



فصلنامه امنیت

سال پنجم، شماره ۱ و ۲، پاییز و زمستان ۱۳۸۵

## بررسی زمینه‌های نظارت و تعامل همگانی

### میان پلیس و مردم

پژوهشگر: بهرام صالح صدق‌پور

بررسی و معرفی: احمد رضا مسعودی

در جوامع مدرن امروزی، سازمان پلیس نه تنها به عنوان سازوکار کنترل اجتماعی، بلکه به عنوان یک بنگاه خدماتی نیز در نظر گرفته می‌شود که وظیفه آن تسهیل شرایط زیست اجتماعی به منظور ایجاد احساس امنیت در جامعه می‌باشد. در این راستا، سازمان پلیس خدماتی ارائه می‌دهد تا ضمن پیشگیری از وقوع جرم، با جرائم ارتکاب یافته و عوامل آن مقابله نماید. بررسی زمینه‌های نظارت و تعامل همگانی میان پلیس و مردم عنوان پژوهشی است که توسط دانشگاه شهید رجایی به سفارش و نظارت اداره کل امور نیروی انتظامی وزارت کشور انجام یافته است.

پژوهش حاضر ضمن اشاره به بنیادی‌ترین و اساسی‌ترین نیاز بشر، یعنی امنیت، اذعان می‌دارد که با گسترش زندگی اجتماعی و پیدایش جوامع مدرن و شکل‌گیری حکومت‌ها، ایجاد سازمان‌های انتظامی و امنیتی، به لحاظ هزینه‌های گزافی که این سازمان‌ها دارند، تحت تابعیت قدرت حکومت‌ها قرار گرفته و گاه نیز به ابزاری جهت سلطه بر مردم و کنترل مخالفین دولت درآمدند.

این جداشدگی سازمان‌های انتظامی و امنیتی از مردم پس از دوران توسعه‌یافتگی جوامع و عصر ارتباطات و تحولات اجتماعی ناشی از آن، به تدریج به صورت سازمانی خدمات رسان به مردم در جهت استیفای حقوق آنان از دست

مجرمان و قانون‌شکنان درآمد. به نحوی که جهت معادله تغییر یافته و به جای آنکه مردم تحت نظر نیروی پلیس باشند، عملکرد پلیس تحت نظارت مردم قرار گرفته است.

این پژوهش نیز درصدد آن است تا با بهره‌گیری از نتایج حاصله، در زمینه نظارت مردم بر پلیس، موضوع تعامل پلیس و مردم را ارزیابی نموده و نیروی انتظامی را در جهت نیل به اهداف خود یاری کند.

### روش انجام پژوهش

البته در این پژوهش بطور مفصل به بیان مسئله، ادبیات موضوع، تاریخچه پلیس و دیگر مباحث حاشیه‌ای پرداخته شده که از اشاره به آن‌ها صرف نظر می‌کنیم. اما مهم‌ترین بخش، روش انجام پژوهش و یافته‌های آن می‌باشد.

روش تحقیق این پژوهش «زمینه‌یابی اکتشافی»<sup>۱</sup> است. زمینه‌یابی عبارت است از مشاهده پدیده‌ها به منظور معنی‌دادن به جنبه‌های مختلف اطلاعات جمع‌آوری شده که از دو مرحله تشکیل شده است:

۱ - مشاهده دقیق و نزدیک متغیرهای مورد پژوهش در جامعه.

۲ - جمع‌آوری اطلاعات و معنی‌دادن به آنچه که مورد مشاهده و بررسی

قرار گرفته است.

به عبارت دیگر زمینه‌یابی، یک فرایند پژوهش است که به منظور جمع‌آوری اطلاعات درباره این موضوعات که گروهی از مردم چه می‌دانند؟ چه فکر می‌کنند؟ یا چه کاری انجام می‌دهند؟ اجرا می‌شود.

این پژوهش سه هدف را دنبال می‌کند: توصیف<sup>۲</sup> و تبیین<sup>۳</sup> موضوع و کشف یا اکتشاف<sup>۴</sup> نکات جدید.

<sup>1</sup> survey

<sup>2</sup> description

<sup>3</sup> explanation

<sup>4</sup> detection

پیمایش‌های اکتشافی مانند تجربیات آزمایشگاهی به صورتی است که عوامل آن را می‌توان به طور نظام‌مند کنترل کرد و نتایج آن را مشاهده نمود و معمولاً توجه محقق معطوف به تعدادی از این متغیرها می‌باشد که به صورت ترکیباتی گوناگون فعالند.

### ذکر یک نکته

اگر «بهره‌وری» معیاری برای سنجش بازده عوامل مؤثر بر تولید در قرن بیستم بود، امروزه در قرن بیست و یکم «کیفیت» به معنی طرح‌ریزی، کنترل و بهبود عملکرد تمامی فرایندهای مرتبط با ارائه خدمات در سازمان‌ها به منظور پاسخگویی مؤثر و به موقع به خواسته‌های ارباب‌رجوع و کاهش هزینه‌ها به عنوان یک اصل اساسی است. از این رو در استاندارد بین‌المللی مدیریت کیفیت (موسوم به ISO 9004) مشتری محوری و «تعیین نقاط تماس» با مصرف‌کنندگان خدمات، اصلی‌ترین رویکرد سیستمی و فرآیندی در مدیریت به شمار می‌رود.

در عین حال پژوهشگر اذعان داشته که این پژوهش در این مرحله به دنبال تبیین نقاط مطلوب در یک وضعیت آرمانی برای نیروی انتظامی و مأموریت‌های محوله نیست، اما برای نیل به تعامل و همکاری میان پلیس و مردم لازم است نقاط تماس نیروی انتظامی در وضعیت موجود دقیقاً تعریف شود.

بدست آوردن نقاط تماس در وضعیت موجود الزاماً دو زمینه را در بر

می‌گیرد:

- ۱ - تحلیل محتوای قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.
- ۲ - مصاحبه با نخبگان و مسئولین رده بالای ناجا (نگرش سنجی).

تعیین نقاط تماس

در تحقق بند اول، پس از تحلیل محتوای شکلی و استنادی اهداف و مأموریت‌های نیروی انتظامی، ۲۲ نقطه تماس میان نیروی انتظامی و مردم شناسایی و در قالب جدول زیر دسته‌بندی شده است.

جدول تحلیل محتوای شکلی و استنادی اهداف و مأموریت‌ها در ناجا

ملاحظات	مواد قانون	
چنانچه نقاط مطلوب مندرج در ماده ۳ را کامل بدانیم اهداف آرمانی دارد	ندارد	○ هدف آرمانی ←
	ماده ۳	○ هدف نهایی ←
	ماده ۳	○ مأموریت بنیادی ←
	از مجموعه ۱۱ ماده و ۱۰ تبصره ۷ محور مأموریت قابل استنباط و استخراج است	○ مأموریت‌های مختلف ←
	بندهای ۱۰، ۹، ۸، ۵، ۳، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۴	
	ماده ۴	○ عادی ←
	بندهای ۳، ۷ و ۱۹ ماده ۴	○ ویژه ←
	بندهای ۲۰ و ۲۳ و ۲۴ ماده ۴	○ سازماندهی لجستیک ←
	بندهای ۲، ۴، ۱۵، ۱۱، ۱۶، ۱۷، ۱۸ و ۲۲ و تبصره‌های مربوط به این مواد	○ هم‌پوشانی ←
اعم از سرویس‌گیری و سرویس‌دهی	بندهای ۱۵ و تبصره بند ۱۵ و تبصره ماده ۲۵، ۲۶ و ماده ۴	○ معاضدتی ←
	ماده ۱۰	○ سیال و شناور ←
آئین‌نامه اجرایی مأموریت موکولی به تصویب مرجع دیگر است	تبصره ماده ۱۶ و بند ۵ ماده ۴	○ موکولی ←

سپس برای تحقق بند دوم براساس این یافته‌ها گروه‌های مخاطب نیروی انتظامی متناسب با مأموریت‌های ناجا شناسایی و دسته‌بندی شده‌اند که نتیجه‌ی حاصل در جدول صفحه بعد قابل ملاحظه است:

جدول تعیین گروه‌های مخاطب در ناجا متناسب با مؤلفه‌های مأموریت‌های ناجا

ردیف	مؤلفه‌های مهم مأموریت‌ها	گروه‌های مخاطب
۱	خدمات حفاظتی	*
۲	خدمات امنیتی	*
۳	خدمات انتظامی	**
۴	خدمات مقابله و برخورد	*
۵	خدمات راهنمایی	*
۶	جمع‌آوری اطلاعات	***
۷	سازماندهی	-
۸	لجستیک	-
۹	فرهنگی درون‌سازمانی	-
۱۰	امنیتی درون‌سازمانی	-
۱۱	جمع‌آوری ارقام غیر ا-	***
۱۲	صدور پروانه	*
۱۳	ضابط قضائی	**
۱۴	تشخیص هویت و کشف علمی جرم	**
۱۵	مراقبتی و کنترل - اتباع	*
۱۶	مرزبانی	***
۱۷	گذرنامه	*
۱۸	وظیفه عمومی	*
۱۹	نظارت بر اماکن	*
۲۰	مساعدت و همکاری و هم‌پوشانی با نهادهای دیگر	***
۲۱	تأمین دفاع هوایی نقاط حساس	-
۲۲	حفظ صیانت پرسنل ناجا	-

گروه‌های مخاطب در حوزه مسئولین و نخبگان ناجا بشرح زیر است:

\*\* = گروه اول (خدمات پلیسی)

\*\*\* = گروه دوم (برقراری نظم و ضابط بودن).

\*\*\* = گروه سوم (مابقی خدمات).

بندهای محذوف: بندهای ۲۱، ۱۰، ۹، ۸ و ۲۲

علامت (-) = فاقد نقطه تماس با مردم است.

پس از طبقه‌بندی گروه‌های مخاطب در نیروی انتظامی، تعدادی از فرماندهان و مسئولین رده‌بالای نیروی انتظامی مورد مصاحبه واقع شده و با تحلیل پاسخ‌های بدست آمده، جوامع موجود در داخل سازمان نیروی انتظامی و خارج آن تعیین گردیدند که به شرح جدول زیر می‌باشد:

جدول جوامع درون سازمان نیروی انتظامی

مخاطبین بیرون سازمانی	جوامع زیر سازمان‌های درون نیروی انتظامی
صنوف و اتحادیه‌ها، وزارت‌خانه‌های مرتبط با صدور پروانه اشتغال	۱- نظارت بر اماکن عمومی
مراجعه‌کنندگان به اداره گذرنامه	۲- گذرنامه
مراجعه‌کنندگان به کلانتری‌ها	۳- کلانتری‌ها
عموم جامعه	۴- گشت پلیس
مراجعه‌کنندگان به آگاهی	۵- آگاهی
سازمان تاکسی‌رانی، رانندگان شرکت واحد، صاحبان خودروهای شخصی	۶- گشت راهنمایی و رانندگی
مراجعه‌کنندگان به اداره اجرائیات و صدور گواهینامه مراکز آموزش رانندگی	۷- اجرائیات و صدور گواهینامه
مراجعه‌کنندگان به وظیفه عمومی	۸- وظیفه عمومی
عموم جامعه	۹- اجتماعی و ارشاد
عموم جامعه و دانشجویان	۱۰- یگان‌های ویژه
عموم جامعه	۱۱- پلیس ۱۱۰
عموم جامعه	۱۲- خدمات انتظامی
زندانیان موادمخدر و خانواده زندانیان موادمخدر	۱۳- مبارزه با موادمخدر

## نمونه‌گیری

باتوجه به گستره زیاد نقاط تماس، چند مؤلفه که بیش از سایر موارد مورد ابتلا و مراجعه مردم است انتخاب گردیده‌اند که عبارتند از: راهنمایی و رانندگی، معاونت اجتماعی و ارشاد، یگان ویژه امداد، پلیس ۱۱۰ و اداره کل خدمات انتظامی. روش نمونه‌گیری برای جوامع مورد نظر درون سازمانی ناجا به صورت تصادفی ساده و روش نمونه‌گیری برای جوامع برون سازمانی به صورت تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای بوده است. بالاخره این که حجم جامعه آماری واحدهای مختلف درون سازمانی نیروی انتظامی ۱۲۵۰ نفر و حجم جامعه آماری مخاطبین برون سازمانی و مردمی ۱۵۰۰ نفر تعیین و مورد پرسش قرار گرفته‌اند.

پژوهشگر سعی نموده تمامی مراحل تحقیق را بطور علمی و مرحله به مرحله به انجام رسانده تا «اعتبار» و «پایایی» پژوهش از «سطح معنی‌دار» مناسبی برخوردار باشد. در این پژوهش ابزار آمار شامل جداول توزیع فراوانی و نمودار دایره‌ای و شاخص‌های مرکزی و پراکندگی از جمله میانگین و واریانس بوده است. برای تحلیل نیز از روش تحلیل مسیر استفاده گردیده تا سازوکار اثرمتغیرها بر یکدیگر روشن شود. مضاف بر این که روش تحلیل مسیر به طریق قابل هضم، اطلاعات زیادی درباره فرایندهای علمی فراهم می‌آورد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در نتیجه‌گیری این تحقیق با اشاره به گوناگونی ابعاد بررسی زمینه‌های نظارت و تعادل پلیس و مردم، این بررسی را شامل دو سطح دانسته که عبارتند از: زمینه‌های کلی و زمینه‌های اختصاصی.

زمینه‌های کلی نظارت و تعامل پلیس و مردم شامل:

۱- خوش رفتاری پلیس با مردم در قالب شکیبایی، مهربانی، رعایت احترام و

ادب و برخورد مناسب با مردم.

۲ - جلب رضایت جامعه از پلیس در قالب پاسخگو بودن پلیس، حضور مستمر و دسترسی آسان به پلیس، رعایت نظم و انضباط و تسریع در انجام امور، همکاری مردم با پلیس، جلب اعتماد عمومی نسبت به حسن نیت پلیس و پاسخ به درخواست و نیازهای مردم توسط پلیس.

۳ - مشارکت مردم با پلیس در زمینه نحوه ارائه خدمات پلیسی، کشف جرایم، افزایش احساس امنیت و کاهش ترس و برقراری نظم.

۴ - جامعه‌گرایی پلیس در قالب تسهیل روابط اجتماعی با مردم و اقشار مختلف، ارایه آموزش به پرسنل سازمان نیروی انتظامی جهت برقراری ارتباط مناسب با مردم و ارائه آموزش‌های لازم به شهروندان.

۵ - حل مشکلات مردم و جامعه از طریق بکارگیری متخصصین و مدرن کردن سازمان پلیس، جمع‌آوری اطلاعات، فرآوری اطلاعات و شناسایی مشکلات جامعه و حل و رفع مشکلات کلی مردم.

۶ - اقدامات پیشگیرانه در قالب برخورد مقتدرانه با عوامل جرم و حضور مقتدرانه در سطح جامعه و ایجاد احساس امنیت در شهروندان از طریق برخورد قاطع با جرایم.

درمورد زمینه‌های اختصاصی نظارت و تعامل میان پلیس و مردم در زیر بخش‌های سازمانی نیروی انتظامی نیز موارد زیادی به عنوان راه‌کار و الگوهای رفتاری پلیس و مردم در قبال یکدیگر استخراج گردیده که فرایند اعمال این راه‌کارها در سه سطح بطور خلاصه به شرح زیر می‌باشد:

### ۱ - در درون سازمان نیروی انتظامی:

- رفتار احترام‌آمیز فرماندهان و مسئولین ناجا با پرسنل زیردست خود.

- ایجاد صمیمیت در محیط کار انتظامی.

- افزایش آسایش روانی پرسنل انتظامی.

- تقویت روحیه خدمت نزد پرسنل ناجا.



- دادن اختیارات لازم به پرسنل و رعایت نظم سازمانی و انضباط ظاهری.  
- افزایش تخصص پرسنل و اطلاعات کاری آنان و مجهز ساختن پلیس به امکانات مناسب کاری.

## ۲ - در ارتباط پلیس با مردم:

- رعایت احترام و ادب در گفتار و رفتار و عوامل انتظامی.  
پاکدامنی، گشاده‌رویی و رأفت عناصر انتظامی در برخورد با مردم و ارباب رجوع.

- حضور سریع در صحنه عمل هنگام فراخوان توسط مردم.  
- جلب اعتماد عمومی و داشتن احساس همدردی و دلسوزی در برخورد با افراد.

- برخورد مقتدرانه با مجرمین و برخورد فروتنانه با بیگناهان.  
- تشویق شهروندان به رعایت مقررات و تمسک به دیگر راه‌کارهای ترغیبی و تشویقی.

## ۳ - در برخورد مردم با پلیس:

- خادم دانستن پلیس و ابراز محبت به خادمین خود.  
- برخورد احترام‌آمیز با مأمورین پلیس.  
- همکاری با مأمورین پلیس و اعتماد به آنان.  
- ارتباط تشکلی‌های صنفی و غیرصنفی، NGOها و معتمدین محلات با پلیس.

در پایان مطلب، پژوهشگر به محدودیت‌هایی برای انجام این تحقیق اشاره کرده که ناشی از عدم همکاری مسئولین نیروی انتظامی شهر تهران بوده است.



شروېشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## فرم اشتراک سالیانه فصلنامه امنیت

کلیه متقاضیان محترم اشتراک فصلنامه، می‌توانند با توجه به شرایط ذیل، برگ درخواست اشتراک را تکمیل و همراه فیش واریزی وجه اشتراک از طریق پستی و یا نامبر به دفتر فصلنامه ارسال نمایند.  
یادآوری:

۱- هزینه اشتراک یکساله (چهار شماره) به همراه هزینه ارسال پستی عبارت است از:  
ایران:

افراد: ۴۰۰۰۰ ریال      سازمان‌ها و مؤسسات: ۴۴۰۰۰ ریال

### کشورهای خارج:

- خاورمیانه؛ ۴۰ دلار، آمریکا، کانادا، استرالیا، ژاپن؛ ۵۰ دلار، اروپا و سایر کشورها؛ ۴۵ دلار
- ۲- هزینه اشتراک فصلنامه، به شماره حساب سیبا به شماره‌ی ۲۱۷۱۱۰۹۰۰۱۰۰۳ بانک ملی شعبه وزارت کشور کد ۵۴۹ واریز گردد.
- ۳- اساتید دانشگاه‌ها، معلمان، نظامیان، دانشجویان و طلاب حوزه‌های علمیه، می‌توانند با ارسال روگرفت کارت شناسایی معتبر (پشت و رو)، از امتیاز ویژه پرداخت هزینه اشتراک یکساله به مبلغ ۲۵۰۰۰ ریال استفاده نمایند.
- ۴- متقاضیان شماره‌های پیشین، می‌توانند جهت اطلاع از شماره‌های موجود و چگونگی دریافت آنها با دفتر فصلنامه تماس حاصل نمایند.
- ۵- لطفاً در صورت تغییر در نشانی و یا تأخیر در دریافت فصلنامه مراتب را به دفتر نشریه اطلاع دهید.
- ۶- نشانی دفتر نشریه به شرح ذیل است:  
تهران - میدان ونک - خیابان شهید نجفی - دفتر مطالعات و تحقیقات امنیتی وزارت کشور.  
تلفن: ۷- ۸۸۸۹۹۶۵

E-mail :  
The journal of security @Yahoo.com

برگ درخواست اشتراک فصلنامه امنیت شماره اشتراک: .....	
نام کامل (فرد/ مؤسسه): ..... شغل و میزان تحصیلات: .....	
آدرس پستی: .....	
صندوق پستی: ..... تلفن (و کد شهری): ..... نامبر: .....	
پست الکترونیکی: .....	
مبلغ واریزی: ..... ریال متقاضی: ..... جلد از شماره‌ی: ..... تا ..... می‌باشم.	
امضا	