌های تحول سازمانی، رضایتمندی مراجعین افزایش می‌یابد و از بین مؤلفه‌های تحول سازمانی از نظر مراجعین بعد رفتاری و از نظر کارشناسان سازمانی بعد فرآیندی، دارای بیشترین همبستگی است. در مجموع می‌توان گفت یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد رضایتمندی مراجعین از پلیس کوپ شهرستان اردبیل در حد مطلوب است.

رفیعی‌کیا و همکارا(۱۳۹۸) در پژوهشی به عارضه‌یابی سیستم عملکرد خدمات کلانتری و ارائه راهکارهای بهبود (مورد مطالعه: کلانتری‌های شهر تهران) پرداخته‌اند. در این پژوهش ابتدا ۸ متغیر و ۳۶ گویه ارائه شد تا سطح عملکرد و آسیب‌های موجود در کلانتری ارزیابی شود. این متغیرها عبارتاند از: رهبری، منابع انسانی، سیستم‌ها و تکنولوژی، فرآیندها و الگوهای رفتاری؛ همچنین متغیرهای نتایج که عبارتند از: نتایج کارکنان، نتایج مراجعه کنندگان (مشتریان) و نتایج عملکرد. عارضه‌های اصلی سیستم خدمات انتظامی در شاخص‌های کارکنان، نتایج مربوط به کارکنان و فرآیندهای شد و براساس زیر معیارها ده عارضه بحرانی کلانتریها شامل تطابق بین صلاحیت‌ها و وظایف، رضایت شغلی، سیستم تشویق، عدم وجود سیستم مشخص مدیریت فرآیند، تعهد کاری، عدم نمایش فرآیندی و مشخص بودن الگوی کارها، عدم سیستم ارزیابی رضایت شغلی، عدم سیستم رسیدگی به امور مشتری، بهبود مستمر فرآیندها، آموزش و اثربخشی استخراج گردید. جهت حل عارضه‌های سیستم خدمات کلانتری‌ها، راهکارهای بهبود از جمله تقویت و تدوین برنامه‌های بلندمدت به منظور بهبود رضایت شغلی و تعهد کارکنان، وجود سیستم مدیریت

عملکرد منحصربه‌فرد کلانتریها و اجرای سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار ارائه و تشریح شد.

(۲۰۱۷) Wuthichai Tengpongsthorn در پژوهشی به عوامل موثر بر اثربخشی عملکرد پلیس در اداره پلیس متروپولیتن پرداخته و به این نتیجه رسیده است که عوامل محرک و عوامل بهداشتی روابط مثبتی با کارایی عملکرد کاری دارند. افسران پلیس متروپولیتن در همه بخش‌ها به شدت احساس کردند که تجهیزات کافی یک عامل برای افزایش عملکرد کاری است، در حالی که عدم تعادل نیروی انسانی و کمبود تجهیزات مدرن عواملی بودند که مانع عملکرد کاری بودند.

(۲۰۱۱) Yuksel and Tepe در پژوهشی به رضایت شهروندان از پلیس پرداخته‌اند و معتقد بودند نتایج این مطالعه مفاهیمی برای فعالیتهای پلیس اجتماعی با هدف افزایش رضایت شهروندان از پلیس دارد. همانطور که در این مطالعه نشان داده شد، رتبه‌بندی پلیس از نظر هم‌کاری با مردم تاثیر مثبت و مثبتی بر افزایش رضایت از پلیس دارد که کاربرد فلسفه اصلی سیاست‌گذاری اجتماعی را تایید می‌کند. در این رابطه، کسب حمایت عمومی و مشارکت برای خدمات موفق پلیس حیاتی است.

۳. روش شناسی پژوهش

روش . پژوهش حاضر از حیث هدف ، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی و براساس روش تحلیلی- پیمایشی می‌باشد.

روش گردآوری اطلاعات . برای گردآوری اطلاعات از دو روش عمده، مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی‌های میدانی استفاده خواهد شد بدین صورت که برای مطالعه زمینه پروژه و گردآوری اطلاعاتی در مورد طرح مکننا، اهداف و سیاست‌های آن و ... از مطالعات کتابخانه‌ای و برای اجرای طرح مکننا در بهبود عملکرد و خدمات‌رسانی مطلوب کلانتریها در شهرستان سمنان از پرسشنامه محقق ساخته استفاده خواهد شد.

روایی و پایایی ابزار سنجش. در این پژوهش روایی پرسشنامه محتوایی و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی خواهد شد.

جامعه آماری، حجم نمونه . مردم و ساکنان شهرستان سمنان و کسانی که از خدمات کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها استفاده کرده اند جامعه آماری پژوهش را تشکیل می‌دهند. با توجه به نامشخص بودن تعداد دقیق جامعه آماری، حجم نمونه براساس رویکرد اشباع نظری تعیین خواهد شد. معمولا حداقل تعداد نمونه در این روش ۵۰ نمونه است.

روش تجزیه تحلیل داده ها . داده‌های کمی با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۲۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهند گرفت. در بخش آمار توصیفی از شاخص‌های پراکندگی مرکزی مانند فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه استفاده شد. در بخش آمار استنباطی با در نظر گرفتن فرضیات و اهداف تحقیق از رگرسیون و پیرسون نیز استفاده خواهد شد.

سوالات پژوهش

سوال اصلی:

اجرای طرح مکننا در بهبود عملکرد و خدمات رسانی مطلوب کلانتری‌ها در شهرستان سمنان چه اثراتی داشته است؟

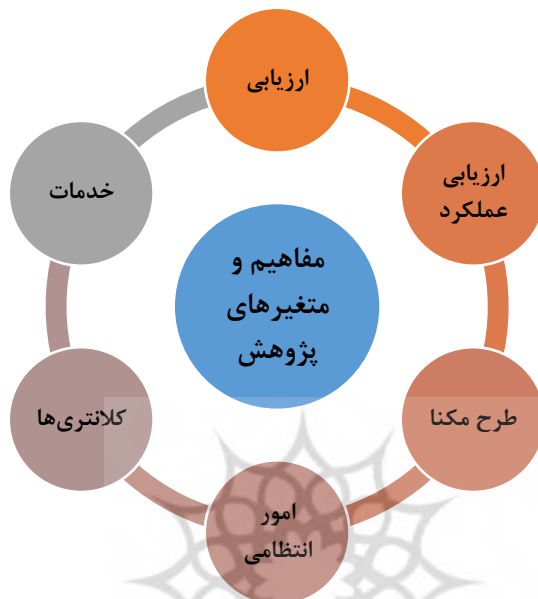
سوالات فرعی:

- میزان رضایت مراجعان از خدمات انتظامی و کلانتری‌های شهرستان سمنان بعد از اجرای طرح مکننا چقدر بوده است؟

- میزان رضایت فراگیران از اجرای طرح مکننا در کلانتری‌های شهرستان سمنان چقدر بوده است؟

- میزان اثر بخشی اجرای طرح مکننا بر عملکرد (رفتار عمومی و تخصصی) فراگیران و پرسنل کلانتری‌ها چقدر بوده است؟

متغیرهای پژوهش



شکل ۱. مفاهیم و متغیرهای پژوهش

۴. تحلیل یافته ها

بر اساس تحلیل جمعیت شناختی نمونه ها، از ۹۴ نفر نمونه آماری پژوهش ۶۹.۱ درصد مرد و ۳۰.۹ درصد زن بوده اند. ۱۷ درصد از پاسخگویان ۱۸ تا ۲۴ سال، ۱۷ درصد در بازه سنی ۲۵ تا ۲۹ سال، ۲۱.۳ درصد از پاسخگویان در بازه سنی ۳۰ تا ۳۴ سال، ۱۳.۸ درصد در بازه سنی ۳۵ تا ۳۹ سال، ۹.۶ درصد در بازه سنی ۴۰ تا ۴۴ سال، ۵.۳ درصد در بازه سنی ۴۵ تا ۴۹ سال و ۱۶ درصد در بازه سنی ۵۰ سال به بالا قرار داشتند. اکثریت نمونه آماری پژوهش در سنینی قرار داشته اند که از تجربه لازم برخوردار بوده و موضوع پژوهش برای آنها قابل فهم بوده است. ۶.۴ درصد دارای تحصیلات ابتدایی و راهنمایی، ۳۸.۳ درصد متوسطه و دیپلم، ۱۳.۸ درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات کاردانی، ۲۹.۸ درصد کارشناسی و ۱۱.۷ درصد دارای کارشناسی ارشد و دکتری بوده اند.

در جداول زیر میانگین و انحراف معیار و ضریب تغییرات در هر یک از گویه های مولفه های (بعد فرایندی، الگوهای محیطی و خلاقیت و نوآوری) به تفکیک ارائه شده است.

جدول ۱. بررسی میانگین، انحراف معیار و ضریب تغییرات گویه های مولفه فرایندی

ردیف	شاخص ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
۱	از نحوه پاسخگویی پرسنل و مدیریت کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر رضایت دارید؟	۲.۸۸	۱.۲۶۰۲۸	۰.۴۳۷۱۴۶
۲	نوع رفتار موجود در سطح کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر موجب جلب اعتماد مردم شهرستان به این نهاد می شود؟	۲.۸۱	۱.۱۷۵۷۱	۰.۴۱۸۶۲۴
۳	در سطح کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر به اجرای بهتر قوانین و برقراری نظم و امنیت توجه می شود؟	۳.۰۱	۱.۰۶۲۵۱	۰.۳۵۲۹۱۷
۴	در سطح کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر به تکریم ارباب رجوع توجه می شود؟	۲.۵۶	۱.۰۴۲۷۳	۰.۴۰۶۷۰۷
۵	به نظر شما وجدان کاری، صداقت و درستکاری چقدر در پرسنل کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان وجود دارد؟	۲.۹۰	۱.۰۸۸۲۵	۰.۳۷۴۷۰۸

جدول ۲. بررسی میانگین، انحراف معیار و ضریب تغییرات گویه های مولفه الگوهای محیطی

ردیف	شاخص ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
۱	در سطح کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر به فضای مناسب (میز و صندلی و ...) برای استراحت دسترسی داشتید؟	۲.۶۵	۱.۰۹۴۵۴	۰.۴۱۳۱۹۸
۲	در سطح کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر نظم و انضباط رعایت می شود؟	۳.۰۰	۱.۰۲۶۵۳	۰.۳۴۲۱۷۷
۳	مکان یابی و تعداد کلانتریها در سطح شهرستان سمنان تاچه اندازه مناسب است؟	۳.۰۷	۱.۰۱۸۵۳	۰.۳۳۱۲۸۷
۴	شکل ظاهری کلانتری ها و پاسگاه های شهرستان سمنان چقدر تغییر کرده است؟	۲.۵۶	۱.۱۳۱۷۴	۰.۴۴۱۴۲۴

جدول ۳. بررسی میانگین، انحراف معیار و ضریب تغییرات گویه‌های مولفه خلاقیت و نوآوری

ردیف	شاخص‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
۱	در محیط کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان چقدر احساس آرامش می‌کردید؟	۲.۶۷	۱.۲۳۰۳۴	۰.۴۶۰۷۶۳
۲	پرسنل کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان جهت تسریع در انجام کار چقدر از خلاقیت استفاده می‌کنند؟	۲.۳۴	۱.۰۶۳۱۰	۰.۴۵۴۲۳۳
۳	در کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان چقدر از فناوری‌های روز دنیا استفاده می‌شود؟	۲.۶۵	۸۶۳۹۴.	۰.۳۲۶۱۴۷
۴	در مجموع از کیفیت خدمات دریافتی از کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان چقدر رضایت دارید؟	۲.۸۳	۹۹۰۶۹.	۰.۳۵۰۰۹۴

۵. نتیجه گیری

نتایج پژوهش در بخش فرایندی نشان داد ۴۶.۸ درصد از پاسخگویان نحوه پاسخگویی پرسنل و مدیریت کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان را متوسط ارزیابی کرده‌اند. پاسخگویان معتقد بودند نوع رفتار موجود در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان به میزان کم و خیلی کمی موجب جلب اعتماد مردم شهرستان به این نهاد می‌شود. تنها ۳۳ درصد از پاسخگویان گفته‌اند سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان به میزان زیاد و خیلی زیادی به اجرای بهتر قوانین و برقراری نظم و امنیت توجه می‌شود نزدیک به نیمی از پاسخگویان (۴۳.۶ درصد) معتقدند که در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان به میزان کم و خیلی کمی به تکریم ارباب رجوع توجه می‌شود. در بین گویه‌های مولفه فرایندی، توجه به اجرای بهتر قوانین و برقراری نظم و امنیت در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان با نمره میانگین ۳.۰۱ نسبت به دیگر گویه‌های این مولفه نمره بالاتری را به دست آورده است.

در بعد الگوهای محیطی، ۴۲.۶ درصد از پاسخگویان گفته‌اند در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان به میزان کم و خیلی کمی به فضای مناسب (میز و صندلی و ...) برای استراحت دسترسی داشته‌اند. تنها ۳۱.۹ درصد از پاسخگویان میزان رعایت نظم و انضباط در سطح کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان سمنان را زیاد و خیلی زیاد دانسته‌اند. ۴۶.۸ درصد از پاسخگویان معتقد بودند شکل ظاهری کلانتری‌ها و پاسگاه‌های شهرستان

سمنان نسبت به قبل به میزان کم و خیلی کمی تغییر کرده است. در بین مولفه الگوهای محیطی مکان یابی مناسب کلانتریها در سطح شهرستان سمنان با میانگین نمره ۳۰۷ و رعایت نظم و انضباط در سطح کلانتریها و پاسگاههای شهرستان سمنان با میانگین نمره ۳ نسبت به بقیه گویندها شرایط بهتری داشته اند.

در بعد خلاقیت ها و نوآوری، ۴۶.۸ درصد از پاسخگویان معتقد بودند پرسنل کلانتریها و پاسگاههای شهرستان سمنان جهت تسریع در انجام کار به میزان کم و خیلی کم از خلاقیت استفاده می کنند. ۳۵.۱ درصد از پاسخگویان بیان کرده اند کلانتریها و پاسگاههای شهرستان سمنان به میزان کم و خیلی کمی از فناوریهای روز دنیا استفاده می کنند. ۵۱.۱ درصد از پاسخگویان میزان رضایت خود را از کیفیت خدمات دریافتی کلانتریها و پاسگاههای شهرستان سمنان را متوسط دانسته اند. در بین گویندهای مولفه خلاقیت و نوآوری، گوینده رضایت از کیفیت خدمات دریافتی از کلانتریها و پاسگاههای شهرستان سمنان با نمره ۳۸.۳ نسبت به دیگر گویندها وضعیت بهتری داشته است.

پیشهادات

در نهایت ۱۰ مضامین به شکل ذیل برای بهبود عملکرد و خدمات رسانی مطلوب در سطح کلانتریها شهرستان سمنان و تکریم و رضایت ارباب رجوع پیشنهاد شده است.

۱. سرعت در پاسخگویی به ارباب رجوع
۲. رعایت عدل و انصاف
۳. استفاده از افراد متخصص در پاسخگویی به ارباب رجوع
۴. ساماندهی فضای اداری
۵. وجود روانپزشک و مددکار اجتماعی در کلانتریها
۶. تشویق کلانتریهای موفق و پرسنل پرتلاش
۷. به کارگیری تکنولوژی روز دنیا در ارائه خدمات به مردم
۸. نظارت بیشتر در همه حوزهها برای اجرای عدالت در بین مردم
۹. رسیدگی به معیشت پرسنل
۱۰. ایجاد فضای اعتماد بخش بین مردم و پرسنل

منابع

خادم، سید مهدی، فخرسعادت، زهره، افرازکنجین، ضیاء (۱۳۹۳) بررسی میزان رضایتمندی مراجعین به معاونت نیروی انسانی ناجا از کیفیت خدمات ارائه شده (تکریم ارباب رجوع)، فصلنامه علمی و ترویجی منابع انسانی ناجا، سال نهم، شماره ۳۶.

رفیعی کیا، هادی (۱۳۹۸) عارضه یابی سیستم عملکرد خدمات کلانتری و ارائه راهکارهای بهبود (مورد مطالعه: کلانتری‌های شهر تهران)، پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی، سال سیزدهم، شماره اول، پیاپی چهل و نه.

رونق، یوسف (۱۳۸۸) طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، منابع انسانی، شماره ۵.

صادقی فر، صادق (۱۹۳) آشنایی با طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، مرکز کشوری مدیریت سلامت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تبریز.

نجفی، رسول (۱۳۹۸) تبیین رابطه بین تحول سازمانی (کوپ) و رضایتمندی مراجعین در پلیس شهرستان اردبیل، پژوهشنامه جغرافیایی انتظامی، سال هفتم، شماره بیست و هفتم.

وزارت کشور (۱۳۹۴) طرح ملی سنجش سرمایه اجتماعی کشور، دفتر طرح‌های ملی، مرکز ملی رصد اجتماعی.

Wuthichai Tengpongsthor (۲۰۱۷) Factors affecting the effectiveness of police performance in Metropolitan Police Bureau, Kasetsart Journal of Social Science, Volume ۳۸, Issue ۱, January–April ۲۰۱۷, Pages ۳۹-۴۴

Yuksel, Yusuf, Tepe, Fatih (۲۰۱۱) Citizen Satisfaction with Police and Community Policing, European Scientific Journal May ۲۰۱۳ edition vol.۹, No.۱۴ ISSN: ۱۸۵۷-۷۸۸۱ (Print) e - ISSN ۱۸۵۷-۷۴۳۱.

The effects of the implementation of the Makna plan in improving the performance and service delivery of Semnan Police Stations

Authors:

Seyed Khalil Seyed Alipour , Seyed Mohammad Salamat

Abstract

Nowadays, managers have realized that one of the ways of success and organizational identity is the satisfaction and respect of the superior, and the attention and satisfaction of the superior is considered by most of the managers. So that honoring clients is one of the main strategies to increase social capital in society. In this connection, the police force is aware of the issues and problems in the police stations and outposts of the country in order to achieve a positive mental image of the people and to increase and improve the social capital of the Naja quality management plan (Makna), which is actually a plan to honor the clients or the people. has implemented Therefore, the aim of the present research is to investigate the effects of the implementation of the Makna plan in improving the performance and optimal service delivery of police stations (case study: Kupai (police station) of Semnan city).

The type of research was based on the applied nature and based on the descriptive-analytical method. A questionnaire was used to collect information. The results of the research in the process section showed that ۴۶,۸٪ of the respondents rated the response of the personnel and management of police stations and police stations in Semnan as average. In terms of environmental patterns, ۴۲,۶ percent of the respondents said that they had little or very little access to suitable space (tables and chairs, etc.) for rest at the level of police stations and checkpoints in Semnan city. In terms of creativity and innovation, ۴۶,۸٪ of the respondents believed that the personnel of the police stations and police stations of Semnan city use little or very little creativity to speed up the work. Finally.

Key words: Naja, Mekna plan, police station, Semnan city