

تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی (در بین کارکنان کلانتری‌های ناجا)

تاریخ پذیرش: ۹۲/۵/۲۵

تاریخ دریافت: ۹۲/۲/۸

خسرو اسکندری^۱، مرتضی صالحی^۲

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی از کارکنان کلانتری‌های ناجا بر حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی انجام شده است. روش پژوهش از نوع توصیفی، پیمایشی و ابزار جمع‌آوری 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 است که یک صد نفر از آنان به عنوان نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب انتخاب شده‌اند. با اتکا به مبانی نظری، پرسشنامه‌ای با ۱۵ سؤال مرتبط با فرضیه تحقیق طراحی شد که پس از تأیید روایی و پایایی، بین نمونه آماری توزیع گردید و در نهایت نتایج داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. نتایج نشان داد که رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان کلانتری‌های ناجا تأثیر مثبت دارد و حفظ حریم خصوصی در تفتیش و بازرسی منازل، کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) توسط مأموران، تکریم ارباب رجوع توسط مأموران در اولویت اول شاخص‌های حفظ و ارتقای رعایت حقوق شهروندی می‌باشد.

واژگان کلیدی:

بازرسی، گزارش‌های مردمی، فساد اداری، حقوق شهروندی، کلانتری، ناجا

۱. مربی دانشگاه علوم انتظامی

۲. کارشناس ارشد مدیریت Imorteza_salehi@yahoo.com

۱. مقدمه

در طول تاریخ همواره ارتباطی معکوس بین استفاده صحیح از قدرت و قلمرو گسترش فساد وجود داشته و هنگامی که از قدرت به طور مطلوب استفاده شده، فساد کاهش یافته است. در فساد همیشه چیزی نقض می شود مانند اینکه حقوق اجتماعی و سیاسی شهروندان نادیده گرفته شود. برخی جنبه‌های رفتاری فساد، نسبی و مرتبط با نظام ارزشی هر جامعه یا سازمان است. بنابراین رفتار یا عملکردی که در یک جامعه فساد تلقی می‌شود، ممکن است در جامعه دیگری کاملاً "عادی قلمداد شود. در فساد تعمدی، غیرقانونی بودن و جایگزینی منافع خصوصی به جای منافع عمومی نقش اساسی دارد. به طور کلی موضوعات نقض حقوق شهروندی را به صورت زیر می‌توان برشمرد:

احضار و جلب غیرقانونی، عدم ابلاغ صحیح احضار و جلب، عدم تحقیق به موقع از متهم، عدم تفهیم اتهام یا علت احضار و جلب، عدم تحقیق به صورت شفاف و روشن، انجام سؤالات تلقینی، تغییر و تحریف پاسخ‌های داده شده توسط متهم در تحقیقات انجام شده، عدم ارسال به موقع پرونده به مرجع قضایی، عدم معرفی متهم به مرجع قضایی ظرف مهلت مقرر، بازداشت غیرقانونی، صدور دستور بازرسی از اماکن و اشیاء ضروری برخلاف موازین قانونی، انجام بازرسی خارج از موضوع پرونده، توقیف غیرقانونی اموال و اشیاء، عدم اهتمام لازم در حفظ و مراقبت از اموال توقیفی، استفاده شخصی از اموال توقیفی، دخل و تصرف ناروا در اشیاء و اموال توقیفی، عدم تفهیم کلیه دلایل اتهامی به متهم، عدم رعایت حرمت و شخصیت متهم هنگام جلب وی، عدم رعایت حرمت و موقعیت مخاطب جهت ابلاغ احضاریه و اخطاریه، عدم اجازه نوشتن پاسخ در تحقیقات به بازجوشونده، اغفال متهم جهت دادن پاسخ هنگام تحقیق، سؤال کردن از مسائل شخصی و گناهان گذشته فرد هنگام تحقیق، عدم رعایت آزادی متهم در پاسخ دادن به سؤالات حین انجام تحقیق، ایداء و آزار متهم در زمان تحقیق یا در ارتباط با آن، بستن چشمان متهم هنگام بازجویی، توهین و استخفاف متهم در زمان تحقیق یا در ارتباط با آن، انجام بازجویی بدون امکان نشستن و دیدن بازجو، بازجویی در حالت بی‌خوابی متهم، عدم رعایت نور و حرارت مناسب در مکان بازجویی از متهم، بازجویی از متهم در حالت گرسنگی و تشنگی، تهدید متهم هنگام بازجویی یا در ارتباط با آن، عدم اطلاع بازداشت متهم به اعضاء خانواده، عدم رفتار مناسب مأموران بازداشتگاه بامتهم، عدم تغذیه مناسب در بازداشتگاه، نداشتن خواب و استراحت

مناسب در بازداشتگاه، خودداری از در اختیار قراردادن لباس و پوشش مناسب در بازداشتگاه، مناسب نبودن وضع بازداشتگاه از نظر حرارت (سرماگرما)، عدم فراهم کردن امکانات بهداشتی و درمانی مناسب در بازداشتگاه، بازداشت متهم به صورت انفرادی، اعزام متهم با چشم بند، پابند و قیود غیرمتعارف، اعزام متهم با لباس و وضع ظاهری نامناسب به بیرون از بازداشتگاه، انجام بازرسی از اماکن با جلب توجه همسایگان، عدم رعایت حریم خصوصی سایر افراد هنگام بازرسی، تعرض به اسناد و مدارک و اشیاء غیرمرتبط با متهم هنگام بازرسی، تعرض به فیلم‌ها و نامه‌های خانوادگی و عکس‌ها هنگام بازرسی، عدم رعایت حرمت متهم و بستگان و اعضا خانواده در جریان بازرسی، تهدید متهم به ایداء جسمی (شکنجه)، تهدید متهم به هتک حرمت و افشاء اسرار، اکراه و اجبار متهم به دادن پاسخ در هنگام تحقیق، اجبار متهم به امضاء اوراق صورت جلسه، بازداشت متهم در محل نامعلوم، ایراد ضرب و جرح.

با این توصیف، در این قسمت تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر حفظ حقوق شهروندی بررسی می‌شود.

۲. بیان مسئله

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نقش بسیار پیچیده‌ای را در جامعه بر عهده دارد. این سازمان، روزانه به تحقیق و بازرسی در مورد شهروندان به واسطه تخلف، وقوع جرایم و... پرداخته و در برخی مواقع آنها را بازداشت و یا دستگیر می‌کند، و به طور قانونی از نیروی فیزیکی (نیروی کشنده) در زمانی که حکم صادر می‌شود، استفاده می‌کند بنابراین سازمان پلیس از کارکنان انتظار دارد که به طور مطلوب و تنها از روش‌های قانونی وظایف تعیین شده را انجام داده و به مقررات وفادار باشند.

در نظریه پلیس جامعه محور، پلیس با مشارکت مردم در پیشگیری از جرم و پیگرد مجرم اقدام می‌کند. بنابراین یکی از مهم‌ترین اولویت‌ها در این رویکرد، ایجاد و حفظ تصویر مناسب از پلیس در جامعه در جهت جذب مشارکت مردم است. از طرف دیگر توجه به ضریب احساس امنیت در جامعه به عنوان وظیفه‌ای دیگر برای پلیس، ایجاد می‌کند که پلیس منطبق با قوانین و مقررات و ارزش‌های جامعه، قدم برداشته و پای بندی خود را به آنها نشان دهد.

اکثریت مأموران قوانین و مقررات و ارزش‌های جامعه را رعایت می‌کنند و اهداف سازمان را به طور مؤثر انجام می‌دهند و با افتخار به جامعه خود خدمت می‌کنند؛ با این همه، درصد کوچکی از مأموران به سوء اجرا و رفتارهای خلاف قانون و مقررات روی آورده که ضمن مخدوش نمودن روابط متقابل و مبتنی بر اعتماد بین جامعه و سازمان پلیس بر سلامت اداری آن تأثیر گذاشته و شکایات و گزارش‌های مردمی از عملکرد کارکنان و سازمان را به دنبال داشته که رسیدگی به آنها موجب شناسایی رفتارها و عملکردهای انحرافی و اصلاح آنها و احقاق حقوق تضییع شده و در نهایت حفظ حقوق شهروندان می‌شود.

به طور کلی فساد پلیس را در قالب ۹ مقوله زیر می‌توان برشمرد:

جدول شماره ۱. انواع و ابعاد فساد پلیس

شرح	نوع
زمانی که مأمور پلیس سود یا کالایی را با استفاده از پست خود به دست می‌آورد بی آنکه قانونی مستقیماً نقض شده باشد. (نوشیدنی‌های آزاد، غذاها و خدمات مجانی).	۱- فساد اختیاری 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 ^۱ اشاره می‌شود)، از قربانیان واقعه ترافیکی، از قربانیان جنایی، و با دارایی شهروندان فوت شده.	۳- دزدی فرصت طلبانه
پذیرفتن رشوه برای دنبال نکردن نقض‌های 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 می‌شوند (داروها، هرزه نگاری ^۲)	۵- محافظت از فعالیتهای غیر قانونی
کاهش بررسی‌های جنایی، اجتناب از پیگردهای قانونی	۶- تبانی
مأموران برای سود مادی مستقیماً جنایت‌هایی را در مقابل شخص یا دارایی شخص دیگر انجام می‌دهند.	۷- فعالیتهای مستقیم جنایی
امتیازات موجود برای مأموران (مرخصی‌ها، تخصیص‌ها، ارتقا) خریداری، مبادله و دزدیده می‌شود.	۸- پرداخت‌های درونی
پوشاندن یا چیزی اضافه کردن به شواهد (این مورد توسط پانچ ^۳ اضافه شده است)	۹- استتار کردن و لایبی گذاری ^۳

1. Rolling
2. Pornography
3. Flaking or padding
4. Punch

از این رو مسئله اصلی تحقیق حاضر این است که فعالیت این واحد رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تا چه حد در حفظ حقوق شهروندان مؤثر بوده است؟

۳. ضرورت انجام تحقیق

آثار زیانبار و پیامدهای منفی ناشی از فساد و تخلفات اداری کارکنان را می‌توان در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی طبقه بندی کرد که در هر یک از این سطوح سه گانه پیامدها و آثار زیانبار فراوانی برای خود کارکنان، سازمان آنها و در سطح گسترده تر برای کل جامعه به دنبال دارد. در جدول زیر برخی از این پیامدها ارایه شده است.

جدول شماره ۲. پیامدهای فساد و تخلفات پلیس در سطوح سه گانه (استادی، رضا. ۱۳۸۸)

آثار اجتماعی	آثار سازمانی	آثار فردی
<ul style="list-style-type: none"> - بی اعتمادی مردم به سازمان - لطمه زدن به حیثیت و اعتبار سازمان - کم رنگ شدن حمایت‌های اجتماعی سازمان - آسیب رسیدن به توسعه منابع انسانی از دست دادن ارباب رجوع 	<ul style="list-style-type: none"> - ضربه زدن به شخصیت سازمان - اختلال در روابط سازمانی - ایجاد دید منفی به سازمان - ایجاد جو سازمانی ناسالم - افزایش هزینه‌های سازمانی - عدم پیروی از مقررات و ضوابط سازمانی - جابه جایی افراد و کاهش نیروی انسانی 	<ul style="list-style-type: none"> - بی اعتمادی بین افراد و گروه‌ها - عادی شدن بروز اختلافات - تاثیر سوء بر سایر کارکنان - بروز رفتار نابهنجار و ضد ارزش - خدشه دار کردن امنیت شغلی و آثار اجتماعی - آثار مخرب روحی و روانی کارکنان - کم رنگ شدن عامل خود کنترلی

از این رو با توجه به نوپا بودن شیوه‌های اخذ شکایات و گزارش‌های مردمی در سازمان پلیس ایران و به وجود آمدن مراکز رسیدگی به شکایات و گزارش‌های و مراکز نظارت همگانی در نیروی انتظامی و تولید سامانه‌های نرم افزاری ۱۹۷ و میزان، لازم است تا میزان موفقیت این سامانه و فعالیت‌های این مرکز در کاهش آثار اجتماعی و حفظ حقوق شهروندی مورد ارزیابی قرار گیرد و میزان تحقق اهداف آنها بررسی شود.

۴. هدف تحقیق

هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان کلانتری‌های ناجا می‌باشد.

با توجه به هدف تحقیق، فرضیه زیر مطرح و مورد آزمون قرار گرفت:

«بین نقش رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی و رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان کلانتری‌های ناجا رابطه معناداری وجود دارد»

۵. شرح واژه‌های کلیدی به کار رفته در تحقیق

رسیدگی: مجموعه اقدامات و تحقیقاتی که به منظور کشف جرم و جمع آوری و حفظ آثار و ادله وقوع آن و تعقیب متهم از بدو پیگرد قانونی تا تسلیم به مراجع قضایی ذی صلاح و پیگیری نتیجه تصمیمات قضایی انجام می شود.

شکایات مردمی: کلیه شکایات اعم از حضوری، کتبی، اینترنتی، تلفنی، اینترنتی یا ایمیلی و... علیه عملکرد مأموران پلیس یا عوامل یک اداره پلیس توسط شهروندان می باشد.

سلامت اداری پلیس: انجمن بین المللی افسران پلیس (LACP^۱) سلامت پلیس را عدم سوء استفاده از پست رسمی برای اقدام یا عدم اقدام در یک روش نقض قوانین در تبادل برای برخی سود مورد انتظار و نه لزوماً سود مالی تعریف می نماید.

فساد پلیس: انجمن بین المللی افسران پلیس (LACP^۲) فساد پلیس را سوء استفاده از پست رسمی برای اقدام یا عدم اقدام در یک روش نقض قوانین در تبادل برای برخی سود مورد انتظار و نه لزوماً سود مالی می داند (ولز، ۲۰۰۶: ۶۶).

کارکنان: به افرادی اطلاق می شود که به موجب شرایط مذکور در قانون مقررات استخدامی ناجا به استخدام ناجا درآمده و عهده دار وظایف مذکور در ماده ۴ قانون ناجا می باشد. (رضوی، ۱۳۸۵)

حقوق شهروندی: مفهوم شهروندی را که در سده‌ی نوزدهم میلادی رواج یافت باید مجموعه‌ای از حقوق و تکالیف بدانیم که رابطه میان دولت‌های ملی و یکایک شهروندان را معین و مشخص می کند. خاستگاه این مفهوم بی گمان غربی‌ها هستند اما اصولش را بسیاری از جوامع دیگر هم اکنون پذیرفته اند.

1. The International Association Of Chiefs Of Police
2. The International Association Of Chiefs Of Police

۶. پیشینه تحقیق

۱. هرمزی زاده و درخوش (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفاتر نظارت همگانی ناجا» به بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفاتر نظارت همگانی نیروی انتظامی پرداخته‌اند که نتایج این تحلیل نشان می‌دهد که بیش از نیمی از پاسخگویان از حداقل اعتماد به این دفاتر برخوردارند، ۳۰ درصد آنها نسبت به قابل اعتماد بودن این دفاتر تردید دارند و ۱۵ درصد باقی مانده به این دفاتر کاملاً بی‌اعتمادند.

۲. ترابی (۱۳۸۴) در پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی شیوه‌های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا» یک مطالعه توصیفی-تحلیلی داشته و به این نتیجه رسیده که در مجموع سازمان‌های نظارتی درون سازمان ناجا در بهبود عملکرد و رفتار کارکنان پلیس به میزان بالایی مؤثر هستند.

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

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

۳. اکبری نژاد (۱۳۸۵) در پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد خود تحت عنوان «عملکرد کلانتری‌های غرب تهران بزرگ در رعایت حقوق شهروندی متهمان»، به دنبال بررسی عملکرد کلانتری‌ها در رعایت حقوق شهروندی متهمان بوده که نتایج حاصل حاکی از رعایت حقوق شهروندی متهمین و انجام کیفی قوانین مربوط توسط کلانتری‌ها بوده است.

۷. حقوق شهروندی

حقوق بشر عبارت است از مطالباتی که همه انسان‌ها صرفاً به موجب انسان بودن خود به گونه‌ای منصفانه حق دارند آن را بخواهند. هنگامی که این مفهوم در سده هفدهم مطرح شد، این خواسته‌ها را حقوق طبیعی خواندند و گفته می‌شد که از طبیعت ذاتی فرد فرد

انسان‌ها ناشی می‌شود.

طی قرن‌ها ابتدا اصطلاح حقوق انسان و سپس حقوق انسانی و حقوق بشر رواج یافت. این تغییر تا اندازه‌ای منعکس‌کننده گسترش دامنه چنین حقوقی بود تا مطالباتی را دربرگیرد که نمی‌توان آنها را به آسانی طبیعی دانست و در مواردی چند، تنها در جامعه‌ای مرفه می‌توان به آنها دست یافت.

آموزه حقوق طبیعی، منبع الهام نظری هر دو انقلاب آمریکا و فرانسه شد. همان‌طور که در مشهورترین اسناد و مدارک آن انقلاب‌ها انعکاس یافته است. «اعلامیه‌ی استقلال آمریکا» می‌گوید: «ما به این حقایق بدیهی معتقدیم که همه انسان‌ها برابر آفریده شده‌اند؛ که آفریدگار آنان حقوق غیرقابل انتقال خاصی را به آنان اعطا کرده است؛ که حیات، آزادی و جستجوی خوشبختی از جمله‌ی این حقوق هستند که برای تأمین این حقوق حکومت‌ها در میان انسان‌ها تأسیس می‌شوند و قدرت قانونی خود را از موافقت رای دهندگان به دست می‌آورند؛ که هر زمان به هر شکلی حکومت به این هدف‌ها آسیب برساند این حق مردم است که آن حکومت را تغییر دهند یا از بین ببرند.» و «اعلامیه‌ی حقوق انسان و شهروندان» که در سال ۱۷۸۹ توسط مجلس ملی فرانسه صادر شد، می‌گوید: «هدف همه انجمن‌های سیاسی حفظ حقوق طبیعی و زایل نشدن انسان است و این حقوق عبارت هستند از آزادی، دارایی، امنیت و مقاومت در برابر تعدی و ظلم»

اعلامیه فرانسوی همچنین مجموعه‌ای از حقوق مدنی یا سیاسی را برمی‌شمرد که شهروندان می‌توانند انتظار داشته باشند که حکومتشان به عنوان راهی برای تحقق حقوق طبیعی اساسی آنان از آنها حمایت کند. تضمینات مشابهی را برای حقوق مدنی و سیاسی می‌توان در «قانون اساسی ایالات متحده آمریکا» و «منشور حقوق شهروندی» که اصلاحیه‌ای بر قانون اساسی آن کشور است، یافت. در این دوسند، موارد حقوقی زیر مورد حمایت قرار گرفته‌اند: حاکمیت قانون، حمایت‌های گوناگون برای اجرای عدالت جزایی، آزادی دین، بیان و قلم، حمایت از حقوق مربوط به مالکیت، تفکیک قوا در حکومت و حق شهروندان برای شرکت جستن در انتخابات نمایندگان خود برای قوه‌ی مقننه.

در طول قرن نوزدهم، نخستین گام‌های احتیاطی به سوی ایجاد یک رژیم بین‌المللی حقوق بشر را می‌توان مشاهده کرد. از آغاز سده نوزدهم چند معاهده عمومی برای ممانعت از نقض‌های حقوق بشر مانند تجارت برده، منعقد شد.

هرچند منشور ملل متحد به پیشبرد حقوق بشر اشاره دارد اما تعهد سیاسی واقعی نسبت به این آرمان صرفاً با تصویب و انتشار «اعلامیه جهانی حقوق بشر» بروز پیدا کرد. اعلامیه مزبور که شأن ذاتی و حقوق برابر و جدایی ناپذیر همه اعضای خانواده بشری (صرف نظر از اینکه شهروند کدام دولت هستند) را به رسمیت می‌شناسد، در ۱۰ دسامبر ۱۹۴۸ به تصویب مجمع عمومی ملل متحد رسید.

مقدمه اعلامیه جهانی حقوق بشر تصریح می‌کند: «ایجاد دنیایی که در آن افراد بشر در بیان عقیده، آزاد و از ترس و فقر فارغ باشند، به عنوان بالاترین آمال بشر اعلام شده است». اعلامیه مزبور شامل ۳۰ ماده می‌باشد. دو ماده اول اصول ناظر به همه‌ی حقوق بشر را بیان می‌کند.

در اوایل «حقوق مدنی» بنا بر مدل معروف شهروندی ت. اچ. مارشال، نخست در سده هجدهم پیدا شد. حقوقی که در آن روزگار مد نظر بودند عبارت بودند از: آزادی بیان، آزادی محاکمات منصفانه و دسترسی برابر به نظام قضایی. در همان ایام بسیاری از مردم به علت طبقه، جنس، نژاد و عوامل دیگر از این حقوق محروم بودند.

در طی سده نوزدهم «حقوق سیاسی» در مرکز توجه قرار گرفت و پیشرفت‌های عمده در زمینه حقوق سیاسی موجب دسترسی بخش بزرگتری از مردم به فرایند انتخابات شد و این خود یکی از نتایج مبارزات طبقات کارگر بود.

در سده بیستم، مفهوم «حقوق اجتماعی» پیدا شد. این حقوق عبارت بود از حق دسترسی مردم به مجموعه‌ی فزاینده‌ای از منابع عمومی که دولت در اموری همچون بهداشت، آموزش و پرورش، بیمه و مزایای بازنشستگی فراهم می‌ساخت. با پیدایش ایده دولت رفاه پس از جنگ جهانی دوم، شهروندان از حقوق تأمین اجتماعی در ایام بیکاری، بیماری و درماندگی «برخوردار» شدند.

نباید فراموش کرد که هر نظریه‌ای در باب «حقوق شهروندی» ناگزیر است در حد مشخصی سه مفهوم «حقوق»، «تعهدات» و «مشارکت سیاسی» را مد نظر قرار دهد و فرمول صورت بندی متوازن آنها را با توجه به واقعیات جزئی، عینی، تاریخی و ارزشی یک جامعه خاص توضیح دهد در حالی که گفتمان بین المللی حقوق بشر بیشتر تمرکز خود را صرفاً بر مفهوم «حقوق انسان» قرار می‌دهد و سعی می‌کند با درکی کلی و انتزاعی و

فراتر از گونه‌ای خاص از مقتضیات تاریخی و ارزشی به سمت فرهنگی جهان شمول و یکسان ساز حرکت کند.

بنابراین در گفتمان حقوق بشر، انسان به ما هو انسان و بدون در نظر گرفتن هر گونه صفت اضافی - از جمله در ارتباط با جنس، نژاد، رنگ، زبان و عقاید سیاسی یا طبقه اجتماعی یا موقعیت اقتصادی - بدون تبعیض و به گونه‌ای برابر و آزاد مد نظر قرار داده می‌شود، حال آنکه در بحث حقوق شهروندی حقوق افراد از زاویه‌ی صفت خاصی که بر آنها حمل می‌شود (یعنی شهروندی یک جامعه‌ی خاص بودن) در مقتضیات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی یک جامعه خاص مورد بررسی قرار می‌گیرد و به طور کلاسیک، عنصر «تابعیت» به عنوان توجیه‌کننده رابطه‌ی شهروندی میان فرد و دولت و عامل ایجادکننده حقوق و تعهدات متقابل در مرکز توجه قرار داده می‌شود.

الزامات و تکالیف قانونی پلیس در حفظ حقوق شهروندی

می‌توان دو گونه تعهدات را برای پلیس در ارتباط با حقوق و آزادی‌های اساسی شهروندان مورد توجه و تمایز قرار داد: الف - تعهدات سلبی. ب - تعهدات ایجابی که به آنها پرداخته می‌شود.

الف - تعهدات سلبی: ویژگی این دسته از تعهدات این است که با «عدم عملکرد پلیس» همراه است و به عبارتی می‌توان آنها را «حمایت از حقوق شهروندان در مقابل پلیس» دانست و با مجموعه‌ای از «نبایدها» مشخص می‌شود. مثلاً پلیس نباید به سلب خودسرانه و بدون مجوز قانونی به سلب حیات افراد بپردازد. نیروهای پلیس نباید به قصد گرفتن اقرار، شهادت یا هر گونه اطلاعاتی در مسیر کشف، تعقیب و تحقیق جرم یا مجرم به شکنجه و اعمال تحقیرآمیز و غیرقانونی دست بزنند. نیروهای پلیس نباید بدون مجوز قانونی و به طور خودسرانه به بازداشت و دستگیری شهروندان اقدام کنند و یا نباید افراد بازداشت شده را از حقوق بنیادین آنها - (از جمله در ارتباط با تفهیم ارتباط، حق برقراری ارتباط با عضای خانواده و آگاه کردن آنها، حق دسترسی به وکیل و...) محروم نمایند. نیروهای پلیس نباید بدون مجوز قانونی به حریم خصوصی شهروندان (اعم از حریم خصوصی مربوط به مسکن، حریم خصوصی مربوط به ارتباطات، حریم خصوصی اطلاعات و...) تعرض نمایند و در هر یک از موارد فوق، حتی در صورت داشتن مجوز قانونی، نباید از

دامنه اصول ضرورت و تناسب پای را فراتر بگذارند و در همه حال نباید به حیثیت و کرامت ذاتی شهروندان بی‌احترامی کنند و نباید با زیرپا گذاشتن فرض برائت و فراتر رفتن از دامنه‌ی حدود و اختیارات و تکالیف قانونی به مجازات یا تنبیه افراد (وظیفه‌ای که در صلاحیت قضات و دادگاه‌ها می باشد) بپردازند.

به طور خلاصه نیروهای پلیس تعهدات سلبی در برابر قانون حفظ حقوق شهروندی دارند یعنی نباید از محدوده‌ی قانون پا را فراتر بگذارند و نباید بدون مجوز قانونی به هر بهانه‌ای به حریم حقوق و آزادی‌های اساسی شهروندان تجاوز کنند. در این معنا باید از «الزامات پلیس در ارتباط با رعایت حقوق و آزادی‌های شهروندان» صحبت کرد. و همان طور که افراد عادی و شهروندان معمولی نمی‌توانند به حقوق و آزادی‌های دیگر شهروندان و حقوق عامه تجاوز کنند، به همان طریق نیروهای پلیس نیز نمی‌توانند بدون مجوز قانونی که صرفاً برای انجام تکالیف قانونی در تضمین حقوق شهروندان به آنها داده می‌شود، از نظام قانونی حقوق شهروندی تعرض کنند و نیروهای پلیس نیز مانند همه‌ی شهروندان ملزم به رعایت مجموعه قوانین شهروندی هستند.

ب- تعهدات ایجابی: آنچه در فوق گفته شد بدین معنا نیست که نیروهای پلیس صرفاً تعهدات سلبی دارند بلکه آنها به طور قانونی وظایفی را در ارتباط با ایجاد نظم و امنیت عمومی و حمایت از شهروندان و جلوگیری از هر گونه تعرض به حقوق عامه و آزادی‌های دیگران و تلاش برای استقرار نظم قانونی را به عهده دارند و از این زاویه مجموعه‌ای از «بایدها» و تعهدات ایجابی متناسب با نقش حمایتی و تضمین‌کننده‌ی نیروهای پلیس در ارتباط با ترویج و حمایت از حقوق و آزادی‌های اساسی شهروندان مطرح می‌گردد.

نیروهای پلیس باید در جهت استقرار نظم قانونی تلاش کنند. زیرا تنها در وضعیت ایده‌آل اجرای کامل قوانین است که می‌توان به تضمین حقوق و آزادی‌های شهروندی که تماماً در قانون پیش‌بینی شده و مورد حمایت قرار گرفته امید داشت. نیروهای پلیس باید به مقابله با تبهکاران و مجرمان و به طور کلی افرادی که قانون را زیر پا می‌گذارند بپردازند. زیرا مفروض است که تا وقتی قانون در جامعه حاکمیت کامل نیافته است حقوق و آزادی‌های شهروندان، به طور واقعی مستقر نشده است.

نیروهای پلیس باید به کشف جرم و تحقیق پیرامون جرائم و تعقیب مجرمان بپردازند زیرا جرائم به عنوان شیوه‌های پیچیده‌ی نابه‌نجاری که وسیله‌های تجاوز به حقوق

شهروندان و حقوق عامه را به نفع منفعت طلبی‌ها و خودخواهی‌های شخصی فراهم می‌آورند و نظم قانونی جامعه را تهدید می‌کنند، به طور مستقیم یا غیرمستقیم، برخورداری شهروندان از حقوق بنیادین‌شان را در ارتباط با امنیت جان، ناموس، حیثیت، شرافت، دارایی و اموالشان به خطر می‌اندازد.

در این مفهوم، نیروهای پلیس، نقش فعال و مثبتی را در ارتباط با تضمین و حمایت از حقوق شهروندی دارند. نقض حقوق شهروندی، نقض قوانین کیفی داخلی یا معیارهای بین‌المللی حقوق بشر است. البته تنها هنگامی نقض حقوق شهروندی در معنای مضیق حقوقی رخ می‌دهد که فعل یا ترک فعل مربوط قابل مجازات باشد. در این ارتباط، بر مبنای قوانین داخلی و تعهدات دولت در حقوق بین‌المللی بشر، نیروهای پلیس وظیفه دارند در خصوص موارد نقض حقوق بشر شهروندان، تحقیقات درست و کامل و بی‌طرفی انجام دهند و علاوه بر آنکه به تعقیب مجرمان و متهمان می‌پردازند، حمایت از جان و مال قربانیان را نیز در حد ضرورت مد نظر قرار دهند.

در انجام این مجموعه تعهدات ایجابی، اختیار دستگیری و بازداشت افراد، بازرسی، ضبط اموال و توسل به زور از جمله سلاح‌های مرگ‌آور، اختیاراتی است که در راستای اجرای بهتر وظایف به مقامات اجرایی داده شده است. تمام نیروهایی که وظیفه تأمین امنیت و حمایت از حقوق شهروندان را برعهده دارند باید با استفاده‌ی متناسب از این اختیارات، وظیفه‌ی خود را قانونی و با احترام به معیارهای داخلی حقوق شهروندی و معیارهای بین‌المللی حقوق بشر انجام دهند.

۸. روش پژوهش

تحقیقات علمی بر اساس اهداف آن به سه دسته بنیادی، کاربردی و توسعه‌ای تقسیم می‌شوند. بر این اساس با توجه به اینکه هدف این پژوهش بررسی تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در رعایت حقوق شهروندی است، ماهیت پروژه از نوع کاربردی می‌باشد و از جهت نوع و روش گردآوری داده‌ها تلفیقی از مطالعات کتابخانه‌ای و مطالعات پیمایشی-توصیفی است و از نظر مدت زمان انجام تحقیق، پژوهش حاضر جزو مطالعات مقطعی محسوب می‌شود. در روش پیمایشی از پرسشنامه برای گردآوری اطلاعات استفاده شد.

در پرسشنامه تحقیق حاضر ۶ سؤال برای مشخصات پاسخگویان و ۹ سؤال در خصوص تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر حفظ حقوق شهروندی مطرح شد و بعد از طراحی از مشاوره صاحب‌نظران استفاده شد و روایی محتوای پرسشنامه مورد تأیید آنان قرار گرفت و جهت تعیین پایایی پرسشنامه معیار آلفای کرونباخ مورد استفاده قرار گرفت، که مقدار آن برای گویه‌های حفظ حقوق شهروندی برابر ۰/۸۸۲ به دست آمد و بر این اساس پایایی ابزار نیز تأیید شد.

در پژوهش حاضر جامعه آماری کارکنان نیروی انتظامی شاغل در کلانتری‌های شهرستان خرم‌آباد از استان لرستان بوده که به جهت ارزیابی تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی از دیدگاه کارکنان بازرسی که خود رسیدگی کننده پرونده‌ها هستند آنان نیز به عنوان بخش دوم جامعه آماری منظور و نتایج حاصل از ارزیابی ایشان به صورت مجزا آمده است از این رو جامعه آماری از دو بخش مجزا به شرح ذیل تشکیل شده است.

بخش اول: جامعه آماری شامل کلیه کارکنان نیروی انتظامی شاغل در کلانتری‌های شهرستان خرم‌آباد از استان لرستان است که در زمان انجام تحقیق مشغول به کار هستند. بر این اساس، لیست کلیه کلانتری‌های شهرستان خرم‌آباد، چارچوب نمونه‌گیری و کارکنان شاغل در آنها واحد نمونه‌گیری و عنصر نمونه‌گیری را تشکیل می‌دهند.

بخش دوم: جامعه آماری نیز شامل کلیه کارشناسان شاغل در مراکز رسیدگی به شکایات و جرایم بازرسی نیروی انتظامی است که در سراسر کشور مشغول به کار هستند. با این تعریف، لیست مراکز رسیدگی به شکایات و جرایم بازرسی کل ناجا و بازرسی استان‌ها، پلیس‌های تخصصی، یگان‌های مستقل و بازرسی ستاد فرماندهی نیروی انتظامی، چارچوب نمونه‌گیری و کلیه روسا و کارشناسان شاغل در آنها، واحد و عنصر نمونه‌گیری را تشکیل می‌دهند. در این پژوهش، انتخاب افراد در دو بخش جامعه آماری انجام شد. در بخش اول جامعه آماری از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب استفاده شد. بدین منظور هر یک از کلانتری‌های شهرستان خرم‌آباد به عنوان یک طبقه محسوب شده و سپس از هر طبقه تعدادی از کارشناسان به تصادف به عنوان نمونه انتخاب شدند. در بخش دوم جامعه آماری نیز از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص متناسب استفاده شد. بدین منظور هر یک از اداره‌های بازرسی مراکز استان‌ها و همچنین بازرسی کل ناجا به

عنوان یک طبقه محسوب شده 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 که در این تحقیق با توجه به اینکه احتمال عدم همکاری برخی از کارکنان می‌رفت، تعداد نمونه‌ها برابر ۹۹ نفر در نظر گرفته شد.

بعد از جمع آوری و کدگذاری پرسشنامه‌ها، داده‌ها وارد نرم افزار آماری SPSS شد و خروجی‌های گرفته شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در تحقیق حاضر تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از فنون و روش‌های آمار توصیفی و نیز استفاده از روش‌های آمار استنباطی انجام شد. برای محاسبه میزان اهمیت یا وجود هر ویژگی (که به اختصار میانگین امتیاز نامیده خواهد شد) به گزینه خیلی زیاد امتیاز ۵، زیاد ۴، متوسط ۳، کم ۲ و خیلی کم امتیاز ۱ تعلق می‌گیرد و سپس امتیاز هر سؤال با حاصل ضرب فراوانی هر گزینه در امتیاز گزینه و در نهایت جمع امتیازات گزینه‌ها، به دست می‌آید و با تقسیم جمع امتیازات بر تعداد افرادی که به آن سؤال پاسخ داده اند میانگین امتیازات به دست خواهد آمد. با توجه به آنکه میانگین امتیاز هر سؤال عددی بین ۱ تا ۵ می‌باشد میانگین‌هایی که نزدیک به عدد ۵ می‌باشد حاکی از اهمیت بالا و میانگین‌هایی که نزدیک به ۱ باشد حاکی از اهمیت کم گزینه‌ها و سؤالات می‌باشد. این معیار برای سنجش اهمیت سؤالات یا گزینه‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

۹. پرسش پژوهش

فعالیت مراکز و ادارات رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی نیروی انتظامی تا چه حد در حفظ حقوق شهروندان موثر است؟

۱۰. یافته‌های پژوهش

در خصوص سن و محل خدمت کارشناسان یافته‌ها نشان داد که در نمونه مورد بررسی ۵۲ نفر در کلانتری‌ها و ۴۷ نفر در مراکز بازرسی ناجا مشغول فعالیت هستند. از بین ۵۲ نفر کارکنان شاغل در کلانتری‌ها، ۵۷/۷ درصد بالای ۳۰ سال سن داشته و ۲۳/۱ بین ۲۶ تا ۳۰ سال سن دارند. از بین ۴۷ نفر کارشناسان بازرسی مشاهده می‌شود که ۹۷/۹

کارکنان از سن بالای ۳۰ سال برخوردار هستند.

توزیع فراوانی مدارک تحصیلی کارشناسان نیز نشان داد که در ۵۷/۷ درصد کارکنان شاغل در کلاتری دارای مدرک دیپلم و ۲۳/۱ درصد دارای مدرک فوق دیپلم می باشند. در مراکز بازرسی ۵۴/۲ درصد کارشناسان دارای مدرک لیسانس و ۱۸/۸ درصد آنها دارای مدرک فوق دیپلم هستند. در کل نیز مشاهده می شود که ۳۵ درصد کارکنان دارای مدرک لیسانس و ۳۲ درصد دارای مدرک دیپلم می باشند.

بررسی سابقه خدمت افراد نمونه نشان داد که ۲۳/۱ درصد کارکنان کلاتری‌ها کمتر از ۵ سال، ۳۶/۵ درصد بین ۵ تا ۱۵ سال و ۴۰/۴ درصد بالای ۱۵ سال سابقه خدمت دارند. در مقایسه با کلاتری‌ها مشاهده می شود که کارشناسان مراکز بازرسی ناجا از سابقه کار بالاتری برخوردارند به گونه ای که ۶۱/۷ درصد کارشناسان بالای ۱۵ سال سابقه کار و ۳۸/۳ درصد آنها بین ۵ تا ۱۵ سال سابقه فعالیت دارند. در کل نیز مشاهده می شود که ۵۰/۵ درصد پاسخگویان بالای ۱۵ سال سابقه دارند.

بررسی توصیفی نتایج تأثیر رسیدگی به شکایات مردمی بر حفظ حقوق شهروندی نشان داد که:

۶۶/۷٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات باعث کاهش خشونت کلامی مأموران می شود.

۷۱/۷٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات باعث کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) توسط مأموران ناجا می شود.

۶۸/۷٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات مردمی منجر به تکریم ارباب رجوع می شود.

۶۲/۶٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی باعث استانداردسازی تحت نظرگاه‌ها می شود.

۶۷/۷٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی منجر به تقویت نظارت بر بازداشتگاه‌ها می شود.

۷۷/۸٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی باعث حفظ حریم خصوصی در تفتیش و بازرسی منازل شهروندان می شود.

۶۵/۶٪ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی باعث

استفاده از تجهیزات کنترلی (دوربین‌های مداربسته و...) و بهره برداری از آنها در نظرگاه‌ها می‌شود.

۶۷/۷۷ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی باعث تفکیک و نگهداری متهمین براساس سن، جنسیت و نوع جرائم می‌شود.

۶۶/۶۷ درصد پاسخگویان معتقدند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی باعث رعایت حقوق مظنونین و متهمین توسط مأموران می‌شود.

به منظور بررسی تحلیلی نتایج تأثیر رسیدگی به شکایات مردمی بر حفظ حقوق شهروندی چهار سؤال مطرح شد که نتایج به شرح زیر می‌شود:

(۱) آیا بین نظرات کارکنان کلانتری و کارشناسان مراکز بازرسی در خصوص تأثیر رسیدگی

به شکایات‌های مردمی بر حفظ حقوق شهروندی تفاوت معناداری وجود دارد؟

(۲) آیا بین نظرات کارکنان ناجا با سابقه کار مختلف در خصوص تأثیر رسیدگی به

شکایات‌های مردمی بر حفظ حقوق شهروندی تفاوت معناداری وجود دارد؟

(۳) آیا بین نظرات کارکنان ناجا با مدرک تحصیلی مختلف در خصوص تأثیر رسیدگی به

گزارش‌های مردمی بر حفظ حقوقی شهروندان تفاوت معناداری وجود دارد؟

(۴) رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر کدام یک از متغیرهای حفظ حقوق

شهروندی بیشترین و بر کدامیک کمترین تأثیرگذاری را دارد؟

قبل از پاسخ به پرسش‌های فوق، در ابتدا مجموع ۹ متغیر مربوط به حفظ حقوق

شهروندی تحت عنوان مؤلفه حقوق محاسبه شد.

۱- برای آزمون برابری میانگین نظرات کارکنان کلانتری و کارشناسان مراکز بازرسی در

قالب فرضیه صفر و مقابل از نتایج آزمون تی استیودنت دو نمونه ای مستقل استفاده شد.

فرض صفر: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان

کلانتری و کارشناسان مراکز بازرسی ناجا، به یک اندازه است.

فرض مقابل: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان

کلانتری و کارشناسان مراکز بازرسی ناجا، متفاوت است.

نتایج آزمون تی استیودنت دو نمونه‌ای در جدول زیر نشان می‌دهد که چون سطح

معناداری آزمون (۰/۰۰۱) از سطح آزمون ($\alpha=0/05$) کوچک‌تر است، لذا فرض صفر آماری

با ۹۵ درصد اطمینان رد شده 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 حفظ حقوق شهروندی متفاوت است و چون میانگین نظرات کارکنان کلانتری (۴/۰۵) از میانگین کارشناسان مراکز بازرسی (۳/۵۶) بزرگتر است لذا می‌توان گفت که از دید کارکنان کلانتری میزان تأثیرگذاری بیشتر است.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون تی استیودنت دونمونه ای در مورد مقایسه میانگین نظرات کارکنان کلانتری و کارشناسان ناجا

انحراف معیار	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین امتیازات	تعداد پاسخگویان	
۰. 001	97	3. 481	73653	4. 0577	52	کارکنان کلانتری
			66418	3. 5650	47	کارشناسان مرکز ناجا بازرسی

۲- در پاسخ به سؤال دوم از نتایج آزمون آنالیز واریانس یک راهه برای برابری میانگین نظرات کارکنان ناجا با سابقه مختلف در قالب فرضیه صفر و مقابل زیر استفاده شد.

فرض صفر: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان ناجا با سابقه خدمت مختلف، به یک اندازه است.

فرض مقابل: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان ناجا با سابقه خدمت مختلف، متفاوت است.

نتایج آزمون آنالیز واریانس یک راهه در جدول زیر نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۵۹۸) از سطح آزمون ($\alpha=0/05$) بزرگتر است لذا 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 حفظ حقوق شهروندی یکسان است و سابقه خدمت پاسخگویان تأثیری در نظرات آنها نداشته است.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون آنالیز واریانس در مورد مقایسه میانگین نظرات کارکنان با سابقه خدمت مختلف

منشا تغییرات	مجموع مربعات خطا	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
بین گروهی	1. 017	3	۰. 339	۰. 629	۰. 598
درون گروهی	50. 690	94	۰. 539		
مجموع	51. 707	97			

۳- در پاسخ به سؤال سوم مبنی بر برابری میانگین نظرات کارکنان با مدارک تحصیلی مختلف از نتایج آزمون واریانس یک راهه برای فرضیه صفر و مقابل زیر استفاده شد. فرض صفر: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان ناجا با مدارک مختلف، به یک اندازه است. فرض مقابل: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان ناجا با مدارک مختلف، متفاوت است. نتایج آزمون واریانس یک راهه در جدول زیر نشان می‌دهد که چون سطح معناداری آزمون (۰/۰۶) از سطح آزمون ($\alpha=0/05$) بزرگ‌تر است لذا فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته می‌شود. این امر بدین معناست که میزان تأثیر رسیدگی به شکایات بر حفظ حقوق شهروندی از دید کارکنان کلاتتری بامدارک تحصیلی مختلف متفاوت نیست و سطح تحصیلات پاسخگویان تأثیری در نظرات آنها نداشته است.

جدول شماره ۵. نتایج آزمون واریانس در مورد مقایسه میانگین نظرات کارکنان بامدارک تحصیلی مختلف

منشا تغییرات	مجموع مربعات خطا	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون F	سطح معناداری
بین گروهی	4.027	3	1.342	2.554	.060
درون گروهی	49.924	95	526.0		
مجموع	53.951	98			

۴- به منظور پاسخ به سوال چهارم، فرض صفر و مقابل آماری به صورت زیر مطرح و از آزمون فریدمن برای آزمودن آن استفاده شد. فرض صفر: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات‌ها و گزارش‌های مردمی بر ابعاد مختلف حفظ حقوق شهروندی توسط مأموران ناجا به یک میزان است. فرض مقابل: میزان تأثیر رسیدگی به شکایات‌ها و گزارش‌های مردمی بر ابعاد مختلف حفظ حقوق شهروندی توسط مأموران ناجا متفاوت است.

جدول شماره ۶: نتایج آزمون فریدمن در خصوص تاثیر رسیدگی به شکایات‌های مردمی بر حفظ حقوق شهروندی

99	تعداد پاسخگویان
13.444	آماره آزمون کاسکویر
8	درجه آزادی
097.	سطح معناداری آزمون

همان‌گونه که نتایج آزمون فریدمن در جدول بالا مشاهده می‌شود، چون سطح معناداری آزمون فریدمن، $0/097$ از سطح معناداری آزمون بزرگ‌تر است، لذا فرضیه یکسان بودن تأثیر رسیدگی به شکایات بر گویه‌های مختلف حفظ حقوق شهروندی تأیید می‌شود. این امر بدین معناست که از دید پاسخگویان، رسیدگی به شکایات، تأثیر نسبتاً یکسانی بر ابعاد مختلف حفظ حقوق شهروندی دارد. با وجود این، در جدول زیر ترتیب تأثیرگذاری بر حفظ حقوق شهروندی ارائه شده است.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، رسیدگی به شکایات‌ها و گزارش‌های مردمی ناجا بیشترین تأثیر را به بر حفظ حریم خصوصی در تفتیش منازل با میانگین رتبه $5/49$ و کمترین تأثیر را بر استانداردسازی تحت نظرگاه‌ها با میانگین رتبه $4/75$ داشته است.

جدول شماره ۷: نتایج رتبه بندی متغیرهای حفظ حقوق شهروندی بر اساس آزمون فریدمن

رتبه	میانگین رتبه‌ها	ابعاد
۱	5.49	حفظ حریم خصوصی در تفتیش و بازرسی منازل
۲	5.48	کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) توسط ماموران
۳	5.03	تکریم ارباب رجوع توسط ماموران
۴	4.92	کاهش خشونت کلامی (توهین و فحاشی یا شتم) توسط ماموران
۵	4.91	استفاده از تجهیزات کنترلی (دوربین‌های مدار بسته و...) و بهره برداری از آنها در نظرگاه
۶	4.86	رعایت حقوق مظنونین و متهمین توسط ماموران
۷	4.79	تفکیک و نگهداری متهمین براساس سن، جنسیت و نوع جرائم
۸	4.76	تقویت نظارت بر بازداشتگاه‌ها
۹	4.75	استاندارد سازی تحت نظرگاه‌ها

در راستای آزمون فرضیه پژوهش مبنی بر اینکه «رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی باعث حفظ حقوق شهروندی می‌شود.» از داده‌های گردآوری شده برای ۱۵ سؤال مطرح شده در پرسشنامه استفاده شد و با تعریف متغیر حقوق شهروندی بر اساس محاسبه مجموع ۹ متغیر، فرض صفر و مقابل آماری به صورت زیر مطرح شد.

فرض صفر: رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تا حد کمی باعث رعایت حقوق شهروندی توسط مأموران ناجا می‌شود.

فرض مقابل: رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تا حد زیادی باعث رعایت حقوق شهروندی توسط مأموران ناجا می‌شود.

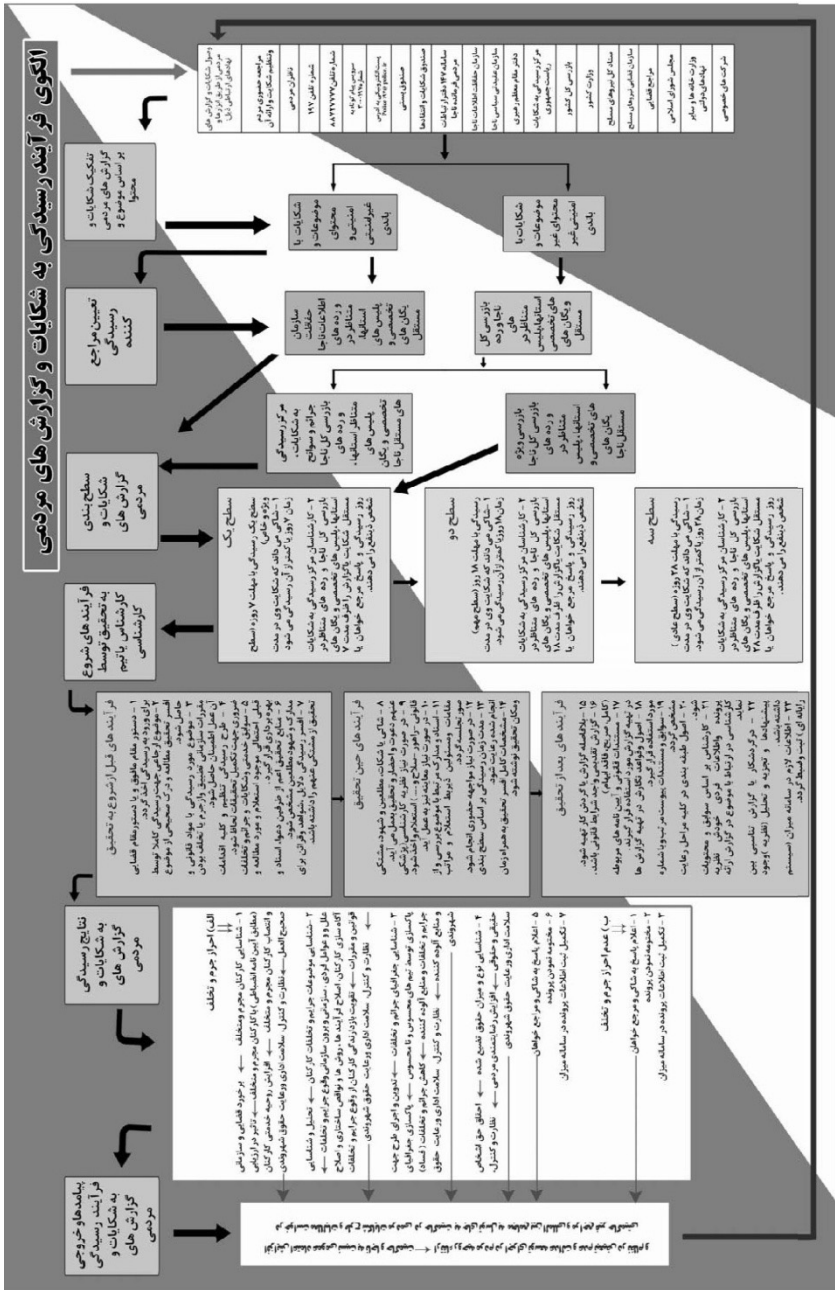
نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای در جدول زیر نشان می‌دهد که چون آمار آزمون $11/047$ از مقدار تی جدول $1/645$ بزرگ‌تر است لذا فرض صفر آماری با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود. این امر بدین معناست که رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تا حد زیادی باعث حفظ حقوق شهروندی توسط مأموران ناجا می‌شود و بر این اساس فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

**جدول شماره ۸. نتایج آزمون تی استیودنت تک نمونه ای در مورد
تأثیر رسیدگی بر شکایات بر حفظ حقوق شهروندی**

نتیجه آزمون	مقدار تی جدول	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین امتیازات	تعداد پاسخگویان
رد فرض صفر	۶۴۵.۱	98	11.047	.74197	3.8238	99

۱.۱ مدل مناسب رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی مبتنی بر رعایت حقوق شهروندی

با بررسی تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان ناجا که با استفاده از رویکردها و تئوری‌های مطرح شده و نظرات خبرگان مورد تبیین و بررسی قرار گرفت، شاخص‌های ورودی شکایات، موضوعات شکایات، رده‌های نظارتی رسیدگی کننده به شکایات، سطح بندی شکایات، شاخص‌های رسیدگی به شکایات، نتایج رسیدگی و پیامدهای آن نیز مشخص و تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان ناجا در صفحه بعد ترسیم گردید:



۱۲. نتیجه‌گیری

۱۲/۱. با توجه به نتایج به دست آمده، مشارکت‌های مردمی در ارسال شکایات و گزارش‌ها علیه کارکنان ناجا و سازمان و رسیدگی دقیق به شکایات و گزارش‌های موصوف توسط بازرسی و حفاظت اطلاعات شیوه‌ای موثر در بهبود و ارتقای ابعاد مختلف رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان است.

۱۲/۲. در این تحقیق تلاش شده تا نقش رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در ارتقای رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان شناسایی شود که در این خصوص چهار فرضیه شناسایی و آزمون فرضیه‌ها به شرح ذیل نشان داد:

۱۲/۲/۱. رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی تأثیر زیادی در حفظ و تقویت ابعاد مختلف رعایت حقوق شهروندی توسط کارکنان دارد.

۱۲/۲/۲. از دید کارکنان، سن، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و محل خدمتی، در میزان تأثیر رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی بر رعایت حقوق شهروندی یکسان است و سابقه خدمت، سن، مدرک تحصیلی و محل خدمتی پاسخگویان تأثیری در نظرهای آنها نداشته است.

۱۲/۲/۳. همه کارکنان رعایت حقوق شهروندی را به عنوان یکی از خروجی‌های رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی و مؤثر در عملکرد خدمتی ایشان تأیید نموده‌اند.

۱۲/۲/۴. رسیدگی به شکایات‌ها و گزارش‌های مردمی ناجا بیشترین تأثیر را بر حفظ حریم خصوصی در تفتیش منازل مردم با میانگین رتبه ۵/۴۹، کاهش خشونت فیزیکی (ضرب و جرح) با میانگین رتبه ۵/۴۸ و تکریم ارباب رجوع با میانگین رتبه ۵/۰۳ داشته است.

۱۲/۳. با توجه به تأیید فرضیه‌های پژوهش، رعایت حقوق شهروندی به عنوان یکی از خروجی‌ها و نتایج رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی با الگوی مناسب رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی (مندرج در بند ۱۱ تحقیق) حاصل از؛ نتایج پایان‌نامه‌ای که در این خصوص انجام شده همخوانی داشته و در قسمت نتایج پایان‌نامه مذکور لحاظ گردیده و در برنامه‌های راهبردی مرکز رسیدگی به شکایات، جرایم و سوانح بازرسی کل ناجا همسان شده است.

۱۳. پیشنهادها

• مدل فرایند رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی توسط حوزه‌های رسیدگی به شکایات و گزارش‌های مردمی در نیروی انتظامی اعم از حفاظت اطلاعات و بازرسی‌ها مورد استفاده قرار گیرد.

• مواد قانونی مرتبط باحقوق متهم در مرحله کشف جرم که مرتبط با وظایف مأموران به عنوان ضابطان دادگستری است در قالب واحد درسی مستقل تحت عنوان حقوق متهم در برنامه‌های درسی مراکز آموزش قرار گیرد.

• منشور حقوق دفاعی متهمان در مرحله کشف جرم تهیه و ضمن اعلام و آموزش به کارکنان در کلانتری‌های در معرض دید عمومی قرار داده شود.

• نظارت و کنترل لازم نسبت به گماردن کارکنان آموزش دیده و آگاه نسبت به حقوق دفاعی متهمان از سوی فرماندهان و مسئولان کلانتری‌ها صورت پذیرد.

• نسبت به شناسایی و تشویق کارکنان آگاه در زمینه آشنایی با حقوق دفاعی متهمان در سطح کلانتری‌ها اقدامات لازم از سوی فرماندهان و مسئولان صورت پذیرد.

• فرماندهان و مسئولان، کارکنانی را که حقوق دفاعی متهمان در سطح کلانتری‌ها را رعایت نمی نمایند شناسایی و تنبیه کنند.

منابع

- 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.

- اکبری نژاد، غلامرضا، (۱۳۸۵). «عملکرد کلانتری‌های غرب تهران بزرگ در رعایت حقوق شهروندی متهمان»، پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد دانشگاه علوم انتظامی.

- آشوری، محمد و دیگران، «حقوق بشر و مفاهیم مساوات، انصاف و عدالت»، انتشارات دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران، ۱۳۸۳.

- بازرگان، محمد، (۱۳۹۰). پایش سلامت اداری کارکنان ناجا، طرح پایش سلامت اداری کارکنان و رده‌های ناجا، دفتر تحقیقات کاربردی بازرسی کل ناجا.

- بازرسی کل ناجا مرکز رسیدگی به شکایات، جرایم و سوانح، روش جاری رسیدگی به شکایات در ناجا به شماره ۸۴/۱۲۴۰/۲۲/۱۲۲/۱۶/۵/۴۰ مورخ ۸۴/۱۰/۲۷
- ترابی، عباس، (۱۳۸۴). «بررسی شیوه‌های نظارت مردمی بر عملکرد پلیس از دیدگاه کارشناسان ناجا»، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشکده فرماندهی سپاه پاسداران.
- حبیب‌زاده، محمدجعفر، «الزامات حقوق بشری پلیس در زمینه‌ی حقوق و آزادی‌های شهروندان».
- رضوی، محمد، (۱۳۸۵). جرایم و مجازات‌های نیروهای مسلح، جلد پنجم، تهران مرکز تهیه و توزیع منابع آموزشی دانشگاهی.
- هرمزی زاده، محمدعلی؛ درخوش، محسن (۱۳۸۷). بررسی میزان آگاهی، ارتباط، رضایت و اعتماد مردم نسبت به دفاتر نظارت همگان ناجا.
- مقدسی، محمدباقر، (۱۳۸۶). «ویکرد حقوق بشری به وظایف و اختیارات پلیس در فرایند کیفری در ایران»، پایان نامه ی کارشناسی حقوق جزا و جرم شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- فرمیهنی فراهانی، سیدجواد، «الزامات پلیس نسبت به رعایت حریم خصوصی شهروندان»، در فصلنامه‌ی علمی - تخصصی بازرسی کل ناجا (نظارت و بازرسی)، شماره ۴.
- وروایی، اکبر، (۱۳۸۸). «بررسی ارتباط بین آگاهی کارکنان نسبت به مقررات قانونی و میزان رعایت حقوق دفاعی متهمان (کارکنان کلاتریهای شهر همدان)»، پروژه تحقیقاتی.

1-Newburn, Tim, (1999): Understanding and preventing police corruption: lessons from the literature, Policing and Reducing Crime Unit, Police Research Series, PP 1-56

2- Velez, mayk (2006): Leading to scandal: a Case study, Dissertation submitted to University of southern California.