

بررسی تأثیر نظارت و بازرسی در صحت عمل کارکنان

(مطالعه موردی فرماندهی مرزبانی ناجا)^۱

^۲ سرتیپ دوم پاسدار دکتر محمد قصری

^۳ سرتیپ پاسدار حسین ذوالفقاری

^۴ سرهنگ دوم صیدال فعال

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی میزان تأثیر اقدامات نظارت و بازرسی در صحت عمل کارکنان و شناخت شیوه‌های مناسب بازرسی و نظارت به منظور ارتقای صحت عمل کارکنان انجام شده است. در این راستا بررسی توان سه روش ۱- بازرسی و نظارت پیش‌نگر (قبل از عمل) ۲- بازرسی و نظارت حال‌نگر (هنگام عمل) ۳- بازرسی و نظارت پس‌نگر (بعد از عمل) کارکنان مرزبانی ناجا را در دستور کار خود قرار داده است. روش پژوهش از نوع توصیفی و ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه، و جامعه آماری ۲۵۰ نفر از کارکنان مرزبانی ناجا بوده که ۱۵۰ نفر از آنها به عنوان جامعه نمونه به طور تصادفی از روش مورگان انتخاب شده است. با اتکا به مبانی نظری، پرسشنامه‌ای با ۲۶ سؤال مرتبط با فرضیه تحقیق طراحی شد که پس از تأیید روایی و پایایی، بین جامعه آماری توزیع گردید و در نهایت نتایج داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. نتایج نشان داد که روش نظارت و بازرسی پیش‌نگر (قبل از عمل) در صحت عمل کارکنان مرزبانی بیشتر از دو روش دیگر مؤثرتر بوده است.

واژگان کلیدی

نظارت، بازرسی، تأثیر بازرسی و نظارت، صحت عمل کارکنان، مرزبانی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ تاریخ دریافت: ۸۹/۹/۱۲، تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۱۶.

^۲ استادیار دانشگاه علوم انتظامی ناجا و رئیس سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا، پست الکترونیکی: ir.police@Research

^۳ مربی و عضو هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی ناجا

^۴ کارشناس ارشد علوم و فنون مرزی

بدون تردید داشتن مرزهای کنترل شده و مطمئن، نشانه قدرت و ثبات سیاسی حکومت و حافظ امنیت جامعه است. تمامیت ارضی، استقلال ملی، حاکمیت حکومت و امنیت داخلی در گرو داشتن مرزهای مطمئن و کنترل شده است. ایجاد امنیت در جامعه بویژه در مرزها یکی از نیازهای هر ملتی است که بدون امنیت نمی تواند به اهداف خود برسد. وضعیت مرز و مرزبانی در اوضاع سیاسی، نظامی، اقتصادی اجتماعی و فرهنگی هر کشور تأثیری مستقیم دارد. موفقیت برنامه-های توسعه دولت در گرو ثبات و امنیت مرزهای کشور و چگونگی کنترل و مراقبت از آن، و تبیین مأموریت مرزبانی در حفظ و کنترل امنیت در مرزها است.

نوع مأموریت مرزبانی ایجاب می-کند که کارکنان این نیرو با گروه-های قانون-گریزی روبه-رو باشد. این گروه‌ها به-منظور رسیدن به اهداف شوم خود از هیچ تلاش و هزینه‌ای به منظور خنثی کردن مأموریت دریغ نمی-کنند و به همین دلیل، کارکنان همواره در اجرای مأموریت‌های خطیر خویش در معرض تهدید و آسیب یا تطمیع از ناحیه قانون شکنان قرار می-گیرند.

نظارت و کنترل یکی از ارکان مدیریت به شمار می‌آید و مدیر به عنوان یکی از وظایف اصلی خود باید شیوه‌ها و امکانات و عملیات گوناگون تشکیلات را زیر پوشش نظارتی قرار دهد تا حرکت دستگاه‌ها به انحراف و امکانات موجود به هدر نرود. از آنجا که نیروی انسانی مهمترین رکن هر سازمان را تشکیل می-دهد و سازمانها با وجود آن شکل می-گیرد و موفقیت آن سازمان در گرو توجه به نیروی انسانی است، نظارت بر این رکن از ضروریات هر سازمان است.

۱. بیان مسئله

هر سازمان و نهادی اعم از دولتی یا خصوصی برای رسیدن به اهدافی ایجاد شده است. تمام سعی و تلاش مدیران در راستای رسیدن به اهداف تعیین شده سازمان است. برای کنترل و نظارت همه سازمانها نمی-توان از یک الگو بهره‌گیری کرد؛ از جمله این سازمانها، سازمان پلیس است که مأموریت ایجاد نظم و امنیت عمومی را بر عهده دارد.

مرزبانی با مسئولیت برقراری امنیت در مرزها، وظیفه تأمین آرامش، نظم، امنیت و حفاظت از زندگی مرزنشینان و بعضی وظایف سیاسی را بر عهده دارد و کارکنان آن به دلیل حساسیت شغلی در معرض تهدیدات پدیده رشوه هستند.

با وجود تلاشهای صورت گرفته در مسیر صحت عمل کارکنان و صیانت سازمان در مقابل آسیب پذیریهها، هنوز هم فرماندهان ومدیران دغدغه این مهم را دارند که با چه ساختار و روشهایی از خطا و انحراف کارکنان جلوگیری کنند.

با توجه به آمار و ارقام و گزارشهای رسیده در مورد عملکرد کارکنان و تهدیدات و آسیبهایی که پیش روی این نیرو است صحت عمل و صیانت این قشر اهمیت ویژه‌ای دارد و ایجاب می‌کند به بررسی آسیب پذیریهها و کاهش آفات آن پرداخته شود. از این رو ضرورت سوق دادن کارکنان به عواملی که موجب ارتقای صحت عمل و صیانت می‌شود، مهم است و پرداختن به آن ضروری می-نماید. شناخت روشهای نظارت و بازرسی کارآمد می-تواند نقش بسزایی در نظارت برتر داشته باشد و این می-تواند باعث کارایی و موفقیت سازمانهای نظارتی شود و رشد و تکامل و پیشرفت کارکنان را به همراه خواهد داشت؛ چرا که موفقیت هر سازمان به وجود روشهای نظارتی دقیق در آن سازمان وابسته است. لذا با توجه به مأموریت‌های مرزبانی نتایج بررسی این موضوع می‌تواند کاربرد زیادی به منظور صحت عمل و کاهش رشوه در مرزها داشته باشد. از سوی دیگر، شناخت تأثیر اقدامات نظارت و بازرسی و شناخت انواع تهدیدات از

جمله تطمیع مالی، که گریبانگیر کارکنان است، نیز اهمیت دارد؛ لذا ایجاب می‌کند در این راستا فعالیت و بررسی علمی صورت گیرد و ضمن بهره‌گیری از نتایج آن، راهکارهای مناسبی به منظور ارتقای صحت عمل و حفظ صیانت سازمان پیشنهاد شود. یکی از روشهای صحت عمل و صیانت و سلامت نیروها؛ توجه به شگردهای مدیریتی مثبت در پیشگیری از جرم و تخلف است. از آنجا که صحت عمل و صیانت و پالایش کارکنان و سازمان و ایجاد محیطی امن و سالم با هدف ارتقای بینش و بصیرت و مهار زمینه های آسیب‌پذیری کارکنان از جمله وظایف ذاتی بازرسی است، این تحقیق به دنبال این سؤال است که کدام یک از روشهای نظارت و بازرسی در رویارویی با صحت عمل کارکنان مؤثرتر است.

۱.۲ اهداف تحقیق

۱-۲. هدف اصلی دستیابی به میزان تأثیر انواع روشهای نظارت و بازرسی در صحت عمل کارکنان به منظور ارتقای صحت عمل و صیانت سازمان است.

۲-۲. اهداف فرعی تحقیق عبارت است از:

شناخت روش نظارت و بازرسی پیش‌نگر در صحت عمل کارکنان.

شناخت روش نظارت و بازرسی حال‌نگر در صحت عمل کارکنان.

شناخت روش نظارت و بازرسی گذشته‌نگر در صحت عمل کارکنان.

دستیابی به مؤثرترین روش - نظارت و بازرسی در صحت عمل کارکنان.

۳. سؤالات تحقیق

۳-۱. سؤال اصلی تحقیق

روشهای نظارت و مؤثر بازرسی در صحت عمل کارکنان به منظور ارتقای صحت عمل و صیانت سازمان چیست؟

۳-۲. سؤالات فرعی تحقیق

نظارت و بازرسی پیش‌نگر (قبل از عمل) تا چه میزان در صحت عمل کارکنان تأثیر داشته است؟

نظارت و بازرسی حال‌نگر (هنگام عمل) تا چه میزان در صحت عمل کارکنان تأثیر داشته است؟

نظارت و بازرسی گذشته‌نگر (بعد از عمل) تا چه میزان در صحت عمل کارکنان تأثیر داشته است؟

۴. فرضیه تحقیق

بازرسی و نظارت پیش‌نگر (قبل از عمل) از دو روش نظارت دیگر در صحت عمل کارکنان تأثیر بیشتری دارد.

نظارت در فرهنگ فارسی، نظاره یا نگرستن است (عمید، ۱۳۷۲).

در اصطلاح، کلمه «نظارت» - یا کلمه‌های معادل آن مثل: مراقبت، کنترل و ... در شاخه‌های گوناگونی از علوم - برای بیان الگوهای متمایزی از رابطه نظارتی کاربرد یافته است. این تنوع، خاص علوم انسانی نیست؛ آن گونه که در زیست‌شناسی، این رابطه نظارتی مطرح است که هسته کنترل فرایندهای درون یاخته (سلول) را بر عهده دارد.

با وجود این، یکی از برجسته‌ترین کاربردهای کلمه نظارت در مدیریت است. از آنجا که رابطه نظارتی باید بر قاعده‌های حقوقی حاکم بر موضوع منطبق باشد، نظارت در حقوق - به صورت یک واژه حقوقی - نیز مطرح است (کریمیان، ۱۳۹۰: ۱۴). غرض اصلی نظارت، اجرای کارهای درست و درست انجام دادن کارها است.

واژه نظارت و یا معنا و مفهوم آن در شاخه‌های گوناگونی از حقوق کاربرد دارد؛ از جمله در حقوق مدنی، حقوق اساسی، حقوق اداری، آیین دادرسی و حقوق تجارت (کریمیان، ۱۳۹۰: ۱۵).

نظارت در حقوق اساسی، دارای چنان اهمیتی است که یکی از مضامین اصلی تفکیک قوا است؛ به این معنا که تنظیم و تعادل قوا از مسیر کنترل قوا نسبت به هم میسر می‌گردد. واژه‌هایی مثل نظارت همگانی، نظارت سیاسی، نظارت پارلمانی در این رشته مطرح می‌شود (همان، ۱۸).

مفهوم نظارت برای ناظران نیروی انتظامی بر مبنای به انجام رساندن مأموریت‌های سازمانی است ضمن اینکه شأن مأموران را نیز حفظ می‌کند. این امر مستلزم این است که تلاشی مستمر برای حفظ تعادل مناسب میان رسیدن به اهداف سازمان و تأمین نیازها و اهداف کارکنان صورت گیرد. بنابراین، رفتار نظارتی باید در شیوه‌ها انعطاف‌پذیر و در به کارگیری آنها شخصی باشد تا به مأموران صف انگیزه بدهد؛ فضایی از نظم و انضباط و مسئولیت‌پذیری ایجاد کند و واحدی کارآمد برای اجرای قانون تشکیل دهد. اجرای موفق مأموریت همواره هدف نهایی نظارت در نیروی انتظامی است.

نظارت به مفهوم فراهم‌سازی اطلاعاتی برای اثر بخشی مدیریت و به عنوان یکی از وظایف مهم مدیریت تلقی می‌گردد. ایجاد نظام نظارتی هماهنگ و سازگار، همواره مد نظر سازمانهای کارآمد و موفق بوده است (آنتونی^۶، ۲۰۰۳: ۴۳۳-۴۲۳).

بازرسی در لغت به معنای تفتیش (لغات مصوب فرهنگستان)، عمل بازرسی و جستجو درباره کسی یا چیزی است (دهخدا: ۳۵۴۲). در اصطلاح، کلمه «بازرسی» در رشته‌های مدیریت و حقوق کاربرد فراوان یافته است. بازرسی در اصل، ساز و کاری اداری و مدیریتی است و چون باید بر قاعده‌های حقوقی منطبق باشد در حقوق نیز مطرح است (کریمیان، ۱۳۹۰: ۶۶).

در حقوق این واژه در شاخه‌های گوناگونی از حقوق مطرح است.

آیین نامه بازرسی سازمان بازرسی کل کشور، که بنا بر قاعده، آن را می‌توان مجموعه مقررات تفصیلی آیین نامه اجرایی یاد شده دانست، بازرسی را این گونه تعریف کرده است:

⁵
1. Supervision

⁶
1. Anthony

⁷
2. Inspection

ماده ۲- بازرسی عبارت است از فعالیتهای منظم و هدفدار بر اساس مأموریت قانونی سازمان، نسبت به دستگاه-های مشمول بازرسی از طریق:

- بررسی آنچه انجام گرفته و آنچه باید انجام گیرد.

- تجزیه و تحلیل عملکرد گذشته و حال

- تشخیص و تعیین موارد اختلاف و انحراف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و ارزیابی میزان اهمیت آنها و ارائه پیشنهادهای لازم به منظور اصلاح امور و رفع نقایص و بهینه کردن رفتار کارکنان و عملکرد دستگاه-ها و نیز اجرای سیاستهای تشویق و تنبیه (همان: ۶۶).

بازرسی فرایند نظامدار جمع آوری اطلاعات و تفسیر آنها به منظور بررسی انطباق یک محصول یا خدمت یا رفتار با ضوابط از پیش تعیین شده است که در نهایت به تأیید یا رد انطباق می-انجامد (آرین، ۱۳۸۰: ۹۵).

۳-۵. کنترل^۸

کنترل واژه لاتین و از نظر لغوی به معنی تفتیش و واری است. کنترل فرایند هدایت گروهی از متغیرها برای رسیدن به هدفهای کلی تعیین شده است. کنترل مفهوم وسیعی است که افراد، اشیا و موقعیتهای مختلف را شامل می-شود (ضیائی بیگدلی، ۱۳۷۲).

منظور از کنترل مراقبت در آن است که هر عمل مطابق نقشه ای باشد که برای اجرای آن طرح شده است تا در صورت انحراف نتایج عملیات از هدفهای مطلوب، اقدامات لازم به منظور جلوگیری از وقوع یا تکرار انحرافات به عمل آید (اقتداری، ۱۳۷۹: ۸۴) فراگرد کنترل میزان پیشرفت در جهت هدفها را اندازه گیری می کند و مدیران را قادر می سازد که انحراف از برنامه را بموقع تشخیص دهد و اقدامات اصلاحی یا تغییرات لازم را به عمل آورد (علاقه بند، ۱۳۷۹: ۳۲).

کنترل، « فرایند بازبینی فعالیتهای برای کسب اطمینان از فعالیتهای برطبق برنامه است) «رابینز و دیگران، ترجمه اعرابی و پارسائیان، (۱۳۸۲: ۴۰۰).

«کنترل، فعالیتی منظم است که ضمن آن نتایج مورد انتظار در قالب استانداردهای اجرای عملیات تعیین می شود، سیستم دریافت اطلاعات طراحی می گردد؛ عملیات پیش بینی شده و انجام شده با هم مقایسه، و اختلافها و انحرافها مشاهده، و ارزیابی و میزان اهمیت آنها مشخص می شود، و سرانجام اصلاحات لازم برای تحقق هدفها و مأموریتهای سازمان انجام می گیرد» (الوانی، ۱۳۷۹: ۸۸).

۶. تفاوت نظارت و کنترل

اصطلاحات کنترل و نظارت معمولاً به طور مترادف به کار گرفته می شود. این دو اصطلاح معانی متفاوتی دارد ولی کاملاً به هم مربوط و وابسته است. نظارت و کنترل یعنی بازدید و مراقبت از طرز پیشرفت اجرای عملیات با مقایسه با وضع مطلوب و تغییر عملیات به منظور جلوگیری از انحراف از تحقق اهداف سازمان (میرکمالی، ۱۳۸۳: ۲۹۷).

این تعریف از دو قسمت تشکیل شده است: قسمت اول کسب اطلاعات از طریق مشاهده و بررسی وضع موجود و تعیین پیشرفت کارها در مقایسه با وضع مطلوب است که نظارت نامیده می‌شود و قسمت دوم به معنی بازگرداندن سیستم به شکل درست و مطلوب آن از طریق کارهای تصحیح‌کننده که جریان عملیاتی و اجرایی است.

۷. تفاوت نظارت و بازرسی

هر چند این دو واژه در مجاورت هم به کار می‌رود، مفهوم عملکرد و بازدهی این دو یکی نیست و در موارد زیر با هم فرق دارد.

الف- هدف: در بازرسی هدف از قبل برای بازرسی معلوم است ولی در نظارت هدف مشخص نیست و مسئله از قبل گزارش نشده است.

ب- حیطة و گسترش: بازرسی حیطة محدودتری نسبت به نظارت دارد.

ج- نتایج و پیامدها: در بازرسی پیامد تنبیه و تشویق نهفته است ولی در نظارت، اصلاح و راهنمایی و بهبود مطرح است.

د- در بازرسی، یافته‌ها قابل تعمیم و استفاده برای همگان نیست ولی در نظارت، نتیجه قابل تعمیم است و همگان می‌توانند از آن استفاده کنند (حسینی، ۱۳۸۰: ۱۱).

در کتاب تئوری سازمان رابینز، ج سوم، نیز فصلی با عنوان قدرت کنترل ارائه شده است که زیر فصلی با عنوان بازرسی در آن نیست. واژه بازرسی در راهنمای موضوعی این کتاب نیز ارائه نشده است.

با وجود این، واژه بازرسی، گاه، به صورت پراکنده در ادبیات مدیریت و علوم اداری مطرح و تعریف شده است. در زیر دو تعریف نقل می‌شود:

برنامه و نظارت دو بال مدیریت است؛ برنامه، مبنایی برای نظارت و نظارت مبنایی برای تصحیح برنامه خواهد بود و عملکرد نقطه پیوند این دو است. کنترل ابزار نظارت و بازرسی ابزاری برای کنترل به شمار می‌آید و مفهوم مدیریت یعنی اجرای این وظایف؛ پس برنامه‌ریزی، نظارت، کنترل و بازرسی جزو وظایف تفکیک ناپذیر مدیریت، و عملکرد اثربخش، نتیجه اعمال صحیح این وظایف است (عاصمی پور، ۱۳۷۶: ۲۸۶).

روشن است که این تعریف، تعریفی مدیریتی از بازرسی است. تصریح به مبنا بودن نظارت برای تصحیح برنامه واجد ارزش و اهمیت است؛ با وجود این، باید در نظر داشت که نظارت برای حصول اطمینان از اجرای برنامه، و در صورت اقتضا تصحیح آن است.

به فرایند سنجش و اندازه‌گیری عملکرد فرد، گروه یا سازمان در راستای توسعه و بهبود عملکرد سازمانی در دوره‌ای مشخص به گونه‌ای که انتظارات و ویژگیهای بازرسی که خود منتج از اهداف و استراتژی‌های سازمان است و از قبل به بازرسی شونده ابلاغ شده باشد بازرسی اطلاق می‌گردد (طبرسا، ۱۳۸۰: ۱۹۳).

در مجموع می‌توان گفت که نظارت و بازرسی در تعامل با یکدیگر است به- گونه‌ای که بازرسی اثر بخش اطلاعات واقعی را پدید می‌آورد؛ به اثر بخشی نظارت و در نتیجه اثر بخشی مدیریت کمک می‌کند. برای دستیابی به اطلاعات واقعی باید فرایند علمی تحقیق را به کار گرفت تا نتایج بر اساس اصول و مبانی علمی تحقیق استوار گردد و در یک کلمه باید گفت نقش و نتیجه بازرسی در فرایند نظارت، همان نقش و وظیفه محقق در فرایند تحقیق است (عاصمی پور، ۱۳۸۰: ۲۱۱).

۸. نقش، وظایف و مأموریت بازرسی

طبق بند ۸ ماده ۴ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹/۰۴/۲۷ مجلس شورای اسلامی یکی از وظایفی که بر طبق قانون به عنوان ضابط قوه قضاییه به عهده بازرسی نیروی انتظامی محول است، بازرسی و تحقیق است.

سیاستگذاری و تعیین خط مشی‌ها، هدفگذاری، طرحریزی، هدایت‌های ستادی، برنامه‌ریزی، تهیه دستورالعمل‌های لازم و ایجاد هماهنگی و وحدت روش و فراهم آوردن زمینه اجرای مأموریت و نظارت بر آن در حوزه‌های مربوط به عملیات بازرسی، رسیدگی به شکایات، جرائم و سوانح کارکنان، فرماندهان و مدیران ناجا، ارزشیابی و انتصابات فرماندهان و مدیران ناجا، صیانت از کارکنان و نظارت همگانی بر عملکرد سازمان و کارکنان از جمله مأموریت‌های محول به بازرسی است (بازرسی کل، ۱۳۸۷) که از طرق ذیل انجام می‌شود.

کنترل رفتار کارکنان از طریق صیانت کارکنان و آگاهسازی و پیشگیری از جرائم

کنترل مستقیم عملکرد از طریق بازرسی‌های برنامه‌ای، لباس مبدل، ناگهانی

کنترل و نظارت از طریق شایسته‌سالاری و توانمندسازی

کنترل عملکرد از طریق رسیدگی به جرائم و تخلفات

کنترل و نظارت از طریق نظارت همگانی

۹. شیوه‌های نظارت و کنترل

سه نوع نظارت و کنترل شامل پیش‌نگر، حال‌نگر و گذشته‌نگر هست. هر یک از این سامانه‌های کنترل بر نقاط مختلف فرایند شامل قبل از عمل، زمان عمل و پس از عمل تمرکز دارد و بر حسب شرایط مختلف به کارگیری می‌شود (مسعود احمدی: ۱۴۴).

در لغت: «عمل» در واژه‌های نظارت پیش از عمل، نظارت هنگام عمل و نظارت پس از عمل، حدوداً معادل کار، اقدام، اجرا و امثال این کلمه‌ها است. بنابراین، «نظارت پیش از عمل»، حدوداً معادل «نظارت پیش از کار»، «نظارت پیش از اقدام» و «نظارت پیش از اجرا» است؛ و به همین ترتیب در مورد «نظارت هنگام عمل» و «نظارت پس از عمل» می‌توان عبارتهای مناسب را قرار داد. (کریمیان، ۴۳: ۱۳۹۰-۲۳)

با وجود این، در جستجوی معنای دقیق (نه حدودی) باید به این نکات توجه کرد:

هرچند «عمل» به معنای «کار» (عمید، ۱۳۵۷: ۷۳۵) هم آمده است، ولی «کار» در عبارتهایی مثل «نظارت هنگام کار» معمولاً دارای بار معنایی مثبت است.

اقدام به معنای پیش رفتن در کاری، گام برداشتن و پاپیش گذاشتن در امری نیز آمده است. بر این مبنا، «نظارت هنگام اقدام» یعنی «نظارت هنگام پاپیش گذاشتن در امری» و در «نظارت پیش از اقدام» و «نظارت پس از اقدام» نیز می‌توان عبارت «پاپیش گذاشتن در امری» را به جای کلمه «اقدام» نهاد و به واژه‌های معادل «نظارت قبل از پاپیش گذاشتن در امری» و «نظارت بعد از پاپیش گذاشتن در امری» رسید. (کریمیان، ۴۳: ۱۳۹۰-۲۳)

اجرا از جمله به معنای روان ساختن و جاری کردن آمده است. بر این مبنا «نظارت هنگام اجرا» یعنی «نظارت هنگام جاری کردن» و در «نظارت پیش از اجرا» و «نظارت پس از اجرا» نیز می‌توان عبارت «جاری کردن» را به جای کلمه «اجرا» نهاد.

در اصطلاح: هریک از واژه‌های مورد بررسی در رشته‌هایی مثل حقوق و مدیریت، ممکن است معانی ویژه‌ای داشته باشد؛ به عنوان مثال، واژه «اجرا» در مدیریت، معمولاً پس از واژه برنامه‌ریزی «- برنامه‌ریزی و اجرا -» یا در مقابل آن قرار می‌گیرد و منظور، نشان دادن مراحل متمایز کار و زمانبندی آن - اول، برنامه‌ریزی دوم، اجرا - و یا تمایز در متصدیان، اعتبار مالی و ابعاد دیگر کار - مثلاً برنامه‌ریزی بر عهده مدیر و اجرا بر عهده مجریان - است.

واژه اجرا در حقوق نیز معمولاً پس از واژه «قانونگذاری» و یا در مقابل آن قرار می‌گیرد و منظور، نشان دادن مراحل متمایز حاکمیت و یا حیات حقوقی جامعه و یا سازمان و یا تمایز در متصدیان، اعتبار مالی و ابعاد دیگر موضوع است.

این تمایز در حقوق، واجد چنان اهمیتی است که نظریه تفکیک قوا متضمن آن است؛ در ساده‌ترین - و سطحی‌ترین - تعریف، قوه قانونگذاری قانون وضع می‌کند، قوه مجریه اجرا می‌کند و قوه قضاییه قضاوت می‌کند. (همان: ۲۴)

در حقوق: عمل در اصطلاحات حقوقی شامل ترک فعل می‌شود؛ مثلاً کسی که بر اثر بی‌مبالاتی دیوار کهنه خود را تعمیر نکرده و بر اثر فروریختن آن خسارتی به مال همسایه یا به جان عابران برسد. این هم در اصطلاحات حقوقی مصداق عمل است (جعفری لنگرودی، ۶۸۳: ۱۳۷۴). بر این مبنا هر یک از واژه‌های «نظارت پیش از عمل»، «نظارت هنگام عمل» و «نظارت پس از عمل» را می‌توان از نظر معنایی به دو واژه تجزیه کرد:

- نظارت پیش از فعل، نظارت پیش از ترک

- نظارت هنگام فعل، نظارت هنگام ترک

- نظارت پس از فعل، نظارت پس از ترک

کار به معانی زیر آمده است:

- فعالیت انسان به منظور تولید یا تغییر شکل یا انتقال اشیا

- حاصل این فعالیتها

- قسمت اجرایی یک بنگاه و یا یک شغل در مقابل قسمت اداره و مدیریت آن

- مجموعه کارگران به عنوان عامل تولید در مقابل سرمایه استعمال شده است (همان: ۵۶۲ و ۵۶۱).

برای کنترل و نظارت همه سازمانها نمی‌توان از یک شیوه بهره‌گیری کرد؛ از جمله این سازمانها، سازمان پلیس است که با داشتن

مأموریت بسیار متعدد و ارزشمند ایجاد نظم و امنیت عمومی و وظایف بسیار گوناگون و گسترده عموماً در تعامل با آحاد جامعه انجام

می‌شود (کریمیان، ۱۳۹۰).

مدیران بنا به تشخیص خود و با توجه به مقتضیات موجود از انواع روشهای کنترل استفاده می‌کنند. با در نظر گرفتن زمان کنترل،

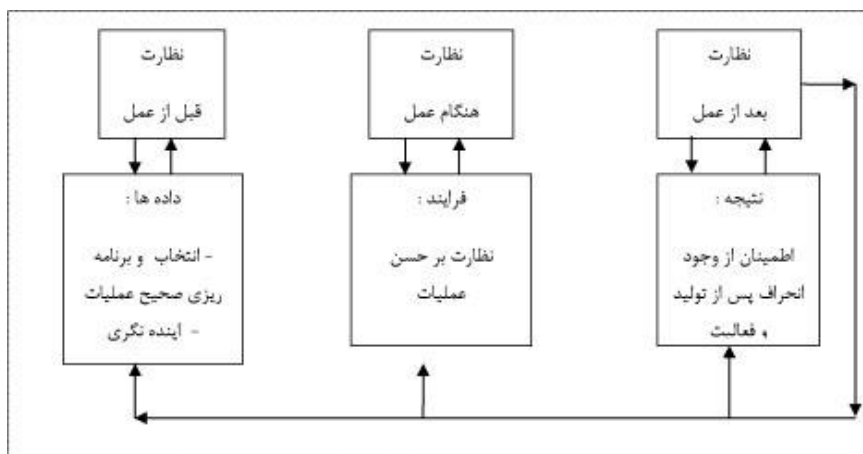
جایگاه کنترل و میزان کنترل می‌توان طبقه‌بندیهای گوناگونی را برای کنترل در نظر گرفت که در آنها روشهای کنترل موقت و مقطعی

در برابر روشهای مستمر و روشهای کنترل متمرکز در برابر روشهای کنترل غیر متمرکز و روشهای کنترل کمی در برابر روشهای کنترل

کیفی مطرح می‌شود و هم‌چنین مدیران می‌توانند بر حسب ضرورت از کنترل آینده‌نگر (قبل از عمل)، حال‌نگر (هنگام اجرای عمل) و

گذشته‌نگر (پس از عمل) استفاده کنند (رضاییان، ۱۳۸۴).

نمودار (۱): روشهای نظارت بازرسی



۹-۱. کنترل و نظارت پیش نگر (قبل از عمل)

کنترل پیش‌نگر با تکیه بر اطلاعات موجود و پیش‌بینی اوضاع و احوال آینده و بهره‌گیری از تجربه و بصیرت مدیران قبل از مرحله اجرای عملیات، کنترل و نظارت را عملی می‌سازد. این کنترل به کمک داده‌ها و پیش‌بینی‌های اجرایی، کنترل را تحقق می‌بخشد. ذکر این نکته ضروری است که وجود ساختار کنترل پیش‌نگر در نظام نظارتی، نفی کنترل‌های دیگر نیست و این سه ساختار به همراه هم نتایج بهتری را در اختیار سازمان نظارتی قرار می‌دهد. کنترل‌های پیش‌گیرنده به منظور کاهش خطاها و در نتیجه به حداقل رساندن نیاز به اقدام‌های اصلاحی به کار گرفته می‌شوند؛ مبادرت به اقداماتی نظیر تدوین قوانین و مقررات، تعیین استانداردها، تنظیم روش‌های انتخاب، برنامه‌ریزی برای آموزش و بهبود نیروی انسانی، عمدتاً با اهدافی پیش‌گیرنده صورت می‌گیرد. در واقع روش‌های کنترل پیش‌گیرنده، رفتارهای کارکنان را محدود می‌سازد و آنها را با استفاده از توان مشخص هدایت می‌کند (رضاییان، ۱۳۸۴).

این نوع کنترل قبل عملیات، صورت می‌گیرد. ممکن است قبل از اینکه مدیر برای کاری منصوب گردد بررسی شود که آیا او ویژگی‌های لازم را برای آن کار را دارد یا نه.

نظارت باید متوجه آینده باشد تا اثر بخشی داشته باشد؛ زیرا اطلاعات مربوط به گذشته جنبه تاریخی دارد و آنچه مدیران برای نظارت اثر بخش نیاز دارند، نظارتی است که آنها را توانا سازد تا هنگام اقدام اصلاحی به عمل آورند در حالی که بازخورد مربوط به بازده حکم نوشدارویی پس از مرگ را دارد و کسی راهی برای دگرگون کردن رویدادهای گذشته پیدا نکرده است (نامغ، ۱۳۸۱). در این حالت بر مبنای پیش‌بینی نتایج عملیات قبل از اجرای آن برنامه‌های اصلاحی مناسبی تنظیم می‌شود. این روش کنترل فقط هنگامی قابل استفاده است که امکان دسترسی سریع به اطلاعات دقیق باشد و بتوان تغییرات احتمالی در وضعیت محیطی و میزان پیشرفت احتمالی را در عملیات بموقع پیش‌بینی کرد (رضاییان، ۱۳۸۴).

کنترل پیش‌نگر ابزار مفیدی در اختیار سازمان‌های نظارتی قرار می‌دهد تا قبل از فوت وقت و منابع، نقاط ضعف شناسایی شود و از وقوع آنها جلوگیری به عمل آید. کنترل پیش‌نگر قبل از اینکه به گذشته متکی باشد، آینده گراست و در دنیای متحول امروز، که هر لحظه بر فاصله گذشته و آینده افزوده می‌شود، کنترل مؤثری به شمار می‌آید (الوانی، ۱۳۷۸).

در اسلام به بررسی ویژگی‌های مورد نیاز مدیران قبل از انتصاب خیلی اهمیت داده می‌شود؛ چنانکه حضرت علی (ع) خطاب به مالک اشتر می‌فرماید:

" ثم انظر فی امور عمالک فاستعملهم اختباراً " : در کار کارداران و کارگزاران بدقت اندیشه کن و پس از اینکه آنان را نیک آزمودی به کار گمار (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

۹-۲. کنترل و نظارت حال نگر (هنگام عمل)

کنترل و نظارت حال‌نگر (هنگام عمل) و اصلاح اشتباهات و سایر اقدامات محدود کننده بازرسی نیز ساز و کار دیگری است که در نظام‌های کنترلی می‌تواند تأثیرات بهتری در مقایسه با کنترل‌های بازخور به همراه داشته باشد. در کنترل حال‌نگر، درست در لحظه‌ای که اولین قدم اجرا برداشته می‌شود، نظارت لازم نیز به عمل می‌آید. از این رو بازخورهای بسیار سریعی حاصل می‌شود که اگر نقصی در کار باشد سرعت قابل حل و رفع است. کنترل حال‌نگر اگر چه مانند کنترل‌های پیش‌نگر قبل از اجرا انجام نمی‌شود به علت نزدیکی

بودن آن به زمان وقوع عمل از مزبتهایی مانند امکان اصلاح اشتباهات در اسرع وقت، آگاه شدن افراد و سازمانها از نتیجه فعالیتهای خود بلافاصله پس از فعالیتهای و در نهایت اثر بخشی بیشتر نظام کنترلی برخوردار است (الوانی، ۱۳۷۸).

در این حالت عملیات هر مرحله از برنامه در زمان اجرای آن تحت کنترل قرار می‌گیرد و کوشش می‌شود تا هنگام اجرای عملیات، عملکردهای انحرافی اصلاح، و از وقوع خطاهای بیشتر جلوگیری شود؛ برای مثال هنگام بررسی کیفیت رعایت بهداشت در تولید مواد غذایی یا کنترل امنیت هواپیما در هنگام پرواز از کنترل حال نگر استفاده می‌شود (رضاییان، ۱۳۸۴).

این کنترلها برای تغییر رفتارها و عملکردهای نادرست به کار می‌رود با این هدف که کارکنان را با قواعد و استانداردهای تعیین شده سازگار سازند. باز هم یادآوری می‌شود که سازمانها باید فراخور نیاز خود و به طور مقتضی از همه انواع و روشهای کنترل استفاده کنند (همان، ۱۳۸۴).

این نوع کنترل هنگام عملیات و اجرای فعالیت صورت می‌گیرد و می‌توان به کارکنان و مدیران زیر دست هنگام عمل نظارت کرد. حضرت علی (ع) خطاب به مالک اشتر می‌فرماید:

" ثم تفقد اعمالهم وابعث العيون من اهل الصدق و الوفاء عليهم " (نهج البلاغه - ۵۳).

پیوسته در کار کارگزاران دقت فراوان کن و بر کارشان بازرسان (مخفی) امین و راستگو بگمار.

۹-۳. کنترل و نظارت گذشته نگر (بعد از عمل)

در نظارت و کنترلهای بازخور یا گذشته نگر تصحیح خطای مجازاتها و سایر اقدامات محدود کننده بازرسی فقط نسبت به عملیات آینده میسر است در حالی که کنترل پیش‌نگر، سازوکاری است که قبل از وقوع اشتباهات و خطاها قادر به تشخیص آنها است و از آنها جلوگیری می‌کند. در این حالت پس از پایان یافتن عملیات با بررسی نتایج آن میزان انحراف از برنامه‌ها مشخص می‌شود. معمولاً نتایج این گونه کنترلها برای اقدامات یا برنامه‌ریزی‌های بعدی مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ برای مثال ارزیابی عملکرد کارکنان برای تشویق یا تنبیه آنان نوعی کنترل گذشته نگر به شمار می‌رود (رضاییان، ۱۳۸۴).

در این کنترل و نظارت همانند آنچه در ترموستات وسایل خانگی معمول است تصور می‌شود این نظام، عمل کنترل را به گونه‌ای پیچیده و واقعی‌تر از آنچه تنها به عنوان برقراری معیار، سنجش عملکرد و تصحیح انحراف مورد نظر است اعمال کند. بدین ترتیب مدیران عملکرد واقعی را با استانداردها مورد سنجش قرار می‌دهند و ناراستیها را شناسایی، و باز شکافی و سپس اقدام بایسته برای از میان برداشتن کجرویها و کاستیها می‌کنند و نتیجه را در عملکرد واقعی وارد می‌نمایند. این نوع کنترل پس از پایان عملیات و فعالیت صورت می‌گیرد و به نوع و اهمیت کار بستگی دارد.

حضرت علی (ع) در نامه ۵۳ نهج البلاغه خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: " ووجه عليهم ان خافوا امرک او ثلموا امانتک: اگر کسانی بر خلاف دستورات رفتار کردند و در امانت خیانت ورزیدند، دیگر راه عذرشان بسته است".

۱۰. صحت عمل

این تعبیر در اصطلاح حقوقی در مفهوم اعم خود در برابر فساد به کار می‌رود؛ چنانکه در ماده ۲۲۳ قانون مدنی هم واژه صحت در برابر فساد و نادرستی و ناروایی اعمال و صحت عمل به معنای درستی و روایی و حلیت است.

کولین نایر^۹، «عمل ناصحیح در سیستم اداری به رفتار آن دسته از کارکنان بخش عمومی اطلاق می-شود که برای منافع خصوصی خود و یا دیگران و یا ناکارآمدی و بی مبالاتی ضوابط پذیرفته شده را نقض می-کنند» (هانتینگتون^{۱۰}، ۱۳۷۰).

۱۰-۱. عوامل تأثیر گذار در کاهش صحت عمل

الف. عوامل سازمانی عبارت است از: نبودن شفافیت و پاسخگویی در فعالیتهای نظام اداری، باندبازی و عدم ثبات در مدیریتهای، نبودن امنیت شغلی برای کارکنان، نارسایی، پیچیدگی، تناقض و ابهام در قوانین و مقررات اداری، نبودن نظام شایسته سالاری در عزل و نصبها، نبودن نظامهای انگیزشی و تشویق و تنبیه در ادارات، انحصار در فعالیتهای اداری، ضعف ساز و کارهای نظارتی، ضعف دانش و تخصص مدیران.

ب. عوامل فرهنگی و اجتماعی عبارت است از: ضعف وجدان کاری و انضباط اجتماعی، ناآگاهی مردم از قوانین و مقررات اداری، ساختار اجتماعی که مقامات رسمی دولت را برتر می-شمارد، سطح پایین اخلاقیات در جامعه، قوی بودن پیوندهای فامیلی و قبیله‌ای و رواج مادی گرایی.

ج. عوامل سیاسی عبارت است از: میزان آزادیهای سیاسی، میزان ثبات سیاسی، چگونگی تقسیم قدرت سیاسی، نبودن استقلال قضایی، وجود گروه‌های فشار و نبودن جریانهای اطلاع رسانی

د. عوامل اقتصادی عبارت است از: درآمد ناکافی کارکنان، توزیع ناعادلانه درآمدها، ناکارآمدی نظام تأمین اجتماعی، سیاستهایی که به طور مصنوعی بین عرضه و تقاضا شکاف ایجاد می-کند، و کم بودن درآمد کارکنان بخش عمومی نسبت به بخش خصوصی (الوانی، ۱۳۷۷)

۱۰-۲. عوامل تأثیر گذار در افزایش صحت عمل

الف. عوامل سازمانی ارتقای صحت عمل عبارت است از: کاستن از حجم تصدیهای دولت و خصوصی سازی، کاستن از حجم قوانین و ساده و شفاف سازی آنها، استقرار نظامهای سنجش عملکرد کارکنان در ادارات دولتی، شایسته سالاری در عزل و نصبها، اصلاح و بهینه سازی روشهای کار در ادارات، اصل قرار گرفتن خدمت به مشتریان در دستگاه-های دولتی، اصلاح و بازسازی واحدهای نظارت و بازرسی و اعطای نقش و مسئولیت بیشتر به آنها، ماشینی کردن فعالیتهای، مشارکت دادن کارکنان در اداره کارها، ملزم ساختن دستگاه-های دولتی به پاسخگویی به افکار عمومی، برگزاری دوره-های آموزشهای مقابله با فساد اداری.

ب. عوامل فرهنگی و اجتماعی ارتقای صحت عمل عبارت است از: ترویج فرهنگ وظیفه شناسی و وجدان کاری، آگاه ساختن مردم به قوانین، مقررات و حقوق شهروندی.

ج. عوامل سیاسی ارتقای صحت عمل عبارت است از: تقویت نهادهای نظارتی جامعه مدنی مانند مطبوعات، احزاب و سازمانهای غیر دولتی و... به منظور شناسایی و معرفی عوامل و موارد فساد، سیاست- زدایی نظام اداری، تقویت دموکراسی در جامعه، تقویت استقلال دستگاه قضایی

⁹ . Naier

¹⁰ . Hantington

د. عوامل اقتصادی ارتقای صحت عمل عبارت است از: اصلاح نظام پرداخت حقوق کارکنان دولت و متناسب کردن آن با سطح تورم و هزینه‌ها، تقویت و یکپارچه سازی نظام تأمین اجتماعی، متناسب نمودن پرداختها با عملکرد افراد، حذف انحصارات اقتصادی (الوانی، ۱۳۷۷).

۱۱. مرز و مرزبانی

مرز، گستره قلمرو حکومت، و آن بخشی از خاک، آب و فضا است که قوانین و مقررات حکومتی در آن قابل اجراست. مرزها یا قلمرو حاکمیت کشور به خاک منحصر نیست بلکه قسمتی از دریا و فضا را هم در بر می‌گیرد. آخرین حد قلمرو زمینی، فضایی، دریایی، زیرزمینی و زیر بستر دریاها هر کشور را مرز آن کشور می‌گویند. مرز، خط فرضی و قراردادی است که روی زمین با نصب نشانه‌هایی و در روی نقشه‌ها با رسم خطوط مرزی مشخص می‌شود و در قراردادهای و اسناد و مدارک با ذکر مختصات جغرافیایی و عوارض طبیعی و مصنوعی تشریح شده است (صنایعی، ۱۳۸۴: ۱۶).

مرزبانی به مفهوم ساختار اداری، سازمان اداری است که ضمن مراقبت از مرز، وظایفی را انجام می‌دهد که در این رابطه برای سازمان تعیین شده است. مراقبت و حفظ حدود و ثغور کشور، استیفای حقوق دولت و اتباع مرزنشین، اجرای قوانین و مقررات عمومی دولت، اجرای معاهدات و قراردادهای مرزی در سراسر مرزها، جلوگیری از تجاوزات مرزی و برقرار داشتن انتظامات در نوار مرز ایجاد ثبات سیاسی، حاکمیت ملی در کشور، نظارت بر اجرای قراردادهای مشترک مرزی، رعایت مقررات مرزی به منظور حفظ مصالح کشور و برقراری حسن همجواری، ایجاد پرده پوشش در مرزها، مراقبت و کنترل مرزهای جمهوری اسلامی ایران و محدوده انحصاری اقتصادی دریاها از وظایف سازمان مرزبانی کشور است (صنایعی، ۱۳۸۴: ۲۱).

طبق بند ۱۰ ماده ۴ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران یکی از مأموریتها و وظایف ناجا، مراقبت و کنترل مرزهای جمهوری اسلامی ایران، اجرای معاهدات و پیمان‌نامه‌های مصوب مرزی و استیفای حقوق دولت و اتباع مرزنشین جمهوری اسلامی ایران در مرزها و محدوده انحصاری اقتصادی دریاها است.

۱۲. روش شناسی

روش پژوهش، توصیفی - پیمایشی است. روش جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است و جامعه آماری ۲۵۰ نفر از کارکنان مرزبانی ناجا هستند که ۱۵۰ نفر به عنوان جامعه نمونه به طور تصادفی با روش مورگان انتخاب شده است. با اتکای مبانی نظری، پرسشنامه ای با ۲۶ سؤال مرتبط با فرضیه تحقیق طراحی شد. پرسشنامه سه محور اصلی دارد که هر محور به بررسی یکی از سؤالات می‌پردازد و محور اول و دوم شامل نه سؤال و محور سوم شامل هشت سؤال است که مجموعاً بیست و شش سؤال را در بر داشته است. گزینه‌های پاسخ به هر سؤال از نوع ناپارامتریک، و به ترتیب در پنج سطح از خیلی زیاد تا خیلی کم در نظر گرفته شده است. برای ارزیابی روایی (اعتبار) پرسشنامه اقدام به عرضه پرسشنامه به چندین نفر صاحب‌نظر و ارزیابی و تطابق نظریات آنها شد که در نهایت مشخص گردید پرسشنامه از روایی و قابلیت اطمینان خوبی برخوردار است.

متغیر مستقل این تحقیق، «اقدامات بازرسی است»؛ زیرا بناست تأثیر آن بر صحت عمل کارکنان بررسی شود. و "صحت عمل"، متغیر وابسته است.

با توجه به اینکه پایایی پرسشنامه به دلیل درک انسجام آن از اهمیت خاصی برخوردار است ۳۰ عدد پرسشنامه به منظور پیش آزمون انتخاب شد و برای تعیین روایی پیش‌نویس پرسشنامه قبل از اینکه به صورت نهایی تهیه و تنظیم شود، چندین بار و از دیدگاه‌های مختلف بررسی گردید و به نظر استادان و متخصصان رسید و مورد تأیید قرار گرفت. سپس به منظور بررسی پایایی آن از آزمون آلفای کرونباخ استفاده، و با استفاده از نرم افزار spss میزان آن ۰/۸۸. تعیین شد که بیانگر پایایی مورد قبول بوده است.

۱۳. جمعیت شناختی پاسخگویان

جدول (۱): توزیع فراوانی درجه پاسخگویان

درصد	فراوانی	درجه
۵۴/۷	۸۲	درجه دار
۴۱/۳	۶۲	افسر جزء
۴	۶	افسر ارشد
۱۰۰	۱۵۰	جمع

جدول (۲): توزیع فراوانی مدرک تحصیلی پاسخگویان

درصد	فراوانی	مدرک تحصیلی
۱۲/۷	۱۹	زیر دیپلم
۶۲	۹۳	دیپلم
۱۰	۱۵	فوق دیپلم
۱۵/۳	۲۳	لیسانس
۱۰۰	۱۵۰	جمع

همان-گونه که مشاهده می-شود گروه زیردیپلم ۱۲/۷ درصد، دیپلم ۶۲ درصد، فوق دیپلم ۱۰ درصد، لیسانس ۱۵/۳ درصد از پاسخگویان را تشکیل داده-اند.

جدول (۳): توزیع فراوانی سالهای خدمت پاسخگویان

درصد	فراوانی	سالهای خدمت
۲۷/۳	۴۱	۱-۷
۵۰	۷۵	۸-۱۵
۱۰/۷	۱۶	۱۶-۲۱
۱۲	۱۸	۲۲-۲۸
۱۰۰	۱۵۰	جمع

همانگونه که مشاهده می-شود سالهای خدمت ۱-۷ سال ۲۷/۳ درصد، ۸-۱۵ سال ۵۰ درصد، ۱۶-۲۱ سال ۱۰/۷ درصد و ۲۲-۲۸ سال ۱۲ درصد از سالهای خدمتی پاسخگویان را تشکیل می-دهد. می-توان عنوان کرد که قریب به اتفاق پاسخگویان بین ۸ تا ۱۵ سال سابقه خدمت دارند.

۱۴. بررسی آمار توصیفی

جدول (۴): توزیع فراوانی پاسخ به سؤالات پرسشنامه

ردیف	عامل	خیلی کم		کم		متوسط		زیاد		خیلی زیاد	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۱	آگاه سازی و توجیه و ارشاد کارکنان	۱	۰/۷	۲	۱/۳	۹	۶	۶۶	۴۴	۷۲	۴۸
۲	شایسته سالاری و انتصاب افراد صحیح العمل	۱	۰/۷	۱	۰/۷	۲۳	۱۵/۳	۶۶	۴۴	۵۹	۳۹/۳
۳	تشکیل کمیسیونهای پیشگیری و ارائه راهکارها	۲	۱/۳	۶	۴	۲۴	۱۶	۷۴	۴۹/۳	۴۴	۲۹/۳
۴	توانمند سازی کارکنان و اعزام به دوره های بصیرت	۱	۰/۷	۶	۴	۲۶	۱۷/۳	۷۲	۴۸	۴۵	۳۰
۵	ارائه خط مشی ها و دستورهای صیانتی	۱	۰/۷	۷	۴/۷	۴۱	۲۷/۳	۶۰	۴۰	۴۱	۲۷/۳
۶	شناسایی کارکنان صحیح العمل و اقدامات برجسته و تعمیم آن	۱	۰/۷	۳	۲	۲۶	۱۷/۳	۶۳	۴۲	۵۷	۳۸
۷	شناسایی کارکنان و نقاط آسیب پذیر و اجرای طرحهای پیشگیری	۱	۰/۷	۵	۳/۳	۳۴	۲۲/۷	۶۴	۴۲/۷	۴۶	۳۰/۷
۸	ترویج فرهنگ خود کنترلی بین کارکنان	۰	۰	۱۰	۶/۷	۴۷	۳۱/۳	۵۴	۳۶	۳۹	۲۶
۹	تهیه و ارائه پیامهای صیانتی	۱	۰/۷	۱۰	۶/۷	۳۵	۲۳/۳	۵۴	۳۶	۵۰	۳۳/۳
۱۰	نظارت توسط فرماندهان و رؤسای مستقیم	۲	۱/۳	۴	۲/۷	۲۶	۱۷/۳	۶۵	۴۳/۳	۵۳	۳۵/۳
۱۱	دریافت و بررسی و تجزیه و تحلیل اخبار و تعیین راهکارها	۰	۰	۱	۰/۷	۲۳	۱۵/۳	۷۶	۵۰/۷	۵۰	۳۳/۳
۱۲	نظارت و بازرسیهای غیر محسوس	۰	۰	۶	۴	۱۷	۱۱/۳	۸۲	۵۴/۷	۴۵	۳۰
۱۳	نظارت و بازرسیهای غیر مترقبه	۱	۰/۷	۵	۳/۳	۳۳	۲۱/۳	۷۸	۵۲	۳۴	۲۲/۷
۱۴	نظارت تخصصی بازرسی و بررسی کیفیت اجرای تدابیر	۰	۰	۹	۰/۶	۴۰	۲۶/۷	۵۴	۳۶	۴۷	۳۱/۳
۱۵	تعدد نظارت یگانهای نظارتی مرزبانی ناجا	۱	۰/۷	۸	۵/۳	۳۶	۲۴	۶۸	۴۵/۳	۳۷	۲۴/۷
۱۶	تعامل بین بازرسی و سایر دستگاه-های نظارتی مرزبانی	۲	۱/۳	۷	۴/۷	۱۹	۱۲/۷	۶۶	۴۴	۵۶	۳۷/۳
۱۷	جمع آوری اطلاعات و مستند سازی تجربه-ها و واکایی	۱	۰/۷	۶	۴	۳۷	۲۴/۷	۷۱	۴۷/۳	۳۵	۲۳/۳
۱۸	به کار گیری ناظران مؤمن و متعهد مردمی	۱	۰/۷	۸	۵/۳	۳۱	۲۰/۷	۵۸	۳۸/۷	۵۲	۳۴/۷
۱۹	رسیدگی به شکایات مردمی (۱۹۷)	۳	۲	۷	۴/۷	۳۸	۲۵/۳	۵۴	۳۶	۴۸	۳۲
۲۰	استفاده از انتقادات و پیشنهادهای مردمی (۱۹۷)	۲	۱/۳	۱۳	۸/۷	۳۱	۲۰/۷	۶۷	۴۴/۷	۳۷	۲۴/۷
۲۱	تشویق و پاداش نیروهای صحیح العمل	۱	۰/۷	۶	۴	۲۲	۱۴/۷	۶۹	۴۶	۵۲	۳۴/۷
۲۲	اقدام برای اصلاح متهمان و بازگرداندن دوباره	۰	۰	۱۰	۶/۷	۳۱	۲۰/۷	۶۶	۴۴	۴۳	۲۸/۷
۲۳	پالایش و اخراج کارکنان رشوه گیر	۴	۲/۷	۲۲	۱۴/۷	۳۰	۲۰	۵۲	۳۴/۷	۴۲	۲۸
۲۴	احقاق حقوق کارکنان واعاده آبرو	۱	۰/۷	۱۲	۸	۲۶	۱۷/۳	۷۱	۴۷/۳	۴۰	۲۶/۷
۲۵	اطلاع رسانی کارکنان صحیح العمل در مطبوعات ناجا	۲	۱/۳	۱۱	۷/۳	۲۹	۱۹/۳	۶۲	۴۱/۳	۴۶	۳۰/۷
۲۶	مجازات کیفری توسط مقامات قضایی	۵	۳/۳	۲	۱/۳	۲۱	۱۴	۵۰	۳۳/۳	۷۲	۴۸

۱۵. یافته های تحقیق

الف. جدول ذیل نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن و رتبه‌بندی فریدمن در شاخصهای نظارت و بازرسی پیش‌نگر و صحت عمل کارکنان را نشان می‌دهد.

جدول (۵): شاخصهای نظارت و بازرسی پیش‌نگر

ردیف	شاخص	میزان همبستگی	سطح معنی داری	خی دو	رتبه فریدمن	تعداد
۱	آگاه سازی و توجیه	۰/۳۹۰**	۰/۰۰۰	۱۷۰/۸۶	۱۶/۷۹	۵۰۱
۲	انتصاب افراد صحیح العمل	۰/۴۶۰**	۰/۰۰۰	۱۲۸/۹۳	۱۵/۲۳	۱۵۰
۳	کمسیون پیشگیری و ارائه راهکار	۰/۵۹۰**	۰/۰۰۰	۱۱۷/۶۰	۱۳/۶۱	۱۵۰
۴	توانمند سازی کارکنان و اعزام به دوره های بصیرت	۰/۲۸۲**	۰/۰۰۰	۱۱۴/۰۶	۱۳/۴۹	۱۵۰
۵	ارائه خط مشی ها و دستورهای صیانتی	۰/۵۸۲**	۰/۰۰۰	۸۳/۷۳	۱۲/۵۴	۱۵۰
۶	شناسایی کارکنان صحیح العمل و نقاط قوت و تعمیم آن	۰/۵۲۰**	۰/۰۰۰	۱۱۳/۴۶	۱۴/۹۳	۱۵۰
۷	شناسایی کارکنان و نقاط آسیب پذیر و اجرای طرحهای پیشگیری	۰/۵۶۵**	۰/۰۰۰	۹۶/۴۶۷	۱۳/۳۷	۱۵۰
۸	ترویج فرهنگ خود کنترلی	۰/۶۸۴**	۰/۰۰۰	۲۹/۸۹	۱۱/۶۶	۱۵۰
۹	تهیه و ارائه پیامهای صیانتی	۰/۵۹۸**	۰/۰۰۰	۷۴/۷۳	۱۳/۲۹	۱۵۰

همان گونه که در جدول مشاهده می‌شود به لحاظ همبستگی بین عوامل پیش‌نگر و صحت عمل کارکنان رابطه معنی‌داری هست. همچنین با توجه به آزمون خی‌دو مشخص شد که تفاوت معنی‌داری بین عوامل وجود دارد و در تعیین رتبه‌بندی عوامل از طریق آزمون فریدمن مشخص شد که عامل آگاه‌سازی و توجیه بالاترین میانگین رتبه را بین سایر عوامل گرفته است.

جدول (۶): بررسی ارتباط بین شاخص نظارت و بازرسی پیش‌نگر و صحت عملکرد کارکنان

میزان همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۸۹۲	۰/۰۰۰	۱۵۰

ابتدا به دلیل بررسی میزان همبستگی بین شاخص نظارت و بازرسی پیش‌نگر (قبل از عمل) با صحت عمل کارکنان از آنجا که ساختار فرضیه به صورت غیر پارامتریک بود با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن میزان همبستگی بین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفت که مشخص شد که میزان همبستگی ۰/۸۹۲ و جهت اثرگذاری مستقیم است همچنین به دلیل کوچک بودن سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ می‌توان عنوان کرد که بین شاخص پیش‌نگر (قبل از عمل) و صحت عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

ب. جدول ذیل نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن و رتبه‌بندی فریدمن در شاخصهای نظارت و بازرسی حال‌نگر و صحت عمل کارکنان را نشان می‌دهد:

جدول (۷): شاخص‌های نظارت و بازرسی حال نگر

ردیف	مؤلفه	میزان همبستگی	سطح معنی داری	خی دو	رتبه فریدمن	تعداد
۱	نظارت زیر مجموعه توسط فرماندهان	۰/۳۸۳**	۰/۰۰۰	۱۰۷/۶۶	۱۴/۰۴	۱۵۰
۲	تجزیه و تحلیل اخبار و راهکارهای اصلاحی	۰/۴۸۹**	۰/۰۰۰	۸۴/۸۲	۱۴/۴۸	۱۵۰
۳	نظارت غیر محسوس	۰/۵۱۷**	۰/۰۰۰	۹۱/۹۷	۱۴/۳۶	۱۵۰
۴	نظارت غیر مترقبه	۰/۴۶۳**	۰/۰۰۰	۱۲۶/۳۳	۱۲/۶۰	۱۵۰
۵	بررسی کیفیت اجرای تدابیر	۰/۶۴۱**	۰/۰۰۰	۳۱/۴۹	۱۲/۹۴	۱۵۰
۶	تعدد نظارت یگانهای نظارتی مرزبانی ناجا	۰/۶۱۱**	۰/۰۰۰	۹۵/۱۳	۱۲/۵۶	۱۵۰
۷	تعامل بین بازرسی و سایر دستگاه‌های نظارتی	۰/۴۲۹**	۰/۰۰۰	۱۱۳/۵۳	۱۴/۶۰	۱۵۰
۸	مستندسازی تجربه‌ها و واکایی کارکنان	۰/۵۲۷**	۰/۰۰۰	۱۰۵/۷۳	۱۲/۱۷	۱۵۰
۹	به-کارگیری ناظران مؤمن و متعهد مردمی	۰/۵۹۹**	۰/۰۰۰	۸۶/۴۶	۱۳/۷۳	۱۵۰

همان-گونه که در جدول مشاهده می-شود به لحاظ همبستگی بین شاخص‌های نظارت و بازرسی حال نگر و صحت عمل کارکنان رابطه معنی‌داری هست. هم‌چنین با توجه به آزمون خی‌دو مشخص شد که تفاوت معنی‌داری بین عوامل وجود دارد و در تعیین رتبه بندی از طریق آزمون فریدمن مشخص شد که عوامل تعامل بین بازرسی و سایر دستگاه‌های نظارتی بالاترین میانگین رتبه را بین عوامل دیگر دارد.

جدول (۸): بررسی ارتباط بین شاخص نظارت و بازرسی هنگام وقوع و صحت عملکرد کارکنان

میزان همبستگی	سطح معنی داری	تعداد
۰/۸۷۵	۰/۰۰۰	۱۵۰

ابتدا به دلیل بررسی میزان همبستگی بین شاخص حال نگر با صحت عمل کارکنان از آنجا که ساختار فرضیه به صورت غیر پارامتریک است میزان همبستگی بین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفت که مشخص شد میزان همبستگی ۰/۸۷۵ و جهت اثرگذاری مستقیم است. هم‌چنین به دلیل کوچک بودن سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ می‌توان عنوان کرد که بین شاخص حال نگر و صحت عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

ج. جدول ذیل نتایج آزمون همبستگی و رتبه‌بندی فریدمن در شاخص‌های نظارت و بازرسی بعد از عمل و صحت عمل کارکنان را نشان می-دهد:

جدول (۹): شاخص‌های نظارت و بازرسی گذشته نگر

ردیف	مؤلفه	میزان همبستگی	سطح معنی‌داری	خی دو	رتبه فریدمن	تعداد
۱	ارتباطات مردمی	۰/۶۴۲**	/۰۰۰۰	۷۴/۰۶	۱۲/۷۷	۱۵۰
۲	استفاده از انتقادات و پیشنهادهای مردمی	۰/۵۸۸**	۰/۰۰۰	۸۳/۰۶	۱۱/۸۶	۱۵۰
۳	تشویق و پاداش نیروهای صحیح‌العمل	۰/۴۴۸**	۰/۰۰۰	۱۱۶/۲۰	۱۴/۴۴	۱۵۰
۴	اقدام برای اصلاح متهمان و بازگرداندن دوباره	۰/۵۲۵**	۰/۰۰۰	۴۳/۷۶	۱۳/۰۴	۱۵۰
۵	پالایش و اخراج کارکنان رشوه‌گیر	۰/۵۷۶**	۰/۰۰۰	۴۵/۶۰	۱۱/۳۵	۱۵۰
۶	احقاق حقوق کارکنان و بازگرداندن آبرو	۰/۵۳۱**	۰/۰۰۰	۹۸/۷۳	۱۲/۸۳	۱۵۰
۷	اطلاع‌رسانی کارکنان صحیح‌العمل در مطبوعات ناجا	۰/۶۰۵**	۰/۰۰۰	۸۰/۸۶	۱۲/۸۹	۱۵۰
۸	مجازات متهمان به گرفتن رشوه توسط مقامات قضایی	۰/۴۶۳**	۰/۰۰۰	۱۲۱/۸۰	۱۵/۴۴	۱۵۰

جدول (۱۰): بررسی ارتباط بین شاخص نظارت و بازرسی گذشته نگر و صحت عملکرد کارکنان

میزان همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد
۰/۷۵۴	۰/۰۰۰	۱۵۰

ابتدا به جهت بررسی میزان همبستگی بین شاخص بعد از عمل کارکنان از آنجا که ساختار فرضیه به صورت غیر پارامتریک است میزان همبستگی بین دو متغیر مورد بررسی قرار گرفت که مشخص شد میزان همبستگی ۰/۸۹۷ و جهت اثرگذاری مستقیم است هم چنین به دلیل کوچک بودن سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ می‌توان عنوان کرد که بین شاخص گذشته‌نگر و صحت عملکرد کارکنان ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

د. جدول زیر نتایج حاصل از بررسی فرضیه تحقیق را نشان می‌دهد که عبارت است از:

بازرسی و نظارت پیش‌نگر از دو روش نظارتی دیگر در صحت عمل کارکنان تأثیر بیشتری دارد.

آزمون رگرسیون

آماره	R	F	بتا	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۰/۹۹۸	۳۶۴/۸۷	۰/۹۹۸	۱۴۸	۰/۰۰۰

جهت بررسی میزان اثرگذاری نظارت پیش‌نگر نسبت به سایر نظارتها بر روی صحت عمل کارکنان از طریق آزمون رگرسیون دو متغیر با یکدیگر مورد آزمون قرار گرفتند. همانطور که مشخص گردیده ضریب رگرسیون برابر با ۰/۸۹۹ و آزمون فیشر برابر با ۴۶۳/۷۸ با درجه آزادی ۸۴۱ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ که به جهت کوچکتر بودن از ۰/۵۰ توانایی اثرگذاری بازرسی پیش‌نگر را نسبت به سایر روشهای بازرسی تایید می‌نماید. هم‌چنین به جهت بزرگ بودن عدد فیشر با توجه به درجه آزادی از جدول آماری بیانگر رابطه قوی بین

دو متغییر می‌باشد. اما با نگاهی به جدول کاملاً مشخص است که هر یک واحد تغییر در نظارت و بازرسی پیش‌نگر به میزان ۰/۸۹۹ تغییر در صحت عملکرد کارکنان را ایجاد خواهد نمود. لذا فرضیه محقق پذیرفته شده و H رد می‌گردد.

۱۶. نتیجه گیری

با تحلیل و بررسیها و به استناد آزمون تی و آنالیز واریانس با توجه به نتایج میانگین ابتدای شاخصهای مطرح شده هر کدام از شیوه‌های مورد عمل فعلی در نظارت و بازرسی فرماندهی مرزبانی ناجا در صحت عمل تأثیرهای متفاوتی دارد؛ ولی تأثیر شیوه‌های پیشگیرانه نظارت و بازرسی از سایر شیوه‌های مورد عمل بیشتر است. در نتیجه بین شیوه مورد اشاره و صحت عمل کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. در شیوه پیش‌نگر عامل آگاه‌سازی و توجیه بالاترین میانگین رتبه را بین سایر عوامل گرفته و در شیوه حال‌نگر عامل تعامل بین بازرسی با سایر دستگاه‌های نظارتی بالاترین میانگین رتبه را دارد و در گذشته‌نگر عامل تشویق و پاداش نیروهای صحیح‌العمل و مجازات متهمان به گرفتن رشوه توسط مقامات قضایی دارای بالاترین رتبه می‌باشند.

۱۷. پیشنهادها

گسترش فرهنگ پیشگیری و خودکنترلی نظارت و بازرسی بین کارکنان به منظور پیشگیری و بازدارندگی از جرائم و تخلفات کارکنان و توجه به انتصابات شایسته و افزایش جلسات آگاه‌سازی و توجیه کارکنان به طور مستمر صورت پذیرد.

ایجاد زمینه مناسب برای همکاری بیشتر مردم با نظارت و بازرسی و دستیابی به افکار عمومی به منظور کنترل بازخوردهای اجتماعی باید با دیدی کلان، محیط خارج (تهدیدها و فرصتها) را نیز مورد توجه قرار دهد. هم-چنین برای گسترش نظارت و بازرسی و برقراری ارتباط مؤثر با نهادهای اجتماعی برون سازمانی و ایجاد هماهنگی بیشتر بین سامانه‌های درون سازمانی در مقوله نظارت و بازرسی در تحلیل مسائل و تبیین وضعیت موجود سازمان برنامه-ریزی کرد.

در سازمانهای نظارتی ناجا استانداردهای نظارت و بازرسی مدون شود تا ناظران طبق آنها به کار نظارت خود بپردازند و از اعمال سلیقه شخصی پرهیز نمایند.

با توجه به اینکه در هر سازمانی سرعت می‌تواند نقش مهمی در پیشبرد اهداف آن سازمان ایفا کند، گزارشهای سریع دستگاه نظارتی نیز می‌تواند نقش بسزایی در تصمیم-گیریهایی مدیریتی ایفا کند.

در رویکرد نظارت و بازرسی نباید شخصیت افراد هدف باشد، بلکه باید عمل خلاف فرد را ملاک قرار داد و فرصتی برای اصلاح در نظر گرفت و در نظارت و بازرسی، امتیاز و نمره مهم نیست، بلکه باید بتوان مشکلات را برشمرد و برای آنها راه حل ارائه کرد.

علاوه بر نظارت و بازرسی قبل از عمل و اقدامات صیانتی باید در نظارت و بازرسی هنگام عمل با ایجاد سامانه-ای، اشراف بر محیط خدمتی و کارکنان داشت تا فردی نتواند تخلف کند.

منابع فارسی

قران کریم

نهج البلاغه

امام خمینی، روح الله، تحریر الوسیله، کتاب قضا، ج ۲.

اختری، عباسعلی (۱۳۸۰). مدیریت علمی مکتبی از دیدگاه اسلام.

آرین، آرانی (۱۳۸۰). درآمدی بر بازرسی، نظارت و ارزشیابی، تهران: انتشارات دنیای هنر.

آریان، پور کاشانی (۱۳۶۳). فرهنگ کامل انگلیسی به زبان فارسی، ج سوم، تهران: نشر امیر کبیر.

استونر، جیمز، فریمن، ادوارد (۱۳۷۵). مدیریت و رهبری و کنترل، (ج دوم)، مترجم سید محمد علی اعرابی و علی پارسائیان، تهران:

شرکت چاپ و نشر بازرگانی وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

اعرابی، سید محمد (۱۳۸۵). متون آموزشی مدیریت، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی

اقتداری، علی محمد (۱۳۷۰). سازمان و مدیریت، تهران: علامه طباطبایی.

الوانی، سید مهدی (۱۳۸۰). ویژگی‌های نظارت کار آمد، تهران: دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.

انتونی، رابرت، دیردین، جان، بد فورد، نورتن (۱۳۸۱). نظامهای کنترل مدیریت، ترجمه محمد تقی ضیائی بیگدلی، تهران: مؤسسه عالی

آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.

اوکلی، پیتر، دیوید مارسون (۱۳۷۰). رهیافت‌های مشارکت در توسعه روستایی، جهاد سازندگی، تهران: انتشارات روستا.

پرهیزکار، کمال (۱۳۷۳). تئوری‌های مدیریت، تهران: نشر دیدار.

جاسبی، عبدالله (۱۳۷۹). مقاله نظارت و کنترل در مدیریت اسلامی، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۲.

رابینز، استیفن پی و دیگران (۱۳۸۲). مدیریت، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رضاییان، علی (۱۳۷۴). اصول مدیریت، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، تهران: انتشارات سمت.

سایمونز، رابرت (۱۳۸۵). نظام‌های کنترل و سنجش عملکرد برای اجرای راهبرد، ترجمه مجتبی اسدی، تهران: گروه پژوهشی صنعتی

آریانا.

سعادت، اسفندیار (۱۳۸۱). مدیریت منابع انسانی، تهران: انتشارات سمت.

شهیدی، مهدی (۱۳۸۳). اصول قراردادها و تعهدات، تهران: انتشارات مجد.

صادق پور، ابوالفضل (۱۳۷۲). نظارت و کنترل، تهران: مدیریت دولتی.

صنایعی، ابراهیم (۱۳۸۴). اصول و مبانی مرزبانی، تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.

طیب، مهدی (۱۳۷۶). مدیریت اسلامی، تهران: انتشارات سفینه.

عمید، حسن (۱۳۷۲). فرهنگ فارسی، تهران: انتشارات ابن سینا.

کریمیان، محمد وزین (۱۳۹۰). درآمدی بر ترمینولوژی نظارت و بازرسی، تهران: بازرسی کل ناجا.

کریمیان، محمدوزین (۱۳۸۷). رویکردهای حقوقی و مدیریتی در نظارت و بازرسی، فصلنامه شماره یک نظارت و بازرسی، تهران:

انتشارات ایمان.

معینی، سید علی رضا (۱۳۷۶). طرح سیستم خبره برنامه‌ریزی و کنترل تولید، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

نادری، عزت‌الله و سیف‌نراقی، مریم (۱۳۸۶). روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، تهران: نشر ارسباران.
نامغ، پرویز (۱۳۸۰). مبانی مدیریت دولتی، تهران: نشر هوای تازه.

-قوانین و آیین‌نامه‌ها:

روش اجرائی بازرسی کل ناجا شماره ۱۶/۳/۲/۲۰۴/۰۷/۳۲/۱۸۱ تاریخ: ۸۷/۲/۲۵.

قانون اساسی ج.ا.ایران ۱۳۶۸، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

قانون مجازات جرائم نیروهای مسلح مصوب ۱/۱۱/۱۳۸۲.

قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران ۱۳۶۹/۰۴/۲۷ مصوب مجلس شورای اسلامی

آیین‌نامه انضباطی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۰) تهران: معاونت آموزش ناجا، اداره کل پژوهش و تألیفات.

قانون استخدام نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۳) مصوب مجلس شورای اسلامی.

منابع انگلیسی

Anthony, Robert n and govindarajan, vigiay (2003): "management control system ." boston, Harvard business school press.

Clegg, s. r. , and kornberger, m. (2003) "modernism, postmodern-ism, management and organization theory," pp.57-89 in ed locke (ed.), postmodernism in organizational thought: pros, cons and the alternative, Amsterdam: Elsevier.

Josepha Maclar. Ello Manaldment Control System. New Jersy. Prentic. Inc. 1984. p.32.

Robbins. Stephen p. Mnagemt. Th. Ed. Prenticehall. Inc. 1994 Stoner. James. A. F. and freeman. Ed Ward r. and Gilbert. Daniel.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی