

بررسی نقش خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری در ناجا

علی بامشاد^۱

از صفحه ۳۷ تا ۶۶

تاریخ دریافت: ۹۳/۶/۹، تاریخ پذیرش: ۹۳/۸/۱۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی و شناخت رابطه بین عرضه خدمات الکترونیکی انتظامی و ارتقای سلامت اداری و عرضه راهکارهایی برای ارتقا و توسعه خدمات الکترونیکی، آموزش و فرهنگ‌سازی در این زمینه و در نهایت ارتقای سلامت اداری انجام شد. جامعه آماری این پژوهش ۵۰ نفر از مسئولان و مدیران (جایگاه‌های ۱۷ و ۱۸) شاغل در بازرسی پلیسهای تخصصی (راهور، آگاهی، اطلاعات و امنیت عمومی، پیشگیری، مبارزه با مواد مخدر و فتا) بازرسی سازمان وظیفه عمومی و بازرسی کل ناجا هستند که به صورت تمام شماری انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود. برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. یافته‌های آزمون تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که مقدار میانگین واقعی (۴۳٫۴۱) از مقدار میانگین مفروض (۲۵) بیشتر است. نتایج نشان داد که بین ارتقا و توسعه خدمات الکترونیکی و ارتقای سلامت اداری (همبستگی ۰/۸۵۲) و بین فرهنگ‌سازی و آموزش و ارتقای سلامت اداری (همبستگی ۰/۶۲۶) وجود دارد به این معنا که ارتقا و توسعه خدمات الکترونیک و فرهنگ‌سازی و آموزش بر یکدیگر و همچنین ارتقای سلامت اداری در سازمان اثر مثبت دارد. ۸۷ درصد افراد نقش عرضه خدمت الکترونیکی را در ارتقای سلامت اداری تأیید کردند و بر ضرورت فرهنگ‌سازی، آموزش، ارتقا و توسعه خدمات الکترونیکی به‌منظور ارتقای سلامت اداری در سازمان ناجا تأکید داشتند.

کلید واژه‌ها

نقش خدمات الکترونیک در سلامت اداری، فعالیتهای دفترهای پلیس +۱۰، ارتقای سلامت

اداری در ناجا

۱. مقدمه

امروزه دولت‌ها آگاهند که فساد باعث آسیب‌های بسیاری می‌شود. صدمه زدن به اعتماد مردم نسبت به حکومت، ایجاد بی‌ثباتی سیاسی و اقتصادی، گسیختگی اجتماعی و جلوگیری از توسعه اقتصادی کشور از طریق تخریب رقابت سالم در بازار از جمله این موارد است. این آسیب‌ها، اقتصاد داخلی را فلج می‌کند؛ سازمان‌های دموکراتیک را تهدید، و اصل حاکمیت قانون را مخدوش می‌کند و باعث آسان‌سازی بروز سایر تهدیدات علیه امنیت از جمله جرائم فراملی و تروریسم می‌شود (عنان، ۲۰۰۳، ص ۳۱ تا ۲۹).

فساد پدیده‌ای ریشه دار در ایران است و تنها در دوره‌های گوناگون شکل و محتوای آن تغییر یافته است ما امروز شاهد گونه‌های متفاوتی از این پدیده در سطح ادارات و سازمان‌ها هستیم که از تخلفات اداری تا رفتارهای مجرمانه در نوسان است؛ لذا فساد در نیروی انتظامی کشور ما، پدیده‌ای جزیره‌ای نیست. ناجا یکی از سازمان‌های این جامعه است و همانند همه نهادها و سازمان‌های جامعه ایرانی از ویژگی‌های این محیط تأثیر می‌پذیرد (بازرگانی محمد، ۱۳۹۱، ج ۱، ص ۹۹).

یکی از جدیدترین شیوه‌های مورد بحث برای کاهش فرصت‌های فساد در مدیریت دولتی، توسل به فناوری اطلاعات و ارتباطات است که خود را در دولت الکترونیک متجلی ساخته است. از فناوری اطلاعات و ارتباطات انتظار می‌رود شفافیت فرایندها و تصمیم‌گیری اداری را افزایش دهد؛ زیرا سایر ابزارها از عهده این کار بر نمی‌آید. این باور شکل گرفته است که به‌کارگیری اینترنت و دیگر ابزارهای اطلاعاتی، سرانجام جای خود را به تصمیم‌های غیرشفاف خواهد داد و در نتیجه فناوری اطلاعات را می‌توان بهترین شیوه مبارزه با فساد اداری در زمان حاضر تلقی کرد (پورتر و میلر، ۱۹۹۵، ص ۲۱۵).

دولت الکترونیک به عرضه اطلاعات و خدمات دولت از طریق اینترنت یا سایر ابزارهای دیجیتال به صورت آنی اطلاق می‌شود. دولت الکترونیک می‌تواند تعدادی از اهداف اصلی «مدیریت کیفیت فراگیر» را برای بخش عمومی محقق کند؛ از جمله: مشتری محوری، توانمندسازی جوامع، کارکنان و مشتریان و اثر بخشی و کارایی (جولین و دیگران، ۲۰۰۲). خدمات الکترونیک انتظامی، شیوه‌ای است برای استفاده از فناوری اطلاعات و فناوریهای جدید که به افراد تسهیلات لازم را به‌منظور دسترسی مناسب به اطلاعات و

خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و عرضه فرصتهای گسترده برای مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می‌دهد. طرح خدمات الکترونیک بر اینترنت و دیگر فناوریهای نوظهور تکیه دارد تا اطلاعات و خدمات را به سادگی و سرعت و به شیوه‌ای کارا و با هزینه کم دریافت و توزیع کند. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران یکی از نخستین سازمانهای حکومتی است که تجربه توسعه خدمات الکترونیکی را در کارنامه خود دارد و نسبت به الکترونیکی نمودن بخشی از خدمات و عرضه آنها اقدام کرد.

۲. بیان مسئله

با توجه به اینکه فساد اداری، پدیده‌ای اجتماعی و تحت تأثیر عوامل مختلف اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، محیطی و... است و پلیس نیز یکی از زیر سیستمهای جامعه است، فساد در پلیس پدیده‌ای جزیره‌ای نیست. پلیس به عنوان یکی از سازمانهای جامعه و همانند سایر نهادها و سازمانهای از ویژگیهای این محیط تأثیر می‌پذیرد. هرچند ضعف زیرساختهای فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی بویژه در کشورهای در حال توسعه و نیز طبیعت پنهان و پیچیده فساد در بروز و گسترش این پدیده در این جوامع مؤثر بوده است، عدم موفقیت تلاشهای یادشده را بیش از هرچیز باید ناشی از رویکردی نظام نایافته به پایش سلامت اداری و مقابله با فساد دانست. در این جهت مطالعات و تجربه‌ها بیانگر این است که زدودن فساد و ارتقای سلامت اداری در همه سطوح نیازمند مطالعه همه جانبه طرح ریزی مناسب و اقداماتی هماهنگ است (بازرگانی محمد، ۱۳۹۱، ج ۱، ص ۱۶).

در دنیای حاضر، نقش کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی و خدمات الکترونیکی در عرضه‌های مختلف رقابتی، حائز اهمیت فراوان است. استفاده سازمانها و دولتها از سامانه‌های مبتنی بر وب در امور خرید و فروش و خدمات رسانی به مشتریان نمونه‌ای از تجارت و کسب و کار الکترونیکی است (توربان، ۱۳۸۶، ص ۲۴۳).

ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، اصلی‌ترین پایه استحکام دولت در جهت پیشبرد اهداف و برنامه‌ها است. جلوگیری از احساس تبعیض و ظلم، پارتی بازی و اجحاف در حق مردم، قانونگریزی و دور زدن قانون و... از جمله عواملی است که سبب بی‌اعتمادی مردم به دولتها را فراهم می‌آورد. فساد در سازمانهای اداری و دولتها در هر جایی که

میزانی از اختیار نهفته است، شاید اجتناب ناپذیر باشد (محمودی، ۱۳۸۴، ص ۳۸)؛ برای مثال در بخشی از نامه ۵۳ حضرت علی (ع) به مالک اشتر می‌خوانیم:

«با فرستادن مأموران مخفی راستگو و با وفا کارهای کارگزاران را زیر نظر بگیر؛ زیرا بازرسی پنهان در کارشان، آنها را به رعایت امانت و نرمی با توده مردم وادار می‌سازد. با دقت بسیار، مراقب اعوان و انصار خود باش! اگر یکی از آنان به خیانت دست زد و مأموران مخفی تو آن را تأیید کردند، باید به آن اکتفا کنی و بدون تأخیر، خیانتکار را کیفر دهی و آنچه از اموال در اختیار دارد از او باز پس گیری؛ سپس وی را در مقام خواری و مذلت بنشان و داغ خیانت بر جبینش بنه و طوق رسوایی در گردنش بیفکن» (دوانی، ۱۳۸۳، ص ۱۱۷).

مقام معظم رهبری مدظله العالی سکandar کشتی نظام جمهوری اسلامی ایران همواره برای حفظ نظام از خطر فسادپذیری تأکید داشته است بویژه فرمان هشت ماده ای مورخه ۱۳۸۰/۲/۱۰ معظم له در خصوص مبارزه با فساد به عنوان برجسته ترین منشور مبارزه با فساد و ارتقای سلامت اداری سرلوحه فعالیتهای قوای سه گانه و سایر سازمانها قرار دارد. قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰/۸/۷ مصوب مجلس شورای اسلامی یکی از مهمترین قدمهای تحقق فرمان هشت ماده‌ای مقام معظم رهبری در مبارزه با فساد است و تکلیف شورای دستگاه‌های نظارتی کشور وفق ماده ۲۸ این قانون در تهیه شاخصهای اندازه‌گیری میزان سلامت اداری، ارزیابی و اعلام عمومی است که یکی از شاخصهای اندازه‌گیری میزان سلامت اداری شاخص **استقرار و توسعه سامانه‌های الکترونیک و فناوریهای نوین** است.

عوامل زیادی باعث ایجاد زمینه‌های لازم برای تحقق دولت الکترونیک شده است که تماماً ناشی از فناوری و پیچیده‌تر شدن جامعه است که دولت‌ها را ناگزیر به عرضه پاسخ و ایجاد دولت الکترونیک می‌کند و مهمترین این عوامل به شرح ذیل است:

کوچک بودن^۱، مقید به اخلاق^۲، جوابگو بودن^۳، پاسخگو بودن^۴ و شفاف بودن^۵.

خدمات الکترونیک انتظامی و دفترهای پلیس + ۱۰ با اهدافی چون آسان سازی عرضه

1. SMALL

2. MORAL

3. AUDI TABLE

4. Responsible

5. Transparent

خدمات به مردم، بهره‌گیری از فناوری ارتباطات و اطلاعات در جهت افزایش سرعت، دقت و آسایش هنگام عرضه خدمات و زمینه سازی به‌منظور بهره‌مندی از توانمندیهای بخش غیر دولتی در عرضه خدمات مورد نیاز مردم و فرهنگ سازی در جهت گسترش خدمات از راه دور راه اندازی شد به گونه‌ای که دفترهای پلیس + ۱۰ با رشد و توسعه‌ای چشمگیر در تهران به ۱۰۰ و در کل کشور به ۷۵۰ در سال ۱۳۹۱ رسید. هم‌چنین تعداد خدمات این دفاتر نیز از سه خدمت عمومی در زمان راه‌اندازی (۱۳۸۲) به ۱۴ خدمت رسیده است؛^۱ لذا از عرضه و نقش خدمات الکترونیک انتظامی انتظار می‌رود شفافیت فرآیندها و تصمیم‌گیری اداری را افزایش دهند تا باعث شکل‌گیری سازمانی کارآمد و اثربخش باشیم و خدمات بهتری به شهروندان عرضه کنیم. با دسترسی همگان به اطلاعات و پاسخگویی بیشتر به شهروندان، فساد رخت بر می‌بندد و رضایت عمومی افزایش خواهد یافت که ارتقای سلامت اداری را در پی خواهد داشت.

با توجه به اینکه در سال ۱۳۸۹ با دستور سردار احمدی مقدم، موضوع ارتقای سلامت اداری در ناجا، در دستور کار بازرسی کل ناجا قرار گرفته است و به نظر رسید که یکی از عوامل ارتقای سلامت اداری در ناجا کاهش تماس کارکنان با مردم از طریق استفاده از فناوری اطلاعات و سامانه‌های تخصصی بویژه عرضه خدمات الکترونیکی است. در این پژوهش این مسئله اساسی مطرح می‌شود که: "آیا عرضه خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری در ناجا مؤثر بوده است؟"

۳. اهداف پژوهش

- شناسایی ارتباط عرضه خدمات الکترونیک انتظامی و ارتقای سلامت اداری
- آسیب‌شناسی علتهای توسعه نیافتن خدمات الکترونیک انتظامی و ثابت ماندن موقعیت کمی و کیفی آنها در سالهای گذشته
- آموزش و فرهنگ‌سازی به‌منظور فراهم‌سازی بسترهای توسعه خدمات الکترونیک انتظامی
- ارائه راهکارهایی برای توسعه خدمات الکترونیک انتظامی در جهت ارتقای سلامت اداری

۱. معاونت فاوا ناجا، اداره خدمات الکترونیک انتظامی

۴. فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: عرضه خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری در سازمان ناجا مؤثر است.

۴-۱. فرضیه‌های فرعی

- ارتقای بسترهای ارتباطی الکترونیکی (بستر اینترنت، سامانه‌ها و...) در سازمان می‌تواند در ارتقای سلامت اداری تأثیر گذار باشد.
- ارتقای فرهنگ مردم و کارکنان در عرضه خدمات الکترونیکی (آگاه‌سازی، شفاف‌سازی، اصلاح فرآیندها و روش عرضه و دریافت دریافت خدمات الکترونیک انتظامی به صورت اینترنتی و...) در کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری در سازمان مؤثر است.

۵. پیشینه پژوهش

بررسیها نشان داد که در ایران هنوز پژوهشی درباره سنجش وضعیت ارتقای سلامت اداری در پی عرضه خدمات الکترونیک انتظامی در ناجا انجام نشده اما به برخی مطالعات تجربی و پژوهشها، که تا حدودی شبیه موضوع این پژوهش است به صورت مختصر اشاره می‌شود: رسولی و شهانی (۱۳۸۸) در پژوهش خود ضمن بررسی مسئله فساد اداری در سازمانهای آموزشی، عوامل مؤثر بر پیدایش، گسترش و کاهش فساد اداری را بررسی کرده‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که پنج عامل اصلی ایجاد و چهار عامل اصلی کنترل فساد همگی از نظر پاسخ دهندگان در بروز و کاهش فساد تأثیر بسزایی دارد. در میان عوامل ایجاد کننده، وضع اقتصادی کارکنان بیشترین و قوانین و مقررات کمترین تأثیر را در بروز فساد دارد.

حسینی و نوروزیان (۱۳۸۹) در پژوهش خود ضمن بررسی موضوع نظارت الکترونیکی و بسترهای آن در سازمانهای بازرسی و چگونگی اثرگذاری این ابزار در دسترسی این سازمانها با هدف مبارزه با فساد مورد مطالعه قرار گرفته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد بین سه متغیر افزایش سرعت و افزایش دقت حاصل از نظارت الکترونیکی بر یکدیگر و همچنین بر کاهش فساد، اثر مثبت دارد.

حکاک و عظام (۱۳۹۰) پژوهشی در زمینه بررسی و شناخت رابطه بین به کارگیری فناوری اطلاعات و کاهش فساد اداری با استفاده از روش پیمایشی انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که بین موانع بروز فساد اداری و تأثیرگذاری فناوری اطلاعات در خصوص کاهش فساد اداری و بین ارزشهای به کارگیری فناوری اطلاعات، شفاف سازی، پاسخگویی و اطلاع رسانی در سازمان و تأثیرگذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات در خصوص کاهش فساد اداری و در خصوص موانع بروز فساد اداری همبستگی هست.

قصری و صالحی (۱۳۸۸) پژوهشی در زمینه اجرا و چگونگی فعالیتهای مورد نظر در صدور گذرنامه در دو وضعیت قبل و بعد از خصوصی سازی با استفاده از روش اسنادی و پیمایشی انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که خصوصی سازی خدمات صدور گذرنامه، موجب حصول اهداف توسعه فناوری اطلاعات، افزایش رضایتمندی مردم و تکریم ارباب رجوع و کاهش کیفیت سه متغیر دیگر پژوهش شامل کنترل‌های اداری، نگهداری اسناد و موارد حفاظتی و امنیتی شده است.

حسینی، فروزنده دهکردی و فولادی طرقي (۱۳۸۸) پژوهشی در زمینه بررسی موانع و محدودیتهای اجرای نظارت الکترونیکی در سازمانهای بازرسی انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که محدودیتهای آموزشی و قانونی مهمترین محدودیتهای اجرای نظارت الکترونیکی است. آگاهی فرهنگی و شناخت لازم مدیران و کارکنان از محدودیتهای به کارگیری سامانه برنامه‌ریزی منابع انسانی و در واقع از جمله نقاط قوت و نیروی محرک به کارگیری این ابزار نظارتی است.

۶. مبانی نظری

۶-۱. سازمان

گسترش تمدن و توسعه اجتماعات و زندگی جمعی، موجب شد که انسانها به منظور رفع نیازهای خود دست به دست هم دهند و با همیاری یکدیگر در مسیر رسیدن به خواسته‌های مشترک کوشش نمایند؛ در نتیجه، فعالیت گروهی شکل گیرد و موجب پیدایش سازمانها شود (عسکریان، ۱۳۸۶، ص ۲۵).

رابینز در تعریف سازمان می‌گوید: «سازمان پدیده‌ای اجتماعی به شمار می‌آید که به‌طور آگاهانه هماهنگ می‌شود و برای تحقق هدف یا اهدافی بر اساس برخی مبانی دائمی فعالیت می‌کند» (رابینز، ۱۳۸۱، ص ۴۴)

در این پژوهش منظور از سازمان، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا) است که بر اساس قانون مصوب مجلس شورای اسلامی در سال ۱۳۶۹ با ادغام نیروهای شهربانی، ژاندارمری، کمیته‌های انقلاب اسلامی و پلیس قضایی تشکیل شد.

۲-۶. سلامت

سلامت به معنای نبودن بیماری و نارسایی در موجود زنده است. پروفیسور مایلز معتقد است. صرف نظر از برخی اشکالات، مفهوم ارگانسیسم پنداری و نوع آرمانی سازمان، مفهوم سلامت کامل را مطرح می‌کند. به نظر وی سلامت اداری به 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. با این نگاه عباس زاده (۱۳۷۹) ویژگیهای سازمانی را که جو سالم دارد چنین بر می‌شمارد:

- ۱- در مبادله اطلاعات قابل اعتماد است.
- ۲- دارای انعطاف و خلاقیت برای تغییرات لازم بر حسب اطلاعات به دست آمده است.
- ۳- نسبت به اهداف سازمان یکپارچگی و تعهد دارد.
- ۴- حمایت داخلی و رهایی از ترس و تهدید را فراهم می‌آورد؛ زیرا تهدید به ارتباط خوب و سالم آسیب می‌رساند؛ امکان انعطاف را کاهش می‌دهد و به جای علاقه به کل نظام، حفاظت از خود را بر می‌انگیزد (بازرگانی محمد، ۱۳۹۱، ج ۱، ص ۴۸ و ۴۹).

سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کار کردن در این محل افتخار می‌کنند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۶). افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود افراد سودمند و مؤثر باشند (مظلومی و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۴). در این گونه سازمانها، کارمندان، متعهد و وظیفه شناس هستند و از روحیه و عملکرد خوبی برخوردارند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۶).

با مشاهده دقیقتر در می‌یابیم که وقتی افراد وارد سازمان می‌شوند، تحت تأثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قرار می‌گیرند و شخصیت فرعی و کاری آنان شکل می‌گیرد و تکامل می‌یابد. در این بین، تعداد اندکی هم هستند که از عوامل مختلف تأثیر منفی می‌گیرند و مرتکب هنجارشکنی، تخلفات سازمانی و کاری و فساد اداری در انواع مختلف می‌شوند که این امر سلامت نظام اداری را خدشه دار می‌کند و تأثیرات نامطلوبی بر روند کار و تولید و سایر افراد دارد (سلطانی، ۱۳۷۹، ص ۱).

۳-۶. فساد

در جوامع گوناگون و برحسب نگرشها و برداشتها، تعاریف مختلفی از فساد اداری به عمل آمده است. ریشه فساد فعل لاتین Rumpere به معنای شکستن است. بنابراین در فساد چیزی می‌شکند یا نقض می‌شود؛ این چیز ممکن است رفتار اخلاقی یا شیوه قانونی یا غالباً مقررات اداری باشد (صفری و نائی، ۱۳۸۰). فساد به سوء استفاده از قدرت در جهت کسب منافع گروهی اشاره دارد. فساد، تجلی نوعی از رفتار مقامات دولتی (خواه سیاستمداران، خواه مستخدمان دولت) است که در آن به طور نادرست و غیرقانونی با سوء استفاده از قدرت عمومی آنها، خود و نزدیکانشان را بهره‌مند می‌سازند (هرست و لانگ ست ۱۹۹۷، ۱) در تعریفی دیگر فساد را رفتار مأموران عمومی^۲ تعریف کرده‌اند که به‌منظور رسیدن به اهداف فردی از هنجارهای پذیرفته شده تخطی می‌کنند. آمولدسن (۲۰۰۰) فساد را سوء استفاده از کالاها و امکانات دولتی و مردمی توسط مأموران دولتی برای نفع شخصی می‌داند.

بانک جهانی، فساد را سوء استفاده از قدرت عمومی برای انتفاع شخصی تعریف کرده است (بانک جهانی، ۱۹۹۴). سازمان شفافیت بین الملل به اختصار فساد را سوء استفاده از قدرت اعطا شده برای انتفاع شخصی تعریف کرده است (ریبئی، ۱۳۸۳). در میان تعاریف متعددی که برای فساد ارائه شده، یکی از شفافترین تعاریف که مورد پذیرش مجامع جهانی نیز قرار گرفته، تعریف لانگ ست (۱۹۹۸) است:

«فساد، استفاده غیرقانونی از اختیارات دولتی برای منافع شخصی است.»

1. Herst, Longseth

2. Public Officials

برابر ماده یک قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد «مصوب مورخ ۱۳۹۰/۸/۷ مجمع تشخیص مصلحت نظام»، فساد در این قانون هرگونه فعل یا ترک فعلی است که توسط هر شخص حقیقی یا حقوقی به صورت فردی، جمعی یا سازمانی که عمداً و با هدف کسب هرگونه منفعت یا امتیاز مستقیم یا غیرمستقیم برای خود یا دیگری با نقض قوانین و مقررات کشوری انجام پذیرد یا ضرر و زیانی را به اموال، منافع، منابع یا سلامت و امنیت عمومی و یا جمعی از مردم وارد کند؛ نظیر رشا، ارتشا، اختلاس، تبانی، سوءاستفاده از مقام یا موقعیت اداری، سیاسی، امکانات یا اطلاعات، دریافت و پرداختهای غیرقانونی از منابع عمومی و انحراف از این منابع به سمت تخصیصهای غیرقانونی، جعل، تخریب یا اختفای اسناد و سوابق اداری و مالی.

فساد اداری به مجموعه رفتارهای آن دسته از کارکنان بخش عمومی اطلاق می‌شود که در جهت تأمین منافع شخصی، قواعد و مقررات پذیرفته شده را نادیده می‌گیرند (هانتینگتون، ۱۳۸۵، ص ۹۰). جیمز اسکات، نیز فساد اداری را این گونه تعریف کرده است: «فساد اداری به رفتاری اطلاق می‌شود که ضمن آن، فرد به دلیل تحقق منافع خصوص خود و دستیابی به رفاه بیشتر و یا موقعیت بهتر، خارج از چارچوب رسمی وظایف نقش دولتی عمل می‌کند» (اسکات، ۲۰۰۲، ص ۴). فساد زمانی اتفاق می‌افتد که دو وضعیت اساسی ذیل فراهم باشد:

قصد^۱: تمایل به فساد در ذهن عامل آن قرار دارد. تمایل می‌تواند عوامل متعددی باشد؛ حال اینکه این عوامل از درون فرد نشأت می‌گیرد یا از محیط، چندان تفاوتی در عمل به وجود نمی‌آورد.

فرصت^۲: به منظور مبادرت به فساد باید فرصت مناسب نیز باشد. چنین فرصتی ممکن است در پی طراحی و تدابیر بلند مدت پیش بیاید و یا ناشی از تصادف باشد. چنانچه تمایل و فرصت اقدام به فساد باشد، فساد متولد خواهد شد و در صورت مهیا بودن سایر زمینه‌ها، رشد خواهد کرد (جانس^۳، ۲۰۰۵، ص ۱).

1. Scott

2. Intent

3. Corruption

4. Jones

با توجه به این تعاریف اگر بخواهیم فساد اداری را در دستگاه‌های دولتی بررسی کنیم با توجه به گستردگی موضوع، می‌توان دیدگاه‌های یاد شده را با هم ادغام کرد و گفت در دستگاه‌های دولتی، چهار نوع اقدام ذیل فساد اداری به شمار می‌رود:

- اقدام‌های اشخاص بیرون از دستگاه‌های دولتی که در جهت جلب همکاری کارمندان دولت برای نقض یا تغییر قوانین و ضوابط اداری در جهت نفع شخصی یا صنفی انجام می‌گیرد.
- اقدام‌های کارمندان دولت برای دریافت رشوه (به صورت کالا یا خدمات با ارزش) از اشخاص یا ارباب رجوع در ازای نقض یا تغییر قوانین و ضوابط اداری برای نفع شخصی یا صنفی
- کمکاری یا خودداری کارکنان سازمان‌های دولتی در انجام دادن وظایف قانونی و مربوط به ارباب رجوع که به منظور دریافت رشوه و اخاذی از آنها صورت می‌گیرد.
- اقدام‌های کارکنان سازمان‌های دولتی برای جلب منافع بیشتر برای خود، خویشاوندان و دوستانشان که از طریق نقض یا تغییر قوانین و ضوابط صورت می‌گیرد (تئوبالد، ۱۹۹۰، ص ۱).

۷. مفهوم فساد پلیس

شناخته شده‌ترین گونه شناسی فساد پلیس به رویاک و بارکر (۱۹۷۴) مربوط است. این طبقه‌بندی هشت نوع فساد را مطرح کرده و مورد نهم نیز به وسیله پانچ (۱۹۸۵) به آن اضافه شده است.

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

ردیف	نوع	ابعاد
۱	فساد اختیار قانونی	زمانی که فرد منافع مادی را با استفاده از موقعیتش به عنوان پلیس بدون نقض مستقیم قانون به دست می‌آورد: «نوشیدنی، غذا یا سایر خدمات مجانی».
۲	بازپرداخت	دریافت کالا، خدمات یا پول برای نسبت دادن کاری به فرد یا سازمان
۳	دزدی فرصت طلبانه	دزدی از زندانیان، از قربانیان حوادث ترافیکی، از قربانیان حوادث جنایی و یا اموال فوت شدگان
۴	رشوه‌گیری	پذیرفتن رشوه برای دنبال نکردن پرونده‌های جنایی، دستگیر نکردن، اعمال نفوذ در مورد شکایات یا دارایی‌های توقیف شده
۵	حمایت از فعالیت‌های غیرقانونی	محافظت از فعالیت‌های خلافکارانه یا مجرمانه و فراهم کردن زمینه تداوم آن (مانند فحشا، موادمخدر، هرزنگاری)

۶	تبانی	منحرف کردن پژوهشات جنایی یا جلوگیری از ادامه آن
۷	انجام دادن اقدامات مجرمانه	ارتکاب جرم به وسیله مأمور پلیس علیه فرد یا داراییهای وی برای کسب منفعت با نقض صریح هنجارهای قانونی و سازمانی
۸	پرداختهای درونی	خرید و فروش، معاوضه یا سوء استفاده از اختیارات بویژه به وسیله مأموران پلیس (مخصوصی، مزایا و تسهیلات، ترفیع و ارتقا)
۹	پوشاندن و لایبی گذاری	دستکاری شواهد، مخفی کردن بخشی یا اضافه کردن چیزی به شواهد و مدارک بویژه در موارد مربوط به مواد مخدر

۸. فساد در ایران

بررسیهای تاریخی نشان می‌دهد که آنچه در متون مختلف از آن با عنوان فساد نام برده شده، شامل همه انواع فساد و بیشتر محدود به هیأت حاکم یا دربار پادشاهان بوده است ولی متداول و مصطلح شدن فساد اداری به دو قرن ۱۹ و ۲۰ بر می‌گردد. با گذشت زمان و با پیچیدگی و گسترش فزاینده نظامهای اداری، روشهای فساد نیز در ابعاد مختلف، گسترش یافته است (بازرگانی محمد ۱۳۹۱، ج ۱، ص ۵۰).

فساد و ارتشا از زمانی دور در ایران رایج شده است. ارتشا و سوء استفاده شخصی از مقام دولتی نه تنها وجود داشت بلکه نوعی رسمی به شمار می‌آمد. هر مأمور نه تنها مجبور بود به مافوق خود به عناوین مختلفی و یا به دلیل مقامش پولی پرداخت کند بلکه او نیز به نوبه خود از زیردستان خود به دلیل مقام آنها مبلغی تیغ می‌زد. این کاری مخفیانه نبود و یا داغ رسوایی به پیشانی نمی‌زد. بعدها بود که تلقی اروپایی از اختلاس توسط مأموران دولتی مورد چون و چرا قرار گرفت و ظاهراً پذیرش عمومی یافت. در واقع اختلاس تا آنجا پیش رفته بود که اگر کسی از فرصتها برای اختلاس استفاده نمی‌کرد احمق نامیده می‌شد (آپتون، ۱۳۵۹، ص ۴۰ و ۴۱، رفیع پور، ۱۳۸۶).

بر اساس داده‌های ارزیاب ایران در شاخص ادراک فساد (۲۰۰۴) (دانشگاه کلمبیا، واحد اطلاعات اقتصادی^۲، اطلاعات بین‌المللی^۳، گروه تجارت بین‌المللی^۴ و مرکز پژوهشهای بازارهای جهانی^۵) و مقایسه وضعیت ایران با ده کشوری که در بهترین وضعیت از جهت

1. CU2003

2. EIU2004

3. II2003

4. MIG2004

5. WMRC2004

سلامت اداری قرار داشته‌اند و نیز کشورهای پیشرفته صنعتی نیز مؤید بحرانی بودن وضعیت سلامت و فساد اداری در کشور است.

مقایسه نتایج ارزیابی سازمان بین‌المللی شفافیت با سایر اندازه‌های فساد نیز در مجموع بحرانی بودن مسئله سلامت و فساد اداری را در کشور مورد تأیید قرار می‌دهد؛ به عنوان مثال بر اساس شاخص کنترل فساد، که از سوی بانک جهانی منتشر می‌شود در سال ۲۰۰۲، نمره ایران ۴۴/۳ بوده است، هم‌چنین «شاخصهای ملی برای سیاست خارجی» نمره فساد ایران را ۸ اعلام کرده است (ربیعی، ۱۳۸۳، ص ۷۸ و ۱۹۷).

ویژگیهای فساد با نهادهای اجتماعی رابطه‌ای دو سویه دارد. از یک سو فساد در هر کشوری به منزله وجود حدی از فساد در برخی یا همه نهادها و سازمانهای آن کشور است و از سوی دیگر، الگوی فساد در سازمانهای آلوده از الگوی کلی و عمومی فساد حاکم بر آن کشور پیروی می‌کند (بازرگانی محمد، ۱۳۹۱، ج ۱، ص ۹۹ و ۱۰۰).

بر این اساس کم و کیف فساد در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران گرچه نمادی از وجود این بیماری در یکی از سازمانهای کشور است، خود از الگوی رفتارهای فساد آمیز در سطح جامعه و روابط حاکم بر آن تأثیر می‌پذیرد لذا دستیابی به درکی صحیح از فساد در سازمانی با حساسیتهای نیروی انتظامی بدون توجه به محیطی که ناجا در آن به ایفای نقش مشغول است ممکن نیست؛ به عبارت دیگر آگاهی از تاریخچه این پدیده و سیر تحول آن و شناخت ویژگیهای رفتارهای فساد آمیز در کشور در درک صحیح‌تر و فهم دقیقتر طبیعت و گستره فساد در ناجا تأثیر زیادی دارد.

عرضه تصویری کلان از وضعیت سلامت اداری در ناجا، بررسی آمارهای جرائم و تخلفات کارکنان ناجا است. این داده‌ها به رغم کاستیها، می‌تواند برآوردی از گستره و مصداقهای پدیده فساد در ناجا به دست دهد. در تحلیل آماری جرائم و تخلفات کارکنان ناجا ذکر سه نکته ضروری به نظر می‌رسد:

الف) الگوی ناهنجاریهای اجتماعی در نهادهای هر جامعه تا حدودی تحت تأثیر از الگوی ناهنجاریها در سطح آن جامعه و یا مشابه آن است.

ب) آمارهای جرائم از آنجا که کم و کیف ناهنجاریهای اجتماعی را نشان می‌دهد، همواره با درصدی از پوشیدگی و پنهانکاری روبه‌روست و لذا دستیابی به آمار واقعی تقریباً ناممکن است.

ج) آمارها دقت و همخوانی لازم را ندارد و در مورد آمارهای در دسترس در زمینه تخلفات و جرائم کارکنان ناجا نیز بعضاً تفاوت‌های قابل توجهی مشاهده می‌شود که به نظر می‌رسد دو عامل عمده در آن نقش دارد:

- به روز نبودن و یا کامل نبودن آمارها از سوی واحدهای نظارتی مانند بازرسی کل و...
 - نگرش و چگونگی برخورد فرماندهان و مدیران در رده‌ها و واحدهای ناجا به دلیل ارتباط یا وابستگی بیلان عملکرد واحد یا رده با میزان سختگیری یا نادیده گرفتن برخی یا بخشی از تخلفات نیروها (بازرگانی محمد، ۱۳۹۱، ج ۲، ص ۲۸، ۲۹ و ۳۰).
- با بررسیها مشخص شد، برآورد دقیقی از وضعیت کاهش یا افزایش تخلفات و جرائم کارکنان ناجا مرتبط با خدمات الکترونیکی از زمان عرضه این گونه خدمات وجود ندارد. اما بر اساس آمارهای بازرسی کل ناجا در سالهای ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ و مقایسه به عمل آمده برخی جرائم و تخلفات کارکنان ناجا که مرتبط با خدمات الکترونیکی بود، مانند حوزه اسناد و مدارک (جعل، امحاء، الحاق، خراشیدن، تراشیدن، تقدم یا تأخیر تاریخ اسناد، تأیید و مهر نکردن و...)، جعل امضاء، جعل مهر و... در مجموع وضعیت بهتری داشت و در حدود چهار درصد کاهش را نشان می‌دهد.^۱

در حوزه وظیفه عمومی، که اغلب امور و خدمات از طریق الکترونیکی انجام می‌شود با مقایسه آمارهای بازرسی سازمان وظیفه عمومی در سالهای ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲، جرم تقلب و دسیسه مشمولان در معاینه پزشکی (هر چند کارکنان ناجا کمتر دخالت دارند)، حدود ۱۷ درصد کاهش را نشان می‌دهد که این وضعیت نشانگر تأثیر عرضه خدمات الکترونیکی بر کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری است.^۲

شایان ذکر است بر اساس مفاد گزارشهای بازرسی کل از وضعیت عرضه خدمات الکترونیکی و خدمات برون سپاری شده در سالهای اخیر در ابتدای امر برخی مشکلات از جمله قطعی و کندی سامانه‌ها، عدم هماهنگی رده‌های درون و برون سازمانی، ضعف آموزش کاربران و... وجود داشته است اما در مجموع نتایج، نشانگر رضایتمندی مردم از خدمات الکترونیک انتظامی بوده و بر رفع موانع و مشکلات موجود و توسعه این گونه خدمات تأکید داشته است.^۳

۱. اخذ شده از سامانه میزان بازرسی کل در فروردین ۱۳۹۳

۲. آمار عملکرد بازرسی سازمان وظیفه عمومی ناجا در سال ۱۳۹۳

۳. گزارشهای مرکز عملیات بازرسی کل ناجا و بازرسی ستاد در سالهای ۱۳۸۵، ۱۳۸۸، ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱

۹. فرهنگ سازمانی و فساد اداری

مک نامارا در تعریف فرهنگ سازمانی می‌نویسد:

«فرهنگ سازمانی، شخصیت سازمان است که شامل مفروضات، ارزشها و شکلهاست که نشانه‌های هویدای اعضای سازمان و رفتارشان است که به وسیله اعضای سازمان درک می‌شود» (مک نامارا، ۲۰۰۲، ص ۵۱۲).

فرهنگ سازمانی به عنوان زیربنای ویژگیهای رفتاری کارکنان و مدیران از اهمیت زیادی برخوردار است. ویژگیهای فرهنگی سازمانها می‌تواند سدی در مقابل بروز رفتارهای خلاف اخلاق قرارگیرد. به طوری که افراد را از ارتکاب جرم مصون دارد و برعکس، همان فرهنگ سازمانی می‌تواند وجود فساد و تخلفات اداری را در سازمان تسریع کند (حدادیان، ۱۳۸۳، ص ۲۴۵)؛ برای مثال در جوامع گرم (مانند ایران و بسیاری از کشورهای روبه رشد) علایق و همبستگیهای خانوادگی بسیار شدید است و اعضای خانواده کارمند از رشد و انتظار دارند که معیارها و ضوابط را به سبب آنها زیبا گذارد. برای خود کارمندان و تمام ارباب رجوع نیز معمولاً این نکته تلویحاً پذیرفته شده است. هرچه روابط خانوادگی گسترده‌تر باشد، فشار قومی بر کارمند بیشتر است و در نتیجه بر شدت فساد اداری از نوع خویشاوند سالاری افزوده خواهد شد (ادیب، ۱۳۸۴، ص ۱۳۴).

۱۰. فناوری

ترکیبی از مهارتها، دانشها، تواناییها، مواد، ماشینها و ابزارها است که انسان از آن برای تبدیل و یا تغییر مواد خام به اجناس ارزشمند یا خدمات استفاده می‌کند (ریبعی، ۱۳۸۳). از جمله مهمترین مزایای دولت الکترونیک این است که همه افراد اعم از حقیقی و حقوقی، سازمانها و بخشهای خصوصی و دولتی می‌توانند از طریق اینترنت و رایانه و به دور از محدودیتهای مکانی و زمانی به اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی پیدا کنند. در نتیجه این فرایند، رانت خواری، مفاسد اداری و هزینه‌های دولت، کمتر و دقت و شفافیت کارها بیشتر خواهد شد (نوروزیان، ۱۳۸۹).

۱۱. اطلاعات

مطالبی است که از داده‌های خام استخراج شود، به عبارتی اطلاعات همان فرم قابل استفاده از داده‌ها است که از راه‌های خاصی پس از پردازش به دست می‌آید، به عبارت دیگر اطلاعات، داده‌ای است که توضیح و تفسیر شده باشد؛ مثلاً با داشتن تاریخ تولد فردی به عنوان داده می‌توان به اطلاعاتی چون تاریخ تولد و یا تفاوت سنی وی با خودمان پی ببریم (همان).

عبارت فناوری اطلاعات ابتدا در سال ۱۹۸۱ توسط جیم دامسیک در ایالت میشیگان بیان شد. وی که به عنوان مدیر رایانه ای برای صنایع خودروسازی کار می‌کرد این عبارت را به منظور مدرنیزه کردن عبارت «پردازش اطلاعاتی» اختراع کرد. فناوری اطلاعات، فناوری است که برای ذخیره، بازیابی، انتقال و پردازش اطلاعات استفاده می‌شود. امروزه سازمانها و مؤسسات از فناوری اطلاعات استفاده می‌کنند تا با بهره‌گیری از ذخیره، بازیابی، انتقال و پردازش اطلاعات، مدیریت نوین را در مجموعه خود اعمال کنند.

۱۲. شفافیت

آشکار بودن مبنای تصمیمات حکومتی و ساز و کارهای حاکم بر توزیع قدرت و درآمد است که به عنوان مؤثرترین ابزار مبارزه با فساد اداری برای استقرار دولتی کارا و ایجاد جامعه‌ای پایدار به کار می‌رود؛ به عبارت دیگر گشایش امور غیرامنیتی و نظامی برای افراد به طوری که رسانه‌ها، سیاستها، فرهنگها، تصمیمها و... قابل عرضه به افکار عمومی باشد تا مردم بتوانند در مورد آنها به قضاوت بنشینند (دلیر پور، ۱۳۸۸).

۱۳. تأثیر به کارگیری فناوری اطلاعات در سازمان و کاهش فساد اداری

در جهان امروز فناوری اطلاعات، امکان سودمندی و کارامدی اطلاعات را ممکن ساخته است. به کارگیری فناوری اطلاعات، تحول گسترده‌ای را در کارهای اداری و سامانه‌های اطلاعاتی باعث شده است به طوری که امکان انتقال الکترونیکی داده‌ها، مدارک، اسناد و مکاتبات مختلف از طریق رایانه و خطوط ارتباطات مخابراتی فراهم شده است. فناوری اطلاعات به معنی و مفهوم بسیار ساده یعنی علم استفاده از برخی ابزارها که همان پردازش،

نگهداری، جمع‌آوری، ذخیره، توزیع، انتقال و امنیت است که بر اطلاعات اعمال می‌شود. این تعریف برای کسانی که بخواهند با فناوری اطلاعات آشنا شوند تعریف مناسب و کاملاً ساده و شفاف است (توربان، ۲۰۰۲، ص ۴۸۰).

برای اینکه فناوری اطلاعات به صورت راهبردی در سطح سازمانی مورد استفاده قرارگیرد به برنامه‌ریزی دقیقی نیازاست. این برنامه‌ریزی شامل مطالعه عمیق در فرهنگ سازمان، توانایی سازمان، اجرای تغییرات، محیط خارجی سازمان، میزان پشتیبانی مدیریت، نیازهای اطلاعاتی سازمان و راه‌های برآورده ساختن آنها می‌شود. هم‌چنین باید مهارت‌های سازمان در زمینه فناوری اطلاعات بررسی شود تا اطمینان به دست آید که نیروی انسانی مناسب و کافی برای نگهداری سامانه‌ها هم در بُعد سخت افزار و هم نرم‌افزار وجود دارد (انچپاریکو و جاکوبس، ۱۹۹۴، ص ۶۴۵).

دشمن اصلی فساد، شفافیت است. از فناوری اطلاعات و ارتباطات انتظار می‌رود شفافیت فرایندها و تصمیم‌گیری اداری را افزایش دهد؛ زیرا سایر ابزارها از عهده این کار بر نمی‌آید. این باور شکل گرفته است که به‌کارگیری اینترنت و دیگر ابزارهای اطلاعاتی، سرانجام جای خود را به تصمیم‌های غیرشفاف خواهد داد و در نتیجه فناوری اطلاعات را می‌توان بهترین شیوه مبارزه با فساد اداری در زمان حاضر تلقی کرد (پورتر و میلر، ۱۹۹۵، ص ۲۱۵)؛ بدین ترتیب است که صاحب‌نظران فناوری اطلاعات، محور اصلی تأثیر فناوری اطلاعات را بر فساد در شفافیت و قطع رابطه شهروندان و متصدیان کارها در بخش دولتی می‌دانند که فساد را از بین می‌برد (دانایی فرد، ۱۳۸۳، ص ۱۰۱).

امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌منظور بهبود کارایی و اثر بخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه‌پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابع آن بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود (صفری و همکاران، ۱۳۸۲). دولت الکترونیک، شیوه‌ای برای دولتها به‌منظور استفاده از فناوری‌های جدید است که به افراد، تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت آنها و عرضه فرصت‌های گسترده به‌منظور مشارکت در فرایندها و نمادهای مردم سالار می‌دهد (رضایی و داوری، ۱۳۸۳).

۱۴. زیر ساختهای لازم برای عرضه خدمات الکترونیکی

زیرساخت رایانه و شبکه: استفاده دولتها از رایانه و شبکه بسرعت در حال توسعه است. دولتها بخش عمده‌ای از خدمات خود را به صورت الکترونیکی به شهروندان عرضه می‌کنند. یکی از مفاهیم جدید دنیای حاضر دولت الکترونیک است که در کنار آن مفاهیم دیگری چون آموزش الکترونیک، بانکداری الکترونیک، تجارت الکترونیک و غیره نیز مطرح و اجرا شده است (نباتی، ۱۳۸۸)؛ لذا نیاز است رایانه‌های خدمات دهنده و خدمات گیرنده به‌منظور دریافت اطلاعات از خدمات گیرندگان، پردازش، عرضه خدمات و تهیه گزارشهای سریع و بموقع به صورت خلاصه و مدیریتی تأمین شود.

بدیهی است وجود رایانه‌ها به تنهایی کافی نیست و لازم است شبکه ارتباطی مناسب در سازمان عرضه کننده خدمات وجود داشته باشد. چون بدون ارتباط مناسب و سریع در داخل و یا خارج از سازمان، اطلاعات پراکنده و غیرمرتبط و غیریکنواخت، قابل استفاده نیست و لازم است اطلاعات از یکپارچگی ساختاری مناسبی برخوردار باشد. یکپارچگی اطلاعات، هم به ساختار فیزیکی و شبکه ای نیاز دارد و هم به طراحی صحیح ساختار بانک اطلاعاتی و اقلام اطلاعاتی داخل آن و نیز نرم افزارهای کاربردی لازم.

ارتباط داخل سازمانها از طریق شبکه‌های داخلی محلی و ارتباط با خارج از سازمان از طریق شبکه‌های گسترده و اینترنت قابل دسترسی است. بدون این ارتباط امکان فرستادن اطلاعات به سازمان بازرسی نخواهد بود. برای این ارتباط امکانات سخت افزاری و مخابراتی مناسب و اینترنت پرسرعت لازم است (همان).

زیر ساخت امنیت اطلاعات: به‌منظور حفاظت از اطلاعات و اسناد اداری و دولتی و نیز جلوگیری از افشای اطلاعات (که خود می‌تواند شاخه‌ای از فساد باشد)، ساختار زیربنایی مناسب امنیتی در شبکه و ارتباطات بسیار مهم است. ارتقا و بهبود استانداردها نیز الزامی است. فرمهای اسناد، قراردادهای و موارد دیگر به بازبینی و احتمالاً یکسان شدن نیاز خواهد بود (همان).

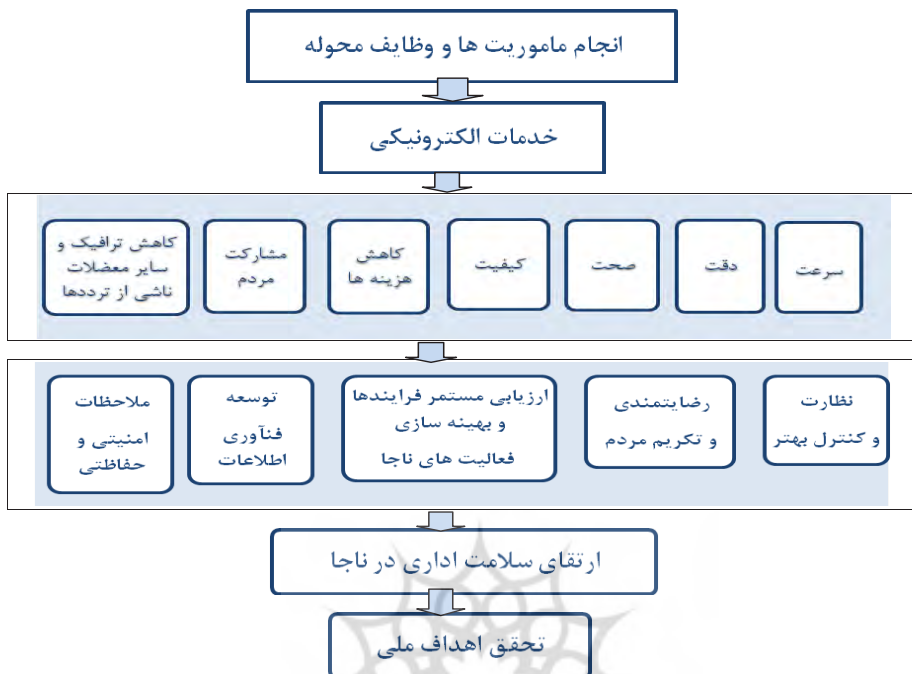
زیرساخت آموزشی و فرهنگی: بین دستگاه‌های اداری به لحاظ نبودن شبکه الکترونیکی مناسب، روابط اداری منطقی وجود ندارد و غالب مدیران سازمانی نیز به حوزه درون سازمانی خود عادت کرده‌اند. بررسیها نشان می‌دهد که گام اول برای ایجاد و توسعه دولت

الکترونیک، فناوری نیست؛ بلکه مشکل اصلی این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی را دارد یا خیر.

تغییرات سریع ابتدا بر کارکنان دولت تأثیر می‌گذارد و به تبع آن بخشی از کارکنان دولت با این تغییرات سریع مخالف و برخی نیز موافق آن هستند. از سوی دیگر به لحاظ همین تغییرات سریع، مردم نیز به آن عادت ندارند و بعضاً مناسب نمی‌دانند. بنابراین باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد را کاملاً رعایت می‌کند. برای اجرای صحیح عرضه خدمات الکترونیکی لازم است آموزشهای لازم برای مدیران ارشد و سیاستگذاران دستگاه‌های مجری فراهم گردد. نکات مهم در این خصوص عبارت است از:

- چگونگی ایجاد فرهنگ ساده‌سازی فرایندها و روشها
 - ایجاد ساختاری که مشوق همکاری باشد از قبیل پاداش و تشویق.
 - چگونگی وابستگی عملکرد به دولت به عنوان مجموعه‌ای کلی
 - تعیین کمیته هماهنگی و پشتیبانی از آموزشها (نباتی، ۱۳۸۸، ص ۹)
- بنابراین خدمات الکترونیک انتظامی بویژه دفترهای پلیس +۱۰ و مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ را، که در هر دو مورد در پی تدابیر و منویات مقام معظم رهبری^{مدظله‌العالی} شکل گرفته است، باید ویتترین یا پیشانی ناجا دانست. این دو واحد از بعد سلامت و فساد و نیز رضایت مشتری می‌تواند به عنوان فرصت یا تهدید تلقی شود و خوب یا بد بودن آنها را می‌توان شاخص معتبری در سلامت و فساد این نیرو دانست.

۱۵. الگوی مفهومی پژوهش



۱۶. روش شناسی

این پژوهش از نوع کاربردی است. با توجه به ماهیت موضوع و هدفهای پژوهش از روش پژوهش «توصیفی - پیمایشی» استفاده شده است. چون داده‌ها از جامعه آماری مشخص جمع‌آوری شده از نوع مقطعی است.

جامعه آماری این پژوهش شامل رؤسا و مدیران (جایگاه‌های ۱۷ و ۱۸) سازمان بازرسی کل، بازرسی پلیسهای تخصصی (راهور، آگاهی، اطلاعات و امنیت عمومی، پیشگیری، مبارزه با مواد مخدر و فتا) و سازمان وظیفه عمومی ناجا است؛ لذا حجم نمونه به صورت تمام شماری و پرسشنامه بین ۶۸ نفر توزیع شد که در نهایت ۵۰ نفر پرسشنامه را بموقع تکمیل کردند و پس فرستادند.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته بود که از دو بخش تشکیل شده است که بخش اول آن شامل مشخصات جمعیت شناسی و بخش دوم آن شامل فرضیه‌های اساسی پژوهش بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش از آمارهای توصیفی و

آمارهای استنباطی (آزمون رگرسیون خطی برای فرضیه‌های فرعی و آزمون t تک نمونه‌ای برای فرضیه اصلی) استفاده شد.

۱۶-۱. روایی و پایایی پرسشنامه

در این پژوهش به منظور اطمینان از ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه طراحی شده در اختیار خبرگان موضوع از جمله استادان راهنما و مشاور قرار گرفت و با توجه به نظر ایشان، تغییرات لازم اعمال شد. برای محاسبه ضریب پایایی در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است به طوری که به منظور سنجش پایایی پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ یک نمونه اولیه و محدود از پرسشنامه‌ها اندازه‌گیری شد و رقم آن برای پرسشنامه ۸۶۱/۰۸۶۱. به دست آمد و از آنجا که توان اطمینان با پایایی ابزار از ۷۰٪ بیشتر بود، می‌توان به نتایج این پژوهش و داده‌های گردآوری شده اعتماد کرد.

۱۶-۲. متغیرهای پژوهشی

در این پژوهش دو متغیر اصلی در زمینه تأثیرگذاری و نقش عرضه خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری در نجا مورد نظر قرار گرفت که به این دلیل گویه‌ها و سؤالات پرسشنامه به دو قسمت اصلی تقسیم شده است: قسمت اول شامل گویه‌هایی است که برای پیشگیری از بروز فساد (ارتقا و توسعه خدمات الکترونیک انتظامی به منظور ارتقای سلامت اداری در نجا) استفاده شده است. قسمت دوم شامل گویه‌هایی است که ارزشهای به کارگیری فناوری اطلاعات را (فرهنگ سازی و آموزشهای تخصصی به کارکنان برای عرضه و مردم برای دریافت خدمات الکترونیک انتظامی به منظور ارتقای سلامت اداری در نجا) مورد ارزیابی و تحلیل قرار داده است.

سؤال اصلی	سؤالات فرعی	گویه‌ها	
نقش عرضه خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری	ارتقا و توسعه خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری	وجود بسترها و امکانات نرم‌افزاری (اینترنت و...) برای توسعه خدمات الکترونیکی	
		طراحی و تدوین ساختار و سازمان مناسب برای عرضه خدمات الکترونیکی	
		طراحی فرایندها و روشهای عرضه خدمات الکترونیکی و حذف سلیقه‌ها و....	
		آشنایی و عرضه آموزشهای تخصصی خدمات الکترونیکی	
		فراهم بودن منابع و امکانات سخت افزاری برای عرضه خدمات الکترونیکی	
		استفاده از سامانه‌های کارآمد نظارت بر عرضه خدمات الکترونیکی	
		ارزیابی مستمر، اصلاح، ارتقا و به روز نگهداشتن سامانه‌های عرضه خدمات	
	آموزش و فرهنگ سازی در عرضه خدمات الکترونیک انتظامی و...	تبیین نقش عرضه خدمات الکترونیک انتظامی (سرعت، دقت، صحت، کاهش هزینه‌ها و...) به مردم در جلوگیری از گسترش و رشد فساد اداری در سازمان	اطلاع رسانی و شفاف سازی فرآیندها و چگونگی عرضه خدمات الکترونیک انتظامی
			تعیین بستر و سامانه ارتباطی مناسب مردم با سازمان و کاهش تماس با کارکنان
			آشکارسازی و اعلام نتایج به خدمات گیرندگان در اسرع وقت
		نگرش و علاقه‌مندی مدیران در به کارگیری فناوریهای نوین در عرضه خدمات	

۱۶-۳. جمعیت شناسی

- از نظر جنسیت ۱۰۰ درصد پاسخگویان مرد هستند.
- از نظر سن بیش از ۹۸ درصد از پاسخگویان بیشتر از ۲۵ سال دارند که بیشترین فراوانی با ۵۶ درصد به گروه سنی بیش از ۴۰ سال و کمترین فراوانی با ۲ درصد به گروه سنی ۲۰-۲۵ سال بر می‌گردد.
- از نظر درجه و رتبه بیش از ۹۰ درصد از پاسخگویان در طبقه افسری ارشد و کارمند همتراز، و در حدود ۱۰ درصد در طبقه افسر جزء و کارمند همتراز هستند.
- از نظر سابقه و تجربه خدمتی بیش از ۹۰ درصد از پاسخ دهندگان بیشتر از ۱۰ سال سابقه خدمت داشته‌اند در حالی که بیشترین فراوانی با ۵۴ درصد به دارندگان بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت و کمترین فراوانی با ۱۰ درصد به گروه کمتر از ۱۰ سال سابقه خدمت بر می‌گردد.
- از نظر مدرک تحصیلی ۱۰۰ درصد پاسخ دهندگان از تحصیلات دانشگاهی برخوردار بوده‌اند؛ این در حالی است که گروه پاسخ دهندگان با مدرک تحصیلی کارشناسی با

۵۸ درصد بیشترین فراوانی و گروه پاسخ‌دهندگان با مدرک تحصیلی کاردانی با ۶ درصد کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. این وضعیت بیانگر این است که ارزیابی کنندگان با توجه به سطح تحصیلات، درجه و سابقه خدمتی خود با منطق مناسب به ارزیابی عوامل و متغیرهای پژوهش پرداخته‌اند.

۱۷. یافته‌های پژوهش

۱۷-۱. آزمون خی دو در بررسی فرضیات فرعی

آزمون خی دو، که در سطح $0/000$ معناداری است، نشان می‌دهد که تفاوت معنادار بین فراوانی مورد انتظار فراوانی وجود دارد؛ هم‌چنین بیانگر این است که فرض H_0 رد می‌شود و فرض H_1 مورد تأیید است؛ پس با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین فراوانی به دست آمده و فراوانی مورد انتظار تفاوت معناداری هست.

میانگین فراوانی مورد انتظار ما برای تمام گزینه‌ها (طبقات) با توزیع مساوی بین طبقات برابر ۲۵ نفر است؛ اما نتیجه نشان می‌دهد که فراوانی جامعه آماری مورد مطالعه برای گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد $43,41$ نفر است و از این رو به تعداد $11,41$ نفر با فراوانی مورد انتظار اختلاف دارد. هم‌چنین فراوانی گزینه متوسط به پایین برابر با $6,51$ نفر است که برای گزینه متوسط $11,41$ نفر با فراوانی واقعی فاصله دارد.

۱۷-۲. آزمون رگرسیون خطی در بررسی فرضیات فرعی

فرضیه فرعی اول: ارتقای بسترهای ارتباطی الکترونیکی در سازمان می‌تواند در ارتقای سلامت اداری تأثیر گذار باشد.

جدول (۱): رگرسیون خطی بسترهای ارتباطی الکترونیکی و ارتقای سلامت اداری

سطح معناداری	آماره تی	ضریب غیر استاندارد		فرضیه ۱
		ضریب استاندارد	خطای استاندارد	
		ضریب بتا	B	
.۰۰۰	۱۱,۲۶۰	.۸۵۲	.۰۹۶	ارتقا خدمات الکترونیکی

با توجه به سطح معناداری $0/000$ در می‌یابیم ارتباط معناداری بین ارتقای بسترهای ارتباطات الکترونیکی و سلامت اداری در سازمان هست. با توجه به ضریب رگرسیونی

استاندارد شده برای متغیر سلامت اداری (۰/۸۲۵) در سطح خطای کمتر از ۱٪ معنادار است؛ بنا بر این می‌توان گفت ارتقای بسترهای الکترونیکی بر سلامت اداری مؤثر، و این بدین معنا است که با یک واحد افزایش انحراف استاندارد در متغیر ارتقای بسترهای الکترونیکی در سازمان، میزان سلامت اداری به اندازه (۰/۸۲۵) انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. **فرضه فرعی دوم:** ارتقای فرهنگ مردم و کارکنان در عرضه خدمات الکترونیکی در کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری در سازمان مؤثر است.

جدول (۲): ارتقای فرهنگ مردم و کارکنان در عرضه خدمات الکترونیکی در کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری در سازمان

سطح معناداری	آماره تی	ضریب غیر استاندارد		فرضیه ۲
		ضریب استنادار	خطای استاندارد	
۰.۰۰	۵,۵۶۶	۰.۶۲۶	۰.۲۱۳	فرهنگ سازی و آموزشها

با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰ در می‌یابیم ارتباط معناداری بین ارتقای فرهنگ مردم و کارکنان و سلامت اداری در سازمان هست. با توجه به ضریب رگرسیونی استاندارد شده برای متغیر سلامت اداری (۰/۶۲۶) در سطح خطای کمتر از ۱٪ معنا دار است؛ بنابراین می‌توان گفت ارتقای فرهنگ مردم و کارکنان بر سلامت اداری مؤثر، و این بدین معنا است که با یک واحد افزایش انحراف استاندارد در متغیر ارتقای فرهنگ مردم و کارکنان در سازمان، میزان سلامت اداری به اندازه (۰/۶۲۶) انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

جدول (۳): آزمون تی تک نمونه‌ای در بررسی فرضیه اصلی پژوهش

مقدار ازمون = ۳۶ (برابر با میانگین)					فرضیه اصلی	
سطح خطای ۹۵٪		اختلاف میانگین	S سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	عرضه خدمات الکترونیک انتظامی در ارتقای سلامت اداری سازمان مؤثر است.
کران بالا	کران پایین					
۶,۴۹۰۵	۵,۱۸۹۵	۵,۸۴۰۰۰	۰.۰۰	۴۹	۱۸,۰۴۱	

با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰ در می‌یابیم با اطمینان ۹۵٪ و در سطح خطای کمتر از ۵٪ ارتباط معناداری بین عرضه خدمات الکترونیک و انتظامی و سلامت اداری در سازمان وجود دارد؛ لذا بدین ترتیب فرضیه اصلی تأیید می‌شود.

۱۸. نتیجه گیری

خدمات الکترونیک انتظامی برای شهروندان، مشاغل و دولت در سرتاسر جهان مزایای مهمی دارد؛ اگر چه هنوز در دوره نوجوانی به سر می‌برد تواناییهای فراوانی دارد. این مفهوم دو بعد دارد: بعد اول، بعد فنی آن است که به دانش فناوری اطلاعات و علوم مرتبط با آن بر می‌گردد و بعد دوم، بیانگر ارتباط مفهوم دولت الکترونیک با رشته مدیریت دولتی و اداره حکومت است. از طرفی نیز فساد در نظامهای اداری اغلب کشورها از جمله ایران موجب آسیب رسانی جدی به توسعه و پیشرفت شده و اهمیت و مهار و کنترل آن کاملاً برای مدیران و شهروندان واضح و آشکار گردیده است. از این رو برای رویارویی با فساد اداری و کاهش تأثیرات سوء آن می‌توان از فناوری اطلاعات در کاهش این پدیده بهره جست. در واقع با به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات انتظار می‌رود شفافیت فرایندها و تصمیم‌گیری اداری افزایش یابد.

چه بسا که هدف بسیار مهم در تشکیل خدمات الکترونیکی انتظامی، ارتقای شاخصهای خدمت‌رسانی و توسعه استفاده از خدمات از راه دور است و این دو در ارتباط با موضوع سلامت و فساد اداری در ناجا بویژه با توجه به اهداف این طرح، اهمیت بسیاری دارد. چرا که از یک سو در صورت عملکردی کارآمد، باعث کاهش سطح تماس ارباب رجوع با ناجا می‌شود و این خود از جمله مهمترین راهبردهای ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری است که در کشورهای گوناگون نیز تجربه‌های موفقی را پشت سر گذاشته است.

در این مقاله عوامل مؤثر و تأثیرگذار در خصوص ارتقای سلامت اداری با توجه به نتایج و عرضه خدمات الکترونیکی استخراج شد. یکی از جدیدترین شیوه‌ها برای کاهش فرصتهای فساد اداری، توسل به فناوریهای نوین اطلاعات و ارتباطات در عرضه خدمات است. از ارتقا و توسعه عرضه خدمات الکترونیکی انتظار می‌رود شفافیت فرایندها و تصمیم‌گیری اداری را افزایش دهد.

در خصوص فرهنگ سازی و آموزشهای تخصصی برای عرضه خدمات الکترونیکی و تأثیرگذاری آن در پیشگیری از فساد و ارتقای سلامت اداری، تمام نتایج جامعه آماری، مؤید این است که می‌تواند از مهمترین عوامل مرتبط و تأثیرگذار باشد.

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها و اثبات فرضیات پژوهش (اصلی و فرعی) می‌توان گفت که عرضه خدمات الکترونیک انتظامی به صورت صحیح در ناجا می‌تواند مانعی جدی و تأثیر گذار در بروز فساد و ارتقای سلامت اداری باشد. سرانجام عرضه خدمات الکترونیکی به کاهش سلسله مراتب، افقی‌سازی ساختار تشکیلاتی، کوتاه شدن فرایندهای تصمیم‌گیری و سیاستگذاری، نظارت بیشتر و کارآمدتر، کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری، برنامه‌ریزی دقیقتر، شفافیت کامل، مشارکت شهروندان در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری و نهایتاً تحقق اهداف ملی خواهد شد.

۱۹. پیشنهادها

- با بهره‌گیری از تجربه برتر پلیسهای پیشرو در جهان نسبت به شناسایی و تبیین نیازمندیهای کلیدی خدمات انتظامی جامعه در حوزه شهروندی، کسب و کار دولتی و امکان برآوردن این نیازمندیها در قالب خدمات الکترونیکی پلیس اقدام شود.
- با توجه به نگرش مثبت و علاقه مندی مدیران در به‌کارگیری فناوریهای نوین در عرضه خدمات، ساختار و سازمان مناسب برای عرضه خدمات الکترونیکی در ناجا طراحی و تدوین شود.
- با شناسایی الزامات و پیش نیازهای توسعه خدمات الکترونیکی پلیس نسبت به طراحی و تدوین فرایندها و روشهای عرضه خدمات الکترونیکی و فراهم کردن بسترها و امکانات نرم افزاری و سخت افزاری لازم برای توسعه و ارتقای این گونه خدمات اقدام شود.
- با شفاف‌سازی فرایندها، اطلاع رسانی و تبیین نقش عرضه خدمات الکترونیکی (سرعت، دقت، صحت، کاهش هزینه‌ها و...) در جلوگیری از گسترش و رشد فساد اداری در سازمان نسبت به آموزش و فرهنگ سازی لازم بین کارکنان و مردم اقدام گردد.
- با توجه به اثربخشی استفاده از سامانه‌های کارآمد نظارت بر عرضه خدمات الکترونیکی در طراحی فرایندها و روشهای عرضه خدمات الکترونیکی، سامانه‌های نظارتی نیز پیش‌بینی شود.

فهرست منابع

- ادیب، محمد حسین (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی ایران، تهران: انتشارات هشت بهشت.
- آپتون، جوزف ام (بهار ۱۳۵۹). نگرشی بر تاریخ ایران نوین، مترجم یعقوب آژند، تهران: انتشارات نیلوفر.
- بازرگانی، محمد (۱۳۹۱). طراحی سیستم پایش سلامت اداری ناجا، تهران: ستاد فرماندهی نیروی انتظامی، بازرسی کل، مرکز تحقیقات کاربردی.
- بازرسی کل ناجا (۱۳۹۳). آمار مقایسه‌ای جرائم کارکنان در سال ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲
- بازرسی سازمان وظیفه عمومی ناجا (۱۳۹۳). آمار مقایسه‌ای جرائم کارکنان در سال ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲.
- توربان، افرایم؛ دوروتی لیدنر؛ افرایم مک لین (۱۳۸۶). فناوری اطلاعات در مدیریت دگرگونی سازمانها در اقتصاد دیجیتالی، تهران: دانشگاه پیام نور.
- جاهد، حسینعلی (۱۳۸۴). سلامت سازمانی، تهران: ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، ش ۱۵۹.
- حسینی، میرزا حسن؛ نوروزیان، امیر (۱۳۸۹). اجرای نظارت الکترونیکی در سازمانهای نظارتی کشور و اثر آن در کاهش فساد، نظارت و بازرسی، ش ۱۴، ص ۹۱ تا ۱۱۶.
- حسینی، میرزا حسن؛ فروزنده دهکردی، لطف‌الله؛ فولادی طرقی، مهدی (۱۳۸۹). بررسی موانع و محدودیتهای اجرای نظارت الکترونیکی در سازمانهای بازرسی، نظارت و بازرسی، ش ۱۳، ص ۷ تا ۲۶.
- حکاک، محمد؛ عظام، علی (۱۳۹۰). نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری، نظارت و بازرسی، ش ۱۵، ص ۷۳ تا ۹۹.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۴). استراتژی مبارزه با فساد، تهران: فصلنامه مدرس علوم انسانی، ش دو.
- دلیرپور، پرویز (۱۳۸۸). دولت الکترونیک و مبارزه با فساد، تهران: فصلنامه دانش ارزیابی، بازرسی کل کشور.

- دوانی، غلامحسین (۱۳۸۳). حسابداران و مبارزه با فساد مالی، مجموعه مقالات اولین همایش حسابرسی در ایران، تهران: جامعه حسابداران رسمی ایران، ص ۱۱۷ تا ۱۴۱.
- رایبیز، استین پی (۱۳۸۱). تنوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)، مترجمان سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار.
- رسولی، رضا؛ شهنایی، بهنام (۱۳۸۸). فساد اداری در مدارس آموزشی، عوامل مؤثر بر پیدایش، گسترش و کاهش آن، تهران: فصلنامه مدیریت دولتی، ش ۳، ص ۱۹ تا ۳۴.
- ربیعی، علی (۱۳۸۳) زنده باد فساد (جامعه شناسی سیاسی فساد در دولتهای جهان سوم)، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، سازمان چاپ و انتشارات.
- رضایی، حمید رضا؛ داوری، علی (۱۳۸۳). دولت الکترونیک، تدبیر، ش ۱۴۶.
- سلطانی، ایرج (۱۳۷۹). در پیامدهای برخاسته از تخلفات اداری در سازمانهای صنعتی و تولیدی بخش دولتی، تهران: مجموعه مقالات همایش توسعه نظام اداری، مرداد ۷۸، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- صفری، سعید؛ نایی، حمیدرضا (۱۳۸۰). رویکردهای مختلف در مبارزه با فساد، تهران: مجموع مقالات دومین همایش علمی پژوهشی نظارت و بازرسی در کشور، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- عسکریان، مصطفی (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت آموزش و پرورش، تهران: انتشارات امیر کبیر، چ پانزدهم.
- معاونت فاوا ناجا (۱۳۹۲). دستورالعمل تشکیل دفاتر خدمات الکترونیکی انتظامی (پلیس+۱۰).
- محمودی، مهدی (۱۳۸۴). نقش فرهنگ سازمانی در پیشگیری از بروز فساد اداری، برگرفته شده: <http://www.Fekreno.org/articlefekreno/arfek318.htin>
- مظلومی، پریسا؛ بدری، شاه طالبی (۱۳۸۹). رابطه بین سبک رهبری تحولی مدیران و سلامت سازمانی مدارس ابتدایی دخترانه شهر اصفهان، اصفهان: دانش و پژوهش

در علوم تربیتی- برنامه‌ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، ش بیست و پنجم، ص ۵۳ تا ۶۸).

- نباتی، روح ... (۱۳۸۸). نظارت و بازرسی الکترونیکی با استفاده از روشهای داده کاوی، همدان: اداره کل بازرسی استان.
- نوروزیان، امیر (۱۳۸۹). بررسی نظارت الکترونیکی و نقش آن در دستیابی به هدفهای سازمان، (پایان نامه کارشناسی ارشد) تهران: دانشگاه پیام نور.
- هانتینگتون، ساموئل (۱۳۸۵). سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی، مترجم محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علم.
- Anechiarico, F. & Jacobs, J. B. (1994) Visions and Corruption control and The evolution of American public administration. *Public Administration Review*, 54(5), 465-73
- Janice, T. S. HO (2000), "Managing Organizational Health and Performance in Junior Colleges", *International Journal of Educational Management*, Vol.14, Iss2, pp.62-73
- Jones, P. (2005), *Combating Fraud and Corrupting in the Public Sector*, London: Chapman and Hall
- McNamara, Robert (2002), *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall Inc., 2nd edition.
- Newburrn, tim, (1999): *Understading and preveting police corruption: lessons from the literature, policing crime unit, police Resarch Series*, pp 1-56.
- Secretary-General Kofi Annann, "Message to the Third Global Forum on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity" , delivered by Dileep Nair (Under- Secretary-General For Internal Oversight Services) , 29-31 May 2003. p 127

- Stanton. Jeffrey & Julian M. Amanda (2002). The impact of electronic monitoring on quality and quantity of performance. Computers in Human Behavior 18(2002) 85-101.
- Scott, J. (2003), Comparative Political Corruption, New Jersey: Prentice Hall Inc.

