

تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای سلامت اداری (مطالعه موردی فرماندهی انتظامی استان همدان)^۱

مرتضی صالحی^۲

حسین تاج آبادی^۳

چکیده

این تحقیق با هدف شناسایی نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای سلامت اداری کارکنان ناجا انجام شده است. روش پژوهش از نوع توصیفی، پیمایشی و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه و مصاحبه است. جامعه آماری ۵۰۰ نفر از کارکنان کلانتریها و کارشناسان ادارات رسیدگی به شکایات مراکز بازرسی در همه استانها، یگانهای مستقل و پلیسهای تخصصی ناجا بوده اند که صد نفر از آنان به عنوان نمونه با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای با تخصیص متناسب انتخاب شده اند. با اتکا به مبانی نظری، پرسشنامه ای با ۱۸ سؤال مرتبط با فرضیه تحقیق طراحی شد که پس از تأیید روایی و پایایی، بین نمونه آماری توزیع گردید و در نهایت نتایج داده ها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. نتایج نشان داد که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای سلامت اداری کارکنان ناجا تأثیر مثبت دارد و سالم سازی محیط خدمتی، ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا، کاهش پذیرفتن رشوه در اولویت اول شاخصهای ارتقای سلامت اداری است.

واژگان کلیدی

رسیدگی در نیروی پلیس، شکایات و گزارشهای مردمی، سلامت اداری در پلیس، فساد پلیس ایران.

۱. تاریخ دریافت: ۹۱/۱/۲۴؛ تاریخ پذیرش: ۹۱/۳/۲۹

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

۳. دانشیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر HT1342 @ Yahoo.com

morteza_salehi @ yahoo.com

۱. مقدمه

تاریخچه تشکیل و تکوین سازمان پلیس که در هر عصر و جامعه‌ای با نامی خوانده می‌شده (نسق چی، میرغضب، فراش حکومتی، داروغه، محتسب، عسس، شرطه، شحنة، نگهبان، گزمه، میرشب، دارالخلاقه، احتسابیه، ضبطیه، نظمیه، امنیه، ژاندارم، شهربان، کمیته، ناجا یا پلیس) با تاریخ تشکیل اجتماع برابر است و هم اکنون، تقریباً در سرتاسر دنیا، این سازمان را با نام پلیس می‌شناسند.

فساد اداری و تضییع حقوق مردم با شکل‌گیری اولین حکومت‌های خودکامه در تاریخ، پدید آمده و سازمان پلیس نیز از این پدیده مستثنی نبوده است. مطالعه تاریخ سیاسی جوامع انسانی نشان می‌دهد که تقریباً "در هیچ دوره‌ای از حیات حکومتها، مردم از شکل‌های مختلف فساد اداری و فساد کارگزاران در امان نبوده‌اند. توده مردم نسبت به رفتار مفسده آمیز پلیس در دوره‌های مختلف شکل‌گیری آن از دوران باستان تا قاجاریه و سپس انقلاب اسلامی و در پی ادغام نیروهای پلیس در سال ۱۳۷۰ به صورت شکایت و گزارش واکنش‌های گوناگونی از خود نشان داده‌اند.

تشکیلات بازرسی، که وظیفه نظارت بر حسن جریان کارهای سازمانهای اداری، اجرای صحیح قوانین و رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی را به عهده دارد از تأسیساتی است که در ایران پس از ایجاد سازمانهای اداری جدید و تدوین قوانین مملکتی به وجود آمده است و از پیدایش آن بیش از پنجاه سال نمی‌گذرد؛ اما نظارت حکومت بر اعضا و کارکنان خود و تفتیش رفتار و والیان و مأموران دولتی از دیرباز بوده است و شاید بتوان گفت سابقه آن نزدیک به سابقه تشکیل حکومتها یعنی قبل از اسلام (هخامنشیان و ساسانیان) - حکومت‌های اسلامی (زمان معاویه و عباسیان) بعد از اسلام (طاهریان، مغول و ..) است.

از آغاز پیروزی انقلاب اسلامی ایران، توجه به حق مردم برای نظارت بر دستگاه‌های اجرایی مدنظر قرار گرفت. مبتنی بر اصل هشتم قانون اساسی («در جمهوری اسلامی ایران دعوت به خیر، امر به معروف و نهی از منکر، وظیفه‌ای متقابل بر عهده مردم نسبت به یکدیگر، دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت...») است. در 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 قضاییه، 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 ارگانهای دولتی، وظیفه رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی را بر عهده دارند.

تدابیر بنیانگذار انقلاب اسلامی در خصوص نظارت بر سامانه‌های مختلف حکومتی و پس از آن تأکیدات مکرر رهبر معظم انقلاب اسلامی 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 قضاییه 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 ناجا بوده است. بازرسی از مراجع رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ناجا است.

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. سازمان پلیس از کارکنان انتظار دارد که به‌طور 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 وظیفه‌ای 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 پلیس، قوانین و مقررات و ارزش‌های جامعه را رعایت، و اهداف سازمان را به‌طور 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.

نبودن نظارت مؤثر بر عملکرد و مأموریت پلیس نیز از علل اصلی ارتکاب جرائم و تخلفات (کاهش سلامت اداری) از سوی کارکنان در سالهای گذشته بوده است؛ به همین دلیل واحدهایی در ساختار پلیس به عنوان مرکز رسیدگی به شکایات و گزارش‌ها و مرکز نظارت همگانی (۱۹۷) برای نظارت غیر مستقیم برون سازمانی با گرفتن شکایات و گزارش‌های مردمی علیه عملکرد مأمور یا عوامل هر اداره پلیس به صورت حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و .. در ساختار بازرسی تشکیل شد و آغاز به کار کرد که تاکنون فعالیت این واحدها در ارتقای سلامت اداری و کاهش جرائم و تخلفات کارکنان پلیس ارزیابی نشده است. از این رو مسئله اصلی این تحقیق این است که: "فعالیت واحد رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تا چه حد در کاهش بروز جرائم و تخلفات کارکنان ناجا و ارتقای سلامت اداری مؤثر بوده است؟"

۳. هدف تحقیق

هدف اصلی این مقاله، شناسایی نقش رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در ارتقای سلامت اداری کارکنان است.

۴. تعاریف و مفاهیم

شکایات مردمی: تمام شکایات اعم از حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و علیه عملکرد مأموران پلیس یا عوامل اداره پلیس توسط شهروندان (صالحی، ۱۳۹۰) نظارت مردمی: نظارت مردمی یا شهروندی از نظر تعریف در برگیرنده این است که

مردم، خارج از سازمان پلیس به فرایندهای قبلی غیرعمومی و محرمانه داخلی پلیس دسترسی داشته باشند تا بتوانند ضابطان قانون را مسئول رفتار، سیاستها و اولویت‌بندیهای خود بدانند (اردستانی، ۱۳۸۶).

رسیدگی: مجموعه اقدامات و تحقیقاتی است که به منظور کشف جرم و جمع‌آوری و حفظ اثار و دلایل وقوع آن و تعقیب متهم از آغاز پیگرد قانونی تا تسلیم به مراجع قضایی ذی صلاح و پیگیری نتیجه تصمیمات قضایی انجام می‌شود (صالحی، ۱۳۹۰).

۵. انواع رسیدگی در ترمینولوژی حقوق

- رسیدگی، مطلق تحقیق را گویند.
- رسیدگی اختصاری: دادرسی اختصاری را 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. در پاره‌ای از اصطلاحات رسیدگی ماهوی رسیدگی دادگاه‌های ماهوی در ماهیت دعوی 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 به‌صورت صدور قرار عدم صلاحیت باشد یا رد دعوی یا عدم استماع دعوی یا قرار سقوط 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.

۶. شکایات و گزارشهای مردمی

۱-۶. 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 دارد، و دعوی قابل طرح در مراجع قضایی است 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 ذی صلاح به صورت کتبی و شفاهی است.

شکایات مردمی شامل تمام شکایات اعم از حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و .. علیه عملکرد مأموران پلیس یا عوامل اداره پلیس توسط شهروندان (صالحی، ۱۳۹۰).

۲-۶. گزارش: به واکنش عملکرد کارکنان و سازمان توسط شخص یا اشخاص حقیقی، حقوقی به صورت حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و .. گویند که شخص گزارش دهنده خود متضرر نشده است اما عملکرد کارکنان و سازمان را به منظور بررسی سازمانی و اصلاح معایب و احیاناً احقاق حق تضییع شده دیگران اعلام می‌کند.

۳-۶. شاکی: کسی که از دیگران به صورت کتبی یا شفاهی به یکی از مراجع ذی صلاح، تظلم و دادخواهی شکایت کند، شاکی نامیده می‌شود.

۴-۶. انواع عناوین شکایت و گزارش مردمی علیه پلیس در ایران به شرح ذیل است:

الف) شکایات و گزارشهای عمومی مردم علیه کارکنان و سازمان

ب) موضوعات نقض حقوق شهروندی (همان)

۷. سلامت اداری

انجمن بین المللی افسران پلیس (LACP)¹ سلامت پلیس را عدم سوء استفاده از پست رسمی برای اقدام یا عدم اقدام در هر روش نقض قوانین در تبادل برای برخی سود

1. The International Association Of Chiefs Of Police

مورد انتظار و نه لزوماً سود مالی تعریف می‌کند (ولیز، ۲۰۰۶).

سلامت: سالنامه شفافیت بین المللی در مورد سلامت می‌گوید: سلامت، عدم سوء استفاده از قدرت عمومی به نفع منافع شخصی است.

سلامت به معنی نبودن بیماری و نارسایی در ارگانسیم است. مایلز معتقد است صرف نظر از برخی اشکالات، مفهوم ارگانسیم پنداری و نوع آرمانی سازمان، مفهوم سلامت کامل را مطرح می‌کند و رویکرد سلامت سازمانی از لحاظ فهم پویایی‌های سازمانها و پژوهش و کوشش به منظور بهسازی آنها، مزایای علمی قابل ملاحظه‌ای دارد. به نظر وی سلامت اداری و دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازش بیشتر اشاره دارد. اما لایدن و کلینگل معتقدند سلامت اداری تنها شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف به‌طور مؤثر نمی‌شود بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود نیز می‌گردد (بازرگانی، ۱۳۹۰).

بر اساس ابعاد و ویژگی‌هایی که مایلز، بنیس، سرجیوانی، آرجیس، پارسونز و دیگران برای سازمانهای سالم قائلند، ساعتچی ویژگیهای سازمان سالم را به این شرح بیان می‌کند:

- ۱- اهداف برای بیشتر کارکنان روشن است.
- ۲- کارکنان نسبت به سازمان احساس تعلق می‌کنند.
- ۳- مسائل در چارچوب امکانات موجود به صورت فعال و واقع بینانه برطرف می‌شود.
- ۴- کارکنان در جهت حل مشکلات به صورت غیررسمی و فارغ از عنوان و مقام رسمی با یکدیگر همکاری می‌کنند.
- ۵- تصمیم‌گیری برای افزایش کارایی بر اساس عواملی از قبیل توانایی، احساس مسئولیت، وجود اطلاعات، حجم کار، زمان مناسب و تجزیه و تحلیل منطقی صورت می‌گیرد.
- ۶- برنامه‌ریزی در مؤسسه بر اساس واقعیتها، آینده نگری، عملکرد و برقراری نظم صورت می‌گیرد.
- ۷- قضاوت و خواسته‌های منطقی کارکنان سطوح پایین سازمان مورد توجه و احترام است.
- ۸- مسائلی که مورد بررسی و حل و فصل قرار می‌گیرد، شامل نیازهای شخصی و روابط انسانی نیز می‌شود.
- ۹- تشریک مساعی به صورت آزاد و داوطلبانه صورت می‌گیرد.
- ۱۰- هرگاه بحرانی سازمان را تهدید کند برای رفع آن با یکدیگر متحد می‌شوند و خود را به رفع بحران موظف می‌دانند.
- ۱۱- تضاد در تصمیم‌گیری مهم تلقی، و به‌طور مؤثر با همکاران مطرح می‌شود.
- ۱۲- یادگیری هنگام کار به مقدار زیادی بر اساس طریق، و کوشش خود یادگیرنده و راهنمایی و توصیه یاد

دهنده صورت می‌گیرد. ۱۳- کارکنان یکدیگر را به عنوان فرد مستعد و توانا برای یادگیری و توسعه می‌بینند. ۱۴- کارکنان کاملاً متحرک هستند. ۱۵- مدیریت و رهبری به صورت انعطاف‌پذیری در مؤسسه اعمال می‌شود. ۱۶- حس اعتماد، آزادی و مسئولیت متقابل بین همکاران زیاد است. ۱۷- قبول خطر به عنوان یکی از شرایط توسعه و تغییر، مورد قبول مدیریت و کارکنان مؤسسه است. ۱۸- سازمان معتقد است که افراد باید از اشتباهات گذشته یاد بگیرند که چنین اشتباهاتی در کار تأثیراتی داشته است. ۱۹- عملکرد ضعیف در سازمان به فوریت تشخیص داده، و به طور مناسب و دسته جمعی برای رفع آن اقدام می‌شود. ۲۰- ساخت سازمانی و خط و مشی‌ها و دستورالعملها طوری تنظیم شده است که بتواند کارکنان را در اجرای وظایف کمک، و بقا و سلامت مؤسسه را در بلند مدت تضمین کند. ۲۱- سازمان، سرعت خود را با امکانات و تغییرات بازار تطبیق می‌دهد که خریدار محصولات و یا خدمات مؤسسه است و کارکنان سعی در پیش بینی آینده دارند. ۲۲- بین مسئولیت و اختیار تعادل و توازن منطقی هست و کارهای مؤسسه به دلیل نداشتن بوروکراسی بیمار به سرعت انجام می‌شود (بازرگانی، ۱۳۹۰). نظام اداری سالم نظامی است که در ماهیت، اسلامی؛ در نگرش، مردمی؛ در رفتار، مشارکت جو؛ در ساختار، علمی؛ در عملکرد، پاسخگو و در نتیجه، بهره‌ور باشد (همان).

لایدن و کلینگل باتوجه به یافته‌های تحقیق آماری، که در مورد ارزیابی سلامت سازمانی انجام داده‌اند برای سلامت سازمانی یازده عامل (بعد جداگانه اما مرتبط به هم) عرضه کرده‌اند. ارتباط: در سازمان سالم ارتباط پیوسته میان کارکنان و زیردستان و فرادستان باید آسان شود.

مشارکت و درگیر بودن: در سازمان سالم کارکنان درگیر تصمیم‌گیریهایی سازمان می‌شوند. **وفاداری و تعهد:** در سازمان سالم جو اعتماد قوی میان اشخاص هست. **اعتبار یا شهرت:** سازمان سالم اعتبار و شهرت مثبت را به کارکنان منعکس می‌کند. **روحیه:** روحیه مناسب به وسیله جو دوستانه نمایش داده می‌شود. **اخلاقیات:** در سازمان سالم عموماً رفتار غیراخلاقی نیست. **شناسایی یا بازشناسی عملکرد:** در هر سازمان سالم کارکنان برای به فعلیت درآوردن استعدادهایشان تشویق می‌شوند و مورد حمایت قرار می‌گیرند.

مسیر هدف: درون جو سالم کارکنان تمرکز زیاد بخشهایشان را تشخیص می‌دهند. رهبری: رهبران به عنوان عامل تعیین کننده‌ای بر اثربخشی سازمان به شمار می‌روند. بهبود یا توسعه کارایی: در هر محیط سالم سازمانی، اغلب هیئت ویژه‌ای برای حمایت از آموزش و بهبود پیوسته نیروهای موجود در سازمان هست. کاربرد منابع: کارکنان باید مشاهده کنند که منابع و امکانات به طور شایسته و به طریق سازگار با انتظارات آنها از پیشرفتشان بین آنها تقسیم شده است (بازرگانی، ۱۳۹۰).

۷-۱. عوامل تهدید کننده سلامت نظام اداری به شرح ذیل است:

احساس بی‌اعتنایی، عدم تعلق سازمانی و احساس بدبینی به اهداف، بی‌توجهی به عامل زمان، تظاهر و ریا، ترس و نبودن اعتماد به نفس در ارائه نظر، عدم تناسب شغل و شاغل، کم بودن حقوق و دریافتی کارکنان، بی‌توجهی به توسعه منابع انسانی، تقدیرگرایی و اعتقاد به شانس، عدم توجه به بهره‌وری، زیاد بودن هزینه‌ها، تورم نیروی انسانی، بوروکراسی منفی به مفهوم کاغذ بازی، بیکاری پنهان، گردش غیرمعمول نیروی انسانی، فساد اداری، عدم توجه به شایستگی‌های نیروی انسانی (همان).

۷-۲. عوامل آسان کننده سلامت نظام اداری را می‌توان به شرح ذیل طبقه بندی کرد:

- تدوین و اصلاح قوانین و مقررات و نهادینه کردن قانون در جهت اجرای نظام شایستگی و پیشگیری از شیوع فساد.
- توجه به نیروی انسانی در زمینه توسعه مهارت‌های حرفه‌ای، مشارکت کارکنان در فرایند هدفگذاری، تصمیم‌گیری و اجرا، تشویق به نوآوری و خلاقیت فردی، تأکید بر خود نظارتی، به کارگیری مدیران حرفه‌ای و..
- توجه به رسالتها و مأموریت‌های سازمانی شامل تغییر نگرش مدیران در تدوین رسالتها و مأموریت‌های سازمان از حاکم بودن به خدمتگزار بودن، توجه به رضایت مشتری به عنوان اصل اولیه، تأکید بر پاسخگویی، شفافیت و یکپارچگی، توجه به متغیرهای محیطی در تدوین رسالتها و مأموریتها، تدوین ملاکها و شاخصهای مناسب اجرا و ارزیابی رسالتها و مأموریتها، تدوین نظامنامه، رسالتها، مأموریتها، اهداف و آشنا ساختن کارکنان با آنها، ایجاد یکپارچگی سازمانی از طریق تأکید بر ارزشهای مشترک فرهنگی در سازمانها.

- اصلاح ساختار سازمانی شامل متناسب ساختن اختیار و مسئولیت در سطوح سازمانی و کاهش ساختارهای موازی، کاهش تمرکز سازمانی و واگذاری اختیار به سطوح پایین، اصلاح ساختارهای نظارتی متناسب با نیازهای فعلی و افزایش سهم نظارت‌های مردمی، پرهیز از ساختارهای تقلیدی در طراحی سازمانی، اصلاح فرایندها از طریق استقرار سامانه مدیریت کیفیت متناسب با وظایف و مأموریتها، افزایش سهم نظارت‌های مردمی در ساختارهای سازمانی، کاهش انحصار دولتی در خدمات رسانی.
- ارتقای سامانه و روشها شامل طراحی سامانه روشهای اجرای کار، استقرار سامانه مدیریت کیفیت، تدوین فرایندهای افزایش نظارت مردمی بر عملکرد دستگاهها، آسان‌سازی ارتباط مردم و مسئولان، طراحی و استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی مدیریت (MIS) در تصمیم‌گیریهای سازمانی در سطوح استراتژیک، تاکتیکی و عملیاتی (همان).

۸. فساد پلیس

فساد از کلمه لاتین Rumpere می‌آید که به معنی شکستن است. بنابراین در فساد "چیزی می‌شکند" یا "نقض می‌شود". این چیز ممکن است "شیوه رفتار اخلاقی" یا "قانون" یا "مقررات اداری" باشد. از نظر ماهیتی، فساد غیر شفاف و مبهم است و به نادیده گرفتن کنترل و معیارها بستگی دارد (استادی، ۱۳۸۸: ۱۸).

از میان تعاریف متعددی که برای فساد عرضه شده است، یکی از شفافترین تعاریف تعریف لانگ ست (۱۹۹۸) است: که مورد پذیرش مجامع بین‌المللی نیز هست: «فساد استفاده غیر قانونی از اختیارات دولتی برای منافع شخصی» است.

فساد پلیس: انجمن بین‌المللی افسران پلیس فساد پلیس را سوءاستفاده از پست رسمی برای اقدام یا عدم اقدام در روش نقض قوانین در تبادلی برای برخی سود مورد انتظار و نه لزوماً سود مالی می‌داند (ولیز، ۲۰۰۶: ۶۶).

بهترین گونه‌شناسی فساد توسط بارکر و روبوک بر مبنای سلسله مراتبی نقض قانون تا رفتارهای غیر قانونی تهیه شده است.

جدول (۱): انواع و ابعاد فساد پلیس (نیوبرن^۱، ۱۹۹۹: ۵ و ۴)

شرح	نوع
زمانی که مأمور پلیس سود یا کالایی را با استفاده از پستش بدون نقض مستقیم قانون به دست می آورد (نوشیدنیهای آزاد، غذاها و خدمات مجانی).	۱- فساد اختیار قانونی
دریافت کالاها، خدمات یا پول برای نسبت دادن کاری به افراد یا شرکتهای دیگر	۲- بازپرداخت
دزدی از زندانیان (برخی اوقات به عنوان پیچاندن اشاره می شود) از قربانیان واقعه ترافیکی، از قربانیان جنایی و یا دارایی شهروندان فوت شده	۳- دزدی فرصت طلبانه
پذیرفتن رشوه برای دنبال نکردن نقض های جنایی، دستگیر نکردن، اصلاح شکایتها یا دارایی توقیف شده	۴- اخاذی
محافظت پلیس از آنهایی که در فعالیتهای غیر قانونی درگیر هستند و باعث ادامه فعالیت آن کار می شوند (داروها، هرزه نگاری).	۵- محافظت از فعالیتهای غیر قانونی
کاهش بررسیهای جنایی، پرهیز از پیگردهای قانونی	۶- تبانی
مأموران برای سود مادی مستقیماً جنایتهایی را در مقابل شخص یا دارایی شخص دیگر انجام می دهند.	۷- فعالیتهای مستقیم جنایی
امتیازات موجود برای مأموران (مرخصیها، تخصیصها، ارتقا) خریداری، مبادله و دزیده می شود.	۸- پرداختهای درونی
پوشاندن یا چیزی اضافه کردن به شواهد (این مورد توسط پنج اضافه شده است).	۹- استتار کردن و لایبی گذاری

جدول (۲): پیامدهای فساد و تخلفات پلیس در سطوح سه گانه (وروایی، ۱۳۸۷: ۱۱۳)

تأثیرات اجتماعی	تأثیرات سازمانی	تأثیرات فردی
بی اعتمادی مردم به سازمان لطمه زدن به حیثیت و اعتبار سازمان کمرنگ شدن حمایتهای اجتماعی سازمان آسیب رسیدن به توسعه منابع انسانی از دست دادن ارباب رجوع	ضربه زدن به شخصیت سازمان اختلال در روابط سازمانی ایجاد دید منفی به سازمان ایجاد جو سازمانی ناسالم افزایش هزینه های سازمانی عدم پیروی از مقررات و ضوابط سازمانی جابه جایی افراد و کاهش نیروی انسانی	بی اعتمادی بین افراد و گروهها عادی شدن بروز اختلافات تأثیر سوء بر سایر کارکنان بروز رفتار نابهنجار و ضد ارزش خدشه دار کردن امنیت شغلی و اجتماعی تأثیرات زیانبار روحی و روانی کارکنان کمرنگ شدن عامل خود کنترلی

۹. تبیین فساد پلیس

سه رویکرد روانشناختی، جامعه‌شناختی و انسان‌شناختی تلاش می‌کند تا صفات مأمور پلیس را تبیین کند:

روانشناختی^۱: پارادایم روانشناختی صفات و ویژگیها را به عنوان هسته ثابت شخصیت تبیین می‌کند. آلپرت و دانهام، رویکرد روانشناختی را به عنوان الگوی پیش قضاوتی اداره پلیس نامیدند. این الگو تبیین می‌کند که افراد پلیس مستبدتر، و محافظه کارتر، پرخاشگر، بدگمان و عیب‌جو هستند. آنها افراد را یا خوب و یا بد می‌بینند و خودشان را سربازانی می‌پندارند که دارای پایگاه اجتماعی مناسبی هستند (لوفکا، ۲۰۰۲: ۲۹).

جامعه‌شناختی^۲: تبیین‌های جامعه‌شناختی بر نقش مهم و اساسی محیط اجتماعی در شکل دادن به پدیده کجروی تأکید دارد و هنگام توجه به چگونگی شکل گرفتن رفتارهای کجروانه در صحنه اجتماع، اساساً به عللی توجه می‌کند که گروه‌ها یا قشرهایی از اعضای آن را در معرض کجروی قرار می‌دهد؛ برای نمونه می‌توان به سخن دورکیم در این زمینه اشاره کرد آنجا که مدعی شده است: "کیفیت جامعه به کجروپها شکل می‌دهد و... یعنی در دل کارکردهای نظام اجتماعی، رفتارهایی در مردم به وجود می‌آید که بعضی از آنها صحیح و پاره‌ای غلط است و جنبه کجروی به خود می‌گیرد (تاج‌الدینی، باخدا، ۱۳۸۸: ۱۱۵).

انسان‌شناختی^۳: تبیین انسان‌شناختی ویژگیها به عنوان رویکرد خرده فرهنگ شناخته می‌شود. هر گروه ممکن است فرهنگ متفاوتی از دیگر گروه‌ها ایجاد کند در حالی که عضو فرهنگ کل نیز هست. تفاوت‌هایی که آن را از فرهنگ غالب متمایز می‌سازد ویژگیهایی است که خرده فرهنگ را تعریف می‌کند. برخی دانشمندان فرایند آشنا شدن با خرده فرهنگ را به عنوان "فرهنگ‌شناسی" مفهوم‌سازی می‌کنند. خرده فرهنگ سامانه‌های هنجاری ویژه گروه است که تفاوت از فرهنگ غالب را نشان می‌دهد (لوفکا، ۲۰۰۲: ۳۱).

-
1. Psychological
 2. Sochiological
 3. Anthropological

۹-۱. پنج دیدگاه برای تبیین فساد پلیس به شرح ذیل مطرح شده است:

فردگرایی (نظریه سیب فاسد): همان گونه که سیب فاسدی درون یک صندوق پر از سیب سالم قرار می‌گیرد به احتمال زیاد بقیه سیبها را فاسد می‌کند، چنانچه مأمور پلیسی که قبل از ورود به سازمان پلیس، فاسد بوده است به این سازمان بپیوندد، ممکن است بیشتر مأموران یا به طور کلی سازمان پلیس را فاسد کند. میلر (۲۰۰۴) مأموران مستعد سوءرفتار را به عنوان افراد عیب جو، فاقد احساس خیابانی، افسرده، غیرقابل پیش‌بینی، و فاقد همدلی می‌شناسد. میلر "پلیس خشن" را به عنوان شخصی با نگرش عیب جو و انتقادی توصیف کرد که شهروندان نوعاً دشمن پلیس هستند. پائولین نیز (۲۰۰۱) پنج نوع مأمور پلیس بر مبنای ویژگی نگرشی و تجربه‌ای معرفی کرد که عبارت بودند از پلیس‌های خشن، مبارزان جنایی، اجتناب کننده، حلال مشکل و حرفه‌ای‌ها (راینس، ۲۰۰۶: ۳۵).

به اعتقاد ژان پیناتل مجرمان "هسته مرکزی شخصیتی" دارند که تفاوت آنها با افراد غیر بزهکار در درجات مختلف است. عناصر اصلی تشکیل دهنده این هسته عبارت است از:

- خودمحوری که در مفهوم سنتی به گرایش شخص در نسبت دادن همه چیز به خود بر می‌گردد. به اعتقاد پیناتل این مفهوم فقط به مفاهیم ذهنی محدود نیست، بلکه مفاهیم عاطفی و اجتماعی را نیز در بر می‌گیرد.
- عدم ثبات یا استقرار مفهومی که به موجب آن بزهکار عاری از ثبات است و هر روز به نوعی در مقابل پدیده‌ها واکنش نشان می‌دهد.
- حالت تهاجمی صفتی برای بزهکار است برای اینکه بتواند موانع را از پیش پای خود بردارد.
- بی‌اعتنایی عاطفی یا عدم احساس عاطفی مجرم در برابر عمل یا رفتار انجام شده تا به امروز نظریه "سیب فاسد" به وسیله مأموران پلیس به عنوان مهمترین تبیین فساد پلیس پیشرفت کرده است. این نظریه سلامت اداری را حفظ، و فساد را از پیوندهای سیاسی و سازمانی جدا می‌کند. راه‌حل پیشنهادی این دیدگاه، تغییر کیفیت و ویژگی افراد به جای فلسفه اداره پلیس است. کنترل پلیس، بحث داشتن نوع مناسب افراد در کنترل است. تبیین فردگرایی برای بهبود در روشهای غربال کردن در مرحله استخدام بحث می‌کند.

یک مأمور ممکن است آموزش ناکافی، نظارت ناکافی و یا پرداخت ضعیف داشته است که

این عوامل او را برای فرصتهای فساد، آسیب پذیر می سازد (تاج الدینی، باخدا، ۱۳۸۸: ۸۷).
سازمانی: این دیدگاه بیان می کند که افراد به خودی خود فاسد نیستند بلکه پس از پیوستن به سازمان و قرار گرفتن تحت تأثیر عوامل سازمانی فاسد می شوند؛ از جمله عوامل سازمانی در فساد پلیس جنبه های ساختاری، سامانه منابع انسانی و وظایف، فرهنگ و یا مدیریت واحدهای پلیس است. گروس معتقد است که فساد پلیس محصول ساختار خود واحد پلیس است. روبروک و بارکر فساد پلیس را از شکل سازمانی به جای انحراف فردی تأثیر پذیر می دانند.

بال به آسیب پذیری نهادی شده برای فساد در سازمان شبه نظامی پلیس اشاره می کند که مأموران پلیس را از جامعه جدا و جو رازداری و تدافعی بین کارکنان ایجاد می کند. اینگرسول در مورد مدیریت سازمانی بیان کرد که کیفیت رهبری بر تمایل مأموران پلیس به فساد تأثیر می گذارد؛ او معتقد بود که عدم موفقیت مدیران در سرپرستی افراد تحت نظارتشان به تخلفات جزئی از مقرات منجر می شود تا بتدریج بزرگتر و سازماندهی تر، و به الگوهای رفتاری منجر شود. ویلسون بیان کرد که فساد پلیس هم چنین ممکن است به انواع سازمان واحد پلیس در بافت سیاسی بستگی داشته باشد. او بین سه سبک واحد پلیس متمایز قائل شد: نگرهبانی، قانونمداری و خدماتی (بال، ۲۰۰۰: ۳۱۹).

خرده فرهنگ: طبق نظر اسکلنیک، خرده فرهنگ پلیس، فرهنگ حرفه ای است. او معتقد است که فرهنگ پلیس از ویژگی مشترک شخصیت کاری آنهایی توسعه داده می شود که در کار پلیس درگیر هستند. این شخصیت در نهایت با تقاضای کار پلیس تعیین می شود و هم چنین به وسیله ساختار شخصیت افراد در پلیس و ارزشهای خود خرده فرهنگ تأثیر می گذارد. ویلسون فساد را به عنوان نتیجه استانداردهای ضعیف اخلاقی و محصول خرده فرهنگ پلیس می داند. در این رویکرد فرض بر این است که وقتی گروهی از افراد نبود سلامت را در رفتار خود نشان می دهند ممکن است به دلیل فرهنگ نادرست مأموران باشد (اسکلنیک، ۲۰۰۷: ۱۱۱).

هنجاری: دورکیم و اریکسون معتقدند که هنجارهای اجتماعی بیشترین میزان رضایت، و بیشتر اعتبارشان را از طریق ضمانت اجرایی به دست می آورند. آنها معتقدند که تنبیه اشخاص برای اجرای نادرست، هنجارهای اجتماعی را ایجاد و حفظ می کند. هر چند دیدگاه

هنجاری برای فساد پلیس به کار نرفته است با دیدگاه سنتی فردگرایی و خرده فرهنگ پلیس همپوشانی دارد (ساوستنان، ۲۰۰۳: ۴۴ تا ۴۸).

بازدارنده: تلاشها برای تبیین رفتار انحرافی توسط دیدگاه بازدارنده در جرم شناسی کلاسیک قرن هجدهم ریشه دارد. باکریا بیان کرد که تنبیه در قطعیت، فوریت، دوام و پایداری و شدت جرمها تأثیرات بازدارنده‌ای دارد. نظریه بازدارنده، اساساً بر شدت مجازاتهای جنایی و احتمال بازداشت و تنبیه تمرکز می‌کند. تعدادی از افراد تحت تأثیر باورهای مذهبی، اصول اخلاقی، وضع جسمی و روانی و موقعیت اجتماعی از زمینه‌هایی برخوردارند که با وجود عوامل جرم‌زا مرتکب جرم نمی‌شوند؛ به عبارت دیگر رفتار و کردار فرد تحت تأثیر اوضاع و احوال زندگیش قرار می‌گیرد. از یک سو تحت تأثیر عوامل فردی و محیط اجتماعی قرار می‌گیرد که منشأ فشار به سوی رفتار ضد اجتماعی و ارتکاب جرم است و از سوی دیگر اوضاع و احوال و موقعیت اجتماعی افراد باعث ایجاد مقاومت و خودداری در ایشان، و مانع ارتکاب جرم می‌شود؛ به عنوان مثال از یک سو فشار اقتصادی و معیشتی موجب لغزش و انحراف، و از سوی دیگر حفظ آبرو و حیثیت و عزت نفس موجب خودداری از ارتکاب جرم می‌شود (تاج الدینی، باخدا، ۱۳۸۸: ۶۹).

۱۰. روش شناسی

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

در پرسشنامه شش سؤال برای ویژگی پاسخگویان و دوازده سؤال در خصوص تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ارتقای نظارت و کنترل کارکنان مطرح، و بعد از طراحی از نظر صاحب‌نظران 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 سلامت اداری برابر ۰/۹۲۳ به دست آمد و بر این اساس پایایی ابزار نیز تأیید شد.

جامعه آماری منتخب شامل کارکنان شاغل در کلانتریها و کارشناسان شاغل در مراکز رسیدگی به شکایات و جرائم بازرسی است و از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب استفاده شد؛ بدین منظور هر یک از کلانتریها و بازرسیها 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 جمع‌آوری 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 پرسشنامه مصاحبه به عمل آمد. «در روش مصاحبه لینکلن و گویا اظهار می‌کنند که در هر مطالعه که با دقت هدایت شده و در آن انتخاب نمونه به صورت تکاملی و تعاقبی بوده است، می‌توان با حدود ۱۲ شرکت کننده به نقطه اشباع رسید و احتمالاً این تعداد بیشتر از ۲۰ نخواهد شد. داگلاس در مطالعه خود تخمین زد که در مصاحبه‌های عمیق قبل از رسیدن به نقطه اشباع به ۲۵ نفر شرکت کننده نیاز داریم. تعداد نمونه‌های مورد نیاز برای مصاحبه به هدف مطالعه بستگی دارد. در صورتی که هدف از مصاحبه، آزمون فرضیات باشد، حداقل شش نمونه مورد نیاز است. در صورتی که هدف از مصاحبه اکتشاف و توصیف باورها و نگرشهای مصاحبه شونده‌گان باشد با توجه به زمان و منابع قابل دسترس، ۱۰+۱۵ یا ۱۰-۱۵ نمونه برای مصاحبه کافی خواهد بود (کوال، ۱۹۹۶: ۱۰۱) که در این تحقیق از ۱۳ نفر از کارشناسان، خبرگان و صاحب‌نظران بازرسی و رسیدگی به شکایات مردمی در ناجا و خارج از ناجا با طرح سؤال در خصوص موضوع، مصاحبه به عمل آمد و شاخصهای حصول نظارت و کنترل منتج از رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر اساس نظریه‌های خبرگان و کارشناسان شامل موارد زیر به تأیید رسید:

- ۱- کاهش پذیرفتن رشوه برای اخلال در تحقیقات مقدماتی، دستگیر نکردن، رفع توقیف اموال توقیف شده و .. ۲- کاهش سوءاستفاده از اختیار قانونی و یا فساد اداری (استفاده از غذاهای مجانی و نوشیدنیها در رستوران، دریافت هدایا و ..) ۳- ایفای تعهدات

(بازپرداخت وام و سایر تسهیلات) ۴- کاهش دزدی و فرصت‌طلبی مأموران (دزدی از زندانیان، از قربانیان واقعه ترافیکی، از دارایی شهروندان فوت شده) ۵- کاهش حمایت و اغماض مأموران از فعالیتهای غیر قانونی و ناهنجاریهای اجتماعی (حمایت پلیس از فروشندگان داروهای غیر مجاز، روسپی‌گری و ...) ۶- کاهش تبانی (کاهش بررسیهای جنایی، پرهیز از پیگردهای قانونی) ۷- رفع تبعیض در پرداختها و اعطای امتیازات مانند وام و ... ۸- کاهش کتمان واقعیتهای و جرم پوشانی ۹- کاهش تعدی مأموران نسبت به مردم و حاکمیت ۱۰- کاهش انحرافات اخلاقی مأموران ۱۱- سالم سازی محیط خدمتی ۱۲- ارتقای صحت عمل کارکنان

۱۱. ویژگیهای جامعه آماری

یافته‌ها در خصوص سن و محل خدمت کارشناسان 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 بیشتر از ۳۰ سال سن داشته‌اند.

توزیع فراوانی مدارک تحصیلی کارشناسان نیز نشان داد که در ۵۷/۷ درصد کارکنان شاغل در کلانتری دارای مدرک دیپلم، بوده و ۲۳/۱ درصد دارای مدرک کاردانی هستند. در مراکز بازرسی ۵۴/۲ درصد کارشناسان، مدرک کارشناسی، و ۱۸/۸ درصد آنها مدرک کاردانی دارند. در کل نیز مشاهده می‌شود که ۳۵ درصد کارکنان مدرک کارشناسی و ۳۲ درصد مدرک دیپلم دارند.

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.

۱۲. یافته های تحقیق

۱-۱۲. بررسی آمار توصیفی

- بررسی توصیفی نتایج تأثیر رسیدگی به شکایات مردمی بر ارتقای سلامت اداری کارکنان در پاسخ به این سؤالات نشان داد که:
- ✓ ۷۶/۸ درصد (بیش از سه چهارم) کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث کاهش پذیرفتن رشوه برای اخلال در تحقیقات مقدماتی، دستگیر نکردن، رفع توقیف اموال توقیف شده و .. توسط مأموران می شود.
 - ✓ ۶۸/۷ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی باعث کاهش سوء استفاده از اختیار قانونی و یا فساد اداری (استفاده از غذاهای مجانی و نوشیدنیها در رستوران، دریافت هدایا، استفاده از خدمات مشاغل و صنوف مختلف، امتیازات متعدد و ..) مأموران می شود.
 - ✓ ۵۵/۵ درصد کارشناسان معتقدند که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی باعث ایفای تعهدات (بازپرداخت وام و سایر تسهیلات و خدمات دریافتی) توسط مأموران می شود.
 - ✓ ۶۵/۷ درصد کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تا حد زیادی باعث کاهش دزدی و فرصت طلبی (دزدی از زندانیان، از قربانیان واقعه ترافیکی، از قربانیان جنایی و یا دارایی شهروندان فوت شده) مأموران می شود.
 - ✓ ۶۶/۷ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث کاهش اغماض مأموران از فعالیتهای غیرقانونی و ناهنجاریهای اجتماعی (حمایت پلیس از فروشندگان داروهای غیر مجاز، روسپی گری و ...) می شود.
 - ✓ ۷۲/۷ درصد کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث کاهش تبانی (کاهش بررسیهای جنایی، پرهیز از پیگردهای قانونی و ..) مأموران می شود.
 - ✓ ۴۷/۵ درصد پاسخگویان معتقدند که رفع تبعیض در اعطای امتیازات و پرداختها مانند مرخصی ها، وام، تشویقات، ارتقا و ... تا حد زیادی باعث کاهش شکایات مردمی می شود.
 - ✓ ۶۴/۶ درصد کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث کاهش کتمان واقعیتها و جرم پوشانی توسط مأموران ناجا می شود.
 - ✓ ۷۰/۷ درصد کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث کاهش تعدی مأموران

نسبت به مردم و حاکمیت (تعدی مأموران برای سود مالی و ...) می شود.

- ✓ ۶۷/۷ درصد کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث کاهش انحرافات اخلاقی مأموران ناجا می شود.
- ✓ بیش از سه چهارم کارکنان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث سالم سازی محیط خدمتی می شود.
- ✓ ۷۵/۸ درصد پاسخگویان معتقدند که رسیدگی به شکایات باعث ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا می شود.

۱۲-۲. بررسی آمار استنباطی

با استفاده از آزمون آماری تی استیودنت تک نمونه ای، میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ابعاد مختلف ارتقای سلامت اداری مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. فرضیه اول: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر ابعاد مختلف ارتقای سلامت اداری در حد زیادی است.

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

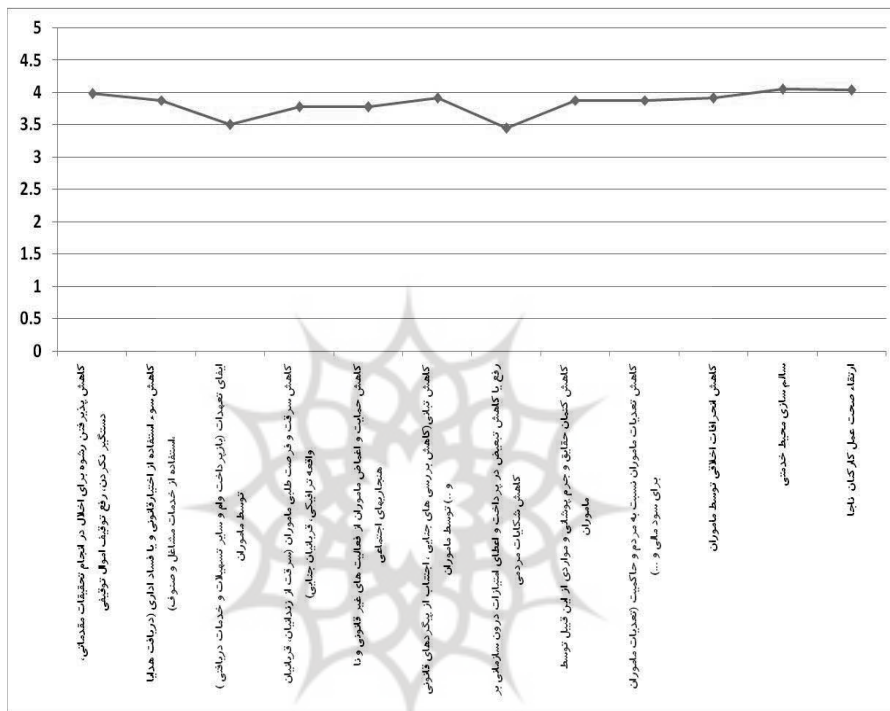
یافته‌های پژوهش در جدول زیر حاکی است که برای تمام متغیرهای سلامت اداری، آماره آزمون تی استیودنت از مقدار تی جدول بزرگتر است و لذا، فرض صفر برای این متغیرها رد، و فرض مقابل پذیرفته می شود. رد فرض صفر آماری بدین معناست که کارکنان ناجا معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تا حد زیادی به کاهش پذیرفتن رشوه، کاهش سوء استفاده از اختیار قانونی و یا فساد اداری، ایفای تعهدات، کاهش دزدی و فرصت طلبی، کاهش حمایت و اغماض مأموران از فعالیتهای غیر قانونی و ناهنجاریهای اجتماعی، کاهش تبانی، کاهش تبعیض در پرداختها و اعطای امتیازات درون سازمانی، کاهش کتمان واقعیتهای و جرم پوشانی، کاهش تعدی مأموران نسبت به مردم و حاکمیت، کاهش انحرافات اخلاقی، سالم سازی محیط خدمتی و ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا منجر می شود.

جدول (۲): نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در مورد تأثیر رسیدگی به شکایات بر ارتقای سلامت اداری

مقدار تی جدول	درجه آزادی	آماره آزمون	انحراف معیار	میانگین امتیازات	موارد
۱,۶۴۵	۱۰۰	۱۰.۲۷۲	۰.۹۵۹۰	۳.۹۸	کاهش پذیرفتن رشوه برای اخلال در تحقیقات مقدماتی، دستگیر نکردن، رفع توقیف اموال توقیفی
۱,۶۴۵	۱۰۰	۸.۲۰۲	۱.۰۸۰	۳.۸۸	کاهش سوء استفاده از اختیار قانونی و یا فساد اداری (دریافت هدایا، استفاده از خدمات مشاغل و صنوف)
۱,۶۴۵	۱۰۰	۴.۱۵۷	۱.۱۹۷	۳.۵۰	ایفای تعهدات (بازپرداخت وام و سایر تسهیلات و خدمات دریافتی) توسط مأموران
۱,۶۴۵	۱۰۰	۷.۱۴۰	۱.۱۰۱	۳.۷۸	کاهش دزدی و فرصت طلبی مأموران (دزدی از زندانیان، قربانیان واقعه ترافیکی، قربانیان جنایی)
۱,۶۴۵	۱۰۰	۷.۳۸۸	۱.۰۶۴	۳.۷۸	کاهش حمایت و اغماض مأموران از فعالیتهای غیر قانونی و ناهنجاریهای اجتماعی
۱,۶۴۵	۱۰۰	۹.۵۷۷	۰.۹۶۶	۳.۹۲	کاهش تبانی (کاهش بررسیهای جنایی، پرهیز از پیگردهای قانونی و ..) توسط مأموران
۱,۶۴۵	۱۰۰	۳.۴۸۶	۱.۲۸۴	۳.۴۵	رفع یا کاهش تبعیض در پرداخت و اعطای امتیازات درون سازمانی بر کاهش شکایات مردمی
۱,۶۴۵	۱۰۰	۸.۸۳۱	۱.۰۰۳	۳.۸۸	کاهش کتمان واقعیتهای و جرم پوشانی و مواردی از این قبیل توسط مأموران
۱,۶۴۵	۱۰۰	۹.۴۱۰	۰.۹۴۱	۳.۸۸	کاهش تعدی مأموران نسبت به مردم و حاکمیت (تعدی مأموران برای سود مالی و ...)
۱,۶۴۵	۱۰۰	۹.۱۹۱	۱.۰۰۷	۳.۹۲	کاهش انحرافات اخلاقی توسط مأموران
۱,۶۴۵	۹۹	۱۱.۰۹۰	۰.۹۴۷	۴.۰۵	سالم سازی محیط خدمتی
۱,۶۴۵	۱۰۰	۱۰.۷۸۵	۰.۹۶۹	۴.۰۴	ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا

در نمودار زیر، میانگین امتیازات تأثیر رسیدگی به شکایتهای مردمی بر متغیرهای سلامت اداری مورد مقایسه قرار گرفته است. نمودار شماره (۱): مقایسه میانگین امتیازات تأثیر رسیدگی به شکایتهای مردمی بر ارتقای

سلامت اداری



همان گونه که مشاهده می شود میانگین امتیازات همه متغیرها به جز یکی از آنها (رفع یا کاهش تبعیض در پرداخت و اعطای امتیازات درون سازمانی بر کاهش شکایات مردمی) از عدد ۳,۵ بیشتر است.

فرضیه دوم تحقیق: بین نظر کارکنان کلانتریهای ناجا و کارشناسان مراکز بازرسی در خصوص تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر سلامت اداری، تفاوت معنادار آماری وجود دارد.

جدول (۳): 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	
.۰۱۵۰	۹۷	۲.۴۸۴	۰.۸۳۶۹۸۰	۴.۰۲۴۰	۵۲	کارکنان کلانتری
			۰.۶۳۵۲۷۰	۳.۶۵۰۱	۴۷	کارشناسان مرکز بازرسی ناجا

نتایج آزمون تی استیودنت دو نمونه‌ای در جدول نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۰۱۵) از سطح آزمون ($\alpha=0/05$) کوچکتر است، فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان رد، و فرض مقابل پذیرفته می‌شود؛ این امر بدین معناست که از دید کارکنان کلانتری و کارشناسان مراکز بازرسی ناجا، میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر بعد سلامت اداری متفاوت است و چون میانگین نظر کارکنان کلانتری (۴/۰۲۴) از میانگین کارشناسان مراکز بازرسی (۳/۶۵) بزرگتر است لذا می‌توان گفت که از دید کارکنان کلانتری میزان تأثیرگذاری بیشتر است.

فرضیه سوم

- بین نظر کارکنان با سابقه خدمت مختلف و رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در راستای سلامت اداری، تفاوت معنا دار آماری هست.

- بین نظر کارکنان با مدارک تحصیلی مختلف و رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در راستای سلامت اداری، تفاوت معنا دار آماری وجود دارد.

جدول (۴): 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	۳۶۹۰۰	۳	۱۲۳۰۰	۲۰۷۰۰	۸۹۱۰۰
درون گروهی	۵۵.۷۶۳	۹۴	۵۹۳۰۰		
مجموع	۵۶.۱۳۲	۹۷			

نتایج آزمون آنالیز واریانس یکراهه در جدول نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۸۹۱) 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 بر سلامت اداری مأموران ناجا متفاوت نیست و سابقه خدمت پاسخگویان در نظر آنها تأثیری نداشته است.

جدول (۵): 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	۲.۹۰۰	۳	۹۶۷۰۰	۱.۶۷۵	۱۷۸۰۰
درون گروهی	۵۴.۸۴۴	۹۵	۵۷۷۰		
مجموع	۵۷.۷۴۴	۹۸			

نتایج آزمون آنالیز واریانس یکراهه در جدول نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۱۷۸) 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 سلامت اداری مأموران ناجا از دید کارکنان کلانتری 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 ارتقای سلامت اداری مأموران ناجا می‌شود.

جدول (۶): نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در مورد تأثیر رسیدگی بر شکایات بر

سلامت اداری

تعداد پاسخگویان	میانگین امتیازات	انحراف معیار	آماره آزمون t	درجه آزادی	مقدار تی جدول	نتیجه آزمون
۹۹	۳.۸۴۶۵	۰.۷۶۷۶۱	۱۰.۹۷۲	۹۸	۱.۶۴۵	رد فرض صفر

نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در جدول نشان می‌دهد که چون آماره آزمون $10/972$ از مقدار تی جدول $1/645$ 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 ارتقای سلامت اداری کارکنان ناجا می‌شود 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 سلامت اداری کارکنان کلانتریهای ناجا رابطه معناداری هست.»

۱۳. اولویت بندی شاخصهای اثرگذار رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در سلامت اداری

جدول (۷): نتایج آزمون فریدمن

۹۸	تعداد پاسخگویان
۶۹.۶۰۰	آماره آزمون کاسکویر
۱۱	درجه آزادی
.۰۰۰۰	سطح معناداری آزمون

همان گونه که از نتایج آزمون فریدمن در جدول مشاهده می‌شود، چون سطح معناداری آزمون فریدمن، ۰/۰۰ از سطح معناداری آزمون کوچکتر است، فرضیه یکسان بودن تأثیر رسیدگی به شکایات بر گویه‌های مختلف سلامت اداری رد می‌شود؛ این امر بدین معناست که از دید پاسخگویان رسیدگی به شکایات بر ابعاد مختلف سلامت اداری شدت تأثیر مختلفی دارد. در جدول زیر ترتیب تأثیرگذاری بر بعد سلامت اداری عرضه شده است:

جدول (۸): نتایج آزمون فریدمن در خصوص رتبه بندی متغیرهای سلامت اداری

رتبه	میانگین رتبه‌ها	ابعاد
۱	۷.۳۱	سالم سازی محیط خدمتی
۲	۷.۱۸	ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا
۳	۷.۰۵	کاهش پذیرفتن رشوه برای اخلال در تحقیقات مقدماتی، دستگیر نکردن و ..
۴	۶.۸۴	کاهش تبانی (کاهش بررسیهای جنایی، پرهیز از پیگردهای قانونی و ..)
۵	۶.۸۴	کاهش انحرافات اخلاقی
۶	۶.۷۷	کاهش کتمان واقعیتها و جرم پوشانی
۷	۶.۷۵	کاهش سوء استفاده از اختیار قانونی و یا فساد اداری
۸	۶.۶۵	کاهش تعدی مأموران نسبت به مردم و حاکمیت
۹	۶.۳۰	کاهش حمایت و اغماض مأموران از فعالیتهای غیر قانونی و ناهنجاریهای اجتماعی
۱۰	۶.۲۱	کاهش دزدی و فرصت طلبی مأموران (دزدی از زندانیان، از قربانیان واقعه ترافیکی)
۱۱	۵.۱۳	ایفای تعهدات (بازپرداخت وام و سایر تسهیلات و خدمات دریافتی)
۱۲	۴.۹۸	کاهش شکایات با کاهش تبعیض در اعطای امتیازات درون سازمانی

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی ناجا بیشترین تأثیر را به ترتیب بر سالم‌سازی محیط اداری با میانگین رتبه ۷/۳۱، ارتقای صحت عمل کارکنان ناجا با میانگین ۷/۱۸ و کاهش رشوه‌پذیری با میانگین رتبه ۷/۰۵ داشته است و از دید پاسخگویان کاهش یا رفع تبعیض کمترین تأثیر را بر کاهش رسیدگی به شکایات داشته است.

۱۴. نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج، مشارکتهای مردمی در فرستادن شکایات و گزارشها علیه کارکنان ناجا و سازمان و رسیدگی دقیق به شکایات و گزارشهای موصوف توسط بازرسی و حفاظت اطلاعات شیوه‌ای مؤثر در بهبود و ارتقای ابعاد مختلف سلامت اداری کارکنان است.

در این تحقیق تلاش شده است تا نقش رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در ارتقای سلامت اداری کارکنان شناسایی شود که در این خصوص چهار فرضیه شناسایی شد و آزمون فرضیه‌ها نشان داد که رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی تأثیر زیادی در بهبود و تقویت ابعاد مختلف سلامت اداری کارکنان دارد و از دید کارکنان با هر سن، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و محل خدمتی، میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی بر سلامت اداری یکسان است و همه کارکنان، سلامت اداری را به عنوان یکی از خروجیهای رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی و مؤثر در عملکرد خدمتی آنان تأیید کرده‌اند.

با توجه به تأیید فرضیه‌های پژوهش، سلامت اداری به عنوان یکی از خروجی‌ها و نتایج رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی با الگوی مناسب رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی (پیوست است) حاصل از؛ نتایج پایان‌نامه‌ای که در این خصوص انجام شده است همخوانی دارد و در قسمت نتایج آن پایان‌نامه لحاظ، و در برنامه‌های راهبردی مرکز رسیدگی به شکایات، جرایم و سوانح بازرسی کل ناجا همسان شده است.

۱۵. پیشنهادها

- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران سالم‌سازی محیط خدمتی و ارتقای صحت عمل کارکنان را، که بالاترین رتبه را بین شاخصهای پرسشنامه به دست آورده اند

به عنوان اهداف کلی حوزه بازرسی و حفاظت اطلاعات در برنامه آنان لحاظ کند و گزارش سالانه و پیشرفت برنامه را بگیرد.

- الگوی مناسب رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی، که سلامت اداری به عنوان یکی از نتایج رسیدگی به شکایات و گزارشهای مردمی در آن لحاظ شده است در اختیار همه مراکز رسیدگی به شکایات و گزارشها در سطح بازرسی و حفاظت اطلاعات قرار گیرد تا در مقابل دید کارکنان و مردم نصب شود.
- بازرسی پرونده های شکایات و گزارشهای رسیدگی شده را که به سالم سازی محیط خدمتی و یازده عامل و شاخص دیگر سلامت اداری منجر می شود تحت عنوان نتایج رسیدگیها منجر به ارتقای سلامت اداری کارکنان و سازمان، گزارشگیری و تحلیل کند.

منابع فارسی

۱. استادی، رضا (۱۳۸۸). تحلیل کیفی درباره احتمال شیوع پدیده فساد در ساختار نیروی انتظامی، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۲. بازرگانی، محمد (۱۳۹۰). پایش سلامت سازمان ناجا، پروژه تحقیقاتی بازرسی کل ناجا.
۳. ترابی، عباس (۱۳۸۴). بررسی شیوه های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشکده فرماندهی سپاه پاسداران.
۴. تاج آبادی، حسین، صالحی، مرتضی (۱۳۹۰). نقش رسیدگی به شکایات و گزارش های مردمی بر ارتقای نظارت و کنترل کارکنان، فصلنامه نظارت و بازرسی، س پنجم، ش ۱۶، ص ۸۹-۱۱۶.
۵. جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۷۰ و ۱۳۸۱). ترمینولوژی حقوق، تهران: انتشارات گنج دانش.
۶. مرکز رسیدگی به شکایات، جرایم و سوانح بازرسی (۱۳۸۴). روش جاری رسیدگی به شکایات در ناجا، تهران: بازرسی کل ناجا.
۷. مهاجری، علی (۱۳۷۹). قانون آیین دادرسی دادگاه های عمومی و انقلاب در امور

مدنی، تهران: انتشارات گنج دانش.

۸. وارسته، حمید (۱۳۸۶). فرهنگ لغت جامع حقوقی، تهران: انتشارات امیر کبیر.
۹. وروایی، اکبر (۱۳۸۷). نقش فرماندهان و مدیران در راهبرد سازمانی صیانت از کارکنان، فصلنامه نظارت و بازرسی، س دوم، ش ششم، ص ۱۲۸-۱۱۱.
۱۰. معتضد، خسرو، یکصد سال فراز و فرود نیروهای انتظامی، جلد اول، انتشارات مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.
۱۱. حسینی نیک، سید عباس (۱۳۸۶). قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، تهران: مجمع علمی و فرهنگی مجد.
۱۲. اداره کل رسیدگی به شکایات بازرسی (۱۳۹۱). دستورالعمل رسیدگی به شکایات و گزارش‌های خبری، تهران: ستاد کل نیروهای مسلح.
۱۳. تاج الدینی، سید علی، باخدا، قاسم (۱۳۸۸). صیانت و پیشگیری، ج اول، تهران: معاونت آموزش ناجا.
۱۴. قلی‌پور، آرین، استادی، رضا (۱۳۸۸). تأملی بر عوامل موثر بر فساد در سازمانهای پلیس، فصلنامه نظارت و بازرسی، س سوم، ش هشتم، ص ۲۵ تا ۵۰.

منابع انگلیسی

1. Velez, mark,(2006): Leading to scandal: a case study, Dissertasion submitted to university of Southern California.
2. Newburn,Tim,(1999): Understanding and preventing police corruption: lessons from the literature, Policing and Reducing Crime Unit, Police Research Series, PP 1-56
3. Savestanan, Naras(2003) : Police cadet attitudes toward police corruption in Thailand, A Thesis Submitted to university of Illinois at Chicago.
4. Ball, Richard A.(2000): Authoritarian organizational and the corruption of justice, Journal of criminal, No 4: PP 313-332.
5. Sklansky, D.A. (2007): Seeing blue: police reform, occupational

culture, and cognitive burn-in, in O'Neill, M., Marks, M. and Singh, A. (Eds), Police Occupational Culture, New Debates and Directions, PP 101-118.

6. Raines, Julie Burbach .(2006): Ethics, integrity and police misconduct: Analyzing ethical awareness, standards and action of law enforcement officers in the united states, A

