

نقش ناجا در تحقق حقوق شهروندی

کبریا بهدین^۱

اصحاب حبیب زاده^۲

سید مصطفی دهقان^۳

سروش بهرور^۴

تاریخ وصول: ۸۸/۸/۵

تاریخ پذیرش: ۸۸/۱۲/۲۱

چکیده

مسئله حقوق شهروندی از یک سو متوجه شأن و منزلت آحاد مردم و قبول موجودیت انسانی و اجتماعی آنهاست و از سوی دیگر بسط ساز کارهای تثبیت و گسترش آن، نه تنها اعتلا و رشد فرهنگی را موجب خواهد شد بلکه کاهش هزینه‌های اجتماعی، انتظامی و قضائی را به همراه خواهد داشت.

هدف این پژوهش بررسی نقش نیروی انتظامی - با کارکرد استقرار نظم و امنیت - در حفظ حقوق شهروندی است. یعنی تا چه حد پلیس توانسته است در تحقق حقوق شهروندی ایفای نقش کند.

این مطالعه از نوع مفهومی و مروری (روش اسنادی و کتابخانه‌ای) است و از طریق فیش‌برداری و مطالعه کتابخانه‌ای تعاریف، تحلیل‌ها و نظریه‌پردازی‌ها در مورد مفاهیم شهروندی و پلیس جامعه محور و نقش بین آنها از کتب و منابع علمی استخراج گردید. نتایج پژوهش نشان می‌دهد عملکرد نیروی انتظامی را در جهت تحقق جامعه محوری پلیس ایران و با هدف جلب اعتماد مردم و حفظ حقوق شهروندی برای رسیدن به یک امنیت اجتماعی پایدار نشان می‌دهد.

۱- کارشناس ارشد حقوق (نویسنده مسئول)

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی و دانشجوی دکتری ارتباطات دانشگاه علامه طباطبائی

۳- کارشناس طرح و برنامه ریزی بودجه دانشگاه علوم انتظامی

۴- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی



واژگان کلیدی: حقوق شهروندی، امنیت اجتماعی، پلیس جامعه محور، نقش.

مقدمه

امروزه روابط در شهرها از پیچیدگی خاصی برخوردار شده است. به طوری که تنوع ارتباط افراد در این مناطق کاملاً مشهود است. شهرها معمولاً از نظر جغرافیایی وسیع و از نظر جمعیت نرخ روزافزونی دارند. در پی این روند رو به رشد شهرنشینی، کاهش و نیز زوال پاره‌ای از کارکردهای نهادهای سنتی تعیین کننده روابط انسانی و در کنار آن افزایش دامنهٔ معضلات اجتماعی و امنیتی در شهرها، موضوع اصلاح و بهبود تعاملات مورد نیاز میان ساکنان شهری، مسئله‌ای را با عنوان حقوق شهروندی مطرح کرده است. زیرا اساساً حقوق تنظیم کنندهٔ روابط بین افراد است و هر قدر این روابط متنوع‌تر باشد، گستردگی و جامعیت بیشتر قواعد حقوقی را نیز می‌طلبد.

بنابراین، حقوق شهروندی در برگیرندهٔ حقوق اجتماعی، سیاسی و مدنی شهروندان در مقابل دولت در هر جامعه‌ای است که با توجه به ویژگی‌های فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و ایدئولوژیکی در جوامع مختلف متفاوت است. آنچه مسلم است حقوق و آزادی‌های عمومی افراد در هر جامعه باید به نحوی که در خور شخصیت و کرامت ذاتی انسان است تأمین شود، از سوی دیگر شهروندان مورد حمایت قرار گرفته و از تعدی و تجاوز و خدشه وارد کردن به حقوق آنها جلوگیری شود.

پرداختن به حقوق شهروندی به منظور بهبود مناسبات شهروندان در جامعه و دستیابی به یک نظام کارآمد در جهت رعایت حقوق فردی و اجتماعی، هم در زمینهٔ تدوین قوانین و مقررات کارآمد و مبتنی بر مقتضیات زمانی و مکانی و هم به لحاظ اجرای صحیح آن قوانین، امری است که بیش از هر زمان دیگری به یک ضرورت تبدیل شده است.

بیان مسئله

از جمله پدیده‌هایی که در عصر تحولات سیاسی- اجتماعی در جهان بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته پدیدهٔ شهروندی است. ارائه نظریه‌ها و گفتمان‌های روزافزون از سوی



جامعه‌شناسان، فیلسوفان سیاسی و حقوقدانان، در زمینه حقوق شهروندی، نشان دهنده نیاز دنیای مدرن امروز، به سازکار چگونگی اجرای حقوق شهروندی در سطح جوامع است (احمدی، ۱۳۸۴: ۹۱) به طوری که مسائل جوامع و راه‌های کاهش مشکلات شهروندان، آگاهی از حقوق شهروندان و توجه به تهیه شیوه‌های تعمیم آن، خود از موضوعات مهم در سیاستگذاری اجتماعی، انتظامی و ... تلقی می‌شود. به علاوه مسئله حقوق شهروندی دارای زمینه‌ها و ابعاد مختلفی است که توجه به آن می‌تواند موجبات کاهش پاره‌ای از مشکلات شهروندی گردد که در حال حاضر متوجه نهادهای متولی امور شهری است. مسئله حقوق شهروندی از یک سو متوجه شأن و منزلت آحاد مردم و قبول موجودیت انسانی و اجتماعی آنهاست و از سوی دیگر بسط سازکارهای تثبیت و گسترش آن، نه تنها اعتلا و رشد فرهنگی را موجب خواهد شد بلکه کاهش در هزینه‌های اجتماعی، انتظامی و قضائی را به همراه خواهد داشت. از جمله کارکردهای مهم انتظامی، حفظ حقوق شهروندی و توجه شهروندان به وظایف و حقوق شهروندی است که مبانی و اصول آن در چارچوب قوانین رسمی کشور و نیز هنجارها و ارزش‌های عام اجتماعی به رسمیت شناخته شده است (موسوی، ۱۳۸۰: ۵۵).

آنچه مسلم است یکی از ارزش‌ها و شاخص‌های جامعه مطلوب، وجود امنیت و احساس وجود آن در جامعه است. چرا که رشد و پیشرفت هر جامعه در گرو فعالیت و خلاقیت شهروندانی است که ایمن از هر گونه تعدی و تجاوز دیگران باشند. پس امنیت از حیات و فعالیت انسان منفک نیست و حق داشتن امنیت از جمله حقوق مبرهن فرد در اجتماع است، این خود یکی از مؤلفه‌های حقوق شهروندی محسوب می‌گردد.

لازم به توضیح است، امنیت مقوله‌ای است در سطوح خرد، ملی و فراملی باید به آن نگریسته شود (افتخاری، ۱۳۸۴: ۲۴). یکی از ابعاد مهم امنیت، امنیت عمومی است که ناظر بر امنیت شهروندان در شبکه تعاملات فرد، دولت و جامعه می‌باشد. ایجاد امنیت عمومی و حفظ آن در سطح جامعه در جهت تأمین و تضمین حقوق شهروندی افراد از جمله کارکردهای دولت‌ها می‌باشد که توسط سازمان‌های انتظامی در کشورهای مختلف انجام می‌گیرد. در کشور ما نیز طبق ماده ۳ قانون مصوب ۱۳۶۹/۴/۲۷ ناجا این وظیفه مهم به



عنوان نخستین هدف تشکیل نیروی انتظامی بر عهده این سازمان نهاده شده است. این امر نمایانگر اهمیت فوق العاده تأمین امنیت و آسایش و آرامش شهروندان در جامعه می باشد. نیروی انتظامی نیز در جهت انجام هر چه بهتر این وظیفه با به کارگیری نیروهای متخصص و آموزش دیده که برخوردار از فرهنگ و اخلاق اجتماعی هستند اقدام به حفظ نظم و تأمین امنیت می کند. این سازمان در جهت دستیابی به نظم و امنیت اجتماعی مطلوب و مبتنی بر تأمین حقوق شهروندی علاوه بر آنکه از طریق شیوه های قانونی با ناهنجاری ها، بزهکاری ها و جرایم برخورد می کند، فعالیت های پیشگیرانه و آموزش های همگانی شهروندان را نیز با رویکرد پلیس اجتماعی سرلوحه اقدامات خود قرار داده است.

آنچه مسلم است استقرار نظم و تأمین امنیت عمومی و بالا بردن ضریب احساس امنیت در شهروندان با مشارکت شهروندان و با برنامه ریزی و اقدامات اندیشمندانه مبتنی بر قانون و تضمین حقوق شهروندی امکان پذیر خواهد بود.

ضرورت و اهمیت تحقیق

انجام هر پژوهش از این منظر که می تواند بر ذخایر دانش بشری و منابع علوم انسانی بیفزاید ضرورتی دوچندان می یابد.

امروزه تمام سازمان هایی که به نوعی به مردم و جامعه خدمات می رسانند در تلاش هستند تا با ارائه بهترین خدمات از نوع کمی و کیفی، باعث رضایت گیرندگان خدمات یا به عبارتی دیگر، مشتریان خود شوند. از آنجا که فلسفه وجودی سازمان پلیس، حفظ جان، مال و آبروی مردم و به طور کلی تر تأمین نظم و استقرار آن در جامعه است این خدمات را باید به نحوی شایسته و در خور به مشتریان خود ارائه دهد. برای انجام دادن این مأموریت و رعایت حقوق شهروندان، مستلزم شناخت نقش نیروی انتظامی و حفظ حقوق شهروندی می باشد.

اهداف

اهداف این تحقیق عبارتست:



الف) به مفهوم حقوق شهروندی پی ببریم و جایگاه امنیت را در این حقوق مشخص کنیم.

ب) نقش نیروی انتظامی را با کارکرد استقرار نظم و امنیت، در حفظ حقوق شهروندی مشخص کنیم و به این موضوع که تا چه حد پلیس امروز توانسته است در تحقق حقوق شهروندی ایفای نقش کند پی ببریم.

تعریف مفاهیم

شهروندی: معادل Citizen ship، وضع رابطه موجود میان یک شخص طبیعی و یک جامعه سیاسی موسوم به دولت است که بر اثر آن اولی ملزم به وفاداری و دومی موظف به حمایت است (گوارو کرب، ۱۳۷۶).

حقوق شهروندی: حقوقی است برای اتباع کشور در رابطه با مؤسسات عمومی مانند حق سیاسی، حق استخدام عمومی، حق انتخاب کردن و انتخاب شدن، حق گواهی دادن در جوامع رسمی، حق داور و مصدق واقع شدن. بنابراین واژه مذکور اعم از حقوق سیاسی است (جعفری، بی تا: ۱۳۷۰).

امنیت: مفهوم امنیت مصونیت از تعرض و تصرف اجباری بدون رضایت است و در مورد افراد، به معنی آن است که مردم هراس و بیمی نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع خود نداشته و به هیچ وجه حقوق آنان به مخاطره نیفتد و هیچ عاملی حقوق مشروع آنان را تهدید ننماید (زنجانی، ۱۳۷۳: ۵۴۸).

پیشینه تحقیق

مطالعه منابع پیرامون موضوع تحقیق نشان می‌دهد که مطالعاتی به صورت مختصر و پراکنده در قالب حقوق شهروندی صورت گرفته ولیکن نقش ناجا مطرح نشده است. در پایان نامه‌ای با عنوان «سنجش اعتبار اجتماعی پلیس بین شهروندان» به مطالبات و انتظارات شهروندان و همچنین راهکارهای ارتقای اعتبار پلیس و گسترش فضای مشارکت مردمی



پرداخته شده است (رنجبر، ۱۳۸۴). اما به طور مشخص و مستقل به حقوق شهروندی اشاره نشده است.

همچنین در کتاب «پلیس در اجتماع» نیز بدون ورود به بحث حقوق شهروندی، جایگاه پلیس در اجتماع مطرح شده است (ام هس، میلر، ۱۳۸۲). در مقاله «حقوق شهروندی» سید مصطفی احمدزاده فقط به بررسی حقوق شهروندی از منظر اسلام و قرآن پرداخته و در بعد نظری، پیرامون نقش ناجا بررسی صورت نگرفته است.

مبانی نظری پژوهش

حقوق شهروندی در برگیرنده حقوق اجتماعی سیاسی و مدنی شهروندان در مقابل دولت است.

از نظر مفهوم شناسی، پدیده شهروندی از مبانی نظری و حقوقی پیچیده و گسترده ای برخوردار است. در نخستین تعریف مفهومی از شهروندی، می توان از نوعی قرارداد متقابل «مردم بر دولت» و «دولت بر مردم» در یک قلمرو خاص جغرافیایی سخن گفت (موسوی، ۱۳۸۰: ۵۸). در چنین دریافتی درک و احساس مشترک شهروندان در قبال حقوق و وظایف اجتماعی در قبال امتیازات و مقررات و نیز دفاع از نوعی هویت سیاسی - اجتماعی در جامعه یا شهر خاص نیز مورد توافق قرار دارد.

شاید بتوان گفت که برای شناخت «مفهوم شهروندی» باید به هسته مشترک و ریشه تاریخی آن بازگردیم که بر این اساس، «کار»^۱ و «هارتلنت»^۲ برای بررسی مفهوم شهروندی از دیدگاه ارسطو آغاز کرده اند. به نظر این دو، ارسطو با طرح این مفهوم و تعریف آن به عنوان «فردی که در امور عمومی جامعه اش مشارکت دارد» صورت بندی اولیه مفهوم شهروندی را ارائه کرده است (حسینی نجاتی، ۱۳۸۰: ۷). مفهوم شهروندی در یونان قدیم عبارت بوده از به رسمیت شناختن حقوق مدنی و اجتماعی کسانی که در قلمرو خاص جغرافیایی - سیاسی تابعیت لازم قانونی را پذیرفته اند. مارشال به تفکیک سه نوع حقوق شهروندی که در یک توالی تاریخی توسعه یافته اند می پردازد. نوع اول این حقوق، حقوق

1. Kar
2. Hartlnt



مدنی بود که در قرن هجدهم به صورت «حقوق سلبی»^۱ ظهور کرد و شامل آزادی فردی در برابر تجاوز غیر قانونی دولت به مالکیت خصوصی، آزادی شخصی و عدالت بود. حقوق مدنی از قرن نوزدهم به بعد به حقوق «سیاسی ایجابی»^۲ پیوند خورد که به وسیله آن، شهروند فعال می توانست در شکل گیری افکار عمومی و تصمیم گیری سیاسی مشارکت جوید. حقوق اجتماعی در قرن بیستم توسعه یافت که از مجرای آن شهروندان براساس استاندارد پایه ای مشخص از نظر رفاه اجتماعی و اقتصادی، چه به وسیله حق کار و چه تأمین رفاه و ... مورد حمایت قرار می گرفتند. یکی از شاخصه های اصلی دیدگاه مارشال نظریه «وابستگی متقابل» انواع مختلف حقوق است که براساس آن داشتن حقوق کامل مدنی و سیاسی بدون وجود استانداردهای مشخصی از حقوق اجتماعی امکان پذیر نیست. یکی از نتایج مهم این دیدگاه این است که حقوق اجتماعی نیز به اندازه حقوق سیاسی به عنوان مشخصه شهروندی دارای اهمیت است و دیگر اینکه ترتیب تاریخی مورد نظر مارشال می تواند به گونه ای باشد که حقوق اجتماعی منجر به حقوق سیاسی شود (کاستلز، ۱۳۸۲: ۲۱۴).

در دوره جدید، شهروندی دو جنبه دارد: جنبه نخست این پیش فرض است که هر شهروندی حق دارد که در اداره امور سیاسی مورد مشورت قرار گیرد و وظیفه دارد که به جریان مشاوره عمومی به نحوی یاری رساند. جنبه دوم عکس جنبه اول است. شهروندی که حق دارد مورد مشورت قرار گیرد موظف به پذیرش نتایج مشاوره است (پیرو، ۱۳۶۶: ۲۷).

به طور کلی شهروندی عبارت است:

الف- وضع رابطه موجود میان یک شخص طبیعی و یک جامعه سیاسی موسوم به دولت که بر اثر آن اولی ملزم به وفاداری و دومی موظف به حمایت است. این وضع یا رابطه میان فرد و دولت از طریق قانون شهری تعیین می شود.

-
1. Negative Rights
 2. Positive political Rights



ب- پایگاه شهروند در یک جامعه مبتنی بر حاکمیت قانون و اصول برابری به اصطلاح شهروندی، به معنی مصطلح آن فقط به فردی طبیعی که در واحد سیاسی حکومت از حقوق کامل سیاسی و مدنی بهره مند باشد، قابل اطلاق است.

به طور کلی می‌توان گفت فضای مفهومی شهروندی طی ادوار مختلف برحسب فلسفه سیاسی موجود و نیاز طبقات مختلف مردم دستخوش تغییرات گردیده است. شهروندی در دوره باستانی از نظر به رسمیت شناختن حقوق مسلم اجتماعی برخی از گروه‌های اجتماعی در برابر حکومت بوده و چنان که گفته شد در دوران جدید به فرآیندی برابر طلبانه و آزادخواهانه تبدیل گردیده است. می‌توان گفت تحولات اجتماعی و فرهنگی دوران جدید، زمینه را برای تعمیم مفهوم فوق و کاربرد آن در سطوح مختلف اجتماعی و شهری فراهم گردانیده است. مهم‌ترین دریافت از حقوق شهروندی، درک انواع مختلف حقوق مدنی، سیاسی و مهم‌تر از همه حقوق اجتماعی است. هر یک از تقسیمات فوق متضمن قبول تعهدات متقابل میان شهروندان و دولت می‌باشد. مراد از حقوق اجتماعی شهروندی آن دسته از حقوق و مقررات عام و اجتماعی است که به فرد فرصت می‌دهد تا از خدمات و امکانات در دسترس استفاده کند و مانعی محیط زندگی و حیات وی را تهدید نکند (موسوی، ۱۳۸۴: ۲۰).

اساساً رشد و شکوفایی جامعه متکی بر سرمایه انسانی و اجتماعی بوده و این دو نیازمند امنیت؛ احساس امنیت و ایمنی می‌باشد. این نیاز تا به آنجا ارزشمند و بنیادی است که برخی بر این باورند که احساس امنیت، بر وجود امنیت و امنیت بر معیشت تقدم دارد. بی‌شک رکن اساسی در جهت نیل به شکوفایی و توسعه همه جانبه، خلاقیت ذهنی و جسمی و پویایی در افراد جامعه ای است که روح و جسم آنان از آرامش خاطر و امنیت برخوردار باشد. بنابراین آنچه که موجب بقا و دوام و مایه قوام یک جامعه است، همانا برخورداری از امنیت مطلوب می‌باشد. به بیان دیگر برخورداری از امنیت مطلوب و آرامش و آسایش در جامعه حق هر شهروندی محسوب می‌گردد. این حق جزء حقوق اولیه شهروندان در جامعه می‌باشد چرا که همان گونه که گفته شد در سایه برخورداری از امنیت و تحقق این حق است که فعالیت و خلاقیت افراد در جامعه موجبات توسعه و بستر



پیشرفت و شکوفایی کشور را فراهم می آورد. حق شهروندی بر خورداری از امنیت، حقی است که دولت به جهات مختلف سعی در تحقق آن دارد. چرا که اگر شهروندان از امنیت اجتماعی برخوردار نگردند همواره تشویش و اضطراب و نگرانی را در وجود خود احساس می کنند. این موضوع باعث اختلال در انجام فعالیت های اجتماعی و کاهش بهره دهی افراد می شود. در عین حال نداشتن امنیت باعث ناامنی در جامعه، هرج و مرج، بی ثباتی و بی نظمی های متعددی می شود که تضييع حقوق شهروندان نتیجه غیر قابل انکار آن است.

از چهارده محور مورد پرسش در نگرش سنجی «اولویت زندگی شهروندان» (جدول ۱) امنیت اجتماعی اولویت اول را به خود اختصاص داده است. ترتیب اولویت ها و درجه اهمیت اولویت ها نسبت به یکدیگر را با توجه به امتیازات مربوط به آن که بر مبنای ۱۰۰ (اولین اولویت ۱۰۰ فرض شده است) تنظیم شده است، مشخص می کند.

جدول ۱. اولویت های شخصی و اجتماعی افراد (در کل جامعه)

امتیاز	عنوان	ردیف
۱۰۰	امنیت اجتماعی	۱
۹۴	عدالت	۲
۸۵	رفاه اقتصادی	۳
۷۷	آزادی	۴
۶۰	اصول اخلاقی	۵
۵۵	دانش و آموزش	۶
۵۲	موقعیت شغلی	۷
۴۵	امنیت اقتصادی	۸
۴۴	حمایت از خانواده	۹
۴۲	سلامتی و بهداشت	۱۰
۳۵	احترام اجتماعی	۱۱
۲۹	استقلال شخصی	۱۲
۲۳	تفریح و ورزش	۱۳
۱۰	محیط زیست	۱۴



این حق شهروندی (امنیت اجتماعی) در عین حال که از اولویت برخوردار است اساس و پایه تحقق حقوق شهروندان نیز می باشد. تأسیس تشکیلات و سازمان‌هایی در این خصوص (که در رأس آنها سازمان پلیس قرار دارد) دلیلی بر اهمیت استقرار و حفظ امنیت جامعه می باشد. در واقع، سازمان پلیس با هدف برقراری نظم و امنیت در جامعه تشکیل شده است. که این هدف باید مبتنی بر رعایت حقوق شهروندان در جامعه صورت پذیرد. کارکردها و انجام مأموریت در این سازمان باید به گونه‌ای باشد که در عین برقراری نظم و امنیت، احترام به حقوق شهروندان نیز رعایت گردد. این در حالی است که در سال‌های اخیر نیروی انتظامی با رویکردی جدید، سازکارها و تمهیداتی را در جهت تحقق حقوق شهروندی به کار بسته است. لذا در جهت تبیین هر چه بهتر موضوع امنیت، به عنوان حق شهروندی و پلیس (نیروی انتظامی) به عنوان متولی برقراری این حق در جامعه، برخی عملکرد گروهی از مدیران در بخش‌های اجرایی، قضائی و پلیسی می تواند موجب کاهش احساس امنیت شهروندان و احترام به حقوق شهروندی افراد جامعه شود. برای مثال:

- ۱- افزایش سطح توقعات بدون توجه به منافع و ابزار لازم و عدم تحقق مطالبات یاد شده.

۲- ارائه آمارهای غیرواقعی و اظهارات کارشناسی نشده.

۳- عدم پاسخگویی در برابر حادثه یا رخدادی که از نظر مالی، حیثیتی، جانی و فکری به وقوع می پیوندد.

۴- سوء عملکرد و یا ناکارآمدی عناصر و مجموعه‌های تحت امر مدیران.

۵- عبور از قوانین و مقررات

۶- عدم پیش بینی و برنامه ریزی مناسب برای پیشبرد نیازهای نسبی مردم.

۷- رفتار تبعیض آمیز و بی عدالتی

بدیهی است برآیند موارد فوق، موجبات تشویش خاطر و عدم احساس امنیت را فراهم می کند. در عین حال عواملی نیز قادر به ارتقای احساس امنیت و حقوق شهروندان در جامعه هستند. از این موارد می توان به نمونه‌های زیر اشاره کرد:



- ۱- توجه مسئولان و مأموران نسبت به رعایت قانون و مقررات در هر شرایط و در همه احوال؛
- ۲- تصویب قوانینی که بتواند در همه ابعاد به افزایش امنیت شهروندان منجر گردد.
- ۳- پاسخگویی شفاف و به هنگام مراجع مسئول نسبت به هر واقعه‌ای که موجب نوعی ناامنی در جامعه شده و افکار عمومی را متوجه خود می‌کند.
- ۴- اطلاع رسانی سریع و به موقع و ایجاد رویه‌ای منسجم و هماهنگ با نظارت و مرکزیت واحد.
- ۵- اقدام فوری و به موقع مراجع ذی صلاح در خصوص جمع آوری افرادی که بر اثر بیماری، نزاع، خودکشی، تصادفات، بی‌خانمانی در معابر عمومی مجروح یا فوت کرده‌اند.
- ۶- ساماندهی بی‌خانمان‌ها و جمع آوری زنان خیابانی و دختران فراری از سطح جامعه.
- ۷- ایجاد مراکزی برای نگهداری و کمک به معتادین در جهت بازگشت به جامعه.
- ۸- رفتار توأم با ادب و احترام نسبت به شهروندان در هر شرایطی توسط نیروی پلیس (حتی بازداشت مجریان یا جریمه متخلفان از قوانین راهنمایی و رانندگی).
- ۹- دقت و توجه بیشتر در ارائه آمار، انتشار اظهارنظرها در خصوص مسائل اجتماعی توسط رسانه‌های جمعی و مدیران بخش‌های گوناگون و گروه‌های اجتماعی.
- ۱۰- مقابله با عملیات روانی سازمان یافته، با استفاده از ابزار تبلیغی، فرهنگی و عملیات پلیسی؛
- ۱۱- آموزش و آگاه‌سازی پیشگیرانه شهروندان در مدارس و دانشگاه‌ها و کلاس‌های مقاطع مختلف.
- ۱۲- کوشش در جهت تغییر رفتار فرهنگی شهروندان.
- ۱۳- برخورد قاطع دستگاه قضائی و نیروی انتظامی با جرایم و ناهنجاری‌هایی که به نقطه حاد رسیده و مورد توجه افکار عمومی قرار گرفته است. همانند جرایم توأم با رعب و وحشت (مثل گروگانگیری) یا جرایمی که احساسات شهروندان را جریحه‌دار می‌کند. (تجاوز به عنف).



- ۱۴- مقابله مؤثر با قانون گریزی مسئولان در سطوح مختلف؛
- ۱۵- توجه افکار عمومی از طریق نشر خبر، برگزاری میزگردهای علمی و رادیو، تلویزیونی، نشر کتاب و جزوه و پرورش از سوی نهادهای مربوطه به ویژه نیروی انتظامی و دستگاه قضائی.
- ۱۶- آموزش قانون گرایی و تبیین آثار سوء قانون گریزی در جامعه توسط رادیو، تلویزیون، مطبوعات و آموزش و پرورش.
- ۱۷- ساماندهی کارتن خواب‌ها، روسپیان، معتادان، ولگردان، متکدیان، کودکان خیابانی فاقد سرپرست و سرپناه در سطح شهر و تلاش در جهت اصلاح آنان و بازگشت به جامعه.
- ۱۸- پیش بینی و آمادگی دولت در کنترل حوادث غیرمترقبه طبیعی و غیرطبیعی.
- ۱۹- کم کردن بروکراسی اداری.
- ۲۰- احترام در نحوه برخورد با مراجعان توسط مأموران ادارات.
- ۲۱- انجام دادن سریع درخواست‌های قانونی مردم توسط مسئولان ذی ربط.

مفهوم پلیس جامعه محور

۱- جامعه محوری چیست؟

پیش از هرگونه بحث درباره این نظریه و برای پرهیز از هرگونه پیش داوری توجه به این نکته بسیار ضروری است که پلیس جامعه محور به هیچ وجه به معنای نفی و انکار مقابله با مجرمین نمی‌باشد. بلکه قاطعانه تر از شیوه سنتی با این گروه به مبارزه می‌پردازد. با این تذکر در این بخش به تبیین موضوع، ماهیت و چیستی جامعه محوری در کار پلیس می‌پردازیم.

بسیاری از کسانی که به تبیین پلیس اجتماعی یا جامعه محوری در امور پلیسی پرداخته‌اند از سیال، غیرملموس و مبهم بودن این نظریه سخن به میان آورده‌اند و بعضاً آن را به دلیل اینکه حدود مشخصی ندارد یک اصطلاح غیرقابل تعریف دانسته‌اند



(موسوی، ۱۳۸۴: ۴۶) در کنار تأکید بر مبهم بودن آن، تعاریف فراوانی نیز از آن به عمل آمده است:

«پلیس جامعه محور عبارتست: راهبرد و خط مشی، باهدف دستیابی به کنترل مؤثر و کارآمد جرایم، کاهش ترس از جنایت، توسعه کیفیت زندگی، گسترش خدمات پلیس و مشروعیت کار پلیس از طریق تکیه به نام جامعه که درصدد تغییر شرایط جرم خیز هستند. این امر مستلزم مسئولیت پذیری بیشتر پلیس، سهیم شدن فعال تر و بیشتر جامعه در فرآیند تصمیم گیری و توجه بیشتر به حقوق و آزادی‌های مردم است». با توجه به تعریف مذکور و سایر تعاریف موجود، جامعه محوری عبارتست از «فلسفه و راهبردی که به مشارکت فعال شهروندان با پلیس برای کاهش ترس از جرم، حل مشکلات مربوط به جرایم و جلوگیری از وقوع آن و افزایش نظم اجتماعی و امنیت عمومی با تأکید بر حفظ حقوق و کرامت انسانی و مشروعیت اقدام پلیس نظر دارد، (عبدی، ۱۳۸۳: ۱۹) شاید بتوان گفت: «جامعه محوری یک شیوه و رویکرد نظام مند پلیسی است و شامل مجموعه‌ای از انواع برنامه‌های مورد نیاز جامعه، راهکارهای مدیریت پلیسی در اداره امور پلیسی و افسران که ارتباط پلیس و جامعه را برعهده دارد به طوری که هدف آن کاهش ترس شهروندان، افزایش سطح رضایتمندی آنها نسبت به پلیس و توسعه فنونی در جهت حل مشکلات جامعه، کنترل و نظارت جامعه بر پلیس و نیز کاهش جرم به روش‌های مختلف می‌باشد (الیور^۱، ۲۰۰۳: ۳۴۲).

۲- ویژگی‌های پلیس جامعه محور

ویژگی‌ها و شاخص‌های پلیس جامعه محور نقطه مقابل ویژگی‌های رویکرد تهدید محوری است. در تهدید محوری مقابله با جرم اصل و شیوه کار پلیسی است و ابزار پلیس برای تأمین امنیت و تجهیزات در بهترین شرایط تخصیص حرفه‌ای پلیس است که پس از وقوع جرم به کشف و دستگیری مجرم می‌انجامد. در حالی که اساس رویکرد پلیس جامعه محور

1. oliver



حل مسئله و تقدم پیشگیری بر عملکرد واکنشی پس از جرم ابتننا داشته و بر مشارکت فعالانه مردم توجه دارد (عبدالرحمانی، ۱۳۸۳: ۳۲).
 بنابراین ویژگی‌های سازمانی پلیس جامعه محور عبارت است:

۱- تأمین امنیت عمومی و نظم اجتماعی با مشارکت مردم

یکی از شاخصه‌های پلیس جامعه محور استفاده از توانمندی جامعه در مواجهه با معضلات، مسائل، ناهنجاری‌ها و جرایم است. پلیس بدون همکاری مردم و بدون مشارکت سایر نهادها نمی‌تواند در جهت جلوگیری از وقوع و گسترش جرم و افزایش احساس ایمنی توفیقی داشته باشد. رویکرد جامعه‌محوری ضمن پذیرش اصل و ناگزیری چنین برخوردهایی تا جایی که می‌تواند این برخوردها را به مواجهه مثبت تبدیل می‌کند (تروپانویچ، ۵۵: ۱۳۸۳).

۲- تقدم پیشگیری بر مقابله

براساس مطالب گفته شده پیشگیری بر درمان مقدم است و در مسائلی نظیر مشکلات جوانان باید در راهکارهای پیشگیرانه اهمیت بیشتری داده شود. در حوزه نظم اجتماعی و توسعه و گسترش رعایت نرم‌ها و هنجارهای اجتماعی این شیوه اولویت دارد.

۳- حل مسئله شیوه و تاکتیک پلیس برای مواجهه با جرم

رویکرد مسئله محوری یکی از ارکان جامعه محوری است و اهمیت آن تا جایی است که در تمام تعاریف جامعه محوری، حرکت و عبور از شیوه سنتی واکنشی و مبتنی بر وقوع حادثه به سوی شیوه فعال مبتنی بر حل مسئله تأکید شده است.

۴- روی آوردن به آموزش همگانی

آموزش آحاد مردم یکی از ارکان اساسی این رویکرد محسوب می‌شود. بسیاری از مسائل و معضلات جامعه را می‌توان با آموزش و تربیت حل کرد.



۵- آموزش پلیس

هر پلیسی قادر به اتخاذ رویکرد جامعه محوری نباشد، باید دستگاه پلیس با جدیت به تغییر رویکرد آموزشی خود از تهدید محوری به جامعه محوری اقدام کند.

۶- نرم افزاری بودن امنیت

طبق این دیدگاه امنیت و نظم اجتماعی امری نرم افزاری است. بنابراین با استفاده از شیوه‌ها و تاکتیک‌های سخت افزاری نمی‌توان به توسعه و گسترش آن پرداخت.

۷- نظام اخلاقی پلیس

یکی از ویژگی‌های اصلی پلیس جامعه محور، داشتن نظامنامه اخلاقی ویژه ای است که اساس و جوهر آن دفاع از حقوق مردم و رعایت کرامت انسانی دفاع از نظم اجتماعی و قربانیان در مقابل متجاوزان و حقوق شهروندان و عمل بر طبق قانون است (تروپانویچ، ۲۵:۱۳۸۳).

مؤلفه‌های فردی پلیس جامعه محور

جامعه محوری در امور پلیس در دو سطح سازمان و کارکنان قابل بررسی و پژوهش است. ویژگی جامعه محوری در قالب و قلمرو سازمان بیان شد ولی لازم است کارکنان پلیس نیز دارای ویژگی‌ها و توانمندی‌های خاصی باشند که آنها را شایسته عنوان پلیس اجتماعی کند که عبارتند:

الف) آشنایی به قوانین و مقررات و مخصوصاً پایبندی به رعایت حقوق شهروندان.
ب) برخورداری از توانمندی تعامل و مهارت اجتماعی علاوه بر توانمندی‌های حرفه‌ای و تخصصی.

پ) داشتن رابطه صمیمی با شهروندان.

ت) حمایت از حقوق مدنی و اجتماعی شهروندان.

ث) پاسخگویی در مقابل اقدامات خود.

ح) داشتن سجایا و فضایل اخلاقی.



ج) شناخت جامعه و بصیرت اجتماعی.

راهکارهای توسعه جامعه محوری در سازمان پلیس

در جهت توسعه جامعه محوری در سازمان پلیس راهکارهایی را می‌توان عملی ساخت. از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- درک اهمیت این رویکرد توسط فرماندهان و مدیران: با توجه به تأثیر فرماندهان در سطح سازمان مدیران پلیس باید ضمن داشتن تصویری درست از جامعه محوری نسبت به اهمیت آن نیز توجه داشته باشند.

۲- اعلام جامعه محوری به عنوان رویکرد پلیس در منشور مأموریت سازمان: هر سازمانی باید دارای منشور مأموریتی باشد که در آن جهت‌گیری اصلی و هدف نهایی سازمان شفاف آمده باشد. در چنین حالتی رویکرد جامعه محوری در سطح سازمان اجرایی شده و کلیه کارکنان به اهمیت آن واقف می‌شوند.

۳- تغییر آموزش تهدید محور در نظام آموزش پلیس و تبدیل آن به جامعه محوری: در این جهت دانشگاه پلیس که وظیفه تربیت افسران ناجا را به عهده دارد در کنار آموزش علمی پلیس، آموزش چهره به چهره و عرضی کوتاه مدت نیز می‌تواند در توسعه این رویکرد مؤثر باشد.

۴- آشنا کردن مردم به حقوق مدنی و اجتماعی خود و نیز وظایف مردم در استقرار و قوام نظم اجتماعی و پایبندی به قانون: این امر می‌تواند موجب رعایت هر چه بهتر و بیشتر حقوق شهروندان از طرف نیروی پلیس شود (تروپانویچ، پیشین: ۲۸).

ضرورت‌های عنوان شده در خصوص رویکرد جامعه محوری پلیس بر جلب مشارکت مردم، در جهت تحقق حقوق شهروندی ایشان در جامعه استوار است. همان‌طور که ارسطو در تحلیل مفهومی حقوق شهروندی معتقد است: «حقوق شهروندی در جامعه‌ای تحقق عینی دارد که فرد در امور جامعه‌اش مشارکت داشته باشد.» (موسوی، ۱۳۸۵).



«آلپرت^۱» و «مور^۲» نیز به اهمیت مشارکت واقفند: دو ویژگی است که باید اساس خط مشی راهبردی جدید پلیس باشد. ویژگی اول: تثبیت و تقویت نقش عده خاصی از شهروندان که در کنترل جرایم و حفظ نظم عمومی دخالت دارند. ویژگی دوم این که افراد پلیس در امور اجتماعی فعال تر بوده و در موقع نیاز مشارکت کنند (آلپرت و مور؛ ۱۹۹۳، ۱۳۲).

همچنانکه دایلولیو^۳ نیز نظم اجتماعی را بدون مشارکت شهروندان ناممکن می داند: «شهروندانی که توقع دارند قاضی، پلیس و سایر سازمان ها مشکل جرایم جامعه را حل کنند، واقع بین نیستند. شهروندان نباید انتظار داشته باشند که نیروهای پلیس بدون همکاری و حمایت فعال مردم موفقیت حاصل کنند.» (دایلولیو، ۱۹۹۳: ۱۹).

بنابراین پلیس دارای وظایف و مأموریت هایی است که در قانون تعیین شده است. این وظایف جنبه های متنوعی را در بر می گیرد. (از جنبه های برخوردی و واکنشی گرفته تا جنبه خدمات رسانی به افراد جامعه) که همگی باید منطبق بر رعایت حقوق شهروندان باشد. این مهم حاصل نمی شود مگر آنکه از مطالبات و انتظارات مردم از پلیس آگاه باشیم. مردم از پلیس انتظار انجام وظیفه و اجرای قوانین را دارند، به طوری که در عین برخورد قاطعانه و مقتدرانه با مجرمان و تبهکاران برخوردی توأم با احترام نسبت به شهروندان داشته باشند و حقوق مدنی اجتماعی آنها را رعایت کنند.

احترام به حقوق شهروندان و برآوردن توقعات و انتظارات قانونی ایشان در گرو مشارکت مردم در تأمین امنیت و نظم اجتماعی و بالا بردن سطح تعامل بین پلیس و مردم می باشد. در سالیان اخیر نیروی انتظامی با درک موضوع، با نگرشی جدید موسوم به رویکرد جامعه محوری، زمینه بهبود تعاملات بین خود و شهروندان و ارتقای مشارکت مردم در تأمین نظم و امنیت عمومی با هدف رعایت حقوق شهروندی را فراهم کرده است. این ویژگی ها اگر چه تمام آن چیزی نیست که معرف مدل و رویکرد تهدید محوری باشد ولی تا حدودی نمایانگر جهت گیری آن است. مطالعات انجام شده نشان می دهد که

1. Alpert
2. Moore
3. Dilulio



شیوه‌های سنتی و تهدید محور مواجهه با جرم که بر تقویت ابزارها و تجهیزات پلیسی و بدون مشارکت مردم تأکید می‌کرد در عمل چندان رضایت بخش نبوده و نه تنها موجب افزایش امنیت و کاهش احساس ناامنی نشده است بلکه موجبات ناامنی و ترس را در جامعه فراهم کرده است (عبدی، ۱۳۸۳: ۱۷)

برای عینیت بخشیدن به حقوق شهروندان و تأمین امنیت، آسایش و نظم عمومی، منطق شکل‌گیری پلیس و سطح تماس و تعامل روزمره او با مردم، ارائه خدمات انتظامی و رعایت حقوق شهروندان نقشی تعیین کننده دارد.

رویکرد جامعه محوری در جهت تحقق حقوق شهروندان است براساس این رویکرد، در تولید امنیت، اساسی‌ترین عامل، خواست و مشارکت مردم است. از جمله ویژگی‌های این رویکرد این است که پلیس فقط به امنیت دولتمردان نمی‌اندیشد، بلکه بیشتر به امنیت مردم اهمیت می‌دهد. همچنین در این رویکرد نقش مردم در ایجاد و استقرار امنیت بالا می‌رود و همکاری مردم و پلیس برای تأمین آسایش و نظم عمومی مبتنی بر حقوق شهروندی گسترش می‌یابد.

اقتدار پلیس در این رویکرد نه از راه حضور آشکار پلیس، بلکه از راه شناسایی دقیق حقوق شهروندان و اصرار بر رعایت آن، اشراف داشتن و اهمیت دادن به تعاملات نیروهای اجتماعی، تخصصی کردن حوزه‌های عمل و ساختارهای پلیس، حضور اجتماعی در متن جامعه، مددکاری پلیس برای حل مشکلات و پیشگیرانه بودن رفتارهای پلیس حاصل می‌شود.

روش تحقیق

این مطالعه از نوع مفهومی و مروری (روش اسنادی و کتابخانه‌ای) است و از طریق فیش‌برداری و مطالعه کتابخانه‌ای تعاریف، تحلیل‌ها و نظریه‌پردازی‌ها در مورد مفاهیم شهروندی و پلیس جامعه محور و نقش بین آنها از کتب و منابع علمی استخراج شد. و در برخی از موارد از روش قیاسی و روش استقرای نظری به مساله نقش ناجا در تحقق حقوق شهروندی پرداخته شد. همچنین از نظر استادان حقوق و جامعه‌شناسی نیز استفاده شده



است. همچنین دیدگاه‌های نویسندگان داخل و خارج کشور از طریق اینترنت مورد بررسی و مطالعه قرار گرفت. علاوه بر این سعی شده است نقش ناجا در تحقق حقوق شهروندی در سه حوزه‌ای که بیشترین توجهات را از سوی محققان به خود جلب کرده، «حقوق شهروندی»، «جامعه محوری پلیس»، «امنیت اجتماعی» مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد.

یافته‌های پژوهش

براین اساس نیروی انتظامی با هدف تحقق حقوق شهروندی از طریق رویکرد جامعه محوری اقداماتی راهبردی صورت داده است. در این قسمت به دنبال شناخت ساختار نیروی انتظامی، وظایف و کارکردهای آن جهت تحقق حقوق شهروندی (یعنی ایجاد امنیت اجتماعی) می‌باشیم. بنابراین، پلیس در جهت تحقق حقوق شهروندی اقدامات زیر را انجام داده است:

ایجاد مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰

راه اندازی مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در جهت پاسخ به نیازهای پلیسی مردم بوده است. برخی از آثار آن عبارتست:

۱- در جامعه

الف) ارائه یک سامانه پویا در برقراری ارتباطی منطقی و متقابل بین پلیس و مردم و جلوگیری از سرگردانی مردم در مراجعه به پلیس.

ب) ارتقای باور و اعتماد عمومی مردم به پلیس و تأثیر آن بر تولید و افزایش احساس امنیت در سطح جامعه.

ج) ارتقای منزلت و جایگاه مردم و کرامت و حقوق شهروندان در به کارگیری پلیس به گونه‌ای که مردم پلیس را فراخوان می‌کنند.

د) بهره‌گیری از توان بالقوه و جلب مشارکت فردی، به ویژه در امور اطلاعاتی و سایر ابعاد تأمین نظم و امنیت در جامعه.



ه) ایجاد امکان تماس فوری با مرکز پاسخگویی پلیس در شهرهای کشور و حضور سریع در صحنه های جرم.

۲- در سازمان

الف) ایجاد تحول اساسی و زیربنایی در چرخه دریافت، ابلاغ، اجرا و کنترل مأموریت‌ها برای فرماندهان.

ب) فراهم شدن امکان کنترل مأموران و واحدهای مأموریتی توسط فرماندهان در نحوه پاسخ به نیازهای پلیسی مردم.

پ) اصلاح نظام آماری و شفاف شدن زوایای پنهان آن به گونه‌ای که برای فرماندهان، امکان برنامه ریزی براساس آمار واقعی به وجود آمده است.

ت) هدفمند شدن عملیات اجرایی، به کارگیری امکانات و توانایی های پلیس و سوق دادن آن به سمت نیازهای امنیتی مردم.

ث) فراهم شدن امکان ارزیابی عملکرد تعیین جغرافیا و زمان وقوع جرم و میزان تقاضای مردم از فرماندهان به منظور اعمال مدیریت مؤثر.

۳- در ارتباط با جرم و مجرمان

الف) ایجاد ارتباط و پیوستگی بین سامانه‌های پیشگیری، پیگیری و کشف جرم.

ب) ایجاد ناامنی برای مجرمان و کاهش شدت جرایم.

پ) فراهم آوردن امکان تغییر تاکتیک در مقابل مجرمان و جرایم، از طریق کنترل بر داده‌های ۱۱۰.

در مجموع سامانه ۱۱۰ توانسته است، ضمن اصلاح آمار جرایم، ناجا را در امر مهار جرایم و حتی کاهش برخی از انواع شایع آن موفق سازد.

جدول ۲. اهم فعاليت ها و عملکرد مراکز فوريت هاي پليسي ۱۱۰

۱۳۸۲	۱۳۸۱	۱۳۸۰	۱۳۷۹	میزان
۶۵/۰۰۰/۰۰۰	۵۵/۰۰۰/۰۰۰	۴۵/۰۰۰/۰۰۰	۲۵/۰۰۰/۰۰۰	تعداد کل جمعیت تحت پوشش سامانه ۱۱۰
۷۴۸	۵۱۳	۳۷۱	۳۱۱	تعداد مراکز ۱۱۰
۱۰۷۲	۴۶۹	۸۱۶	۵۳۸	تعداد خطوط ۱۱۰
۲۵/۷۸۳/۸۲۵	۲۲/۱۷۴/۱۰۳	۱۵/۲۳۶/۳۲۷	۳/۳۳۶/۲۷۲	تعداد تماس ها در سراسر کشور
۶/۱۵۸/۹۶۰	۵/۹۰۳/۷۲۳	۱/۴۸۸/۸۱۴	۴۱۲/۲۶۳	تعداد تماس عملیاتی سراسر کشور میزان ارائه خدمات پلیسی
۶۵/۰۰۰	۶۰/۰۰۰	۴۰/۰۰۰	۱۸/۰۰۰	میانگین تعداد تماس روزانه در سراسر کشور
%۳۳	%۳۵	%۴۵	%۴۷	درصد تماس در تهران بزرگ نسبت به کل کشور
%۵۵	%۵۳	%۴۱	%۴۳	درصد تماس در کلان شهرها نسبت به کل کشور
%۱۲	%۱۲	%۱۴	%۱۰	درصد تماس در سایر شهرها و بخشها نسبت به کل کشور

تذکر: تعداد رخدادهای الزاماً با تعداد تماسها برابر نیست؛ زیرا مردم معمولاً، با مشاهده یک حادثه تماسهای متعددی با مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ برقرار می‌کند (معاونت اجتماعی، ۱۳۸۳: ۱۴۲).

آمار و اطلاعات جدول دو نشان می‌دهد که هر چه از زمان راه اندازی سامانه ۱۱۰ گذشته تعداد تماس‌های مردم بیشتر شده است. این امر بیانگر افزایش پذیرش و اعتماد عمومی شهروندان نسبت به پلیس و اقدامات این سازمان در مواجهه با مأموریت‌های مختلف است. در واقع افزایش این آمار از دو منظر قابل تأمل است: اول اینکه، فعالیت و کارکرد پلیس، سریع و کارآمد در جهت تحقق انتظارات و حقوق شهروندان صورت گرفته و در اذهان مردم جایگاه خود را تثبیت کرده است؛ به طوری که می‌توان به عنوان مرجعی قابل اعتماد به آن تکیه کرد.



دوم آنکه، این آمار و ارقام روند رو به رشد مشارکت عمومی و اعتماد متقابل پلیس و مردم و رعایت حقوق شهروندان را از سوی پلیس نشان می‌دهد و در جهت نیل به هدف و شعار پلیس جامعه محور می‌باشد.

آثار مثبت کارکرد پلیس ۱۱۰ به همه مردم سرایت پیدا می‌کند. ارتقای باور و اعتماد عمومی مردم به پلیس و تأثیر آن بر تولید و افزایش احساس امنیت در سطح جامعه، ارتقای منزلت و جایگاه مردم و رعایت حقوق مدنی - اجتماعی ایشان به گونه‌ای که مردم پلیس را فراخوانی کنند، بهره‌گیری از توان بالقوه و جلب مشارکت مردمی به ویژه در دادن اطلاعات برای ایجاد نظم و سایر ابعاد از جمله تأثیرات مثبت است که همگی نشان دهنده ارتقای حقوق شهروندان در تعامل با پلیس می‌باشد.

نظارت همگانی ۱۹۷ یکی از راه‌کارهای تحقق پلیس جامعه محور

دفتر نظارت باید به عنوان یک حلقه اتصال پیام‌های مردمی را با سرعت، دقت و حفظ امانت به ناجا انتقال دهد. بدیهی است مسائلی همچون صوت، لحن، جنسیت، و شیوه‌های زبانی و شنیداری پاسخگویان تلفن از اعتمادسازی و غنی‌سازی مسیرهای ارتباطی به منظور استمرار تعاملات اجتماعی مردم و پلیس، بسیار مؤثر است. اگر چه در مدل‌های تحلیلی موجود تعاملات چهره به چهره و تلفن به عنوان بهترین عناصر کاهش تعارضات پلیس و مردم نقش ایفا می‌کند.

از آنجا که پلیس جامعه محور جوهر اصلی کارش بر مفاهیمی چون خدمت، انعطاف‌پذیری، پاسخگویی، دلسوزی، مشاوره، مذاکره، افزایش امنیت اجتماعی، کیفیت زندگی و در یک کلام رعایت و احترام به حقوق شهروندی است طبعاً خواهان شهروندانی مشارکت‌جو نیز می‌باشد، حتی اگر این مشارکت نظارت بر عملکرد پلیس باشد. زیرا نظارت شهروندان تضمینی برای پاسخگویی و مسئول بودن پلیس در کنار تضمین‌های قانونی و اداری است.



۱- قابلیت‌های دفتر نظارت همگانی ۱۹۷

- ۱- توجه به معیارها و ملاک‌های تعامل اجتماعی.
- ۲- صداقت و وفاداری دوجانبه.
- ۳- متعهد به وظایف سازمانی و وظایف اجرایی.
- ۴- انعکاس درست پیام‌ها به مبادی ذی ربط.
- ۵- سرعت و دقت در ارسال پیام‌ها.
- ۶- تقابل عاطفی و گفتاری با تماس گیرندگان.
- ۷- پیگیری و اثربخشی امور.
- ۸- ارتباط و پاسخگویی به مردم.
- ۹- جلب اعتماد مردم.
- ۱۰- توجه یگان‌های ناجا به جایگاه سازمانی دفتر نظارت همگانی.

۲- اثربخشی دفتر نظارت همگانی

در حالی که امروزه کانال‌های ارتباطی متعددی برای تعامل بین پلیس و مردم متصور است لیکن تلفن گویای ۱۹۷ دفتر نظارت همگانی ناجا یکی از مهم‌ترین کانال‌های ارتباطی اثربخش در انتقال خواسته‌ها و پیشنهادهای مردم از ناجا محسوب می‌گردد. دفتر نظارت همگانی ناجا به عنوان یک سیستم و سازمان واسطه‌ای بین مردم و پلیس نقش مهمی در تعهدات دوجانبه و جلب اعتماد اجتماعی در همکاری پلیس و مردم دارد. اثربخشی فعالیت‌های دفتر نظارت همگانی را می‌توان حول چند محور خلاصه کرد.

- ۱- افزایش میزان مشارکت و اعتماد مردم در امر نظارت همگانی به دلیل افزایش ۵۰ درصدی کل تماس‌های مردمی و افزایش ۲۲۷ درصدی تماس‌های قابل بهره‌برداری و کاهش ۱۰ درصدی تماس‌های غیرقابل بهره‌برداری.
- ۲- بالا رفتن میزان باور کارکنان نسبت به دفتر نظارت همگانی به عنوان یک دستگاه مؤثر در امر پیشگیری از وقوع جرایم و تخلفات در سطح یگان‌ها.
- ۳- تغییر اساسی در نگرش فرماندهان نسبت به نظارت همگانی و درک نقش و اثرگذاری این مجموعه در فرآیند کنترل، نظارت، اخذ بازخورد و تصمیم‌سازی مدیریت.



۴- شناسایی و احصای آسیب ها و تهدیدهای مترتب بر یگان‌های مأموریتی ناجا.

جدول ۳. آمار تماس های مردمی با دفترهای نظارت همگانی طی سال های ۸۲-۱۳۸۰

ردیف	عنوان	تعداد
۱	تماس ها و اخبار دریافتی (شامل تماس های مردمی با تلفن ۱۹۷، ضرورت های پلیسی، صندوق انتقاد و پیشنهاد، ناظرین فردی و مراجعین حضوری)	۶۳۶۰۶۹
۲	پاسخگویی و راهنمایی شهروندان در رابطه با وظایف یگان های ناجا توسط کارشناسان نظارت همگانی و سیستم تلفن گویا	۴۲۵۲۱۶
۳	ارجاع به رده ها برای رسیدگی و انعکاس نتیجه به شهروندان (مکاتبه و پیگیری های ناجا به منظور رسیدگی و اخبار و گزارش های واقعه و اعلام نتیجه آن)	۲۱۰۸۵۳

این آمار و اطلاعات از طریق خطوط ارتباطی، صندوق های پستی، پیشنهادها و انتقادهای مراجعات حضوری و ناظرین مردمی در سطح جامعه و یگان های ناجا و تحقیقات میدانی گردآوری می شود.

ایجاد پلیس زن گامی در جهت تحقق حقوق زنان و کودکان

زنان در هر جامعه ای نیمی از جمعیت را به خود اختصاص می دهند که همانند مردان علاوه بر تأثیرگذاری و مشارکت در ابعاد مختلف از مشتریان خدمات انتظامی محسوب می شوند. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به عنوان سازمان متولی برقراری نظم و امنیت عمومی در جهت پاسخگویی به نیازها انتظامی زنان و کودکان اقدام به ایجاد پلیس زن در ساختار خود کرده است. حمایت از امنیت روانی زنان و کودکان آسیب دیده، ارائه خدمات انتظامی به این قشر عظیم و دفاع از آزادی ها و حقوق شهروندی ایشان در مقابل متجاوزان و در نهایت برخورد با متخلفان و مجرمان زن، همه و همه از مصادیقی است که حضور زنان را به عنوان پلیس، امری اجتناب ناپذیر می سازد.

۱- ضرورت وجود پلیس زن در کشور

امروزه وجود پلیس زن به عنوان بخشی از پلیس که به طور مستقیم در ارتباط با امور زنان و کودکان است نه تنها از سوی جامعه پذیرفته شده بلکه به عنوان یک ضرورت شرعی و



اجتماعی در جامعه مطرح می‌باشد، از طرفی نرخ رشد جمعیت و جرایم ویژه زنان و کودکان ضرورت یک واحد پلیسی متشکل از نیروهای عملیاتی زن را توجیه می‌کند، تا بتواند در این عرصه خدمات لازم را به جامعه ارائه دهد (شایگان، ۱۳۸۲: ۱۰۵).

تحقیقات نشان می‌دهد که بیشترین مراجعات زنان به کلانتری‌ها، به دلیل شاکی بودن است نه متهم و بزهکار بودن. عمده‌ترین دلایل مراجعه زنان در کلانتری‌ها عبارتند: اختلاف خانوادگی، مبادله فرزند، قیمومیت، ملاقات متهم، تصادف، ضمانت، احضار، ابلاغ، تشکیل و پیگیری پرونده، عکس دار کردن شناسنامه، مزاحمت تلفنی، درگیری، کشف جرایم، احضاریه، جلب چک، گزارش گمشده، گواهی فوت، مزاحمت، هتک حرمت، منافی عفت، نزاع و اعتیاد با توجه به بافت و منطقه شهری میزان هر یک از موارد متفاوت می‌باشد.

۲- پلیس زن و کودکان

کودکان و نوجوانان از آسیب پذیرترین گروه‌های اجتماعی و در نتیجه نیازمند حمایت ویژه هستند. یکی از مسایل بغرنج کنونی که برای تمامی جوامع مشکل آفرین می‌باشد مسئله بزهکاری کودکان و نوجوانان و درعین حال آسیب‌های وارده به این گروه از لحاظ جسمی، جنسی و روحی است. از جمله مأموریت‌هایی که زنان پلیس بهتر از مردان پلیس قادر به انجام آن هستند مأموریت‌های مرتبط با کودکان و نوجوانان و دانش آموزان می‌باشد که در قالب پلیس کودک و نوجوانان و پلیس مدارس قابل سازماندهی است.

کودکان و نوجوانان بزهکار باید توسط افرادی مراقبت شوند که دارای شناخت لازم از ابعاد روحی و روانی آنها باشند. از سویی با حقوق کودکان نیز آشنا باشند تا هم امنیت اجتماعی و هم آینده و حقوق آنها رعایت شود (روشن، ۱۳۸۶: ۳۱).

با توجه به شرایط ویژه کودکان باید کسانی با ایشان تعامل داشته باشند که آموزش دیده و دارای خصوصیات همراه با کودکان باشند (مارلنز، ۱۳۸۴: ۸۰).

در این خصوص پلیس زن، کارآمدتر است می‌تواند موجبات اطمینان خاطر کودک نسبت به پلیس را فراهم کند.



ایجاد پلیس پیشگیری

جوامع بشری همواره در تلاش بوده‌اند تا از چارچوب اخلاقی خود و ارزش‌ها و الگوهای رفتاری حفاظت کنند بدین منظور معمولاً از هنجارشکنی و ارتکاب اعمال ضد ارزش‌های حاکم بر جامعه‌گریزان بوده‌اند و از مدیران و حاکمان خود انتظار داشته‌اند تا نسبت به کنترل اعمال مغایر با هنجارهای اجتماعی جلوگیری به عمل آورند. به همین سبب از دیرباز یکی از دغدغه‌های اصلی دولت‌ها کنترل اعمال آحاد اجتماع بوده است.

در اجرای مسئولیت خطیر و اجابت انتظارات مردم، دولت‌ها، سازمان‌هایی برای برقراری امنیت اجتماعی تأسیس کرده‌اند. در کشور اسلامی ایران نیز از ادوار دیرینه همواره نهادهایی همچون داروغه‌خانه‌ها، محتسبین و امنیه وجود داشته که اداره امور انتظامی و کنترل امنیت جامعه را برعهده داشته‌اند.

با گذر زمان و افزایش دانش و تجربه بشری، معلوم گردید که برای مقابله با پدیده جرم باید هزینه‌های فراوان صرف کرد.

در سال ۱۳۸۴ پلیس پیشگیری تشکیل گردید تا با ایجاد مراکز تخصصی بتواند در مسیر جلوگیری از اعمال مجرمانه و برقراری امنیت حرکت کند و در گام‌های بعدی پیش‌بینی را بر پیشگیری مقدم سازد.

اقدامات انجام شده

۱- بررسی در خصوص وضعیت فعلی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها و سایر واحدهای پلیس پیشگیری.

۲- بررسی جغرافیای جرم (به طور مثال ۵۰ تا ۷۰ درصد جرایم در مرکز استان‌ها صورت می‌پذیرد).

۳- آمایش کلانتری و پاسگاه‌ها در سطح کشور با توجه به جمعیت و جغرافیای جرایم.

۴- افزایش و تقویت استعداد کلانتری و پاسگاه‌ها.

۵- تعامل بهتر و بیشتر با مردم و خدمات‌دهی مطلوب‌تر به آنان.

۶- بررسی نقاط ضعف و قوت کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها.



۷- هدفمند کردن مأموریت‌ها.

۸- حذف نیروهای غیرکارآمد.

۹- کیفی و کاربردی کردن آموزش‌ها.

۱۰- تقویت نیروهای عملیاتی و صف در کلانتری‌ها و دیگر واحدها.

۱۱- تقویت گشت‌های انتظامی و حضور پررنگ و کیفی آنها در سطح جامعه.

آنچه مسلم است هدف اصلی از تشکیل پلیس پیشگیری ایجاد مشارکت با مردم در جهت کنترل جرایم و ایجاد امنیت می‌باشد چرا که در گذشته نگاه سنتی، بیشتر به پیگیری جرایم معطوف بوده و با حل مسئله و بیلان عملکرد، چهره پلیس ضربتی بوده است. اما امروز در ایران کارکرد پلیس بیشتر به پیشگیری جرایم معطوف است و با توجه به مشکلات اجتماعی (حتی از کوچک‌ترین ماردی که ممکن است در آینده به نوعی در شکل بزهکاری و ناهنجاری تجلی یابد) چهره‌ای پیشگیرانه نشان داده می‌شود. با تشکیل این یگان مردم حضور پلیس را بیشتر حس کردند. با ایجاد این طرح ضمن افزایش امنیت عینی و ذهنی تا حدی به تحقق حقوق شهروندی کمک شده است.

مطالبی که گفته شد همه و همه بیانگر رشد روز افزون اقدامات و کارکردهای ناجا در جهت تحقق هر چه بهتر امنیت اجتماعی شهروندان است که به تبع آن می‌تواند احترام به حقوق شهروندی را نیز در پی داشته باشد.

اقدامات دیگری از جمله طرح جمع آوری اراذل و اوباش و مبارزه با بدحجابی، ایجاد پلیس بزرگراه و پلیس محله (نگهبان محله)، اجرای طرح تردد خودروها براساس روزهای زوج و فرد نیز در این زمینه قابل ارزیابی است.

نتیجه گیری

همچنان که گفته شد حقوق شهروندی دربرگیرنده حقوق اجتماعی - سیاسی و مدنی شهروندان در مقابل دولت است. این حقوق با توجه به ویژگی‌های فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و ایدئولوژیکی در جوامع مختلف متفاوت است. آنچه مسلم است حقوق و آزادی‌های عمومی افراد در هر جامعه باید به نحوی که در خور شخصیت و کرامت ذاتی



انسان است از سوی دیگر شهروندان و حاکمیت، مورد احترام و حمایت قرار گیرد و از هر گونه تعدی و خدشه وارد کردن به آن ممانعت به عمل آید.

قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و قوانین عادی دیگر همچون قانون حقوق شهروندی بر ضرورت رعایت حقوق شهروندان در جامعه دلالت دارد. که این امر مبین این است که حقوق شهروندی در ایران مورد توجه قرار گرفته است. اما قانون مذکور (آزادی‌های مشروع و حفظ حقوق شهروند) اصلاحات و تجدید نظر دقیقی را می‌طلبد چرا که به طور خاص حقوق شهروند را در جایگاه متهم مورد توجه قرار داده و اقدامات دستگاه‌های قضائی و انتظامی را در این موارد ملحوظ نظر داشته است. در حالی که لفظ قانون جامعیت آن را در همه جنبه‌ها می‌طلبد. با توجه به اینکه امروزه موضوع حقوق شهروندی در جهان به عنوان موضوعی نوپا می‌باشد، این گام (تدوین و تصویب قانون آزادی‌های عمومی و حفظ حقوق شهروندی) کاری است ارزشمند که با رویکرد جمهوری اسلامی ایران انشاءالله در آینده قانونی جامع و مانع در این خصوص تصویب و اجرایی می‌گردد. که تدوین و تقویت چنین قوانینی به پیشرفت امنیت در جامعه کمک می‌کند.

برای رسیدن به امنیت اجتماعی پایدار، دولت و مردم هر کدام به نسبتی باید نقش ایفا کنند. تحقق امنیت اجتماعی تنها به اتکای دولت و نیروهای رسمی جامعه صورت نمی‌گیرد بلکه امنیت اجتماعی به اتکای دیگر بسترهای اجتماعی نیز هست. پس امنیت اجتماعی فارغ از ایدئولوژی و نیروی مسلط در بستری از یکسان نگری جریان می‌یابد.

اما اینکه پلیس چگونه می‌تواند امنیت را در جامعه ایجاد و در کنار آن حقوق شهروندان را نیز رعایت کند مقوله‌ای است که امروزه به عنوان عملکرد جامعه مداری یا جامعه محوری پلیسی تعبیر می‌گردد.

ویژگی‌ها و شاخص‌های پلیس جامعه محور نقطه مقابل ویژگی‌های تهدیدمحور است. در تهدیدمحوری مقابله با جرم، اصل و شیوه کار پلیسی است و ابزار پلیس برای تأمین امنیت است که پس از وقوع جرم به کشف و دستگیری مجرم می‌انجامد در حالی که رویکرد پلیس جامعه محور حل مسئله و تقدم پیشگیری بر عملکرد واکنشی پس از جرم



ابتنا داشته و به مشارکت فعالانه مردم توجه دارد. می‌توان ویژگی‌های اساسی پلیس جامعه محور را به شرح زیر برشمرد:

- تأمین امنیت عمومی و نظم اجتماعی با مشارکت مردم
- تقدم پیشگیری بر مقابله
- حل مسئله، شیوه و تاکتیک پلیس برای مواجهه با جرم
- روی آوردن به آموزش همگانی
- نظام اخلاقی پلیس

این موارد فقط زمانی جامه عمل می‌پوشاند که اهمیت این رویکرد (جامعه محوری) توسط فرماندهان و مدیران درک شود و همچنین تغییراتی در آموزش تهدید محور در نظام آموزشی پلیسی ایجاد و به برخوردی جامعه محور تبدیل شود. آشنا کردن مردم به حقوق و تکالیف مدنی و اجتماعی خود می‌تواند امنیت را یاری رساند.

تشکیل مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ گامی در جهت افزایش تحرک و سرعت عمل در بدنه اجرایی ناجا و به منظور پاسخ به نیازهای پلیسی مردم، بود. یکی از کارکردهای جامعه محوری پلیس در جهت پاسخگویی پلیس و دفاع از جان و مال و ناموس مردم و حمایت از حقوق شهروندان به شمار می‌آید.

گام دیگری که ناجا در جهت افزایش منزلت اجتماعی و حفظ حقوق شهروندان برداشته است طرح نظارت همگانی (۱۹۷) بوده است که می‌توان به عنوان یکی از راهکارهای تحقق شعار پلیس جامعه محور محسوب کرد.

این طرح در اجرای اصل هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران که نظارت بر دستگاه‌های دولتی را حق مردم دانسته و همچنین براساس رویکرد اجتماعی پلیس و لزوم تعامل و نظارت آحاد شهروندان بر عملکرد پلیس و تحقق شعار پلیس پاسخگو به اجرا درآمده است.

دیگر کارکردی که نیروی انتظامی طی چند سال گذشته در جهت حفظ حقوق شهروندان و با رویکردی جامعه محور داشته است ایجاد پلیس زن برای حمایت از حقوق زنان و کودکان بوده است. پلیس زن با حمایت از امنیت روحی و روانی زنان و کودکان



آسیب دیده، در جهت ارائه خدمات انتظامی و دفاع از آزادی‌ها و حقوق شهروندی ایشان در مقابل متجاوزان و در نهایت برخورد با متخلفان و مجرمان زن، ایفای نقش می‌کند. تشکیل این نوع پلیس (زنان پلیس) دارای کارکردهایی است که بر جامعه محوری پلیس دلالت دارد. می‌توان برای نمونه به موارد زیر اشاره کرد.

- به عنوان ضابط قوه قضائیه در برخورد با زنان متخلف؛
- بازرسی صحنه قتل و کشف جرایمی که صدمه دیدگان، زن هستند؛
- نگهداری و رسیدگی به امور زندانیان زن؛
- نظارت و بازرسی اماکن خاص زنان مانند ورزشگاه‌ها، آرایشگاه‌ها و ...؛
- شرکت در عملیات‌های دستگیری و پاکسازی مکان‌هایی که زنان هم وجود دارند، مثل پارتی‌های مختلط؛

ایجاد پلیس پیشگیری با هدف تخصصی شدن واحدهای پلیس، برخورد تخصصی و جدی‌تر با مجرمان و آموزش‌های حرفه‌ای و همچنین ایجاد نگهبان محله به معنای واقعی مشارکت مردم و پلیس در ایجاد امنیت و طرح زوج و فرد تردد خودروها در تهران و راه اندازی پلیس بزرگراه به صورت محسوس و نامحسوس به منظور کنترل ترافیک وسایل نقلیه و حفاظت از جان افراد در سوانح رانندگی از دیگر کارکردهای نیروی انتظامی همسو با جامعه محوری و رعایت حقوق شهروندی بوده است.

منابع فارسی

- احمدزاده، سید مصطفی. حقوق شهروندی. *مجله اندیشه حوزه*. شماره ششم، سال یازدهم، (بهار و اسفند ۱۳۸۴). ص ۹۱.
- احمدی، سید احمد. (۱۳۸۲). پوشش حمایتی نظام حقوقی ایران برای بیکاران. *فصلنامه الهیات و حقوق*. شماره ۹ و ۱۰.
- افتخاری، اصغر. ۱۳۸۴. درآمدی بر جایگاه تازه پلیس در جامعه - معمای امنیت عمومی. *مجموعه مقالات کنکاشی بر جنبه های مختلف امنیت عمومی و پلیس*. تهران: معاونت اجتماعی ناجا.



- ام هس کارن؛ لیندا اس میلر. ۱۳۸۲. پلیس در اجتماع، راهبردی برای قرن بیست و یکم. ترجمه: محمدرضا کلهر. تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- ام هس، کارن؛ اس میلر، لیندا. ۱۳۸۲. پلیس در اجتماع، راهبردهایی برای قرن بیست و یکم. ترجمه: محمدرضا کلهر. تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی.
- پیرو، آلن. ۱۳۶۶. فرهنگ علوم اجتماعی. ترجمه: باقر ساروخانی. تهران: انتشارات کیهان.
- تروپاتویچ. ۱۳۸۳. پلیس جامعه محور. ترجمه: مرکز مطالعات و تحقیقات طرح و برنامه و بودجه ناجا.
- جعفری لنگرودی، محمد جعفر. ۱۳۸۵. ترمینولوژی حقوق. تهران: گنج دانش.
- حسینی نجاتی، سید محمود. ۱۳۸۰. جامعه مدرن شهروندی و مشارکت. فصلنامه پژوهشی تحلیلی آموزشی مدیریت شهری. سال دوم.
- رنجبر، بهرام. ۱۳۸۴. سنجش اعتبار اجتماعی پلیس. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده فرماندهی و ستاد دانشگاه علوم انتظامی، به راهنمایی دکتر هوشنگ نایی.
- روشن، محمد. ۱۳۸۶. تشکیل پلیس اطفال و نقش پلیس زن. فصلنامه پلیس زن. سال اول، شماره اول.
- شایگان، فریبا. ۱۳۸۲. مبانی و اصول به کارگیری پلیس زن. فصلنامه دانش انتظامی. سال پنجم، شماره سوم.
- عبدالرحمانی، رضا. ۱۳۸۳. پلیس اجتماع محور و امنیت محله‌ای. فصلنامه دانش انتظامی. سال ششم، شماره چهارم.
- عبدی، توحید. ۱۳۸۳. تبیین رویکرد جامعه محوری پلیس. فصلنامه دانش انتظامی. سال ششم، شماره چهارم.
- عمید، حسن. ۱۳۷۳. فرهنگ عمید. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- کاستلز، استفن؛ دیویدسون، آلیستر. ۱۳۸۲. شهروندی و مهاجرت. ترجمه: فرامرز تقی لو، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- گروه شاخص‌های استراتژیک. ۱۳۸۱. ستامد یک نظرخواهی اولویت‌زندی شهروندان. نشریه راهبرد. شماره ۲۵.
- مارلنز، لویزیت، (۱۳۸۴). پلیس و جنسیت. ترجمه: فرزانه سجودی. تهران: مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.



معاونت اجتماعی ناجا، (۱۳۸۳). *سیمای تحولی ناجا: گام هایی در تحقق امنیت پایدار*، تهران: معاونت اجتماعی ناجا.

موسوی، سید یعقوب. ۱۳۸۰. تحول حقوق شهروندی به سوی انتظامی شهری. *فصلنامه دانش انتظامی*. سال سوم، شماره چهارم.

منابع لاتین

- Alpert, Geoffrey and Moore, Mark H.(1993) "*Measuring police performance in the New paradigm of policing*". In performance measures for the criminal justice system. Bureau of justice statistics and preincetonuniversity.
- Dilulio, John J., Jr. (1993) "*Rethinking the criminal justice system. To ward a New paradigm*". In performance Measures for the criminal justice system. Bureau of Justice statistics and preinceton university.
- Oliver, Illiardn.(2000) *Community policing: classical readings*. Newyork: prentice-Hall.