

## نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای نظارت و کنترل بر کارکنان<sup>۱</sup>

حسین تاج آبادی<sup>۲</sup>  
سروان مرتضی صالحی<sup>۳</sup>

### چکیده

این تحقیق با هدف شناسایی نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای نظارت و کنترل بر کارکنان ناجا انجام شده است. روش پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه و مصاحبه است. جامعه آماری ۲۵۰ نفر از کارکنان کلانتریهای شهرستان خرم آباد و ۲۵۰ نفر از کارکنان رسیدگی به شکایات مراکز بازرسی در استانها، یگانهای مستقل و پلیسهای تخصصی ناجا بوده است که یک صد نفر از آنان به عنوان نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب انتخاب شده‌اند. با اتکا به مبانی نظری، پرسشنامه‌ای با ۷ سؤال مرتبط با فرضیه تحقیق طراحی شد که پس از تأیید روایی و پایایی، بین نمونه آماری توزیع گردید و در نهایت نتایج داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. نتایج نشان داد که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای نظارت و کنترل تأثیر مثبت دارد و ارتقای اعتماد عمومی و مردمی به ناجا در الویت اول شاخص‌های ارتقای نظارت و کنترل می‌باشد.

### واژگان کلیدی

رسیدگی، شکایات، گزارشهای مردمی، نظارت، کنترل

۱. تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۳/۷، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۶/۱۹

۲. دانشیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر، پست الکترونیکی: HT1342 @ Yahoo.com

۳. کارشناس ارشد رشته مدیریت نظارت و بازرسی از دانشگاه صنعتی مالک اشتر

## ۱. مقدمه

از آغاز پیروزی انقلاب اسلامی ایران، توجه به حق مردم برای نظارت بر دستگاه‌های اجرایی مد نظر قرار گرفت و در اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران («در جمهوری اسلامی ایران دعوت به خیر، امر به معروف و نهی از منکر، وظیفه‌ای همگانی و متقابل بر عهده مردم نسبت به یکدیگر، دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت...») است و سایر اصول این قانون به حقوق اجتماعی مردم از جمله پاسخگویی حکومت و داشتن حق نظارت مردم بر رفتار حاکمان و کارگزاران تأکید شده است. دفتر مقام معظم رهبری، مرکز رسیدگی به شکایات ریاست جمهوری، قوه قضائیه، بازرسی کل کشور، وزارت کشور، سازمان قضایی نیروهای مسلح، مجلس شورای اسلامی و سازمانهای چهارگانه نیروهای مسلح، که در تابعیت ستاد کل نیروهای مسلح هستند و سایر نهادها و ارگانه‌های دولتی، وظیفه رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی را بر عهده دارند.

تدابیر بنیانگذار انقلاب اسلامی در زمینه نظارت بر سامانه‌های مختلف حکومتی و پس از آن تأکیدات مکرر رهبر معظم انقلاب نسبت به بازرسی و مأموریت بازرسی در مبارزه فراگیر با فساد و تعبیر ایشان مبنی بر اینکه «بازرسی ابزار حسن مدیریت است» و موظف کردن دولت، مجلس، قوه قضائیه و همه دستگاه‌ها به اینکه سازمان بازرسی را نعمت و نقطه اتکا و امید خود بدانند و با پیگیری گزارشهای آن سازمان به آنها ترتیب اثر بدهند، باعث شده است که هم اکنون نقش بازرسی و ضرورت همراهی نظارت در اجرای برنامه و اهداف سازمان مورد قبول و پذیرش همه مدیران ارشد نظام باشد.

ایجاد روابط مستقیم ناجا با مردم همواره مورد توجه مسئولان بوده و بازرسی کل از مراجع رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ناجا می‌باشد.

## ۲. بیان مسئله

پلیس نقش بسیار پیچیده‌ای در جامعه بر عهده دارد. این سازمان، روزانه به تحقیق و بازرسی در مورد شهروندان به دلیل تخلف، وقوع جرائم و ... می‌پردازد و در برخی مواقع آنها را بازداشت و یا دستگیر می‌کند و به‌طور قانونی از نیروی فیزیکی (نیروی کشنده) در زمانی که حکم صادر می‌شود، استفاده می‌کند و لذا سازمان پلیس از کارکنان انتظار

دارد که به طور مطلوب و تنها با روشهای قانونی وظایف تعیین شده را انجام دهند و به مقررات وفادار باشند.

در نظریه پلیس جامعه محور، پلیس با مشارکت مردم در پیشگیری از جرم و پیگیری مجرم اقدام می‌کند. بنابراین یکی از مهمترین اولویتهای در این رویکرد، ایجاد و حفظ تصویر مناسب از پلیس در جامعه در جهت جذب مشارکت مردم است. از سوی دیگر توجه به ضریب احساس امنیت در جامعه به عنوان وظیفه ای دیگر برای پلیس، ایجاب می‌کند که پلیس منطبق با قوانین و مقررات و ارزشهای جامعه، قدم بردارد و پایبندی خود را به آنها نشان دهد.

بیشتر مأموران، قوانین و مقررات و ارزشهای جامعه را رعایت، و اهداف سازمان را به طور مؤثر اجرا، و با افتخار به جامعه خود خدمت می‌کنند ولی درصد کوچکی از مأموران به سوء اجرا و رفتارهای خلاف قانون و مقررات روی می‌آورند که ضمن مخدوش کردن روابط متقابل و مبتنی بر اعتماد بین جامعه و سازمان پلیس بر سلامت اداری آن تأثیر می‌گذارند که شکایات و گزارشهای مردمی از عملکرد کارکنان و سازمان را به دنبال دارد که رسیدگی به آنها موجب شناسایی رفتارها و عملکردهای انحرافی و اصلاح آنها و احقاق حقوق تضییع شده می‌شود.

با توجه به وجود آمدن مراکز رسیدگی به شکایات و گزارشها و مراکز نظارت همگانی در نیروی انتظامی و تولید سامانه‌های مختلف و با توجه به وضعیت خاص سازمان پلیس، که امکان نظارت و کنترل بر عملکرد و رفتار کارکنان از طریق نظارت درون سازمانی کم‌رنگ است. لازم است اهمیت و نقش نظارت و کنترل برون سازمانی (رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی) مورد توجه قرار گیرد. از این رو مسئله اصلی این تحقیق این است که: "فعالیت واحد رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تا چه حد در کاهش بروز تخلفات کارکنان ناجا موثر بوده و باعث ارتقای نظارت و کنترل بر آنها می‌شود؟"

### ۳. هدف تحقیق

هدف اصلی این مقاله، شناسایی نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای نظارت و کنترل بر کارکنان می‌باشد.

#### ۴. تعاریف و مفاهیم

رسیدگی: مطلق تحقیق یا مجموعه اقدامات و تحقیقاتی است که به منظور کشف جرم و جمع آوری و حفظ آثار و دلایل وقوع آن و تعقیب متهم از آغاز پیگرد قانونی تا تسلیم به مراجع قضایی ذیصلاح و پیگیری نتیجه تصمیمات قضایی انجام می‌شود.

شکایات مردمی: تمام شکایات اعم از حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و ... علیه عملکرد مأموران پلیس یا عوامل اداره پلیس توسط شهروندان فساد پلیس: انجمن بین المللی افسران پلیس (LACP)<sup>۱</sup> فساد پلیس راسو استفاده از پست رسمی برای اقدام یا عدم اقدام در روش نقض قوانین در تبادله برای برخی سود مورد انتظار و نه لزوماً سود مالی می‌داند (ولیز، ۲۰۰۶: ۶۶).

کارکنان: به افرادی اطلاق می‌شود که به موجب شرایط قانون مقررات استخدامی ناجا به استخدام ناجا درآمده‌اند و عهده دار وظایف ماده ۴ قانون ناجا هستند (رضوی، ۱۳۸۰).  
نظارت: فعالیتی است که طی آن باید ها را با هست‌ها، مطلوبها را با موجودها و پیش‌بینی‌ها را با عملکردها مقایسه می‌کند که نتیجه آن، مقایسه بین تشابه و یا مغایرتها بین این دو گروه عوامل خواهد بود که همراه با پیشنهادهای اصلاحی در اختیار مدیران سازمان قرار می‌گیرد؛ به عبارتی ساده‌تر مقایسه عملکرد با آنچه می‌بایست انجام می‌شد (که ممکن است، برنامه، تدبیر، دستورالعمل، قانون، بخشنامه یا ... باشد).

نظارت مردمی: نظارت مردمی یا شهروندی از نظر تعریف در برگیرنده این است که مردم، خارج از سازمان پلیس به فرایندهای قبلی غیر عمومی و محرمانه داخلی پلیس دسترسی داشته باشند تا بتوانند ضابطان قانون را مسئول رفتار، سیاستها و اولویت بندیهای خود بدانند.

#### ۵. پیشینه تحقیق

۱-۵. عباس ترابی (سال ۱۳۸۳) در پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد خود با عنوان بررسی شیوه‌های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا مطالعه توصیفی، تحلیلی انجام داده که با کمک شیوه دلفی نظر خبرگان و کارشناسان نیروی

1. The International Association Of Chiefs Of Police

2. Velez

انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا) را در مورد شیوه‌های نظارت بر عملکرد رفتار پلیس مورد تحلیل قرار داده است. نتایج عمده پژوهش عبارت است از:  
سازمانهای نظارتی درون سازمان ناجا در بهبود عملکرد و رفتار کارکنان پلیس به میزان زیادی مؤثر هستند.

از میان شیوه‌های نظارت برون سازمان ناجا به ترتیب، رادیو و تلویزیون ۹۴٪، دفتر فرماندهی کل قوا ۷۵٪، سازمان قضایی نیروهای مسلح ۵۶٪، سازمان بازرسی کل کشور ۵۰٪، بیشترین تأثیر و دفترهای نمایندگی ائمه جمعه ۳۱٪، و کمیسیون ۹۰ قانون اساسی مجلس شورای اسلامی ۳۱٪، و دیوان عدالت اداری با ۱۹٪، کمترین تأثیر را در بهبود عملکرد و رفتار کارکنان پلیس دارند.

از میان روشهای نظارت مردمی رایج در بعضی کشورها، افراد ناشناس به عنوان ۷۵٪، سایت اینترنتی مراقبت از پلیس ۶۹٪، و سازمانهای غیردولتی (NGOs) ۶۵٪ بر بهبود عملکرد و رفتار کارکنان در ایران مؤثر و مناسب می‌دانستند.

کارشناسان هیأت‌های بررسی مردمی را به عنوان یکی از شیوه‌های نظارتی مردمی مورد اجرا در بعضی از کشورها حدود ۵۰٪ مؤثر و مناسب ایران می‌دانند.

۲-۵. محمد تقی سبزی فیروزی (سال ۱۳۸۷) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان بررسی نقش نظارت همگانی ناجا در کاهش تخلفات کارکنان به بررسی فرایند نظارت همگانی و تأثیر آن بر تخلفات کارکنان و کاهش آن پرداخته است. پژوهشگر و در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سؤالات بوده است: آیا عملکرد نظارت همگانی ناجا در کاهش تخلفات کارکنان تأثیر مثبت داشته است؟ آیا نظارت همگانی در انضباط ظاهری کارکنان تأثیر مثبت داشته است؟ نتایج تحقیق در خصوص فرضیه اول نشان داده است که بین نقش نظارت همگانی و کاهش تخلفات کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. در فرضیه دوم مشخص شده است که بین نقش نظارت همگانی و عملکرد کارکنان رابطه مثبت هست. همچنین در فرضیه سوم مشخص شد که بین نقش نظارت همگانی و انضباط ظاهری کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. بنابراین فرضیه‌های این تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است.

۳-۵. محمدعلی هرمزی زاده و محسن درخوش (سال ۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفترهای نظارت همگانی ناجا به

بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفترهای نظارت همگانی نیروی انتظامی پرداخته‌اند نتایج این تحلیل نشان می‌دهد که: اولاً " ۴۳ درصد مردم می‌دانند که شماره تلفن ۱۹۷ متعلق به نیروی انتظامی است. هم‌چنین ۳۰ درصد آنها می‌دانند که «مرکز نظارت همگانی» متعلق به نیروی انتظامی است، اما تنها ۲۳ درصد آنها می‌دانند که در صورت داشتن شکایت یا انتقاد از مأموران نیروی انتظامی، باید شکایت یا انتقاد خود را از طریق دفترهای نظارت همگانی و شماره تلفن ۱۹۷ به گوش مسئولان برسانند؛ به عبارت دیگر، تنها کمتر از یک چهارم مردم از وظایف مرکز نظارت همگانی نیروی انتظامی آگاهی دارند و بیش از سه چهارم آنها نمی‌دانند که اگر شکایت یا انتقادی از مأموران نیروی انتظامی دارند، آن را با چه مرجعی باید در میان بگذارند. هم‌چنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در حدود یک چهارم از تماس‌گیرندگان سرعت رسیدگی دفترهای نظارت همگانی را به گزارشهای مردم، نامناسب (با تأخیر)، ۳۹ درصد آنها متوسط و حدود یک چهارم آنها مناسب (سریع) دانسته‌اند؛ به عبارت دیگر، بیشتر تماس‌گیرندگان، سرعت رسیدگی دفترهای نظارت همگانی را به گزارشهای مردم متوسط دانسته‌اند. طبق نتایج تحقیق، حدود یک سوم مردم به رسیدگی جدی به گزارشهای خود در دفترهای نظارت همگانی اعتماد دارند؛ کمتر از نیمی از آنها در این زمینه دچار تردید هستند و حدود یک چهارم آنها اعتماد ندارند.

با توجه به نتایج حاصله در این مقاله تلاش شده است تا نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای نظارت و کنترل در کارکنان شناسایی و تأثیر آن به عنوان شیوه‌ای مؤثر در بهبود نظارت مورد بررسی قرار گیرد.

#### ۶. رسیدگی در فرایند دادرسی

مجموعه اقدامات و تحقیقاتی است که به منظور کشف جرم و جمع آوری و حفظ آثار و دلایل وقوع آن و تعقیب متهم از آغاز پیگرد قانونی تا تسلیم به مراجع قضایی ذیصلاح و پیگیری نتیجه تصمیمات قضایی انجام می‌شود (روش جاری رسیدگی به شکایات در ناجا به شماره ۸۴/۱۲۴۰/۲۲/۱۲/۴۰۱/۵/۱۶ مورخ ۸۴/۱۰/۲۷).

رسیدگی، مطلق تحقیق را گویند (جعفری لنگرودی، ۱۳۸۱)

جفری لنگرودی (۱۳۸۱) در کتاب ترمینولوژی حقوق عناصر رسیدگی را به شرح ذیل

تشریح نموده است:

دادرسی مدنی (عناصر رسیدگی) وجودی یا عدمی از این قرار است:

الف. لازم نیست رسیدگی در دادگاه باشد ولی اصل این است که رسیدگی در دادگاه باشد ( ماده ۳۶۰ دادرسی مدنی)

ب. رسیدگی ممکن است به دلایل دعوا باشد (ماده ۳۵۹ دادرسی مدنی).

ج. حضور اصحاب دعوی شرط رسیدگی نیست ولی باید موضوع، و مکان، و زمان رسیدگی قبلاً به آنان اعلام شود (ماده ۳۶۲ دادرسی مدنی).

د. دخالت دادرس یا نماینده او شرط رسیدگی است.

ه. رسیدگی شامل مرحله تبادل لوایح هم هست؛ زیرا ماده ۲۹۰ به بعد قانون آیین دادرسی مدنی شامل این مرحله هم هست.

و. تقدیم دادخواست شرط شروع رسیدگی است ولی خود این عمل، عنوان شروع به رسیدگی را ندارد و ماده ۲۷۳ آیین دادرسی مدنی خلاف این نظر (و خلاف ماده ۷۰ آیین دادرسی مدنی) را می‌رساند. ظاهر ماده ۲۷۳ مقصود مقنن نیست زیرا تقدیم دادخواست جنبه فاعلی دارد و شروع منصف به ضد خود نمی‌شود؛ یعنی تقدیم دادخواست موصوف به عنوان رسیدگی نمی‌شود.

ز. رسیدگی قائم به تشکیل جلسه نیست و بدون تشکیل جلسه نیز رسیدگی صدق می‌کند؛ مانند رسیدگی عادی در موردی که به تشکیل جلسه نیاز نباشد.

ح. در غیر ساعت اداری هم رسیدگی مقدور است (ماده ۷۷۵ آیین دادرسی مدنی)

ط. رسیدگی شامل تجدید جلسه نیست؛ زیرا تجدید جلسه به معنای تعویق رسیدگی است و تعویق رسیدگی ضد رسیدگی است و هیچ چیز منصف به ضد خود نمی‌شود.

رسیدگی اختصاری: دادرسی اختصاری گویند.

رسیدگی استینافی: (دادرسی) رسیدگی در دادگاه استیناف را گویند.

رسیدگی پژوهشی: (دادرسی) رسیدگی در دادگاه استیناف را گویند.

رسیدگی تمیزی: (دادرسی) رسیدگی در دیوان تمیز را گویند.

رسیدگی فرجامی: (دادرسی) رسیدگی در دیوان تمیز را گویند.

رسیدگی ماهوی: (دادرسی) الف، رسیدگی در دادگاه نخستین و استیناف را گویند. در

مقابل رسیدگی در دیوان تمیز که به ماهیت دعوی نظر نمی‌کند. فقط مقصود از رسیدگی تشخیص این است که حکم یا قرار مورد دادخواست فرجامی موافق قانون صادر شده است یا نه (ماده ۵۵۸ آیین دادرسی مدنی). ب، در پاره ای از اصطلاحات رسیدگی ماهوی رسیدگی دادگاه‌های ماهوی در ماهیت دعوی (به مأخذ ماده ۱۵۴ آیین دادرسی مدنی) را گویند به گونه‌ای که اگر دادگاه در نتیجه آن رسیدگی رأی صادر کند، آن رأی را حکم گویند نه قرار. **رسیدگی نخستین:** (دادرسی) رسیدگی در دادگاه بخش و شهرستان (به شرط اینکه رسیدگی پژوهشی نکند) را گویند. اولین مرحله از مراحل رسیدگی به دعوی یا امری از امور حسبی را گویند و شامل رسیدگی حضوری و غیابی دادگاه نخستین است.

**خودداری از رسیدگی:** (دادرسی مدنی) خودداری دادگاه از رسیدگی است خواه به صورت صدور قرار عدم صلاحیت (بند ۱-۲ ماده ۱۹۷ دادرسی مدنی و ماده ۲۰۸) باشد یا رد دعوی (بند سوم ماده ۱۹۸ و ماده ۲۰۲ قانون مذکور) یا عدم استماع دعوی (بند چهارم ماده ۱۹۷ قانون مزبور) یا قرار سقوط (بند چهارم ماده ۱۹۸ دادرسی مدنی) باشد. خودداری از رسیدگی خودبه‌خود و مستقلاً "قرار جداگانه و ممتازی نیست بلکه باید به یکی از صورتهای یاد شده (قرار رد دعوی، قرار عدم صلاحیت، قرار عدم استماع دعوی، قرار سقوط دعوی) باشد.

رسیدگی، اختیار دادگاه برای رسیدگی و صدور حکم است (وارسته، ۱۳۸۶ ص ۶۲۷).

## ۷. شکایات و گزارشهای مردمی به عنوان ابزاری در فرایند رسیدگی

۷-۱. شکایت: به طرح دعوا توسط شخص یا اشخاص حقیقی، حقوقی به صورت حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و .. گویند که اعلام کرده‌اند در اثر عملکرد کارکنان یا سازمان ناجا متضرر شده یا حقی برای آنان به وجود آمده است به گونه‌ای که مدعی درخواست رسیدگی داشته، و دعوی قابل طرح در مراجع قضایی بوده و در آن طرفین و موضوع دعوی مشخص و معلوم باشد.

شکایت: از نظر لغوی به معنی گله‌مندی است و از نظر اصطلاحی تظلم و دادخواهی از مرجع ذیصلاح بصورت کتبی و شفاهی است.

۷-۲. گزارش: به انعکاس عملکرد کارکنان و سازمان توسط شخص یا اشخاص حقیقی، حقوقی به صورت حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و ... را گویند که



عملکرد کارکنان و سازمان را به منظور بررسی سازمانی و اصلاح معایب و احیاناً احقاق حق تزییع شده دیگران اعلام می کنند.

۳-۷. شاکی: کسی که از دیگران به صورت کتبی یا شفاهی به یکی از مراجع ذی صلاح، تظلم و دادخواهی شکایت کند، شاکی نامیده می شود.

۴-۷. انواع عناوین شکایت و گزارش مردمی علیه پلیس در ایران به شرح ذیل است:

#### الف) موضوع شکایات و گزارشهای عمومی مردم علیه کارکنان و سازمان

اهانت و فحاشی، اعمال نفوذ در پرونده، سوء استفاده از موقعیت شغلی، رشوه، تبانی، ایراد خسارت، خودداری از انجام وظایف قانونی، عدم رعایت شئونات اسلامی و نظامی، نگهداری وسائل ممنوع، گزارش خلاف واقع، کتمان حقیقت، پرونده سازی، دستکاری در پرونده، نگهداری غیر مجاز سلاح و مهمات، استفاده غیر مجاز از اموال دولتی، خرید و فروش اموال دولتی، حیف و میل اموال دولتی، تزییع اموال دولتی، کلاهبرداری، خیانت در امانت، تخریب، منازعه، اختلاس، اخاذی، کارچاق کنی، شرارت، آدم ربائی، گروگان گیری، همکاری با قاچاقچیان، قاچاق مسلحانه، استعمال مواد مخدر، خرید و فروش مواد مخدر، جاسوسی، اقدام علیه امنیت کشور، اهانت به مقدسات، سهل انگاری در وظیفه، عمل منافی عفت، تجاوز به عفت، ایجاد مزاحمت، افتراء، اعمال شکنجه، تهدید، اعمال جرمه خلاف واقع، ترسیم کروکی خلاف واقع، مخفی کردن مال دزدی، خرید مال دزدی، قاچاق اموال تاریخی و فرهنگی، تخریب اموال تاریخی و فرهنگی، تجاوز به اماکن تاریخی و مذهبی آثار ملی، ربا، تصرف غیر قانونی اموال، سوء استفاده از سفید مهر و سفید امضاء، سوزاندن و اتلاف اسناد دولتی، سوزندان و اتلاف اسناد غیر دولتی، فروش یا رهن لباسهای نظامی بدون مجوز، مخفی یا تلف کردن اموال نظامی، تدلیس، مخفی نمودن متهم فراری، عدم استماع تظلم خواهی و شکایت مردم، تقلب و دسیسه در امور نظام وظیفه

#### ب) موضوعات نقض حقوق شهروندی

احضار و جلب غیر قانونی، عدم ابلاغ صحیح احضار و جلب، عدم تحقیق بموقع از متهم، عدم تفهیم اتهام یا علت احضار و جلب، عدم تحقیق به صورت شفاف و روشن، پرسیدن سؤالات تلقینی، تغییر و تحریف پاسخهای داده شده توسط متهم در تحقیقات انجام شده،

نفرستاند باموقع پرونده به مرجع قضایی، عدم معرفی متهم به مرجع قضایی ظرف مهلت مقرر، بازداشت غیرقانونی، صدور دستور بازرسی از اماکن و اشیای ضروری برخلاف موازین قانونی، بازرسی خارج از موضوع پرونده، توقیف غیرقانونی اموال و اشیاء، عدم اهتمام لازم در حفظ و مراقبت از اموال توقیفی، استفاده شخصی از اموال توقیفی، دخل و تصرف ناروا در اشیاء و اموال توقیفی، عدم تفهیم تمام دلائل اتهامی به متهم، عدم رعایت حرمت و شخصیت متهم هنگام جلب وی، عدم رعایت حرمت و موقعیت مخاطب به منظور ابلاغ احضاریه و اخطاریه، عدم اجازه نوشتن پاسخ در تحقیقات به بازجوشونده، اغفال متهم برای دادن پاسخ هنگام تحقیق، سؤال کردن از مسائل شخصی و گناهان گذشته فرد هنگام تحقیق، عدم رعایت آزادی متهم در پاسخ دادن به سؤالات هنگام تحقیق، ایذا و آزار متهم در زمان تحقیق یا در ارتباط با آن، بستن چشمان متهم هنگام بازجویی، وهن و استخفاف متهم در زمان تحقیق یا در ارتباط با آن، بازجویی بدون امکان نشستن و دیدن بازجو، بازجویی در حالت بی‌خوابی متهم، عدم رعایت نور و حرارت مناسب در مکان بازجویی از متهم، بازجویی از متهم در حالت گرسنگی و تشنگی، تهدید متهم هنگام بازجویی یا در ارتباط با آن، عدم اطلاع بازداشت متهم به اعضای خانواده، عدم رفتار مناسب ماموران بازداشتگاه با متهم، عدم تغذیه مناسب در بازداشتگاه، نداشتن خواب و استراحت مناسب در بازداشتگاه، خودداری از در اختیار قرار دادن لباس و پوشش مناسب در بازداشتگاه، مناسب نبودن وضع بازداشتگاه از نظر حرارت (سرما و گرما)، عدم فراهم کردن امکانات بهداشتی و درمانی مناسب در بازداشتگاه، بازداشت متهم به صورت انفرادی، اعزام متهم با چشم‌بند، پابند و قيود غیرمتعارف، اعزام متهم با لباس و وضع ظاهری نامناسب به بیرون از بازداشتگاه، بازرسی از اماکن با جلب توجه همسایگان، عدم رعایت حریم خصوصی سایر افراد هنگام بازرسی، تعرض به اسناد و مدارک و اشیاء غیرمرتبط با متهم هنگام بازرسی، تعرض به فیلمها و نامه‌های خانوادگی و عکس‌ها هنگام بازرسی، عدم رعایت حرمت متهم و بستگان و اعضا خانواده در جریان بازرسی، تهدید متهم به ایذای جسمی (شکنجه)، تهدید متهم به هتک حرمت و افشای اسرار، اکراه و اجبار متهم به دادن پاسخ هنگام تحقیق، اجبار متهم به امضای اوراق صورتجلسه، بازداشت متهم در محل نامعلوم، ایراد ضرب و جرح

## ۸. نظارت و کنترل

نظارت، بازرسی و کنترل واژه‌های مترادفی است. اگرچه هر سه در زبانهای فارسی، عربی و لاتین ریشه‌های متفاوت دارد در عمل معنی و مفهوم مشابه دارد. (احمدی، ۱۳۷۶، ص ۲۸). 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 کلمه‌های کنترل<sup>۱</sup> و یا 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: ۱۸). 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: ۱۸).

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. تعبیرهایی 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 به‌کارگیری 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 فراهم سازی اطلاعاتی برای اثر بخشی مدیریت و به عنوان یکی از وظایف مهم مدیریت تلقی می گردد. ایجاد نظام نظارتی هماهنگ و سازگار، همواره مد نظر سازمانهای کارآمد و موفق بوده است (آنتونی، ۲۰۰۳: ۴۳۳-۴۲۳).

کنترل، «فرایند بازبینی فعالیتهای برای کسب اطمینان از فعالیتهای برطبق برنامه است» (استیفن پی، ۱۳۸۲: ۴۰۰).

«کنترل، فعالیتی منظم است که ضمن آن نتایج مورد انتظار در قالب استانداردهای اجرای عملیات تعیین می شود؛ سامانه 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).

#### ۹. نقش و وظایف نظارتی 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 خطمشیها، هدفگذاری، طرحریزی، هدایتیهای ستادی، برنامه ریزی، 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 پیشگیری، نظارت همگانی بر عملکرد سازمان و کارکنان از جمله مأموریتهای محول به بازرسی است (بازرسی کل، ۱۳۸۷) که به شیوههای ذیل انجام می شود:

- کنترل رفتار کارکنان از طریق صیانت کارکنان و آگاه سازی و پیشگیری از جرائم
- کنترل مستقیم عملکرد از طریق بازرسیهای برنامه ای، لباس مبدل، ناگهانی
- کنترل و نظارت از طریق شایسته سالاری و توانمندسازی
- کنترل عملکرد از طریق رسیدگی به شکایات، جرائم و تخلفات
- کنترل و نظارت از طریق نظارت همگانی (قصری، ذوالفقاری، فعال، ۱۳۸۹: ۳۱).

## ۱۰. شیوه‌های نظارت و کنترل

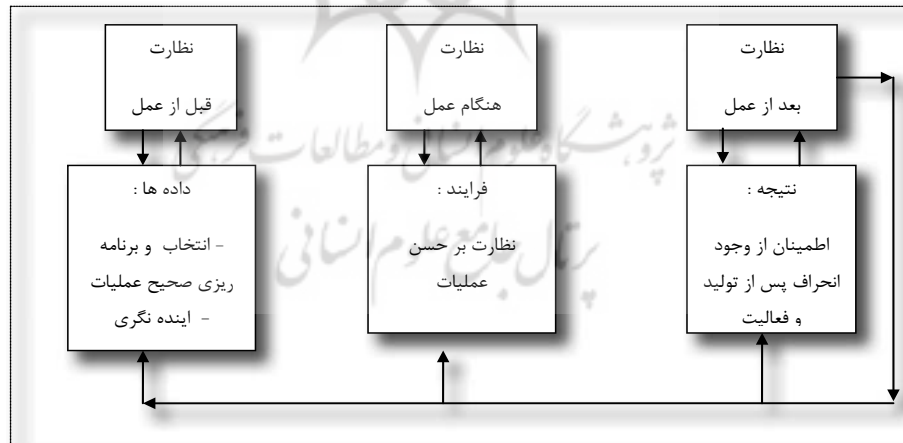
سه نوع نظارت و کنترل شامل پیش نگر، حال نگر و گذشته نگر هست. هر یک از این سامانه‌های کنترل بر نقاط مختلف فرایند شامل قبل از عمل، زمان عمل و پس از عمل تمرکز دارد و بر حسب وضعیتهای مختلف به کارگیری می‌شود (مسعود احمدی: ۱۴۴).

بر این مبنا هریک از واژه‌های «نظارت پیش از عمل»، «نظارت هنگام عمل» و «نظارت پس از عمل» را می‌توان از نظر معنایی به دو تعبیر تجزیه کرد:

- نظارت پیش از فعل، نظارت پیش از ترک
- نظارت هنگام فعل، نظارت هنگام ترک
- نظارت پس از فعل، نظارت پس از ترک

برای کنترل و نظارت همه سازمانها نمی‌توان از یک شیوه بهره‌گیری کرد؛ از جمله آنها 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: ۷۲).

مدیران می‌توانند بر حسب ضرورت از کنترل آینده‌نگر (قبل از عمل) حال نگر (هنگام اجرای عمل) و گذشته نگر (پس از عمل) استفاده کنند (رضاییان، ۱۳۸۴).



نمودار (۱): روشهای نظارت بازرسی

#### ۱-۱۰. کنترل و نظارت پیش‌نگر (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 می‌شود. 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).

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 حکم‌نوش‌دارویی پس از مرگ را دارد و کسی راهی برای دگرگون کردن رویدادهای گذشته پیدا نکرده است (نامغ، ۱۳۸۱).

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، آینده‌گراست 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: «در کار کارداران و کار گزاران بدقت اندیشه کن و پس از اینکه آنان را نیک آزمودی به کار گمار (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

### ۱۰-۲. کنترل و نظارت حال نگر (هنگام عمل)

کنترل و نظارت حال نگر (هنگام عمل) و اصلاح اشتباهات و سایر اقدامات محدود کننده بازرسی نیز سازوکار دیگری است که در نظامهای کنترلی می‌تواند تأثیرات بهتری در مقایسه با کنترلهای بازخور به همراه داشته باشد. در کنترل حال نگر، 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 بسرعت قابل حل و رفع است. کنترل حال نگر اگر چه مانند کنترلهای پیش‌نگر قبل از اجرا انجام نمی‌شود به علت نزدیک بودن آن به زمان وقوع عمل از مزیت‌هایی مانند امکان اصلاح اشتباهات در اسرع وقت، آگاه شدن افراد و سازمانها از نتیجه فعالیت‌های خود بلافاصله پس از فعالیتها و در نهایت اثر بخشی بیشتر نظام کنترلی برخوردار است (الوانی، ۱۳۷۸).

این نوع کنترل هنگام عملیات و اجرای فعالیت صورت می‌گیرد و می‌توان به کار کنان 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.

### ۱۰-۳. 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، ساز و کاری 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 کنترلهای 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).

حضرت علی (ع) در نامه ۵۳ نهج البلاغه خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: اگر کسانی بر خلاف دستورات رفتار کردند و در امانت خیانت ورزیدند، دیگر راه عذرشان بسته است.

## ۱۱. مروری بر ادبیات تحقیق

آلپرت و دانهام<sup>۱</sup>، رویکرد روان شناختی را به عنوان مدل پیش قضاوتی اداره پلیس نامیدند. این مدل تبیین می‌کند که افراد پلیس مستبدتر بوده و محافظه کارتر، پرخاشگر، بدگمان و عیب جو می‌باشند. آنها افراد را یا خوب و یا بد می‌بینند و خودشان را سربازانی می‌پندارند که دارای پایگاه اجتماعی مناسبی هستند (لوفکا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲: ۲۹).

محققان پی بردند که وظیفه شناسی قوی ترین ارتباط را با عملکرد خوب پلیس دارد، در حالی که سازگاری، ثبات احساسی و برون گرایی به طور متوسط با عملکرد پلیس پیوند داشتند. پائولین<sup>۳</sup> نیز (۲۰۰۱) پنج نوع مامور پلیس بر مبنای خصوصیات نگرشی و تجربه‌ای معرفی نمود. این پنج نوع عبارت بودند از پلیس‌های خشن، مبارزان جنایی<sup>۴</sup>، اجتناب کننده<sup>۵</sup>، حلال مشکل<sup>۶</sup>، حرفه‌ای‌ها<sup>۷</sup>. این گروه‌ها بر روبرط با شهروندان و سرپرستان، نگرششان نسبت به محدودیت‌های قانونی و اداره جامعه و نگرش آنها نسبت به نقششان در جامعه تاثیر می‌گذارد. پلیس‌های خشن نگرش منفی نسبت به شهروندان، سرپرستان، محدودیت‌های قانونی، حفظ نظم و اداره جامعه دارند. مبارزان جنایی مشابه پلیس‌های خشن هستند اما برای محدودیت‌های قانونی، حفظ نظم و تنبیه انواع رفتارهای غیرقانونی ارزش قائل هستند. اجتناب‌گران در نگرش خود نسبت به سرپرستان خنثی هستند. این گروه از کارها و رفتارهای پرخاشگرانه به دلیل توجه به خودشان اجتناب می‌کنند. حلال مشکلات و حرفه‌ای‌ها روابط مثبتی با شهروندان و سرپرستان دارند. هر دو به حفظ نظم و اداره جامعه ارزش می‌دهند اما حلال مشکلات، محدودیت‌های قانونی را به عنوان مانعی برای کارشان می‌دانند و در نگرش خود نسبت به وظیفه تقویت قانون خنثی می‌باشند (راینس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶: ۳۶-۳۵).

1. Danham
2. Lofca
3. Paoline
4. Crime-Fighters
5. Avoider
6. Problem-Solver
7. Professional
8. Raines



به اعتقاد ژان پیناتل مجرمان از یک "هسته مرکزی شخصیت" برخوردارند که تفاوت آنها با افراد غیر بزهکار در درجات مختلف است. عناصر اصلی تشکیل دهنده این هسته عبارتند از:

- خودمحوری<sup>۱</sup> که در مفهوم سنتی به گرایش شخص در نسبت دادن همه چیز به خود بر می‌گردد. به اعتقاد پیناتل این مفهوم فقط محدود به مفاهیم ذهنی نیست، بلکه مفاهیم عاطفی و اجتماعی را نیز در بر می‌گیرد (قلی‌پور، استادی، ۱۳۸۸: ۳۵).
- عدم ثبات یا استقرار<sup>۲</sup> مفهومی که موجب آن بزهکار عاری از ثبات است و هر روز به نوعی در مقابل پدیده‌ها واکنش نشان می‌دهد.
- حالت تهاجمی<sup>۳</sup> صفتی برای بزهکار است برای اینکه بتواند موانع را از پیش پای خود بردارد.

- بی تفاوتی عاطفی<sup>۴</sup> یا عدم احساس عاطفی مجرم در قبال عمل یا اعمال انجام گرفته. میلر<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) ماموران مستعد سوءرفتار را به عنوان افراد عیب جو، فاقد احساس خیابانی، افسرده، غیرقابل پیش بینی، و فاقد همدلی می‌شناسد. میلر "پلیس خشن"<sup>۶</sup> را به عنوان شخصی با نگرش عیب جو و انتقادی که شهروندان نوعاً دشمن پلیس می‌باشند توصیف نمود. در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به حقوق اجتماعی مردم از جمله پاسخگویی حکومت و داشتن حق نظارت مردم بر اعمال حاکمان و کارگزاران تأکید شده است. ولی در اصل هشتم قانون اساسی به صراحت بر این حق عمومی تأکید شده است. که عبارت است از: «در جمهوری اسلامی ایران دعوت به خیر، امر به معروف و نهی از منکر وظیفه‌ای است همگانی و متقابل بر عهده مردم نسبت به یکدیگر دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت...»

رضائیان (۱۳۸۰) دلایل زیر را در خصوص ویژگیهای نظارت مؤثر و کارآمد در خصوص نظرات مردمی بیان می‌دارد:

مقرون به صرفه بودن، به موقع بودن، فراگیر بودن، مبتنی بر مشتری مداری بودن

1. Egocentrism
2. Labilite
3. Agressivite
4. indifference affective
5. Miller
6. tough cob

## ۱۲. روش شناسی

با توجه به اینکه هدف این پژوهش شناسایی نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای نظارت و کنترل بر کارکنان است، تحقیق از نوع کاربردی است و به صورت توصیفی-پیمایشی انجام شده است. در روش پیمایشی از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شد.

در پرسشنامه، شش سؤال برای مشخصات پاسخگویان و هفت سؤال در خصوص تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای نظارت و کنترل مطرح شد. بعد از طراحی از نظرهای صاحب نظران استفاده شد و روایی محتوای پرسشنامه مورد تأیید آنان قرار گرفت. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از معیار آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای گویه‌های نظارت و کنترل برابر  $0/884$  به دست آمد و بر این اساس پایایی ابزار نیز تأیید شد. جامعه آماری منتخب که از دو بخش جدا به شرح ذیل تشکیل شده است:

بخش اول شامل تمام کارکنان شاغل در کلانتریهای شهرستان خرم آباد از استان لرستان است و بخش دوم نیز شامل تمام کارشناسان شاغل در مراکز رسیدگی به شکایات و جرائم بازرسی است. در بخش اول و دوم جامعه آماری از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب استفاده شد. بدین منظور هر یک از کلانتری‌ها، اداره‌های بازرسی مراکز استانها و هم‌چنین اداره کل بازرسی ناجا به عنوان یک طبقه، و سپس از هر طبقه تعدادی از کارشناسان به تصادف به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تعیین حداقل حجم نمونه از رابطه تعیین حجم نمونه برای صفات کیفی استفاده شد و حجم نمونه لازم برابر ۹۶ نفر به دست آمد.

در این تحقیق با توجه به اینکه احتمال عدم همکاری برخی از کارکنان می‌رفت، تعداد نمونه‌ها برابر ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شد و تعداد ۹۸ پرسشنامه تکمیل شده جمع آوری گردید. در این تحقیق تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از فنون و روشهای آمار توصیفی و نیز استفاده از روشهای آمار استنباطی انجام شد.

برای گردآوری داده‌ها از روش پرسش‌نامه استفاده شد و برای جمع‌آوری شاخص‌های

پرسش نامه مصاحبه به عمل آمد «در روش مصاحبه لینکلن و گوبا<sup>۱</sup> اظهار می کنند که در یک مطالعه که با دقت هدایت شده است و در آن انتخاب نمونه به صورت تکاملی و تعاقبی بوده است، می توان با حدود ۱۲ شرکت کننده به نقطه اشباع رسید و احتمالاً این تعداد بیشتر از ۲۰ نخواهد شد. داگلاس<sup>۲</sup> در مطالعه خود تخمین زد که در مصاحبه های عمیق قبل از رسیدن به نقطه اشباع به ۲۵ نفر شرکت کننده نیاز داریم. تعداد نمونه های مورد نیاز برای انجام مصاحبه بستگی به هدف مطالعه دارد. در صورتی که هدف از مطالعه، آزمون فرضیات باشد، حداقل شش نمونه مورد نیاز است. در صورتیکه هدف از مصاحبه، اکتشاف و توصیف عقاید و نگرشهای مصاحبه شوندگان باشد، با توجه به زمان و منابع قابل دسترس، تعداد (۱۰ ± ۱۵) نمونه برای انجام مصاحبه کافی خواهد بود (کوال<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶: ۱۰۱) که در این تحقیق از تعداد ۱۳ نفر از کارشناسان، خبرگان و صاحب نظران بازرسی و رسیدگی به شکایات مردمی در ناجا و خارج از ناجا با طرح سوال در خصوص موضوع مصاحبه به عمل آمد. و شاخص های حصول نظارت و کنترل منتج از رسیدگی به شکایات و گزارش های مردمی بر اساس نظریه های خبرگان و کارشناسان شامل موارد زیر به تأیید رسید:

- انضباط پذیری فردی
- ارتقای انضباط سازمانی
- قانون مندی کارکنان
- ارتقای اعتماد عمومی مردم به ناجا
- ارتقای اعتماد عمومی مردم به نیروهای مسلح
- ارتقای اعتماد عمومی مردم به نهادهای دولتی
- اصلاح و بهبود فرآیندها

---

1. Lincoln & Guba  
2. Douglas  
3. Kvale

### ۱۳. ویژگیهای جامعه آماری

در خصوص سن و محل خدمت کارشناسان یافته‌ها نشان داد که در نمونه مورد بررسی ۵۰ نفر در کلانتریها و ۴۸ نفر در مراکز بازرسی ناجا مشغول فعالیت هستند. از بین ۵۰ نفر کارکنان شاغل در کلانتریها، ۵۷/۷ درصد بالای ۳۰ سال و ۲۳/۱ بین ۲۶ تا ۳۰ سال سن داشتند. از بین ۴۸ نفر کارشناسان بازرسی مشاهده می‌شود که ۹۷/۹ کارکنان بالای ۳۰ سال سن داشته‌اند. توزیع فراوانی مدارک تحصیلی کارشناسان نیز نشان داد که ۵۷/۷ درصد کارکنان شاغل در کلانتری دارای مدرک دیپلم بوده و ۲۳/۱ درصد دارای مدرک فوق دیپلم هستند. در مراکز بازرسی ۵۴/۲ درصد کارشناسان دارای مدرک کارشناسی بوده و ۲۲/۹ درصد آنها دارای مدرک کارشناس هستند. در کل نیز مشاهده می‌شود که ۳۵ درصد کارکنان دارای مدرک کارشناسی و ۳۲ درصد دارای مدرک دیپلم هستند.

بررسی سابقه خدمت افراد نمونه نشان داد که ۲۳/۱ درصد کارکنان کلانتریها کمتر از ۵ سال، ۳۶/۵ درصد بین ۵ تا ۱۵ سال و ۴۰/۴ درصد بیشتر از ۱۵ سال سابقه خدمت دارند. در مقایسه با کلانتریها مشاهده می‌شود که کارشناسان مراکز بازرسی ناجا از سابقه کار بیشتری برخوردارند به گونه‌ای که ۶۱/۷ درصد کارشناسان بیشتر از ۱۵ سال سابقه کار داشته‌اند و ۳۸/۳ درصد آنها بین ۵ تا ۱۵ سال سابقه فعالیت دارند. در کل نیز مشاهده می‌شود که ۵۰/۵ درصد پاسخگویان بیشتر از ۱۵ سال سابقه دارند.

### ۱۴. یافته‌های تحقیق

#### ۱-۱۴. بررسی آمار توصیفی

بررسی توصیفی نتایج تأثیر رسیدگی به شکایات مردمی در ارتقای نظارت و کنترل بر کارکنان نشان داد که:

- ✓ ۶۴/۶ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث انضباط پذیری مأموران می‌شود.
- ✓ ۶۴/۵ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث ارتقای انضباط سازمانی می‌شود.
- ✓ ۶۸/۴ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث قانونمندی مأموران می‌شود.

- ✓ ۸۷/۸ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث ارتقای اعتماد عمومی مردم به ناجا می‌شود.
- ✓ ۷۹/۶ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث ارتقای اعتماد عمومی مردم به نیروهای مسلح می‌شود.
- ✓ ۷۵/۶ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث ارتقای اعتماد عمومی مردم به نهادهای دولتی می‌شود.
- ✓ ۷۴/۵ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث اصلاح و بهبود فرایندها می‌شود.

#### ۱۴-۲. بررسی آمار استنباطی

با استفاده از آزمون آماری تی استیودنت تک نمونه‌ای، میزان تاثیر رسیدگی به شکایتهای مردمی بر تقویت نظارت و کنترل باشد مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت.

**فرضیه اول:** میزان تأثیر رسیدگی به شکایتهای و گزارش مردمی در تقویت نظارت و کنترل

در حد زیادی است.

$$\begin{cases} H_0 : \mu \leq 3 \\ H_1 : \mu > 3 \end{cases}$$

یافته‌های پژوهش در جدول ذیل حاکی از آن است که برای کلیه متغیرهای تقویت نظارت و کنترل، آماره آزمون تی استیودنت از مقدار تی جدول (۱,۶۴۵) بزرگتر بوده و لذا فرض صفر آماری برای این متغیرها رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود.

**جدول (۱):** نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در مورد تأثیر رسیدگی به شکایات بر تقویت نظارت و کنترل

موارد	میانگین امتیازات	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	مقدار تی جدول	نتیجه آزمون
انضباط پذیری مامورین	۳.۸۲	۰.۸۰۵	۱۰.۲۶۰	۱۰۰	۱,۶۴۵	رد فرض صفر
ارتقاء انضباط سازمانی	۳.۸۵	۰.۸۵۴	۹.۸۲۰	۹۷	۱,۶۴۵	رد فرض صفر
قانون مندی مامورین	۳.۸۴	۰.۹۲۹	۹.۰۴۲	۹۹	۱,۶۴۵	رد فرض صفر

ادامه جدول (۱): نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در مورد تأثیر رسیدگی به شکایات بر تقویت نظارت و کنترل

رد فرض صفر	۱,۶۴۵	۹۹	۱۷,۰۱۹	۰,۷۲۳	۴,۲۳	ارتقاء اعتماد عمومی مردمی به ناجا
رد فرض صفر	۱,۶۴۵	۹۹	۱۳,۸۵۱	۰,۸۳۸	۴,۱۶	ارتقاء اعتماد عمومی مردمی به نیروهای مسلح
رد فرض صفر	۱,۶۴۵	۹۹	۱۲,۱۷۳	۰,۹۲۸	۴,۱۳	ارتقاء اعتماد عمومی مردمی به نهادهای دولتی
رد فرض صفر	۱,۶۴۵	۹۹	۹,۶۵۷	۱,۰۱۵	۳,۹۸	اصلاح و بهبود فرآیندها

در نمودار زیر، میانگین امتیازات تأثیر رسیدگی به شکایتهای مردمی بر تقویت نظارت و کنترل مورد مقایسه قرار گرفته است. همانگونه که مشاهده می‌شود میانگین امتیازات همه متغیرها بالاتر از عدد ۳,۵ می‌باشد. که این امر حاکی از تأثیر زیاد رسیدگی به شکایتهای مردمی بر هر یک از متغیرها می‌باشد.



نمودار (۲): مقایسه میانگین امتیازات تأثیر رسیدگی به شکایتهای مردمی بر تقویت نظارت و کنترل فرضیه دوم تحقیق: بین نظرات کارکنان ناجا و کارشناسان مراکز بازرسی در خصوص تأثیر رسیدگی به شکایتهای مردمی بر نظارت و کنترل تفاوت معنادار آماری وجود دارد. نتایج آزمون تی استیودنت دونمونه‌ای در جدول زیر نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۰۷) از سطح آزمون ( $\alpha=۰/۰۵$ ) بزرگتر است، فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته می‌شود؛ این امر بدین معناست که از دید کارکنان کلانتری و کارشناسان مراکز بازرسی ناجا، میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر بعد نظارت و کنترل مشابه است.

جدول (۲): نتایج آزمون تی استیودنت دو نمونه‌ای در مورد مقایسه میانگین نظر کارکنان

انحراف معیار	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین امتیازات	تعداد پاسخگویان	
۰۰۰۷۰	۹۳۰۱۳۴	۱۰۸۳۵	۰۰۰۷۵۵۸۱	۴۰۱۱۳۶	۵۲	کارکنان کلانتری
			۰۰۰۵۵۳۶۱	۳۰۸۷۰۸	۴۷	کارشناسان مرکز بازرسی ناجا

فرضیه سوم:

- بین نظرات کارکنان با مدارک تحصیلی مختلف و رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در راستای ارتقای نظارت و کنترل، تفاوت معنادار آماری وجود دارد.
- بین نظرات کارکنان با سابقه خدمت مختلف و رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در راستای نظارت و کنترل تفاوت معنادار آماری وجود دارد.

جدول (۳): نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد مقایسه میانگین نظر کارکنان با سابقه خدمت مختلف

منشأ تغییرات	مجموع مربعات خطا	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
بین گروهی	۱۰۲۱۸	۳	۰۰۰۴۰۶	۰۰۰۹۲۱	۰۰۰۴۳۴
درون گروهی	۴۱۰۴۱۲	۹۴	۰۰۰۴۴۱		
مجموع	۴۲۰۶۳۰	۹۷			

نتایج آزمون آنالیز واریانس یک راهه در جدول زیر نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۴۳۴) از سطح آزمون ( $\alpha=0/05$ ) بزرگتر است، فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته می‌شود؛ این امر بدین معناست که از دید کارکنان ناجا با سابقه خدمت مختلف، میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر بعد نظارت و کنترل یکسان است و سابقه خدمت پاسخگویان در نظر آنها تأثیری نداشته است.

جدول (۴): نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد مقایسه میانگین نظر کارکنان با مدارک تحصیلی مختلف

منشأ تغییرات	مجموع مربعات خطا	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
بین گروهی	۰۰۰۵۲۵	۳	۰۰۰۱۷۵	۰۰۰۳۷۶	۰۰۰۷۷۰
درون گروهی	۴۴۰۱۶۲	۹۵	۰۰۰۴۶۵۰		
مجموع	۴۴۰۶۸۶	۹۸			

نتایج آزمون آنالیز واریانس یک راهه در جدول زیر نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۷۷) از سطح آزمون ( $\alpha=0/05$ ) بزرگتر است، فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته می‌شود؛ این امر بدین معناست که میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر بعد نظارت و کنترل از دید کارکنان ناجا با مدارک تحصیلی مختلف متفاوت نیست و سطح تحصیلات پاسخگویان در نظر آنها تأثیری نداشته است. فرضیه چهارم: رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تا حد زیادی باعث کنترل و نظارت مأموران ناجا می‌شود.

نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در جدول زیر نشان می‌دهد که چون آماره آزمون ۱۱/۳۸۵ از مقدار تی جدول ۱/۶۴۵ بزرگتر است، فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود؛ این امر بدین معناست که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تا حد زیادی باعث نظارت و کنترل مأموران ناجا، و بر این اساس فرضیه پژوهش نیز تأیید و سؤال پژوهش نیز به شرح ذیل پاسخ داده می‌شود:

«بین نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی و ارتقای نظارت و کنترل کارکنان کلانتریهای ناجا رابطه معناداری وجود دارد.»

جدول (۵): نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در مورد تأثیر رسیدگی به شکایات بر نظارت و کنترل

نتیجه آزمون	مقدار تی جدول	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین امتیازات	تعداد پاسخگویان
رد فرض صفر	۱,۶۴۵	۹۸	۱۱,۳۸۵	۰,۷۶۶۵۷	۳,۸۷۷۱	۹۹

۱۵. الویت بندی شاخص‌های اثرگذار رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در نظارت و بازرسی

جدول (۶): نتایج آزمون کا اسکویر

۹۳	تعداد پاسخگویان
۴۶,۹۷۳	آماره آزمون کا اسکویر
۶	درجه آزادی
۰,۰۰۰	سطح معناداری آزمون



همان گونه که نتایج آزمون فریدمن در جدول مشاهده می‌شود، چون سطح معناداری آزمون فریدمن، ۰/۰۰ از سطح معناداری آزمون کوچکتر است لذا فرضیه یکسان بودن تأثیر رسیدگی به شکایات بر گویه‌های مختلف بعد نظارت و کنترل رد می‌شود؛ این امر بدین معناست که از دید پاسخگویان رسیدگی به شکایات بر ابعاد مختلف نظارت و کنترل شدت تأثیر مختلفی دارد. در جدول زیر ترتیب تأثیرگذاری بر بعد نظارت و کنترل ارائه شده است. جدول (۷): نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی متغیرهای نظارت و کنترل بر اساس آزمون فریدمن

رتبه	میانگین رتبه‌ها	ابعاد
۱	۴.۷۴	ارتقای اعتماد عمومی مردمی به ناجا
۲	۴.۳۵	ارتقای اعتماد عمومی مردمی به نیروهای مسلح
۳	۴.۳۰	ارتقای اعتماد عمومی مردمی به نهادهای دولتی
۴	۳.۹۶	اصلاح و بهبود فرایندها
۵	۳.۶۰	ارتقای انضباط سازمانی
۶	۳.۵۶	قانونمندی ماموران
۷	۳.۴۹	انضباط پذیری ماموران

همان گونه که مشاهده می‌شود از دید پاسخگویان رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی ناجا بیشترین تأثیر را در مقایسه با سایر موارد بر ارتقای اعتماد عمومی مردم به ناجا با میانگین رتبه ۴/۷۴ و کمترین تأثیر را بر انضباط پذیری مأموران با میانگین رتبه ۳/۴۹ داشته است.

#### ۱۶. نتیجه گیری

با توجه به نتایج به دست آمده، مشارکت و نظارت مردمی در ارسال شکایات و گزارشها علیه کارکنان ناجا و سازمان و رسیدگی به شکایات و گزارشهای موصوف توسط بازرسی و حفاظت اطلاعات، شیوه‌ای مؤثر در بهبود و ارتقای نظارت و کنترل بر کارکنان است.

در این تحقیق تلاش شده تا نقش رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در ارتقاء نظارت و کنترل بر کارکنان ناجا شناسایی شود که در این خصوص چهار فرضیه شناسایی و آزمون فرضیه‌ها نشان داد که کارکنان ناجا شناسایی شود که در این خصوص چهار فرضیه شناسایی و آزمون فرضیه‌ها نشان داد که رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تأثیر زیادی در تقویت نظارت و کنترل بر کارکنان داشته و از دید کارکنان به هر سن، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و محل خدمتی، میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر بعد نظارت و کنترل یکسان است و همه کارکنان نظارت و کنترل را به عنوان یکی از خروجی‌های رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی و مؤثر در عملکرد خدمتی ایشان تأیید نموده‌اند.

با توجه به تأیید فرضیه‌های پژوهش، نظارت و کنترل به عنوان یکی از خروجی‌ها و نتایج رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی با الگوی مناسب رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی حاصل از؛ نتایج پایان نامه‌ای که در این خصوص انجام شده همخوانی داشته و در قسمت نتایج پایان نامه مذکور لحاظ گردیده و در برنامه‌های راهبردی مرکز رسیدگی به شکایات، جرائم و سوانح بازرسی کل ناجا همسان شده است.

## ۱۷. پیشنهادها

۱. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران ارتقای اعتماد عمومی مردم به ناجا و حاکمیت را که بالاترین رتبه در بین شاخص‌های پرسشنامه را بدست آورده‌اند به عنوان یکی از اهداف کلی رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی لحاظ و با راهبرد بازرسی در این خصوص همسو نماید.
۲. الگوی مناسب رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی که نظارت و کنترل به عنوان یکی از نتایج رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در آن لحاظ شده است در اختیار همه مراکز رسیدگی، شکایات و گزارش‌ها در سطح بازرسی و حفاظت اطلاعات قرار گرفته تا در دید کارکنان و مردم نصب شود.
۳. بازرسی پرونده‌های شکایات و گزارش‌های رسیدگی شده را که منجر به اصلاح و بهبود فرایندها، قانونمندی مأمورین، انضباط پذیری مأمورین، ارتقای انضباط سازمانی و

ارتقای اعتماد عمومی به ناجا، حاکمیت و نهادهای دولتی می شود را تحت عنوان نتایج رسیدگی ها منجر به تقویت نظارت و کنترل بر کارکنان گزارش گیری و تحلیل نمایند.

## منابع فارسی

۱. آنتونی (۱۳۸۱). نظامهای کنترل مدیریت، ترجمه ضیایی، بیگدلی محمدتقی، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
۲. الوانی، سید مهدی (۱۳۶۷). مدیریت عمومی، تهران: نشرنی.
۳. الوانی، سیدمهدی (۱۳۸۰). ویژگیهای نظارت کارآمد، تهران: دانشکده مدیریت.
۴. پی، استیفن (۱۳۸۲). مدیریت، ترجمه پارسائیان، علی و اعرابی، سید محمد، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
۵. ترابی، عباس (۱۳۸۴). بررسی شیوههای نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده فرماندهی سپاه پاسداران
۶. جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۸۱ و ۱۳۷۰). ترمینولوژی حقوق، تهران: انتشارات گنج دانش
۷. حسینی نیک، سید عباس (۱۳۸۶). قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، تهران: مجمع علمی و فرهنگی مجد.
۸. رضوی، محمد (۱۳۸۵). جرایم و مجازاتهای نیروهای مسلح، تهران: مرکز تهیه و توزیع منابع آموزشی دانشگاهی.
۹. سبزی فیروزی، محمدتقی (۱۳۸۶). بررسی نقش نظارت همگانی ناجا در کاهش تخلفات کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته انتظامی دانشگاه علوم انتظامی ناجا.
۱۰. قصری، محمد، حسین، ذوالفقاری، فعال، صیدال (۱۳۸۹). بررسی تأثیر نظارت و بازرسی در صحت عمل کارکنان، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال چهارم، شماره ۱۴.
۱۱. قلی پور، آرین، استادی، رضا (۱۳۸۸). تبیین دیدگاههای متفاوت نسبت به فساد در پلیسهای جهان، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال سوم، شماره ۷.
۱۲. کریمیان، محمدوزین (۱۳۸۹). گامی در مسیر ترمینولوژی نظارت و بازرسی، تهران: بازرسی کل ناجا، دفتر تحقیقات کاربردی.

۱۳. مرکز رسیدگی به شکایات، جرایم و سوانح بازرسی (۱۳۸۴). روش جاری رسیدگی به شکایات در ناجا، تهران: بازرسی کل ناجا.
۱۴. مهاجری، علی (۱۳۷۹). قانون آئین دادرسی دادگاه‌های عمومی و انقلاب در امور مدنی، تهران: انتشارات گنج دانش.
۱۵. نهج البلاغه، نامه ۵۳.
۱۶. وارسته، حمید (۱۳۸۶). فرهنگ لغت جامع حقوقی، تهران: انتشارات امیرکبیر
۱۷. هرمزی زاده، محمدعلی، درخوش، محسن (۱۳۸۷). بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفاتر نظارت همگانی ناجا، تهران: بازرسی کل، دفتر تحقیقات کاربردی.

#### منابع انگلیسی

1. Velez, Mark, (2006): Leading to Scandal: a Case Study, Dissertation Submitted to University of Southern California .
2. IZZET Lofca, B.A., (2002): A Case on Police Misconduct in the United States of America and an Applicable Model for the Turkish Police. Thesis Submitted to University of North Texas