

مقالات علمی

راهکارهای برون رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران با استفاده از دو رویکرد ساختاری و فرآیندی
بهشته تاج الدین و مسین امینی

آسیب شناسی فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی
(مطالعه موردی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی در فراسان جنوبی)
مسین مرادی و مسلم فسروی زارگر

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری
مطالعه موردی: دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه
فاطمه امجدی کیا، دکتر فرهاد نژاد ایرانی و دکتر نادر بهلولی

بررسی میزان تأثیر عوامل سازمانی و مدیریتی در بروز رفتار کاری انحرافی
نرگس مسن مرادی و مرتضی قدرتی پور

بررسی و اولویت بندی عوامل بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دید ارباب رجوع و کارکنان
مehسر صادق فیضی، رضا نبی و ندر رضایی

بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی (مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی شیراز)
مریم نهائی

گزارش تخصصی

مطالعه تطبیقی اقدامات انجام شده در زمینه مبارزه با پولشویی در ایران و کشور های منتخب
مامد نصیمی پژوه، احمد توکل مقدم

ARTICLES

The Solutions of Escape from Office Corruption Challenges in Tehran Municipality Using Both Structure and Process-Oriented Approaches

A Survey Study of organizational citizenship behavior of staff and administrative Corruption in province urmia governmental organization

Socio-Cultural Pathology of E-Monitoring (The case study of National System of Transactions Monitoring of Executive Organizations in South Khorasan Province)

Studying and prioritizing effective factors from the perspective of clients and staff on the incidence of Administrative corruption in municipalities of West Azerbaijan Province

Checking the Effectiveness of Organizational Factors and Management in Deviant Behavior at Work

Administrative review of the health impact on job satisfaction
(A case study of social organization, Shiraz)

INSPECTION CASE REPORT

Comparative Study on Anti-Money Laundering Measures Iran and selected countries

فصلنامه دانش ارزیابی

فصلنامه دانش ارزیابی

سال پنجم؛ شماره هفدهم؛ پاییز ۱۳۹۲

صاحب امتیاز: سازمان بازرسی کل کشور

مدیر مسئول: ناصر سراج

سر دبیر: ابراهیم شاهرخیان

هیات تحریریه:

دکتر حمیدرضا ملک محمدی، دکتر مهدی سبحانی نژاد، دکتر مقصود امیری،
دکتر نوروز هاشم زهی، دکتر حسین غلامی، دکتر سید محمد رضا سید نورانی،
دکتر علیرضا دیهیم

تلفن: ۶۱۳۶۳۱۹۷
bazrasi.research@136.ir

www.bazresi.ir

مدیر اجرایی: آمنه کاشانی موحد
ویراستار: سارا عسکرنیا

انتشارات: نشر علوم اجتماعی

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۱۰۰۰۰ ریال

نشانی: تهران: خیابان آیه الله طالقانی، تقاطع سپهبد قرنی، سازمان بازرسی کل کشور،
طبقه ششم، دفتر فصلنامه دانش ارزیابی

فصلنامه دانش ارزیابی به استناد مجوز شماره ۱۲۴/۱۶۱۳ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
منتشر می شود.

مطالب مطرح شده در مقالات موضع سازمان بازرسی نبوده و نظر نویسندگان آن ها می باشد و صحت مطالب به عهده
نویسندگان خواهد بود

۱	سخن مدیر مسئول
مقالات علمی	
۵	راهکارهای برون رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران با استفاده از دو رویکرد ساختاری و فرآیندی/بهبسته تاج الدین وحسین اجاقی
۲۷	آسیب شناسی فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی (مطالعه موردی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی در خراسان جنوبی)/حسین مرادی و مسلم خسروی زارگز
۴۹	بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری مطالعه موردی: دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه/فاطمه امجدی کیا، دکتر فرهاد نژاد ایرانی و دکتر نادر بهلولی
۷۳	بررسی میزان تأثیر عوامل سازمانی و مدیریتی در بروز رفتار کاری انحرافی/نرگس حسن مرادی و مرتضی قدرتی پور
۹۵	بررسی و اولویت بندی عوامل بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دید ارباب رجوع و کارکنان/جعفر صادق فیضی و رضانبی وند رضایی
۱۱۵	بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی (مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی شیراز)/مریم نجاتی
گزارش تخصصی	
۱۳۷	مطالعه تطبیقی اقدامات انجام شده در زمینه مبارزه با پولشویی در ایران و کشورهای منتخب/حامد نعیمی پژوه و احمد توکل مقدم

سخن مدیر مسئول

به نام آن که جان را فکرت آموخت

از جمله اصطلاحاتی که در سال های گذشته بر سر قلم نویسندگان و دانشگاهیان و بر سر زبان مجریان و مسئولان در کشورهای مختلف افتاده، اصطلاح تحقیقات دلیل-بنیان است. معنای مستفاد از این اصطلاح به بیانی ساده، این است که مبنای تصمیم گیری ها و سیاستگذاری ها باید تحقیقات دقیق، قابل اعتماد و مستند باشد. رواج این اصطلاح در محافل علمی، به تدریج رو به فزونی گذاشته است و امروزه به عنوان یک اصل بدیهی مورد تأیید و تأکید می باشد. بر این مبنا، فصلنامه دانش ارزیابی به عنوان فصلنامه تخصصی دستگاه نظارت و بازرسی کشور، کوشیده تا در هر شماره، مجموعه ای از نوشته ها را نه به قلم نویسندگان بلکه به قلم محققانی که اغلب در میدان تحقیق، حضور داشته و به استخراج نتایج پرداخته اند، برای بهره برداری خوانندگان در اختیار قرار دهد. این ویژگی فصلنامه حاضر، آن را یک قدم به مجموعه های تحقیقاتی دلیل-بنیان نزدیک تر می سازد.

شماره پیش روی خوانندگان دانش دوست، حاصل کار جمعی از همکاران این عرصه در کنار محققان حوزه های مربوط است و همچون دیگر نوشته های این مجموعه در سال های پیشین، در پی ملموس تر کردن مسایل موجود در حوزه های نظارت و بازرسی، ارتقاء آگاهی و فراهم تر کردن زمینه های بروز خلاقیت و نوآوری در عرصه های مذکور است.

مانند همیشه، پیشنهادها و انتقادهای خوانندگان ارجمند، به دیده منت پذیرفته شده و طی کردن راه های آتی را سهل تر خواهد نمود.

بمنه و کرمه

ناصر سراج



مقالات علميا

راهکارهای برون‌رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران با استفاده از دورویکرد ساختاری و فرآیندی

بهشته تاج‌الدین^۱
حسین اجاقی^۲

چکیده

این تحقیق با شناسایی مولفه‌ها و مصادیق فساد اداری در شهرداری تهران، سعی در ارائه راه حل‌ها و راهکارهایی مناسب جهت کاهش فساد اداری دارد. تحقیق حاضر این پرسش را دنبال می‌کند که فرایند مبارزه با فساد و راهکارهای برون‌رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران چگونه است؟ چارچوب نظری مورد استفاده ما در این پژوهش، «تئوری محدودیت‌ها» است که ایده اصلی آن بر مدیریت گلوگاه‌ها استوار است. بر اساس این تئوری، مبارزه با فساد اداری زمانی جوابگو است که بکوشیم گلوگاه‌های فساد اداری را در شهرداری تهران مشخص کنیم و راهکارها را معطوف به آن‌ها نماییم.

در این مقاله ضمن تعریف فساد اداری و وضعیت آن در ایران و کشورهای دیگر، به نقش شهرداری‌ها در کاهش یا افزایش فساد اداری و اقدامات انجام شده شهرداری تهران در راستای ارتقای سلامت اداری اشاره شده است. آنگاه ضمن شناسایی مصادیق و گلوگاه‌های فساد و فرآیند مبارزه با آن، چالش‌های موجود در زمینه فساد اداری مطرح گردیده است. از یافته‌های مهم این تحقیق، وجود انواع فساد اداری، اقتصادی و مالی و فساد در مناقصات و قراردادهای و همچنین تأثیر عوامل درون و برون‌سازمانی در فرایند مبارزه با فساد می‌باشد. جهت رهایی از چالش فساد اداری نیز دوراهکار ایجاد ساختار سازمانی مستقل برای ستاد ارتقای سلامت اداری شهرداری تهران و استفاده از چرخه بهبود مستمر دمی‌نگ به عنوان یک مدل پویا با استفاده از دورویکرد ساختاری و فرآیندی ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: فساد، سلامت اداری، شهرداری تهران، شاخص، سازمان شفافیت بین‌الملل^۳

۱- کارشناس ارشد صنایع (مدیریت سیستم و بهره‌وری) - beheshtejadine@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد صنایع (سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی) - hosseinajaghi92@yahoo.com

مقدمه

در سال‌های اخیر بسیاری از شهرداری‌ها با استفاده از فناوری اطلاعات و تغییر در معماری ساختار خود و با ساده‌سازی رویه‌ها و ارتباط مؤثر با شهروندان، خدمات خود را در حوزه وظایف شهرداری به صورت قابل دسترس و امن به شهروندان ارائه نموده‌اند. فساد در نظام اداری با توجه به شکل‌های مختلف آن بی‌شمار است. فساد مسیر رشد اقتصادی را با موانع بسیار مواجه می‌سازد و بر توسعه اقتصادی اثر منفی دارد (بلک‌بوم و گونزالو، ۲۰۱۰: ۲۹).

مسائل امروز و رشد روزافزون تکنولوژی، سازمان‌ها را به مراتب پیچیده‌تر از گذشته کرده است و در نتیجه اداره کردن سازمان‌های عصر حاضر دشوارتر از قبل شده است. یکی از تبعات این پیچیدگی پدیده فساد است. فساد امری پیچیده، پنهان و متنوع است و از این رو مبارزه با آن نیز مستلزم تلاشی مستمر، طولانی و اصولی است. آنچه موجبات نگرانی بیش تر را فراهم می‌کند این است که وقتی فساد به یک فرهنگ تبدیل شود، دیگر کسی به قبح و نادرستی کارش نمی‌اندیشد زیرا از یک سو می‌بیند که همه این طور رفتار می‌کنند و از سوی دیگر از او نیز انتظار دارند که چنین رفتار کند (رفیع‌پور، ۱۳۸۸: ۴۹).

رشد تکنولوژی ارتباطی، سیستم‌های مالی پیشرفته، ارتقای سطح آموزش و رفاه و بهبود مهارت‌های مدیریتی و حسابداری، دلایلی هستند که سطح و نوع فساد در کشورهای توسعه یافته و در مسیر توسعه را متفاوت می‌سازند (ککلوس، ۱۹۹۵: ۴۳۵-۴۱۹).

بسیاری از کارشناسان معتقدند با اصلاح ساختارهای سازمانی و قوانین این امکان وجود دارد که تعادل بین منافع و ضررهای ناشی از رفتار مبتنی بر فساد را جرح و تعدیل کرد و سازمان را در مسیر توسعه پایدار قرار داد. با توجه به اینکه یکی از عواملی که سبب می‌شود تا افراد یا بخش خصوصی به روش‌های ناسالم برای انجام کارهایشان متوسل شوند، قوانین و مقررات پیچیده و برخی نیز غیرلازم است از این رو مقررات زدایی به معنای حذف، کاهش یا تغییر در مقررات و رویه‌ها و دستورالعمل‌های اداری جهت تسهیل گردش فعالیت‌ها در زمینه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی و براساس ضرورت‌ها و الزامات، می‌تواند به تعدیل سطح تقاضای خدمات فساد اداری کمک کند (سازمان برنامه و بودجه، ۱۳۸۳).

بیش از یک دهه از پیام تاریخی و مهم مقام معظم رهبری در خصوص مبارزه با مفسد اقتصادی می‌گذرد. ۱۰ سال است که طی آن سعی شده است تا موضوع ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد به یکی از دغدغه‌های مدیران عالی کشور و سران قوای سه‌گانه کشور تبدیل شود اما میان

خلأهای موجود، شهرداری تهران توانست با تغییر رویکرد نظام مالی و اداری مدیریت شهری این نهاد اجتماعی و خدماتی را به یک سازمان پیشرو در مبارزه با فساد اداری تبدیل کند و به شکل جهشی سیستم سلامت اداری خود را افزایش دهد. البته این بدان معنا نیست که این کار در شهرداری به شکل کامل و صد در صد است. اما به عنوان سازمانی است که عزم جدی در این زمینه دارد و دارای برنامه‌ای علمی و مدون برای این کار است. شهرداری پایتخت در سال‌های اخیر تلاش کرده تا با شناسایی عوامل و ریشه‌های فساد با این معضل به مقابله بپردازد و سلامت اقتصادی و اداری خود را ارتقا بخشد.

مروری بر مبانی نظری تحقیق

در این بخش ابتدا به بیان مفهوم فساد اداری و بررسی وضعیت آن در کشورهای مختلف و ایران پرداخته و سپس در قسمت دوم به صورت اجمالی نقش شهرداری‌ها در کاهش یا افزایش فساد اداری مورد بررسی قرار گرفته و در بخش سوم به اقدامات شهرداری تهران در راستای ارتقای سلامت اداری طی سال‌های اخیر پرداخته می‌شود.

۱- تعاریف فساد اداری

از دیدگاه اسلام، فساد اداری استفاده ناروای شخصی و گروهی، از جایگاه اجتماعی است. کارگزارانی که به تنهایی و با همدستان و همپالگان، دست به فساد می‌آیند، فساد اداری را دامن می‌زنند و سبب ناهنجاری در اداره جامعه می‌شوند (قاضی مرادی، ۱۳۸۷: ۱۶۶).

فساد، مجموعه رفتارهایی است که فرد از وظایف رسمی به خاطر کسب منافع شخصی یا کسب موقعیت خاص، دچار تخطی و انحراف می‌گردد تا تلاشی برای کسب ثروت و قدرت از طریق غیرقانونی، تحصیل منافع خصوصی به بهای از دست رفتن منافع عمومی یا استفاده از قدرت دولتی برای منافع شخصی باشد (شاکات، ۲۰۰۴: ۲۵).

در جوامع گوناگون برحسب نگرش‌ها، تعاریف گوناگونی از فساد مطرح شده است. کلمه فساد از ریشه فرانسوی *Corruptions* و ریشه لاتینی *Romper* به معنای «شکستن» یا «نقص کردن» گرفته شده است (تانزی ویتو، ۱۳۷۸: ۱۷۸).

طبق تعریف بیان شده در فرهنگ وبستر، فساد پاداش نامشروعی است که برای ورود فرد به تخلف از وظیفه محوله پرداخت می‌شود (سرداری، ۱۳۸۹: ۱۳۴). گونا میردال^۲ عقیده دارد که فساد اداری به موارد گوناگون از انحراف یا اعمال قدرت شخصی و استفاده نامشروع از مقام و موقعیت شغلی

قابل اطلاق است (عباس زادگان، ۱۳۸۴: ۱۵). جی اس نای^۱ فساد را رفتاری می‌داند که به دلیل جاه طلبی‌های شخصی معرف انحراف از شیوه عادی انجام وظیفه باشد و به صورت تخلف از قوانین و مقررات و انجام دادن اعمالی از قبیل ارتشا، پارتی‌بازی و اختلاس تجلی می‌کند (قرنی، ۱۳۸۹: ۳۳۴). فساد اداری بخشی از مجموعه مسایلی است که سازمان‌ها در دوره عمر خود به ناچار آن را تجربه می‌کنند این مجموعه مسایل به معضلاتی اشاره دارد که به طور عمده ریشه‌های آن در خارج از سازمان قرار داشته ولی آثار آن سازمان‌ها را متأثر می‌سازد. فساد اداری به طور مستقیم بر کارایی نظام اداری، مشروعیت نظام سیاسی و مطلوبیت نظام فرهنگی و اجتماعی اثرات نابهنجاری می‌گذارد که این تعامل باعث ایجاد دوری باطل و مارپیچی نزولی می‌شود که در نهایت جامعه را به افول خواهد کشاند (امیری، ۱۳۸۷).

از دیدگاه تئوبالد^۲ فساد اداری یعنی استفاده غیرقانونی از اختیارات اداری و دولتی برای نفع شخصی (خلفخانی، ۱۳۸۹: ۸۵).

تعریف اداری - دولتی از فساد که توسط نای برای فساد مطرح گردیده، انحرافات است که به دلیل نقطه نظرها و منافع شخصی کسب منافع مادی یا موقعیتی و یا عدول از قواعد به نوع خاصی از اعمال نفوذهای شخصی گرایانه صورت می‌پذیرد (نای، ۱۹۹۷: ۴۱۷).

برای مبادرت به فساد اداری باید علاوه بر تمایل، فرصت مناسب نیز وجود داشته باشد. چنین فرصتی ممکن است در پی طراحی و تدابیر بلندمدت پیش بیاید و یا ناشی از تصادف باشد. چنانچه تمایل و فرصت اقدام به فساد وجود داشته باشد فساد متولد خواهد شد و در صورت مهیا بودن سایر شرایط رشد خواهد کرد (جونز، ۱۹۹۳).

به طور کلی فساد اداری با به هدر دادن منابع ملی همراه است در حالی که این منابع باید به شیوه‌های درست و در جایگاه اصلی خود مورد بهره‌برداری قرار گیرند تا موجب رشد و شکوفایی کشور و پویایی و اقتدار حکومت گردند. از آنجا که فساد، فرایند صرف منابع مالی را از هدف مفروض خود منحرف می‌سازد، این منابع قادر نخواهد بود کمک‌چندانی به رشد و توسعه اقتصادی کشورها کنند. بانک جهانی، فساد را بزرگ‌ترین مانع توسعه اجتماعی و اقتصادی قلمداد کرده است (ایجی، ۱۳۸۹: ۱۰۰).

۲- بررسی وضعیت فساد اداری در کشورهای مختلف (افضلی، ۱۳۹۰: ۲۵۴-۲۵۷)

در اندازه‌گیری فساد مالی و اداری، گزارش‌های سازمان شفافیت بین‌الملل به عنوان یکی از مراجع

1. J.S. Nye

2. Theobald

مطمئن در تعیین میزان سلامت اداری کشورهای جهان، ملاک معتبری جهت ارزیابی به شمار می آید (سریزدی، ۱۳۸۶: ۷۵).

این سازمان برای مبارزه با فساد در زمینه تجارت بین المللی و سایر حوزه ها فعالیت می کند و از سال ۱۹۹۵ دست به رده بندی کشورها از لحاظ میزان فساد اداری و انتشار شاخص ادراک فساد موسوم به CPI^۱ زده است که در کنار شاخص بانک جهانی یکی از مراجع بین المللی مورد استناد جهت سنجش شرایط مالی و اداری کشورها به شمار می رود (پاپ، ۲۰۰۰: ۳۴).

شاخص CPI طرف عرضه فساد را نشان می دهد و شاخص BPI^۲ طرف تقاضای فساد را اندازه گیری می کند. تفاوتی که بین این دو شاخص وجود دارد به اندازه فساد بر می گردد بدین معنا که مسئله مهم در بررسی کشورها وجود فساد نیست بلکه اندازه آن است که از کشوری به کشور دیگر فرق دارد. مقادیر عددی این شاخص ها نیز همگی درجه و اندازه فساد را نشان می دهند. درجه فساد برای کشورها مانند یک سرطان تعریف شده است که اگر درمان آن دیر شود و به عنوان یک پدیده سیستماتیک در تمام ابعاد رسوخ کند مبارزه با آن امکان پذیر نیست. سازمان شفافیت بین الملل نمره شاخص بین المللی فساد را بین صفر تا ۱۰ تعیین کرده است. برپایه گزارش های این سازمان در سال ۲۰۰۲، فنلاند به عنوان پاک ترین کشور و بنگالاش به عنوان فاسدترین کشور در بین کشورهای مختلف جهان شناخته شده اند. مطالعات

سازمان شفافیت بین الملل نشان می دهد که رتبه شاخص فساد در ۷۰ کشور (تقریباً نیمی از کشورهای مورد بررسی) کم تر از ۳ بوده که نشان دهنده مشکل حاد فساد در این کشورها است. در سال ۲۰۰۷ کشورهای دانمارک، فنلاند و سنگاپور بالاترین نمره از ۱۰ یعنی نمره ۹،۴ دارای کم ترین میزان فساد بوده اند این در حالی است که کشورهای برمه و سومالی با نمره ۱،۴ در پایین ترین رده قرار گرفته اند. در میان کشورهای خاورمیانه قطر با شاخص ۳۲ دارای کم ترین میزان فساد و کشور عراق با شاخص ۱۷۸ دارای بیش ترین میزان فساد مالی و اداری در حوزه اقتصادی است. فساد رشد اقتصادی را کند می کند زیرا انگیزه سرمایه گذاری را چه برای سرمایه گذاران داخلی و چه برای سرمایه گذاران خارجی کاهش می دهد. شواهد بیانگر این است که سرمایه گذاری در یک کشور به نسبت فساد، در مقایسه با یک کشور غیر فاسد معادل ۲۰٪ مالیات اضافی بر سرمایه گذاری است (کافمن، ۱۹۹۷: ۱۱۴). بر اساس تحقیقی که سازمان شفافیت بین المللی انجام داده است ۶۰ درصد مصاحبه شوندگان دلیل اصلی فساد مالی در کشورهای در

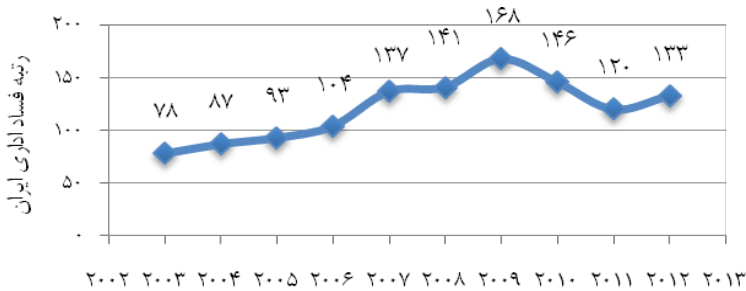
1. Corruption Perception Index

2. Bribe Payers Index

حال توسعه را حقوق بسیار پایین کارمندان دولت می دانند که اغلب در این گونه نظام های اداری کارها بدون پرداخت رشوه پیش نمی رود (بانک جهانی، ۲۰۱۲).

۳- بررسی وضعیت فساد اداری در ایران

فساد اداری از پدیده هایی است که متأسفانه نمودهای آن در کشور ما نیز دیده می شود. فساد اداری هم در بخش دولتی و هم در بخش خصوصی کشورمان قابل مشاهده است. بنابر تحقیقات بین المللی انجام شده، نظام اداری ایران از فساد رنج می برد. طبق گزارش های سازمان شفافیت بین الملل، کشور ما طی سال های ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۹ از لحاظ فساد اداری تنزل رتبه داشته، به طوری که از ۷۸ به ۱۶۸ تنزل یافته، اما در سال ۲۰۱۰ با جهش ۲۲ پله ای از ۱۶۸ به ۱۴۶ و در سال ۲۰۱۱ با جهش ۲۶ پله ای به رتبه ۱۲۰ ارتقا یافته است (افضلی، ۱۳۹۰: ۲۵۷). بدیهی است این شاخص برای کشور شاخص مناسبی برای دستیابی به توسعه که مد نظر دولت است نبوده و شاید مانع اساسی در رشد و توسعه اقتصادی کشور تلقی شود. به نظر می رسد مسئولان باید برای بهبود این رتبه و ارتقای وضعیت کشورمان در عرصه بین المللی از این پس اقدامات جدی تری را باید در پیش گیرند. نمودار ۱ نشان می دهد که در چند سال اخیر، شاخص های کنترل فساد و حکمرانی، روند نزولی به خود گرفته اند که این برخلاف قوانین موضوعه کشور است. برای مبارزه و ریشه کنی فساد در وهله نخست باید فساد را شناخت و آن را اندازه گیری کرد و این که بدانیم الان در چه وضعیتی هستیم و چه باید بکنیم مهم است. بدین ترتیب توجه به شاخص ها و معیارهای اندازه گیری فساد (شاخص های بومی یا بین المللی)، ما را در شناخت وضعیت و پیش بینی ادامه روند کنونی، همچنین اقدامات لازم برای کاهش مضرات کمک می کند.



نمودار ۱: بررسی وضعیت و رتبه فساد اداری ایران در مقایسه با جهان طبق

گزارش سازمان شفافیت بین الملل (بین سال های ۲۰۰۳ تا ۲۰۱۳)

البته نکته قابل تأمل آن است که محاسبات سازمان شفافیت بین الملل خالی از اشکال نیست و به این ترتیب رتبه های اعلامی از طرف این مراجع را نمی توان به طور قطع مبنا قرار داد (خاندوزی، ۱۳۸۶: ۷۵). زیرا مفهوم فساد امری نسبی است و ممکن است عملی در یک کشور فساد محسوب شود ولی در کشور دیگر چنین تلقی ای از آن نباشد. از طرفی میزان و حجم فساد به شرایط سیاسی، فرهنگی و اقتصادی هر کشور بستگی دارد و بدون در نظر گرفتن شرایط خاص هر کشور مقایسه و رتبه بندی آن ها بر اساس یک شاخص واحد و یکسان معقول نیست. بدین ترتیب در تعریف شاخص های فساد ضرورت دارد تمام ارزش های فرهنگی با وزن مشخص دخیل باشند تا این شاخص به عنوان یک شاخص جامع و کامل به حساب آید. به علاوه سازمان شفافیت بین الملل تنها شاخص پرداخت و دریافت رشوه را مورد توجه قرار می دهد در حالی که در هر کشور اولویت خاصی برای مفهوم فساد وجود دارد. ممکن است کشوری میزان دریافت و پرداخت رشوه بالایی داشته باشد و در رتبه بندی رتبه پایین تری را کسب کند اما از جهات دیگر (مثلاً پولشویی و غیره) وضعیت بهتری داشته باشد و بالعکس. این ویژگی اقتضای می کند که شاخص جامع و کاملی برای سنجش فساد تعریف گردد تا بر اساس آن نمای کاملی از وضعیت فساد در همه کشورها قابل استنتاج باشد. با توجه به نقدهای وارد بر شاخص های اعلام شده از سوی مجامع بین المللی فعال، شایسته است که نخبگان و دست اندر کاران امر همت گماشته و با مطالعه عمیق، شاخص های بومی کشورمان را در این زمینه تعیین و این شاخص ها را در بخش کلان و خرد جامعه محاسبه کنند. تعریف شاخص هایی برای دستگاه های مختلف دولتی و خصوصی و سنجش میزان فساد آن ها در بهبود و ارتقای سلامت اداری کشور مؤثر خواهد بود زیرا شاخص های ارزیابی انگیزه ای خواهند شد تا دستگاه های مختلف برای کاهش میزان فساد اداری و ارتقای سلامت اداری خود تلاش و با یکدیگر رقابت کنند و به دنبال آن تدبیر صحیحی برای مقابله با فساد در سطح کلان مملکتی نیز اندیشیده خواهد شد.

۴- نقش شهرداری ها در کاهش یا افزایش فساد اداری

ارتقاء سلامت و مقابله با فساد به عنوان یک مسئله اجتماعی نیازمند اجرای پژوهش های گوناگون و عمدتاً بین رشته ای برای شناسایی ابعاد مختلف آن، عوامل تأثیر گذار و پدیده های منتج از آن است. اهمیت اصلی این موضوع بر مدیریت شهری نیز از آنجا ناشی می شود که رشد کمی شهرها و شهرنشینی در دنیای امروز، بالا رفتن میزان تراکم جمعیت در مکان ها و فضاهای کوچک رابه دنبال داشته است که این امر، افزایشی فوق العاده در تقاضاهای ویژه رابه همراه خود داشته است.

از این رو، در سیستم‌های اداری نیاز است تا مسایل متعدد و پیچیده مدیریتی، قانونی، امور مالی و امنیت و مسئولیت اجتماعی و... مورد بررسی قرار گیرد و سیستم دینامیک شهری با مدیریت مطلوب و کارآمد اداره شود.

یکی از سازمان‌های عمومی که نقش بسزایی در مدیریت خدمات شهری دارد، شهرداری است. در شهرداری‌ها به دلیل ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای که با شهروندان وجود دارد، فساد اداری رایج‌تر است. بنابراین مسئله‌ای که امروزه دغدغه بسیاری از مدیران اجرایی کشورها می‌باشد این است که چگونه می‌توان با مصادیق فساد اداری مبارزه کرده و آن‌ها را کنترل نمود. بررسی‌های صورت گرفته بر روی پدیده فساد، حکایت از پیچیده بودن و گسترده بودن علل مؤثر در شکل‌گیری این پدیده دارد. در برخی از کشورها نظیر امریکا به دلیل سوءاستفاده‌های مالی در شهرداری شهرهای بزرگ آن دفتر ویژه‌ای به نام بخش تحقیقات ایجاد شده که بر رفتار کارکنان دولت که به آن‌ها رشوه پیشنهاد می‌شود نظارت می‌کند. در کشور کره جنوبی طرح شهرداری الکترونیک به عنوان جزیی از شبکه مبارزه با فساد محسوب می‌شود. هدف این شبکه عمومی سازی همکاری شهروندان است تا در آن شهروندان تنها مستمع فعالیت‌ها نباشد. شبکه مبارزه با فساد کره جنوبی به دنبال غلبه بر فساد و برقراری ایده‌ای است که حذف فساد هدف اصلی آن است. طبق بررسی‌های انجام شده مشخص شده است که دولت الکترونیک نقش بسزایی در کنترل فساد و کاهش فقر دارد (پاتاگ و اسمیت، ۲۰۰۷: ۲۰۸-۱۹۵). در کشورهای سنگاپور و هنگ کنگ ادارات ضد فساد به منبع درآمد و الگوی مصرف کارمندان دولت توجه خاصی نشان می‌دهند. در هندوستان این ادارات موارد خرده فساد (فساد در سطوح پایین کارمندی) را عمل‌نا دیده می‌گیرند و توان خود را برای مبارزه با فساد مدیران عالی رتبه صرف می‌کنند. در سال ۱۳۸۹، شهرداری تهران نیز با تشکیل ستادی به نام ستاد ارتقای سلامت اداری و مالی توانسته است به شکل جهشی سیستم سلامت اداری خود را افزایش دهد به طوری که روند کاهش ۸۰ درصدی تشکیل پرونده تخلفات اداری در شهرداری دیده شده است هر چند با همه اقدامات صورت گرفته در شهرداری تهران هنوز هم تخلفاتی صورت می‌گیرد.

۵- اقدامات شهرداری در راستای ارتقای سلامت اداری طی سال‌های اخیر

شهرداری پایتخت در سال‌های اخیر تلاش کرده تا با شناسایی عوامل و ریشه‌های فساد با این معزل به مقابله پرداخته و سلامت اقتصادی و اداری خود را ارتقا بخشد. ارتقای سلامت اداری و مالی از جمله اهداف راهبردی شهرداری تهران طی سال‌های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۲ بوده است، اقدامات اساسی

انجام شده طی این دوره، انتخاب شهرداری تهران به عنوان سازمان برتر از سوی ستاد ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد کشور را در پی داشته است. برجسته‌ترین این اقدامات عبارتند از:

- شفاف سازی مالی و اصلاح مراحل و فرایندهای انجام امور شهرداری (تغییر سیستم حسابداری و انتشار شفاف صورت‌های مالی ...)

- توسعه فرایندهای اداری غیر حضوری

- پاسخگو بودن شهرداری (۱۳۷، ۱۸۸، ملاقات‌های مردمی ..)

- برون سپاری و کوچک سازی

- ارایه گزارش شفاف تفریح بودجه و انجام حسابرسی

بدین ترتیب شفاف سازی مالی، ارایه گزارش تفریح بودجه و انجام حسابرسی، تعیین تکلیف شرکت‌های شهرداری و کاهش عامل انسانی در عملکرد شهرداری به عنوان اصلی‌ترین راهکارهای افزایش سلامت اداری در شهرداری است. بر همین اساس تاکنون مجموعه سازمان‌ها، شرکت‌ها و واحدهای تابعه شهرداری تهران طی این دوره مدیریت، مورد بازرسی نهادهایی چون سازمان بازرسی کل کشور قرار گرفته‌اند. بر همین اساس شهرداری تهران در سال‌های اخیر در رقابت با حدود پنجاه دستگاه و نهاد دیگر به عنوان نهاد برتر در سلامت اداری و مبارزه با فساد مالی انتخاب شده است. بدین ترتیب نهادی که در گذشته به عنوان نماد فسادپذیری و نظارت‌گریزی مطرح بوده با انجام تغییرات بنیادین به صورت یک نهاد پیشرو در مبارزه با فساد قلمداد شده و از سوی نهادهای نظارتی، به عنوان یک سازمان سلامت و شفاف مورد پذیرش قرار گرفته است. همچنین ضرورت نیل به سوی درآمدهای پایدار و دستیابی به کفایت موثر منابع مالی سبب شده است تا طرح جامع درآمدهای پایدار به منظور اجرای سیاست خودتکایی و خودکفایی و اصلاح روند بهبود تشخیص و وصول منابع درآمدی و ایجاد پایداری و عدالت در تأمین منابع درآمدی در شهرداری تهران اجرا شود. حاصل این امر افزایش سهم درآمدی پایدار از ۱۵ درصد در سال ۸۴ به حدود ۴۰ درصد در ابتدای سال ۹۲ بوده است. مهم‌ترین اقدامات در این حوزه عبارتند از اصلاح نظام درآمدی منطبق با استانداردهای بین‌المللی، طراحی و استقرار نظام محاسبه و پرداخت الکترونیکی و اینترنتی عوارض و حقوق قانونی.

علاوه بر این شهرداری تهران، نهادهای سازی موضوع پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری را به عنوان مؤلفه‌ای اساسی در حکمروایی خوب شهری با اقداماتی چون ارتباط مستقیم با شهروندان، راه‌اندازی سامانه مدیریت شهری (۱۳۷)، استقرار مرکز نظارت همگانی شهرداری تهران (۱۸۸) در راستای

ارتقای مسئولیت پذیری و پاسخ گویی سازمان، تدوین و اجرای منشور اخلاقی کارکنان شهرداری تهران در نظر گرفته است.

شهرداری تهران با تأکید بر بهره گیری از روش های نوین مدیریتی و با اتکا به رویکردهای اساسی حوزه مدیریت شهری، موضوع اصلاحات سازمانی را با تمرکز بر دو موضوع محوری تعدیل ساختار و تشکیلات شهرداری و تمرکززدایی، محله محوری و توسعه مشارکت مردمی دنبال نموده است. همچنین رویکرد هوشمند سازی که بر اساس راهبردهای طرح جامع شهر تهران و سیاست های کلان شهرداری تهران مورد توجه قرار گرفته است، بر توسعه استفاده از IT و فضای مجازی در تمامی سطوح و شئون خدماتی و عملیاتی شهرداری تهران در حوزه های مختلف تأکید دارد.

فرضیه های تحقیق

سؤال اصلی

راهکارهای برون رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران چگونه است؟

سؤال های فرعی

مصادیق و مؤلفه های تشکیل دهنده فساد اداری در شهرداری تهران کدامند؟

فرایند مبارزه با فساد در شهرداری تهران چگونه است؟

راهکارهای کلی سلامت اداری در شهرداری تهران چگونه است؟

پیشینه پژوهش:

نام محقق	عنوان تحقیق	جامعه آماری	مهم ترین یافته
رضا اسماعیلی آقابابایی	بررسی عوامل مؤثر بر کج روی های اداری (۱۳۸۰)	جهاد کشاورزی و اقتصاد دارایی در استان قزوین	ناراضیاتی از حقوق و دستمزد
بهزاد فرخ سرشت	بررسی عوامل مؤثر در بروز فساد اداری به منظور آرایه الگویی جهت کاهش اثرات آن در روند توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۳)	جامعه علمی دانشگاهیان، مدیران وزارتخانه های نفت، بازرگانی و صنایع و معادن	دخالت های دولتی در امور اقتصادی
فرزانه زینالی	پژوهش در زمینه عوامل سازمانی مؤثر بر کج روی های اداری (۱۳۸۴)	دستگاه قضایی کشور	عدم تکافوی حقوق و درآمدها
مرتضی عباسپور	عوامل سازمانی مؤثر بر فساد اداری در ادارات دولتی (۱۳۸۵)	ادارات دولتی شهرستان شاهرود	حقوق و مزایای پرداختی
محمد باقر فرزند، صیادی، نوید اسمعیل زاده	راهبردهای تحقق سامانه سلامت اداری در شهرداری تهران (۱۳۸۷)	واحدهای شهرداری تهران	تشکیل نهاد جهت تحقق زنجیره سلامت اداری در شهرداری تهران
بهروز پورولی	بررسی عوامل مؤثر بر جلوگیری از تخلف کارکنان شاغل در نظام اداری (۱۳۸۷)	کارکنان سازمان سنجش کشور مستقر در ساختمان شهر تهران	ایمنی و بهداشت محیط کار، تناسب شخصیت شغل و شاغل
شمس السادات زاهدی، سینا محمدنبی، مهدی شهبازی	بررسی عوامل مؤثر بر کاهش فساد اداری مطالعه موردی در شهرداری تهران (۱۳۸۸)	کارکنان معاونت امور مناطق و معاونت اداری و مالی شهرداری تهران	عوامل کیفیت زندگی کار، عوامل درون سازمانی، عوامل فردی، عوامل فرهنگی
امیری، علی نقی	شناسایی شاخص ها و مؤلفه های فساد اداری از دیدگاه مقام معظم رهبری و آرایه مدل مفهومی (۱۳۸۹)	بیانات معظم رهبری از خرداد ۱۳۶۷ تا خرداد ۱۳۸۹	فساد اداری، فساد اقتصادی و مالی، فساد اخلاقی و عقیدتی، فساد سیاسی

روش تحقیق

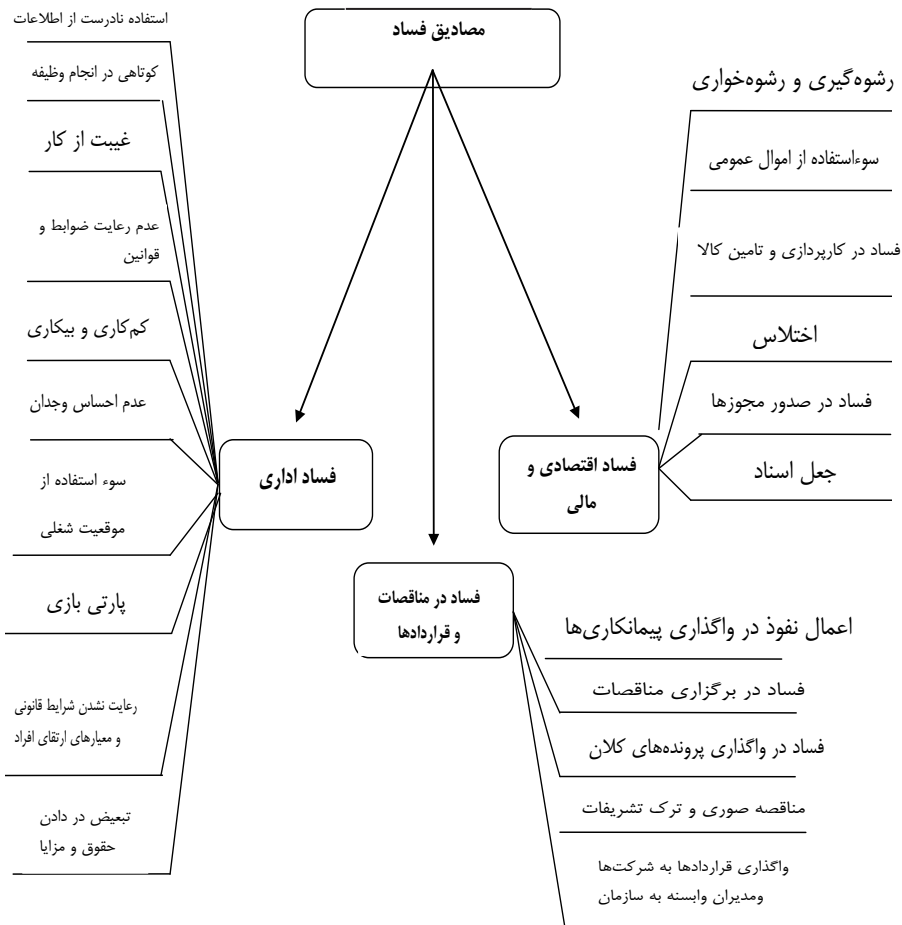
در زمینه فساد اداری و راهکارهای مبارزه با آن، رویکردها و چارچوب های تحلیلی مختلف وجود دارد. هر یک از این رویکردها، مزایا و معایب خاص خود را دارد. چارچوب نظری مورد استفاده ما در این پژوهش، «تئوری محدودیت ها» است که ایده اصلی آن بر مدیریت گلوگاه ها استوار است. این نظریه به منظور رسیدن به بهینگی در افزایش بهره وری و سوددهی، کاهش ضایعات و زمان پرت و هزینه های زاید، حداکثر کردن کارایی و کارآمدی، مطرح شد.

به موجب تئوری محدودیت ها، هر سیستم دست کم دارای یک محدودیت است که سیستم را از رسیدن به سطوح بالای عملکرد باز می دارد. بر اساس این تئوری، بیش تر معلول های نامطلوب

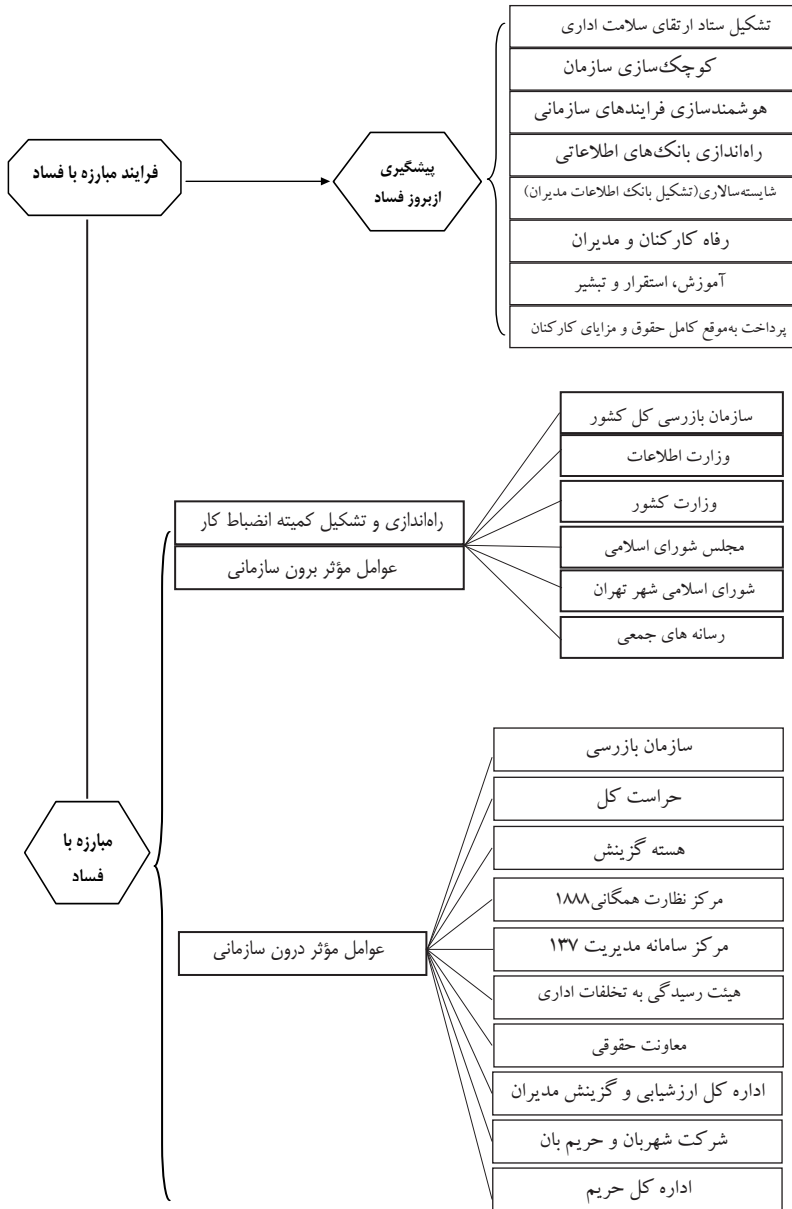
سیستم، از تعداد اندکی علت اصلی تأثیر می‌پذیرد و در دراز مدت باید به حذف علت‌های اصلی مشکل پردازیم. بر اساس این تئوری، مبارزه با فساد اداری زمانی جواب‌گو است که بکوشیم گلوگاه‌های فساد اداری را در شهرداری تهران مشخص کنیم و راهکارها را معطوف به آن‌ها ساخته و در نهایت شناسایی و ارایه نماییم. مدل تحلیلی تحقیق بر مبنای تئوری محدودیت‌ها این است که تلاش می‌شود ابتدا عوامل کلیدی و گلوگاه‌های فساد اداری بازشناسی شود؛ سپس با مطالعه در منابع دینی و ارزشی، راهکارهای مبارزه با این عوامل کلیدی ارایه و تحلیل خواهد شد. برای اینکه بتوان فرضیه‌های پژوهش را بررسی و اجرا کرد از مدل مفهومی زیر استفاده شده است که مبتنی بر مبنای نظری تحقیق می‌باشد. شایان ذکر است که مدل مفهومی تحقیق برگرفته از مبنای نظری تحقیق و مقالات مرتبط با موضوع این نوشتار است.

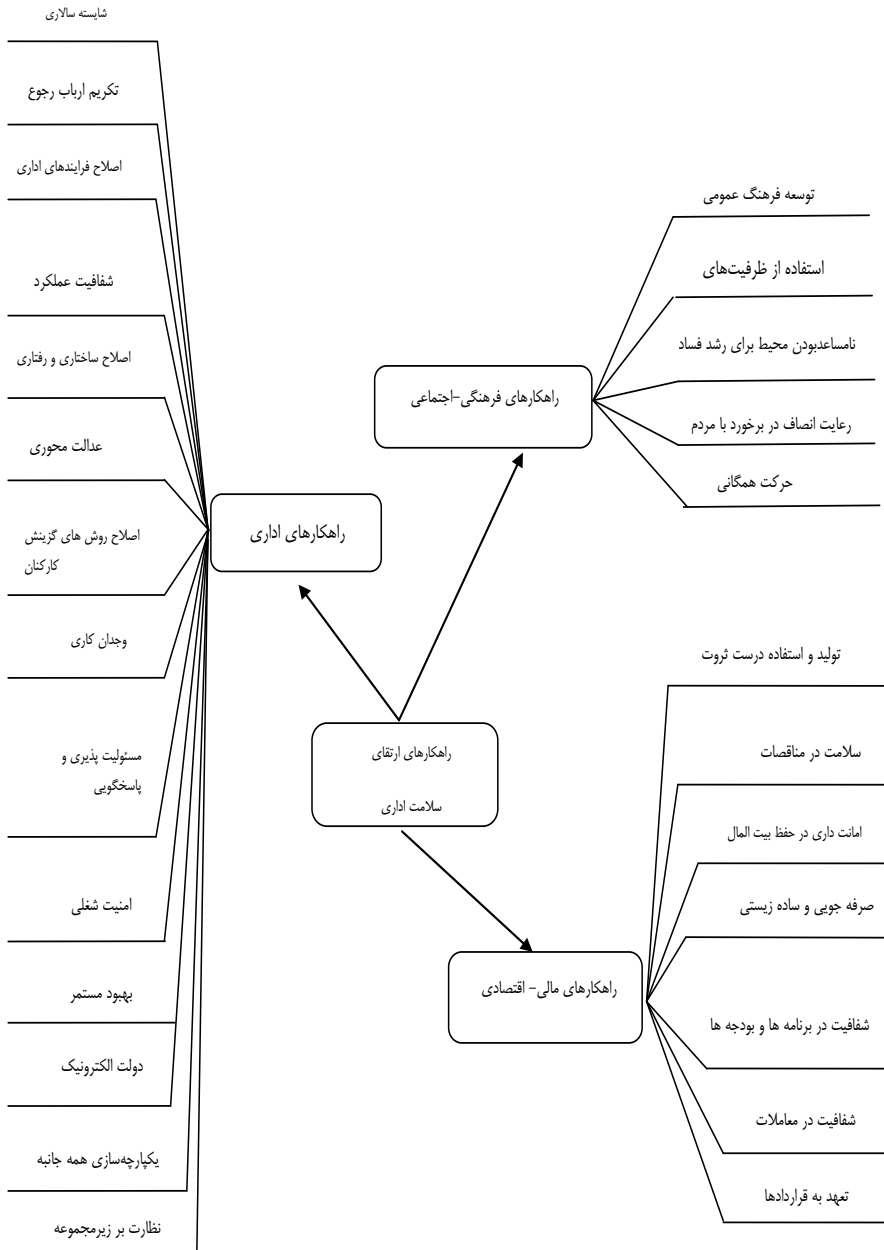
یافته‌های تحقیق

متأسفانه به لحاظ تاریخی، شهرداری‌ها یکی از سازمان‌های ملقب به فساد اداری و مالی بوده‌اند و این امر، به نوعی سبب بروز خدشه در رابطه پایدار شهروندان و مدیریت شهری شده است. نتایج به دست آمده در این تحقیق، حاکی از آن است که مصادیق و مؤلفه‌های فساد در شهرداری تهران متفاوت و در سه گروه فساد اداری، فساد اقتصادی و مالی و فساد در مناقصات و قراردادهای (نمودار ۲) و همچنین فرایند مبارزه با فساد به دو صورت اقدامات پیشگیری از فساد و مقابله با فساد (نمودار ۳) و راهکارهای ارتقای سلامت اداری در شهرداری تهران نیز در سه گروه راهکارهای اداری، فرهنگی-اجتماعی و مالی-اقتصادی (نمودار ۲) به شرح زیر قابل شناسایی هستند.



نمودار ۲: مصادیق فساد در شهرداری تهران





نمودار ۴- راهکارهای کلی ارتقای سلامت اداری

راهکارهای برون رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران

چالش‌های مطرح در راه مبارزه با فساد:

یکی از چالش‌های مطرح در راه مبارزه با فساد، مشکل سوء استفاده کارکنان از موقعیت و امتیاز شغلی خود می‌باشد. در اکثر کشورها سازمان‌های محلی و شهرداری‌ها دارای بودجه خودگردان هستند که احتمال فساد را بیش از سایر دستگاه‌ها در آن فراهم نموده است. فساد اداری از درون دستگاه‌ها سرچشمه می‌گیرد زیرا افراد بر اساس اهداف و آرمان‌ها در اداره‌ها منصوب نمی‌شوند بلکه بر مبنای تعامل قدرت و یا توانایی‌های اقتصادی روی کار می‌آیند و از سویی دولت در اعمال حاکمیت قانون ناتوان است به همین دلیل تا کنون به صورت مقطعی و شعاری با این پدیده زشت مبارزه شده است و در این زمینه با تشکیل برخی اداره‌ها و کمیسیون‌ها نمی‌توان با فساد اداری و مالی مبارزه کرد بلکه باید یک اداره قاطع و سالم در سطح بالا، روی کار آید تا بتواند در این راستا اقدام کند. همچنین این مبارزه نباید به صورت مقطعی و کوتاه‌مدت باشد بلکه باید همواره از یک مدل پویا و فرایندی مستمر برای مبارزه با فساد استفاده شود. در این تحقیق، دو پیشنهاد برای رهایی از این چالش‌ها مطرح شده است که به شرح زیر است:

الف- ایجاد ساختار سازمانی مستقل برای ستاد ارتقای سلامت اداری

با توجه به وجود ستاد ارتقای سلامت اداری در شهرداری تهران و برگزاری همایش‌های مبارزه با فساد و تشکیل نشست‌های تخصصی در این حوزه، هنوز خبرهای مختلفی درباره فساد اداری حاکم در مجموعه شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور به گوش می‌رسد. برای کنترل فساد سه رویکرد رفتاری، زمینه‌ای و ساختاری وجود دارد. بر اساس رویکرد ساختاری جهت کنترل فساد اداری می‌باید به اصلاح ساختار و تشکیلات، مقررات و بهبود شیوه‌های انجام کار اقدام نمود. در شهرداری تهران با وجود تأکید و نظارت مدیریت شهر و اقدامات مهم انجام گرفته در راستای ارتقای سلامت اداری و تهیه زیر ساخت‌های سلامت اداری و جدیت بیش‌تر به نسبت گذشته، هنوز ساختار اداری مشخصی برای مبارزه با فساد تعریف نشده است و ستاد ارتقای سلامت اداری در معاونت مالی و اداری، چارت سازمانی مشخصی ندارد و فعالیت خود را با تعداد بسیار معدودی از کارکنان انجام می‌دهد. در صورتی که در شهرداری‌های برخی کشورها به منظور کشف و پیگیری و مبارزه با فساد اداری، ساختار سازمانی جداگانه و اکثراً مستقلی ایجاد کرده‌اند. دو دلیل مهم برای این اقدام وجود دارد. اولاً تخلفات اداری در برخی موارد بسیار پیچیده هستند و کشف

آن‌ها به تخصص‌های ویژه‌ای نیاز دارد و وجود یک ساختار مستقل برای مبارزه با فساد سبب انباشت تجربه و تخصص‌های مورد نیاز می‌شود و در نتیجه به مرور زمان کارآیی این واحد در امر مبارزه با فساد افزایش می‌یابد. ثانیاً استقلال آن جلوی اعمال نفوذ مسئولین در تحقیقات آن‌ها را خواهد گرفت. بدون استقلال کافی این نهادها، مبارزه با فساد در رده‌های بالا ناموفق خواهد بود. در شهرداری تهران نیز می‌توان همانند بسیاری از کشورهای دیگر از رویکرد ساختاری برای کنترل بهتر فساد استفاده کرد. در صورت ایجاد ساختار سازمانی مستقل برای فعالیت‌های این ستاد و تعیین مقررات مشخص برای شیوه‌های انجام کار، عملکرد شهرداری تهران در این زمینه بهبود می‌یابد.

ب- استفاده از چرخه بهبود مستمر دمی‌نگ به عنوان یک مدل پویا

چرخه $PDCA: Plan, DO, Check, Act$ برای اولین بار در دهه ۱۹۳۰ از سوی والتر شوارت مطرح و بعدها توسط دلبیو ادواردز دمی‌نگ تبیین و ارایه شد. این مدل چهار چوبی برای بهبود فرآیند یا سیستم فراهم می‌کند. هرگاه نواحی قابل بهبود شناسایی شوند، این مدل می‌تواند به عنوان راهنمایی برای پروژه‌های قابل بهبود مورد استفاده قرار گیرد. اکثر سیستم‌های مدیریت از چرخه بهبود مستمر دمی‌نگ $PDCA$ استفاده می‌کنند، به این ترتیب که بعد از تعیین خط مشی با استفاده از چرخه $Plan, DO, Check, Act$ به معنای «برنامه ریزی، اجرا، کنترل، اقدام اصلاحی» به اهداف از پیش تعیین شده خود می‌رسند. در سیستم‌های پیچیده، مسئولیت افراد به همراه یک برنامه ریزی زمان بندی شده به منظور اجرای فعالیت‌ها نیز تعیین می‌شود و علاوه بر آن ممیزی برای اجرای اقدامات اصلاحی نیز انجام می‌شود تا سازمان دارای بهبودی مستمر باشد. مطابق رویکرد فرآیندی استاندارد OHSAS18000، چرخه $PDCA$ دمی‌نگ می‌تواند در تمامی فرآیندها بکار گرفته شود:

برنامه ریزی (Plan): تعیین اهداف و فرآیندهای لازم جهت ارایه نتایج بر طبق خواسته‌های مشتری و خط مشی‌های سازمان
 اجرا (DO): اجرای فرآیندها
 بررسی (Check): پایش و اندازه‌گیری فرآیندها و محصول بر طبق خط مشی‌ها، اهداف و الزامات و یا خواسته‌های مربوط به محصول و گزارش دهی نتایج
 اقدام (Act): انجام اقدامات جهت بهبود مداوم عملکرد فرآیند
 نکته قابل ذکر در این چرخه آن است که وضعیت موجود همیشه موضوع اصلی برای برنامه ریزی

است. پس از برنامه ریزی برای گذر از وضعیت فعلی اقدامات اجرایی برای دستیابی به اهداف پیش بینی شده در برنامه آغاز می شود و در ادامه با بررسی نحوه اجرای برنامه نقاط قوت و ضعف آن آشکار می شود. در مرحله آخر اقدامات اصلاحی برای بهبود فعالیت های انجام گرفته آغاز و این چرخه به همین ترتیب ادامه می یابد به عبارتی در نگاه چرخه دمینگ وضعیت موجود هیچگاه کاملاً راضی کننده نیست و همواره باید به دنبال بهبود وضعیت باشیم. پیشنهاد می شود در شهرداری تهران نیز این چرخه به عنوان یک مدل پویا مورد استفاده قرار گیرد، به این معنا که آخرین گام تکامل مرحله قبلی به منزله اولین گام مرحله بعدی خواهد بود. با وجود استمرار کیفیت بهبود، فرآیند می تواند همواره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و تغییرات آن مجدداً مورد آزمایش قرار گیرد. برای استفاده از این چرخه بهتر است در ابتدا هر حوزه یا معاونت، کمیته مستقلی برای مبارزه با فساد تشکیل دهد. این کمیته ها با توجه به وظایف واحدها، شاخص های مشخص قابل اندازه گیری را تعیین نمایند سپس به صورت دوره ای (سالانه)، عملکرد حوزه ها با توجه به شاخص های تعریف شده توسط این کمیته ها مورد ارزیابی قرار گیرد. در مرحله آخر نقاط ضعف دستگاه ها به آن ها اعلام شود تا اقدامات اصلاحی جهت ارتقای سلامت اداری انجام گیرد و این چرخه به همین ترتیب ادامه یابد.

نتیجه گیری:

فساد اداری، به معنای سوء استفاده شخص از اختیار عمومی برای انتفاع شخص یا حزب، جناح، دوستان، فامیل و غیره است و در واقع زمانی پدیدار خواهد شد که کارکنان دولتی و نهادهای عمومی در کار بست اختیار عمومی خویش بین منافع شخصی و عمومی تفکیک قایل نشوند. مطالعه تاریخ تمدن های باستان بیانگر این نکته است که فساد در جوامع بشری قدمتی به اندازه تمدن داشته و اکنون نیز یکی از مسایل مبتلا به تمام کشورهای جهان است. پیامدهای مخرب فساد و تضاد آن با منافع عام، از جمله اتلاف منابع، کاهش رشد اقتصادی و کاهش اثربخشی، باعث توجه روزافزون سازمان ها به حل این مشکل شده است.

مبارزه با فساد اداری در شهرداری ها به دلیل هزینه های سنگینی که این معضل به شهرداری تحمیل می کند الزامی است از جمله این هزینه ها می توان به کاهش در آمد مالیاتی شهرداری، افزایش هزینه های عمومی شهرداری، کاهش امنیت سیاسی و اجتماعی شهروندان و اختلال در اجرا و تأثیر گذاری سطوح بالای مدیریتی شهرداری در بدنه آن اشاره نمود.

در یکصد سال گذشته مردم نسبت به بلدیة و شهرداری دید مثبتی نداشتند از این رو شهرداری

تهران در چند سال اخیر برای این تغییر نگاه اقدامات مختلفی را انجام داد به طوری که تبدیل این سازمان از یک سازمان خدماتی به یک نهاد اجتماعی را به عنوان شعار کاری خود قرار داد. بر این اساس با توجه به سه درد تاریخی و مزمن بلدی در ایران، یعنی آلودگی، فرسودگی و بی اعتمادی برنامه‌هایی تدوین و به اجرا درآمد که سه محور کوچک سازی، هوشمندسازی و شفاف سازی از مهم ترین راهکارهای پیش گرفته برای مقابله با این مشکل بوده است. ارتقای سلامت اداری و مالی از جمله اهداف راهبردی شهرداری تهران طی سال‌های ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۲ بوده است، اقدامات اساسی انجام شده طی این دوره، انتخاب شهرداری تهران به عنوان سازمان برتر از سوی ستاد ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد کشور را در پی داشته است. انتخاب شهرداری تهران برای چندین سال متوالی به عنوان یک سازمان پیشرو نشان می‌دهد که مسئولان شهری برای تحقق پیام عالی ترین مقام کشور، خیز بلندی را برداشته‌اند. هر چند در طول این سال‌ها تشکیل ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی و تصویب مصوبات متعدد در این حوزه از جمله اقداماتی بود که توسط مسئولان کشوری انجام شد، اما به رغم همه این اقدامات، باور مدیران، کارشناسان و مردم این است که همچنان رشد منحنی فساد اداری و اقتصادی در کشور بالا است. اگر تا دیروز تنها ناظرین اوضاع در داخل کشور، وضعیت فساد اداری در برخی از ادارت را پیگیری می‌کردند، امروزه این افکار عمومی جامعه است که مبارزه با فساد اداری را به عنوان مطالبه اصلی خود می‌داند و با روش‌های مختلف صدای اعتراض خود را به گوش مسئولان و مدیران می‌رساند و انتظار دارد که با جدیت با متخلفان این آفت اداری برخورد شود. مدیریت شهری تهران نیز به عنوان یک سازمان اجرایی مسئول است تا با شناسایی گلوگاه‌های فساد اداری و عوامل مؤثر بر آن و عزم قوای سه گانه و همه دست‌اندرکاران این معضل را برطرف نماید.

منابع:

- افضلی، عبدالرحمن (۱۳۹۰). «فساد اداری و تأثیر آن بر توسعه، علل پیامدها و راهکارهای برون رفت» مجله حقوقی بین‌المللی، نشریه مرکز امور حقوقی بین‌المللی ریاست جمهوری، سال بیست و هشتم، شماره ۴۵، ص ۲۵۴-۲۵۷.
- امیری، حمید، «نقش فرهنگ سازمانی در پیشگیری از بروز فساد اداری»، دومین همایش نظارت و بازرسی، تهران، ۱۳۸۷.
- امیری، علی‌نقی (۱۳۸۹). «شناسایی شاخص‌ها و مؤلفه‌های فساد اداری از دیدگاه مقام معظم رهبری و ارائه مدل مفهومی»، رساله دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.

- ایچی، مهدی، آریان مهر، ندا، «فساد اقتصادی، علل و نتایج بروز آن در اقتصاد ایران» مجموعه مقالات همایش ارتقای سلامت اداری، انتشارات زمان نو، تهران، پاییز ۱۳۸۹، ص ۱۰۰.
- تانزی، ویتو، «مسئله فساد، فعالیت‌های دولتی و بازار آزاد»، مترجم، آقایی، بهمن، ۱۳۷۸، مجله اطلاعات سیاسی اقتصادی، شماره ۱۴۹، ص ۱۷۸.
- خاندوزی، سید احسان، «فساد اقتصادی در ایران» مجله اقتصاد، ۱۳۸۶، شماره ۸، تهران، ص ۷۵.
- خلفخانی، مهدی، «رویکرد اجتماعی در تدوین شاخص‌های اندازه‌گیری فساد اداری»، فصلنامه علمی-تخصصی دانش ارزیابی (سازمان بازرسی کل کشور)، سال دوم، بهار ۱۳۸۹، تهران، شماره ۳، ص ۸۵.
- رفیع پور، فرامرز، «سرطان اجتماعی فساد»، شرکت سهامی انتشار، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، چاپ دوم، ۱۳۸۸، تهران، ص ۴۹.
- سرداری، احمد، «رویکردی بر ساختارهای اداری کشورهای در حال توسعه»، مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی در کشور، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۱۳۸۹، ص ۱۳۴.
- عباس زادگان، سید محمد، «فساد اداری»، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران، ۱۳۸۳، ص ۱۵.
- سریزدی، محمد، «بررسی و تحلیل مقاد کنوانسیون ملل متحد راجع به جرائم سازمان یافته فراملی» مجله سیاست خارجی، ش ۲، ۱۳۸۶، تهران، ص ۷۵.
- قاضی مرادی، حسن، «خودمداری ایرانیان، تهران» انتشارات اختران، ۱۳۸۷، ص ۱۶۶.
- قرنی، محمد و همکاران، «بررسی و تحلیل رابطه فساد با اصول حکمرانی و اثرپذیری آن از فرهنگ سازمانی (مطالعه موردی: فساد اداری)»، مجموعه مقالات همایش ارتقای سلامت اداری، انتشارات زمان نو، تهران، ۱۳۸۹، ص ۳۳۴.
- «مستندات برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران» (۱۳۸۳ - ۱۳۷۹) جلد سوم، سازمان برنامه و بودجه .

- Blackburn, k. Gonzalo, F. & Forgues, ".Financial liberalization ,bureaucratic corruption and Economic development". Journal of international Money and finance , 2010, NO. 29, 13211339-

- Hassan, Shaukat, «Corruption and the Development challenge», Journal of Development, Policy and Practice, December 2004, volume1, Number1

- Kaufmann, Daniel, "Corruption: The Facts" , Foreign Policy, 1997, No. 107 (Summer), pp.114-31
- M.S.Alam, "A Theory Limits on corruption and some applications " , Kyklos, 1995, Vol 48. ISSUE 3, 419435-
- Nye.J.s, "Corruption and Political Development : A Cost Benefit Analysis " , American Political science Review, 1997, p.417
- Pathak,R.D., Singh,G.,Belwal,R.,& Smith,R.F.I , " E-Governance and Corruption developments and issues in Ethiopia", Public Organization Review : A Global Journal , 2007, 195208-
- Pope ,J."Enhancing Accountability and Ethics in the Public Sector" , 2000, P.34
- Peter. Jones." Combating Fraud & corruption in the public sector "Chapman & Hall , 1993
- World Bank "Worldwide Governance indicators: Country Data Report for Iran", 1996,2006 -2007. www.world Bank .org/wbi/governance/.

آسیب‌شناسی فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی (مطالعه موردی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در خراسان جنوبی)

حسین مرادی^۱
مسلم خسروی زارگز^۲

چکیده

یکی از سامانه‌های نظارت الکترونیکی بکار گرفته شده در سازمان بازرسی کل کشور، سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی است که این سازمان در مسیر استقرار آن با توفیقات و محدودیت‌هایی روبرو بوده است. بدیهی است که کشف و شفاف‌سازی موانع و محدودیت‌های فراروی این سامانه پیشگیرانه می‌تواند تقویت سیستم نظارت الکترونیکی در کل کشور را به همراه داشته باشد. در نتیجه این مقاله قصد دارد با مطالعه موردی سامانه مذکور در خراسان جنوبی به آسیب‌شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی آن در استان بپردازد. لذا برای نیل به این هدف، از یک روش تحقیق تلفیقی (کیفی و کمی) استفاده شده است یعنی برای پاسخ به سؤال اصلی تحقیق، ابتدا یک مدل مفهومی کیفی بر مبنای مرور گسترده ادبیات و روش دلفی توسعه یافت و بر مبنای آن، ۹ فرضیه مرتبط با موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی پذیرش و استقرار نظارت الکترونیکی ارائه شد، سپس با اجرای پرسشنامه و مصاحبه با کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان خراسان جنوبی، این فرضیه‌ها مورد ارزیابی کمی قرار گرفت و ۵ مورد از آن‌ها اثبات شد.

نتایج تحقیق نشان داد که موانع فرهنگی اجتماعی سامانه مذکور به ترتیب شامل اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه، عدم توجه کافی به رضایت کاربران، فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی برای استفاده از سامانه، خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی و تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی است. در پایان تحقیق نیز پیشنهادهایی جهت تحقیقات آتی و رفع آسیب‌ها و موانع موجود ارائه شد.

واژگان کلیدی: نظارت الکترونیکی، موانع و محدودیت‌ها، آسیب‌شناسی فرهنگی اجتماعی، استان خراسان جنوبی، دولت الکترونیکی

مقدمه

نظارت الکترونیکی از جمله تکنیک های جدید عرصه نظارت است که مبتنی بر فناوری اطلاعات است. در این روش، با استفاده از شبکه های اطلاع رسانی دستگاه های اداری و ارتباط آن با یک مرکز واحد، می توان بر نحوه اجرای امور و قوانین به صورت صحیح نظارت نمود. شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۸۹)، نظارت الکترونیکی را به صورت «دسترسی الکترونیکی به اطلاعات و اسناد مورد نظر برای پایش تکالیف، فرآیندها، برنامه ها و فعالیت های دستگاه اجرایی بر اساس اهداف سالانه، میان مدت، بلندمدت و تکالیف ذاتی دستگاه» معرفی نموده است (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹). لازم به ذکر است، توسعه نظارت الکترونیکی علاوه بر آن که یک ضرورت اجتناب ناپذیر است، تکلیفی است که توسط مجلس شورای اسلامی جمهوری اسلامی ایران بر عهده سازمان بازرسی کل کشور و دستگاه های مشمول بازرسی قرار داده شده است (آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه های بعدی آن، ۱۳۸۸).

یکی از طرح های سازمان بازرسی در جهت تقویت توانمندی خود در پیشگیری، استفاده از فناوری اطلاعات در راستای نظارت های پیشگیرانه دیجیتالی است تا از این طریق، امکان نظارت فراگیر سازمان بر فرایندهای دستگاه های اداری بدون حضور فیزیکی فراهم شود (صفرخانی، ۱۳۸۸). سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی سازمان بازرسی کل کشور، اقدام مهمی از سوی این سازمان در راستای ایجاد نظارت الکترونیکی به ویژه در ارتباط با کنترل فساد مالی و رانت خواری در حوزه معاملات دولتی است و در دسته سامانه های نظارت و بازرسی قبل از اجرا (پیشگیرانه) قرار دارد. یکی از مباحثی که دغدغه همیشگی نظام های سیاسی محسوب می شود، مباحث مربوط به فساد مالی به خصوص در معاملات دولتی است که معمولاً در دو شکل مشهور مناقصه و مزایده شناخته می شود. این سامانه که با دو گروه از کاربران شامل واحدهای اجرای مناقصات و مزایدات در دستگاه های اجرایی و سازمان بازرسی کل کشور در ارتباط است، به صورت پیشگیرانه می تواند فساد را در معاملات دستگاه های اجرایی تحت کنترل درآورد (سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۹۲). با توجه به نوبت بودن این سامانه، بدیهی است که سازمان بازرسی در ارتباط با پذیرش و بهره برداری کامل از آن با موانع و محدودیت های مختلفی روبرو باشد که سبب شده است کاربران برخی از دستگاه های اجرایی با اکراه از سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی استفاده کنند و تعدادی نیز هنوز از این سامانه

استفاده نمی کنند. بنابراین آسیب شناسی و رفع این محدودیت ها می تواند منجر به تقویت سیستم نظارت الکترونیکی در کل کشور گردد.

در مطالعات صورت گرفته توسط مرادی و خسروی زارگز (۱۳۹۲)، موانع و محدودیت های فراروی سامانه های نظارت الکترونیکی به چهار دسته کلی محدودیت های فنی، محدودیت های اجتماعی و فرهنگی، محدودیت های سازمانی و مدیریتی و محدودیت های قانونی و راهبردی تقسیم شده است. لذا با توجه به گستردگی هر یک از چهار دسته مذکور، این مقاله تنها حوزه محدودیت های فرهنگی اجتماعی را هدف قرار داده است و تلاش دارد با مطالعه موردی سامانه مذکور در استان خراسان جنوبی به آسیب شناسی و رفع موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی این سامانه در استان پردازد. در ضمن، چند راهکار کلی جهت رفع موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی اجرای نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی ارائه خواهد شد.

مبانی نظری

در بررسی های صورت گرفته در ادبیات فناوری اطلاعات، برای مبحث نظارت الکترونیکی^۱ دو دسته از تعاریف کاملاً متفاوت بیان شده است و در ارتباط با هر یک از این دسته از تعاریف نیز، پژوهش های کاملاً متفاوتی صورت گرفته است که در ادامه تبیین می گردد.

نظارت الکترونیکی (برای کنترل و نظارت بزهکاران): در بسیاری از کشورهای دنیا کشف، اعلام و تعقیب جرم با استفاده از ابزارهای هوشمند و پیشرفته الکترونیکی صورت می گیرد. نظارت الکترونیکی که نوعی از مجازات های جایگزین حبس می باشد به معنی کنترل و نظارت بزهکاران از طریق دستگاه های الکترونیکی است. این فناوری دارای انواع مختلفی است و نسبت به مجرمین و در مجازات های خاصی مورد استفاده قرار می گیرد. آمریکا اولین کشور استفاده کننده از این فناوری است و بیش تر در قالب مجازات های جایگزین، به خصوص حبس خانگی از آن استفاده می کند (رحمانیان، ۱۳۹۰). لازم به ذکر است، در این تحقیق منظور ما از نظارت الکترونیکی، تعریف فوق نیست. بنابراین در ادامه، تعریف علمی این مقاله از نظارت الکترونیکی تبیین می شود.

نظارت الکترونیکی (در حوزه دولت الکترونیکی): یکی از مؤلفه های مهم و مرتبط با دولت الکترونیکی که از ارکان آن محسوب می شود نظارت الکترونیکی است. نظارت و بازرسی به طور عمومی معنای وسیع و جامعی در ادبیات مدیریتی پیدا می کند. دولت علاقمند به نظارت و

بازرسی بر دستگاه‌های اجرایی خود است و سازمان‌ها نیز به طور طبیعی به سنجش و نظارت بر کارکنان خود علاقمند هستند. پیشرفت‌های تکنولوژیکی اخیر منجر به رشد و توسعه سریع این روش نظارتی در بیش تر سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی و صنعتی شده است (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹). نظارت الکترونیکی شامل گردآوری اطلاعات یا اقدامات اطلاعاتی از طریق ابزارهای الکترونیکی است. این شیوه نظارتی دارای مزایایی نظیر فراهم شدن فرصت بیش تر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و پردازش آن‌ها در خصوص علل و عوامل فساد، کاهش تصدی‌گری سازمان‌های نظارتی و بازرسی در اعمال نظارت، توسعه و تعمیق نظام خودکنترلی و جلب مشارکت بیش تر مردم از طریق ارتباطات شبکه‌ای و رایانه‌ای است (صفرخانی، ۱۳۸۸).

لازم به ذکر است که دسته دوم از تعاریف نظارت الکترونیکی که در ادبیات فناوری اطلاعات با نام آمبودزمان الکترونیکی^۱ نیز شناخته می‌شود، به عنوان تعریف علمی ما از نظارت الکترونیکی در این تحقیق شناخته خواهد شد. لازم به ذکر است، در ادبیات فناوری اطلاعات، تعاریف دیگری نیز از نظارت الکترونیکی ارایه شده است که مورد توجه این پژوهش نخواهد بود. البته با توجه به کاربردی بودن این پژوهش، ضرورت دارد که تعریف سازمان بازرسی کل کشور از نظارت الکترونیکی مبنای این تحقیق قرار بگیرد. بنابراین تعریف عملی و کاربردی ذیل که توسط شورای انفورماتیک سازمان بازرسی ارایه شده است، به عنوان تعریف نهایی ما از نظارت الکترونیکی مد نظر قرار خواهد گرفت:

«دسترسی الکترونیکی به اطلاعات و اسناد مورد نظر برای پایش تکالیف، فرآیندها، برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه اجرایی بر اساس اهداف سالانه، میان‌مدت، بلندمدت و تکالیف ذاتی دستگاه» (شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور، ۱۳۸۹) (حسینی و فولادی طرقي، ۱۳۸۹).

پیشینه تحقیق

موانع و محدودیت‌های نظارت و بازرسی

برخی از پژوهش‌ها بر روی آسیب‌شناسی و شناسایی موانع و محدودیت‌های نظارت و بازرسی به صورت عام تمرکز کرده‌اند. نمونه‌ای از این پژوهش‌ها، مقاله عبداللهی (۱۳۸۳) است که موانع و محدودیت‌های اعمال نظارت کارآمد را مورد بررسی دقیق قرار داده است. این پژوهش بیان می‌نماید که موانع و محدودیت‌های نظارت را گاه باید در فرآیند نظارت به عنوان

موضوع فعالیت اصلی دستگاه های نظارتی جستجو کرد و گاهی فراتر از آن در محیط یا موضوعی که باید نظارت اعمال گردد. این مقاله، موانع و محدودیت های نظارت و بازرسی را به دو دسته موانع و محدودیت های سازمان های نظارتی و موانع و محدودیت های فراسازمانی تقسیم می کند. پژوهش دیگری که در این حوزه انجام شده است، مقاله شریفی (۱۳۸۵) است که به آسیب شناسی ساختارهای نظارتی در ایران پرداخته است و با ارایه چارچوبی برای نظارت کارآمد، پیشنهادهای از سوی محقق پیشنهاد شده است. لازم به ذکر است، با وجود اهمیت دو منبع فوق، به دلیل نپرداختن این دو مقاله به مبحث نظارت الکترونیکی، نمی توان آن ها را با این پژوهش مرتبط دانست.

موانع و محدودیت های نظارت الکترونیکی

در زمینه نظارت الکترونیکی پژوهش های مختلفی صورت پذیرفته است، اما اکثریت آن ها اساساً با اولین تعریف ارایه شده در بخش قبل (یعنی نظارت الکترونیکی برای کنترل و نظارت بزهکاران) همخوانی دارد، لذا نمی تواند در این پژوهش مورد استفاده قرار گیرد (مانند منابع (رحمانیان، ۱۳۹۰) (Ardley, 2005) و (Bales et al., 2010)). در ضمن، برخی از پژوهش های صورت گرفته مانند (احمدی گرگی، ۱۳۸۶)، (دوست محمدیان و همکاران، ۱۳۹۰)، (صفرخانی، ۱۳۸۸) و (نوروزیان، ۱۳۸۹)) و (مسعودی، ۱۳۸۸) نیز مفهوم نظارت الکترونیکی را به صورت عام هدف گرفته اند، اما به صورت تخصصی به آسیب شناسی و رفع موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی نپرداخته اند.

در طی بررسی های انجام شده در ادبیات بجز مقاله حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹)، پژوهش مرتبط دیگری در زمینه آسیب شناسی و یارفع موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی در سطح استان های کشور و حتی در سایر کشورها نیز یافت نشد. بنابراین مرتبط ترین اثر پژوهشی یافت شده، مقاله «بررسی موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی» است که بر روی موانع و محدودیت های سازمان بازرسی کل کشور در اجرای نظارت الکترونیکی با استفاده از سیستم برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) متمرکز شده است. حسینی و فولادی طرقي (۱۳۸۹) بیان می کنند که سازمان بازرسی کل کشور که به عنوان مهم ترین نهاد نظارتی در کشور شناخته می شود پیگیری های مربوط به استفاده از نظارت الکترونیکی را انجام می دهد و در این مسیر توفیقات و محدودیت هایی نیز داشته است. بدیهی است که کشف و شفاف سازی این موانع و محدودیت ها می تواند فعالیت های این سازمان را تسریع کند. آن ها تصریح نموده اند که موانع

و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی در پنج دسته کلی محدودیت های فنی، آموزشی، سیستمی، قانونی و فرهنگی قرار می گیرند و همچنین نتیجه گیری می نمایند که پنج دسته محدودیت شناسایی شده از اهمیت یکسانی در سازمان بازرسی کل کشور برخوردار نیستند و محدودیت های قانونی، آموزشی، سیستمی، فنی و فرهنگی به ترتیب در رتبه های اول تا پنجم اهمیت هستند.

موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی دولت الکترونیکی

همانطور که مشاهده شد، در ارتباط با موانع و محدودیت های نظارت الکترونیکی پژوهش های داخلی و خارجی اندکی صورت گرفته است و منابع بسیار محدودی موجود است. لذا با توجه به آن که مبحث نظارت الکترونیکی ذیل مفهوم کلی تر دولت الکترونیکی قرار می گیرد، برای توسعه مدل مفهومی این پژوهش، موانع و محدودیت های دولت الکترونیکی که مفهومی عمومی تر است، مورد بررسی قرار گرفت. لذا پس از مرور گسترده مقالات و پژوهش های مرتبط با موانع پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی و استخراج مهم ترین چالش ها و موانع فراروی آن، این موارد تحلیل و بررسی عمیق شد و پس از خلاصه سازی و دسته بندی در قالب چارچوب چالش ها و موانع فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی ارائه شد. البته با توجه به آن که حوزه بررسی این مقاله تنها به موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی محدود شده است، در جدول ۱ تنها فهرست چالش های فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی از نگاه مهم ترین منابع موجود در ادبیات ارائه می شود. لازم به ذکر است که این جدول یک فهرست خلاصه و بدیع از چالش ها و موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی و منابع مرتبط با آن ارائه می دهد.

جدول ۱- فهرست چالش ها و موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی

منابع	محدودیت های فرهنگی اجتماعی
Huang and Bwoma, 2003; Ndou, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Ebrahim and Irani, 2005; Al-shafi, 2009;	تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی
Jaeger and Thompson, 2003;	خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری مقامات دولتی به واسطه استقرار سامانه های الکترونیکی
Bhuiyan, 2011; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در تشکیلات اداری
Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and , 2004; Al-shafi, Thompson, 2003; Palanisamy 2009; Rana et al., 2012	عدم توجه کافی به رضایت شهروندان و کاربران سامانه های الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002; Jaeger and Thompson, 2003; Rana et al., 2012	عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به شهروندان و کاربران سامانه های الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002	اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها
Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Hossan et al. 2006; Al-Rashidi, 2010	فقدان تقاضای سازمانی (عدم تمایل سازمان های ذینفع برای استفاده از سامانه های الکترونیکی)
Jaeger and Thompson, 2003; Ndou, 2004; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	فقدان سواد دیجیتالی شهروندان
Margetts and Dunleavy, 2002; Huang and Bwoma, 2003; Jaeger and Thompson, 2003; Palanisamy, 2004; Gil-Garcia and Pardo, 2005; Nagi and Hamdan; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	دیوار دیجیتالی بین فقیر و غنی، سفید و غیر سفید، آموزش دیده و آموزش ندیده و سالم و معلول از جهت استطاعت و دسترسی به خدمات الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002	ناشناس نبودن کاربران در سامانه های الکترونیکی
Jaeger and Thompson, 2003; Hossan et al. 2006; Nagi and Hamdan, 2009; Al-shafi, 2009; Al-Rashidi, 2010; Rana et al., 2012	فقدان آگاهی و شناخت ذینفعان نسبت به سامانه های الکترونیکی
Palanisamy, 2004; Al-Rashidi, 2010; Almarabeh and AbuAli, 2010; Iqbal and Qureshi, 2011; Rana et al., 2012	فقدان اعتماد ذینفعان به اینترنت و یا سامانه های الکترونیکی
Margetts and Dunleavy, 2002; Nagi and Hamdan, 2009; Al-Rashidi, 2010; Bhuiyan, 2011; Rana et al., 2012	عدم پذیرش خدمات الکترونیکی توسط شهروندان به علت عدم درک مزایای آن

بیان مسئله

در حال حاضر، کاربران برخی از دستگاه‌های اجرایی استان با اکراه از سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استفاده می‌کنند و تعدادی نیز هنوز از این سامانه استفاده نمی‌کنند. بدیهی است که ریشه عدم پذیرش و یا اکراه برخی از کاربران در استفاده از این سامانه را می‌توان در موانع و محدودیت‌های فراروی پذیرش و استقرار آن جستجو نمود. بنابراین شناسایی و رفع موانع و محدودیت‌های فراروی پذیرش و استقرار سامانه مذکور ضرورت دارد.

ضرورت انجام تحقیق

لازم به ذکر است، توسعه نظارت الکترونیکی علاوه بر آن که یک ضرورت راهبردی اجتناب‌ناپذیر است، تکلیفی است که توسط مجلس شورای اسلامی جمهوری اسلامی ایران بر عهده سازمان بازرسی کل کشور و دستگاه‌های مشمول بازرسی قرار داده شده است. ماده ۱۸ آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه‌های بعدی آن در سال ۱۳۸۸ صراحتاً بر بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین و برقراری ارتباط الکترونیکی با دستگاه‌های مشمول بازرسی تأکید می‌نماید و مسؤولان ذی‌ربط دستگاه‌های مذکور را مکلف می‌نماید تا زمینه ایجاد ارتباط الکترونیکی و استفاده از فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی را برای سازمان فراهم آورند (آیین‌نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه‌های بعدی آن، ۱۳۸۸). بنابراین تحقیق در زمینه آسیب‌شناسی و رفع موانع سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی که یک سامانه نظارت الکترونیکی پیشگیرانه است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق آن است که با مطالعه موردی سامانه نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی به آسیب‌شناسی و رفع موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی این سامانه در استان بپردازد. در ضمن، هدف فرعی این تحقیق نیز آرایه چند راهکار کلی جهت رفع موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه مذکور در استان خواهد بود.

سئوالات تحقیق

شایان ذکر است، این پژوهش به دو سؤال ذیل پاسخ خواهد داد:

• سؤال اصلی تحقیق: موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری

نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی چیست؟

• سؤال فرعی تحقیق: برای غلبه بر موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی چه راهکارهایی پیشنهاد می‌شود؟

مدل مفهومی تحقیق

در این مرحله با استفاده از فهرست چالش‌ها و موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار دولت الکترونیکی که در جدول ۱ ارایه شده بود، مدل مفهومی این تحقیق توسعه یافت (شکل ۱). در طراحی این مدل، تلاش شده است تا چالش‌ها و موانع فراروی پذیرش و استقرار نظارت الکترونیکی در استان خراسان جنوبی در نظر گرفته شود. این مدل توسط ۵ نفر از خبرگان مرتبط با حوزه دولت الکترونیکی و نظارت الکترونیکی قرار گرفت و اصلاحات پیشنهادی آن‌ها بر روی مدل مفهومی این تحقیق اعمال شد. همانطور که مشاهده می‌شود در طراحی مدل مفهومی تحقیق، موانعی که به شهروندان مربوط می‌گردد، حذف شده است، چرا که سامانه نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی با شهروندان در ارتباط نمی‌باشد. همانطور که مشاهده می‌شود، مدل مفهومی موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی از ۹ مانع و محدودیت متفاوت و مهم تشکیل شده است.

شکل ۱- مدل مفهومی موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی نظارت الکترونیکی



فرضیه‌های تحقیق

- پس از توسعه مدل مفهومی در بخش قبلی، امکان ارایه فرضیه های نهایی تحقیق وجود دارد. بنابراین، ۹ فرضیه نهایی این تحقیق شامل موارد ذیل می باشد:
- فرضیه ۱: تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۲: خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۳: شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۴: عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۵: عدم رعایت عدالت و مساوات در ارایه خدمات به کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۶: اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مولفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۷: فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان برای استفاده از سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.
- فرضیه ۸: فقدان آگاهی و شناخت کافی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان نسبت به سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.

فرضیه ۹: فقدان اعتماد کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه های نظارت الکترونیکی در زمره موانع و محدودیت های اصلی استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی قرار می گیرد.

روش تحقیق

این پژوهش از حیث هدف کاربردی است و روش تحقیق آن نیز تلفیقی (کمی و کیفی) است، بدین معنی که محقق در ابتدای پژوهش خود از حیث وجود هر گونه رابطه علی و معلولی و داشتن فرضیه، خالی الذهن بوده و تنها با بیان سؤال تحقیق و استفاده از شیوه های کیفی، مدل مفهومی خود را پس از پایان بخش اول تحقیق (بخش کیفی پژوهش) توسعه داده است و در ادامه، فرضیه های تحقیق را بر اساس یافته های بخش پیشین طراحی نموده است و پس از آن، این فرضیات را به روش کمی مورد ارزیابی قرار داده است. لازم به ذکر است، برای توسعه مدل مفهومی این تحقیق (بخش کیفی پژوهش) از روش کتابخانه ای (مطالعه ادبیات فناوری) و روش دلفی استفاده شده است. ضمناً برای جمع آوری داده های مورد نیاز بخش کمی پژوهش نیز از روش پیمایشی پرسشنامه و مصاحبه با مدیران و کارشناسان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان خراسان جنوبی استفاده شد. بنابراین جامعه آماری این تحقیق شامل "افراد مسئول و آشنا با حوزه نظارت الکترونیکی در بازرسی کل استان خراسان جنوبی" و "کارشناسان و مدیران دستگاه های اجرایی استان که کاربر سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی استان بوده اند" تشکیل شده است. در ارتباط با دسته اول جامعه آماری این تحقیق، نمونه گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد و ۱۴ نمونه تصادفی از کارشناسان و مدیران بازرسی کل استان خراسان جنوبی استخراج شد. در ضمن در ارتباط با دسته دوم جامعه آماری نیز، ۱۲ دستگاه بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده از بین بیش از ۵۰ دستگاه اجرایی استان که کاربر سامانه بوده اند، انتخاب شدند و اطلاعات مورد نظر از کارشناس یا مدیر آن دستگاه اجرایی که کاربر سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی بوده است، دریافت شد.

پرسشنامه های تحقیق

پس از آن که در مرحله قبلی، مدل مفهومی و فرضیه های تحقیق توسعه یافت، برای ارزیابی این فرضیه ها، پرسشنامه محقق ساخته (الف) جهت اخذ بازخورد کارشناسان و مدیران بازرسی کل

استان و پرسشنامه محقق ساخته (ب) جهت اخذ بازخورد کارشناسان و مدیران دستگاه های اجرایی استان پیشنهاد شد. لازم به ذکر است برای طراحی دو پرسشنامه مذکور از مدل مفهومی تحقیق استفاده شد.

پایایی و روایی محتوایی پرسشنامه های تحقیق

این پرسشنامه ها قبل از اجرای نهایی در اختیار ۵ نفر از خبرگان مرتبط با حوزه دولت الکترونیکی و نظارت الکترونیکی قرار گرفت و اصلاحات پیشنهادی آن ها بر روی پرسشنامه های پیشنهادی این تحقیق و مدل مفهومی و فرضیه های مرتبط اعمال شد. در ضمن، محتوای اولیه این پرسشنامه ها بر اساس مدل مفهومی این تحقیق تهیه شده است و محتوای مدل مفهومی نیز با ارجاع به مقالات کارشناسان و خبرگان این حوزه که در جدول ۱ مورد بررسی قرار گرفت، تهیه شده است. لذا می توان ادعا کرد که روایی محتوایی^۱ این پرسشنامه ها قابل قبول است. ضمناً برای بررسی پایایی^۲ دو پرسشنامه (الف) و (ب) از روش آلفای کرونباخ^۳ استفاده شد که به ترتیب، مقادیر ۰.۹۴۱، ۰.۹۵۱ حاصل شد. این مقادیر، نشان دهنده قابلیت اعتماد بسیار بالای این پرسشنامه ها می باشد.

آمار توصیفی پرسشنامه های تحقیق

آمار توصیفی تکمیل کنندگان دو پرسشنامه (الف) و (ب) از نظر سن، جنسیت، نوع سمت سازمانی و میزان تحصیلات در جدول ۲ ارائه می شود.

1.Content Validity
2.Reliability
3.Cronbach's Alpha

جدول ۲- توزیع سنی تکمیل کنندگان پرسشنامه های (الف) و (ب)

پرسشنامه (الف): بازرسی کل پرسشنامه (ب): دستگاه های اجرایی استان		پرسشنامه استان			
درصد	تعداد	درصد	تعداد		
۷۵,۰	۹	۶۴,۳	۹	۲۰ تا ۳۵ سال	توزیع سنی
۲۵,۰	۳	۲۱,۴	۳	۳۵ تا ۵۰ سال	
۰	۰	۱۴,۳	۲	۵۰ سال و بالاتر	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
توزیع جنسیتی					
۶۶,۷	۸	۹۲,۹	۱۳	مرد	توزیع جنسیتی
۱۶,۷	۲	۰	۰	زن	
۸۳,۳	۱۰	۹۲,۹	۱۳	مجموع	
۱۶,۷	۲	۷,۱	۱	نامشخص	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
توزیع جایگاه سازمانی					
۲۵,۰	۳	۷,۱	۱	مدیر	توزیع جایگاه سازمانی
۷۵,۰	۹	۷۸,۶	۱۱	کارشناس	
۱۰۰	۱۲	۸۵,۷	۱۲	مجموع	
۰	۰	۱۴,۳	۲	نامشخص	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
توزیع سطح تحصیلات					
۸,۳	۱	۰	۰	دیپلم	توزیع سطح تحصیلات
۷۵,۰	۹	۷۱,۴	۱۰	کارشناسی	
۸,۳	۱	۲۸,۶	۴	کارشناسی ارشد و بالاتر	
۹۱,۷	۱۱	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	
۸,۳	۱	۰	۰	نامشخص	
۱۰۰,۰	۱۲	۱۰۰,۰	۱۴	مجموع	

مصاحبه‌های تحقیق

لازم به ذکر است، در حین اجرای دو پرسشنامه (الف) و (ب) مصاحبه‌ای نیز با تکمیل کنندگان این پرسشنامه‌ها صورت گرفت و نظرات، پیشنهادات و موانع پیش روی این افراد در ارتباط با سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی استخراج شد. در این مصاحبه از پرسش شوندگان خواسته شد که «اگر بجز موارد مذکور در پرسشنامه، موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی دیگری نیز در استقرار و پذیرش سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی اثر گذار است، آن‌ها را تشریح نمایند.» ضمناً درخواست شد که پیشنهادات اصلاحی خود را نیز تشریح نمایند اگر چه شرح کامل این بازخوردها در اینجا ارائه نمی‌شود، اما در جدول ۱۰ که فهرست پیشنهادات این پژوهش جهت رفع موانع فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود، از نتایج این مصاحبه‌ها بهره‌برداری شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به آن که داده‌های پرسشنامه‌های (الف) و (ب) نرمال بودند و ما قصد داشتیم با استفاده از آزمون فرض، فرضیه‌های تحقیق را مورد ارزیابی قرار دهیم و از آنجایی که متغیرهای مورد ارزیابی رتبه‌ای می‌باشند، بهترین آزمون پیشنهادی در این زمینه آزمون T تک نمونه‌ای است. بنابراین در این مرحله از تحقیق برای تأیید یا رد فرضیه‌های چهار پرسشنامه (الف) و (ب)، آزمون T تک نمونه‌ای با استفاده از نرم افزارهای SPSS 20 و Excel 2007 اجرا شد. لازم به ذکر است، اگر فرضیه‌ای در خصوص میانگین یک جامعه آماری طراحی شود با استفاده از آزمون T تک نمونه‌ای می‌توان صحت یا سقم فرضیه را در سطح معنی داری α تعیین کرد. لذا در این تحقیق جهت تبیین و تفسیر متغیرهای مستقل و وابسته و اینکه هر متغیر با چه وضعیتی در جامعه آماری وجود دارد از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. سطح معنی داری این پژوهش، مقدار ۰.۰۵ در نظر گرفته شده است و فاصله اطمینان تحقیق نیز ۹۵ درصد خواهد بود. ضمناً برای تحلیل متغیرهای این پژوهش بر اساس آزمون T تک نمونه‌ای از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت به شرح مقادیر ارائه شده در جدول ۳ استفاده شده است که با قواعد تکمیل پرسشنامه نیز سازگار است.

جدول ۳- طیف لیکرت مورد استفاده در تحلیل پرسشنامه های (الف) و (ب)

۵	۴	۳	۲	۱	درجه اهمیت هر مانع
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	

برای جلوگیری از طولانی شدن متن مقاله، در این بخش تنها نتایج آزمون های آماری ارایه خواهد شد. لازم به ذکر است که در آزمون T تک نمونه ای صورت گرفته، اگر عاملی مقدار p-value کوچک تر یا مساوی ۰.۰۵ داشته باشد، فرض صفر مرتبط با آن رد می شود، اما عاملی که p-value آن بزرگ تر از ۰.۰۵ باشد فرض صفر مرتبط با آن تأیید می شود. لذا با توجه به آن که مبنای طراحی فرضیه های این پژوهش، فرض صفر است، متغیرهایی که p-value آن ها بزرگ تر از ۰.۰۵ باشد، در فهرست فرضیه های تأیید شده نهایی این پژوهش قرار خواهند گرفت و متغیرهای دیگری که p-value کوچک تر یا مساوی ۰.۰۵ داشته باشند، رد می گردند. همانطور که مشاهده می شود، جدول ۴ مقدار میانگین محاسبه شده و p-value نهایی استخراج شده برای هر یک از فرضیه های تحقیق در دو پرسشنامه تحقیق رانشان می دهد. توضیح آن که در این جدول، p-value های بزرگ تر از ۰.۰۵ که نشان دهنده تأیید فرضیه مربوطه است، برای تأکید بیش تر سایه دار شده است. ضمناً با توجه به نرمال بودن داده های تحقیق، برای اولویت بندی موانع شناسایی شده در هر یک از پرسشنامه های (الف) و (ب) به ترتیب از آزمون فریدمن^۱ استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ قابل مشاهده است.

پس از ارایه نتیجه آزمون فرض مرتبط با دو پرسشنامه (الف) و (ب)، نتیجه اولیه ارزیابی این پژوهش در ارتباط با موانع فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی در استان خراسان جنوبی در این جدول ارایه شده است. معنای نشانه های بکار رفته در این مقاله به شرح ذیل است:

- ⊗ رد اولیه فرضیه: فرضیه ای که توسط دو گروه ارزیابی کننده رد شده است.
- تأیید اولیه فرضیه: فرضیه ای که توسط دو گروه ارزیابی کننده تأیید شده است.
- تأیید جزئی فرضیه: فرضیه ای که توسط یکی از گروه های ارزیابی کننده تأیید و توسط دیگری رد شده است.
- تأیید ثانویه فرضیه: فرضیه ای که در ارزیابی اولیه، تأیید جزئی شده، اما پس از تفسیر نتایج، تأیید ثانویه شده است.

جدول ۴- میانگین و p-value پرسشنامه های (الف) و (ب) در این پژوهش

اولویت نهایی هر مانع	نتیجه نهایی ارزیابی	نتیجه اولیه ارزیابی	نتایج پرسشنامه (ب): دستگاه های اجرایی استان				نتایج پرسشنامه (الف): بازرسی کل استان				فرضیه های تحقیق
			اولویت بندی	نتیجه آزمون فرض	میانگین (۱ تا ۵)	p-value	اولویت بندی	نتیجه آزمون فرض	میانگین (۱ تا ۵)	p-value	
●	۵	●	۵	رد	۱,۲۵	۰,۰۰۲	۲	✓	۲,۶۲	۰,۰۸۷	فرضیه ۱: تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان
●	۴	●	۶	رد	۱,۶۷	۰,۰۰۱	۱	✓	۲,۷۹	۰,۲۵۶	فرضیه ۲: خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه های نظارت الکترونیکی
⊗	۹	⊗	۸	رد	۱,۵۰	۰,۰۰۰	۹	رد	۱,۶۴	۰,۰۰۰	فرضیه ۳: شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان
●	۲	●	۲	✓	۲,۵۸	۰,۱۰۵	۵	رد	۲,۲۹	۰,۰۲۷	فرضیه ۴: عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی
⊗	۸	⊗	۷	رد	۱,۵۵	۰,۰۰۰	۸	رد	۱,۹۲	۰,۰۰۲	فرضیه ۵: عدم رعایت عدالت و مساوات در ارائه خدمات به کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی
●	۱	●	۳	✓	۲,۵۰	۰,۰۸۳	۳	✓	۲,۵۷	۰,۰۹۵	فرضیه ۶: اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها
●	۳	●	۱	✓	۲,۶۷	۰,۱۶۹	۷	رد	۲,۰۷	۰,۰۰۳	فرضیه ۷: فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان برای استفاده از سامانه های نظارت الکترونیکی
⊗	۷	⊗	۴	رد	۲,۰۸	۰,۰۱۰	۶	رد	۲,۲۹	۰,۰۱۸	فرضیه ۸: فقدان آگاهی و شناخت کافی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان نسبت به سامانه های نظارت الکترونیکی
U	۶	U	۹	رد	۱,۵۰	۰,۰۰۰	۴	رد	۲,۴۳	۰,۰۲۸	فرضیه ۹: فقدان اعتماد کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه های نظارت الکترونیکی

یافته‌های تحقیق

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود، ۴ فرضیه شماره ۳، ۵، ۸ و ۹ در نتیجه اولیه ارزیابی، رد اولیه شده‌اند یعنی با ضریب اطمینان ۹۵ درصدی می‌توان ادعا نمود که موانع مرتبط با این فرضیه‌ها در زمره موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی قرار ندارند. ضمناً فرضیه شماره ۶ نیز تأیید اولیه شده است یعنی با ضریب اطمینان ۹۵ درصدی می‌توان ادعا کرد که موانع مرتبط با این فرضیه در زمره موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی در استان خراسان جنوبی قرار دارد. اما ۴ فرضیه شماره ۱، ۲، ۴ و ۷ مورد تأیید جزئی قرار گرفته‌اند یعنی دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان بر روی تأیید یار د این فرضیه‌ها تفاهم کامل نداشته‌اند و فرضیه مربوطه توسط یکی از گروه‌های ارزیابی کننده تأیید شده است و توسط دیگری نیز رد شده است. لذا برای تأیید یار د نهایی این فرضیه‌ها به ناچار باید آن‌ها را مورد تفسیر ثانویه قرار داد و با قلمرو فرضیه را محدود نمود. لازم به ذکر است، برای تفسیر نتایج مرتبط با این دسته از فرضیه‌ها و تأیید یار د نهایی آن‌ها از معیارهای ذیل استفاده شد:

- اولویت‌های هر فرضیه از دید گروه‌های ارزیابی کننده آن
 - درجه ارتباط هر فرضیه با گروه‌های ارزیابی کننده آن و میزان اطلاع هر گروه از هر فرضیه
 - استفاده از نتایج مصاحبه با کارشناسان بازرسی کل و دستگاه‌های اجرایی استان
 - مشاهدات و برداشت‌های میدانی محققین
- بنابراین در ادامه پس از ارایه نظر دستگاه‌های اجرایی و بازرسی کل استان در ارتباط با فرضیه‌های مورد اختلاف، با ارایه استدلال‌هایی بر مبنای معیارهای فوق، نتیجه نهایی تأیید یار د هر فرضیه بر مبنای تفسیر ارایه شد که در ادامه تشریح می‌شود:
- فرضیه ۱: این فرضیه در مورد دستگاه‌های اجرایی استان مورد تأیید است، اما در مورد بازرسی کل استان رد می‌گردد، چرا که دستگاه‌های اجرایی متعدد و متنوع استانی تنها با یک کارشناس در بازرسی کل استان ارتباط دارند که منجر به تنوع و تناقضی نمی‌گردد. بنابراین با محدود نمودن قلمرو این فرضیه به صورت «تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی»، می‌توان آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.
 - فرضیه ۲: این فرضیه توسط بازرسی کل استان تأیید شده است، اما دستگاه‌های اجرایی آن را رد کرده‌اند، اما چون بر اساس نتایج مشاهدات میدانی و مصاحبه‌های صورت گرفته با دستگاه‌های

اجرایی، این سامانه حجم کار واحد امور قراردادهای دستگاه‌های اجرایی را نسبت به روش سنتی نظارت به شدت افزایش داده است که منجر به عدم رضایت و عدم تمایل بسیاری از دستگاه‌ها برای استفاده از آن شده است، خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری دستگاه‌های اجرایی کاملاً محسوس است. بنابراین با محدود نمودن قلمرو این فرضیه بصورت «خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی» می‌توان آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.

• فرضیه ۴: فرضیه عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه از نظر بازرسی کل استان رد شده است، اما کاربران دستگاه‌های اجرایی استان آن را کاملاً تأیید نموده‌اند. لذا با توجه به آن که در بازرسی کل استان تنها یک کاربر با سامانه در ارتباط است و کاربران اصلی این سامانه در دستگاه‌های اجرایی استان قرار دارند، این فرضیه نیز می‌تواند مورد تأیید ثانویه قرار گیرد.

• فرضیه ۷: این فرضیه از نظر کارشناسان بازرسی کل استان رد شده است، اما کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان آن را کاملاً تأیید نموده‌اند یعنی کارشناسان بازرسی کل تقاضا و تمایل زیادی جهت استقرار کامل این سامانه دارند، اما کارشناسان دستگاه‌های اجرایی انگیزه و تمایلی برای استفاده از این سامانه ندارند. لذا با محدود نمودن قلمرو این فرضیه به صورت «فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی»، می‌توان آن را مورد تأیید ثانویه قرار داد.

همانطور که در جدول بالا مشاهده شد، نتیجه نهایی تأیید یا رد کلیه فرضیه‌های تحقیق نیز در جدول ۴ ارائه شده است. ضمناً در این جدول، اولویت‌نهایی هر یک از فرضیه‌های پژوهش نیز ارائه شد. لازم به ذکر است، برای اولویت‌بندی نهایی هر فرضیه از میانگین دو پرسشنامه قبلی، میانگین گرفته شد. بنابراین با نگاهی به نتیجه نهایی تأیید یا رد هر فرضیه در جدول مذکور می‌توان دریافت که در ارتباط با موانع و چالش‌های فرهنگی اجتماعی فراروی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی، ۴ فرضیه رد اولیه شده است، ۱ فرضیه تأیید اولیه شده است و ۴ فرضیه باقیمانده نیز تأیید ثانویه شده است.

پیشنهاد‌های تحقیق

مهم‌ترین پیشنهاد این پژوهش آن است که مدیران استانی و ملی به ترتیب جهت رفع ۵ مانع فرهنگی اجتماعی ارائه شده در جدول ۵ برنامه‌ریزی و تلاش نمایند. ضمناً پیشنهاد‌های این پژوهش جهت رفع موانع فرهنگی اجتماعی فراروی پذیرش و استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی در

قالب چارچوب پیشنهادهای پژوهش در ارتباط با موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی در خراسان جنوبی در جدول ۵ ارایه شده است که در سطح ملی و استانی قابل استفاده است.

جدول ۵ - چارچوب پیشنهادهای پژوهش در ارتباط با موانع و محدودیت های فرهنگی اجتماعی سامانه کشوری نظارت بر

معاملات دستگاه های اجرایی در خراسان جنوبی

محدودیت ها یا چالش های فرهنگی اجتماعی موجود استان (به ترتیب نزولی اهمیت)	پیشنهادات پژوهش جهت رفع چالش ها و محدودیت های فرهنگی اجتماعی شناسایی شده در استان
۱- اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن ها	- باز طراحی ظاهری سامانه و ملاحظه نمودن مؤلفه های جذابیت و سرگرمی در آن می تواند مؤثر باشد. البته برای نیل به این هدف، فرهنگسازی و آموزش جهت تغییر نگاه و رویکرد طراحان رابط کاربری سامانه ضرورت دارد.
۲- عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی	- رفع موانع مهم فراروی دستگاه های اجرایی در ارتباط با سامانه میتواند رضایت بیش تر کاربران را در پی داشته باشد. در ضمن، پیشنهاد می شود در صورت امکان برای دستگاه هایی که تعداد معاملات بسیار زیادی دارند، تنها معاملات مهم تر آن ها (به تشخیص بازرسی کل) بر روی سامانه درج گردد. - علاوه بر این در صورت ایجاد هماهنگی و یکپارچگی بیش تر بین دستگاه های نظارتی مختلف استانی و کشوری، نظارت چندگانه بر برخی از دستگاه های اجرایی کاهش خواهد یافت که منجر به کاهش بوروکراسی نظارتی موجود در دستگاه های اجرایی و افزایش رضایت کاربران این دستگاه ها خواهد شد.
۳- فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه های اجرایی استان برای استفاده از سامانه های نظارت الکترونیکی	- با تعبیه امکان گزارشگیری از سامانه بر اساس نیازهای اطلاعاتی دستگاه های اجرایی، سامانه می تواند اطلاعات کاربردی و مورد تقاضای دستگاه های اجرایی را نیز ارایه دهد و به این ترتیب، برای کاربران دستگاه ها از یک ابزار کاملا تکلیفی به یک راهکار سازمانی مفید تبدیل شود. - توجه بیش تر به بازخوردها و رضایت کاربران دستگاه های اجرایی و رفع سایر موانع و چالش های فراروی سامانه نیز می تواند تقاضا و انگیزه سازمانی دستگاه های اجرایی را ارتقا دهد. - در ضمن باید برنامه های مدیریت تغییر نیز به صورت جدی دنبال گردد.
۴- خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت پذیری کارکنان دستگاه های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه های نظارت الکترونیکی	- برای حل این مشکل بهتر است با برگزاری جلسات مشترک بین بازرسی کل و دستگاه های اجرایی به مسائل و مشکلات کاربران سامانه در دستگاه های اجرایی توجه بیش تری شود تا سطح رضایت و انگیزه کاربران این دستگاه ها برای استفاده از سامانه نیز ارتقا یابد.
۵- تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه های اجرایی	- اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی جهت همگن سازی و ارتقای فرهنگ سازمانی دستگاه های اجرایی می تواند تاحدی این چالش را برطرف نماید.

محدودیت‌های تحقیق

محدودیت اصلی این مقاله، محدود شدن آن به موانع و محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی بود که با هدف تخصصی تر شدن موضوع مقاله دنبال شد. البته در پژوهش اصلی انجام شده توسط مرادی و خسروی زارگر (۱۳۹۲) که مبنای این مقاله بوده است، علاوه بر محدودیت‌های فرهنگی اجتماعی، محدودیت‌های فنی، سازمانی و مدیریتی و راهبردی و قانونی نیز مورد بررسی قرار گرفته است که می‌تواند مورد استفاده علاقه‌مندان قرار گیرد. البته باید اذعان نمود که محدودیت اصلی پژوهش اصلی انجام شده، محدوده جغرافیایی ارزیابی فرضیه‌های آن می‌باشد که به استان خراسان جنوبی محدود شده است که با توجه به استانی بودن و بودجه پیش‌بینی شده برای انجام تحقیق، گریزی از آن نبود. محدودیت بعدی پژوهش اصلی انجام شده نیز عدم دسترسی کامل پژوهشگران طرح به برخی از گزارشات استانی سامانه و کلیه گزارشات ملی سامانه مورد ارزیابی به دلایل سطح دسترسی، حریم خصوصی و مدیریتی بود. لذا برای رفع محدودیت‌های فوق و جامعیت بیش‌تر نتایج این تحقیق، پیشنهاد می‌شود که پژوهش مذکور در سطح ملی و با حمایت سازمان بازرسی کل کشور تعریف گردد. بدین ترتیب می‌توان از تجارب این پژوهش استانی در طراحی مدل مفهومی، فرضیه‌ها، پرسشنامه‌ها، فرایند تحقیق و نتایج آن بهره‌برداری نمود و با استفاده از مزایای یک پژوهش ملی، فرضیه‌های تحقیق را در محدوده جغرافیایی ملی و به صورت جامع‌تر و دقیق‌تری مورد ارزیابی قرار داد.

نتیجه‌گیری:

نتایج این پژوهش نشان داد که استان خراسان جنوبی برای پذیرش و استقرار کامل سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه‌های اجرایی مجموعاً با ۵ چالش و مانع فرهنگی اجتماعی جدی و مهم مواجه است که چند پیشنهاد کلی برای رفع آن‌ها نیز ارائه شد. این موانع به ترتیب نزولی اهمیت شامل «اعتقاد به رسمیت و وقار در طراحی رابط کاربری سامانه‌های نظارت الکترونیکی و در نظر گرفته نشدن مؤلفه‌های سرگرمی و جذابیت در طراحی آن‌ها»، «عدم توجه کافی به رضایت کاربران سامانه‌های نظارت الکترونیکی»، «فقدان تقاضا و انگیزه سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان برای استفاده از سامانه‌های نظارت الکترونیکی»، «خطر کاهش پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان به واسطه استقرار سامانه‌های نظارت الکترونیکی» و «تنوع و تناقض در فرهنگ و رفتار سازمانی کارکنان دستگاه‌های اجرایی» است. در ضمن ۴ مورد

از موانع فرهنگی اجتماعی ارایه شده در مدل مفهومی این پژوهش، مورد تأیید نهایی قرار نگرفت. این موانع به ترتیب نزولی اهمیت شامل «فقدان اعتماد کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان به اینترنت و یا سامانه های نظارت الکترونیکی»، «فقدان آگاهی و شناخت کافی کارکنان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان نسبت به سامانه های نظارت الکترونیکی»، «عدم رعایت عدالت و مساوات در ارایه خدمات به کاربران سامانه های نظارت الکترونیکی» و «شیوع بالای فساد و انجام کار بر اساس روابط شخصی در بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان» می باشد. در پایان به مدیران سازمان بازرسی کل کشور و مدیران و کارشناسان بازرسی کل و دستگاه های اجرایی استان توصیه می شود که با هدف گذاری و برنامه ریزی بر مبنای پیشنهادهای ارایه شده در این پژوهش در راستای رفع ۵ مانع فرهنگی اجتماعی فراوری سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی گام بردارند. بی شک انجام چنین اقداماتی، تقویت سامانه های نظارت الکترونیکی در کشور را در پی خواهد داشت.

منابع:

آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه های بعدی آن (۱۳۸۸).

احمدی گرجی، ح (۱۳۸۶). طرح نظارت الکترونیک (دیجیتالی یا مجازی). قابل بازیابی از: http://www.hoghooghdanan.com/index.php?option=com_
-10-catid=82:1388&25-24-05-28-03-content&view=article&id=739:1389
Itemid=118#&38-41-10-28

امیری، ع.ن (۱۳۸۳). طراحی مدلی برای بررسی نظارت اثربخش در سازمان. ارایه شده در سومین همایش نظارت کارآمد، تهران.

حسینی، م و فولادی طرقی، م (۱۳۸۹). بررسی موانع و محدودیت های اجرای نظارت الکترونیکی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی سال پنجم.

دوست محمدیان، ح.، بابایی کشتلی، حسین زاده (۱۳۹۰). پیشنهاد سامانه یکپارچه نظارت و بازرسی الکترونیک آن لاین (سینبا). قابل بازیابی از: http://fava.mim.gov.ir/index.php?name=file_manager&req=getit&lid=92

رحمانیان، س (۱۳۹۰). مطالعه تطبیقی نظارت الکترونیکی در حقوق کیفری ایران و آمریکا

(کارشناسی ارشد).

- سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۹۲). سامانه کشوری نظارت بر معاملات دستگاه های اجرایی. سازمان بازرسی کل کشور.
- شریفی، ا (۱۳۸۵). آسیب شناسی ساختارهای نظارتی در ایران و ارایه چارچوبی برای نظارت کارآمد. ارایه شده در سومین همایش نظارت کارآمد.
- شورای فناوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور. (۱۳۸۹). مصوبات ششمین جلسه شورای فن آوری اطلاعات سازمان بازرسی کل کشور.
- صفرخانی، ح (۱۳۸۸). نظارت نوین و نقش سازمان بازرسی کل کشور در تحقق آن. فصلنامه دانش ارزیابی ۵۳-۷۲.
- عبداللهی، ج (۱۳۸۳). موانع و محدودیت های اعمال نظارت کارآمد. ارایه شده در سومین همایش نظارت کارآمد.
- مسعودی، ا (۱۳۸۸). شناخت مؤلفه های پنهان در پیش بینی وضعیت «نظارت الکترونیکی» در ۲۰ سال آینده جامعه اطلاعاتی ایران. پژوهش های ارتباطی (پژوهش و سنجش) ۱۱-۳۵.
- مرادی، ح و خسروی زارگز، م (۱۳۹۲). گزارش پایانی طرح پژوهشی خاتمه یافته «آسیب شناسی اجرای نظارت الکترونیکی در دستگاه های اداری استان خراسان جنوبی»، بازرسی کل استان خراسان جنوبی.
- نوروزیان (۱۳۸۹). نظارت الکترونیک و تأثیر آن بر دستیابی به اهداف سازمان بازرسی کل کشور در مبارزه با فساد (کارشناسی ارشد).

Almarabeh, T., AbuAli, A. (2010). A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research* 39, 29-42.

Al-Rashidi, H. (2010). Examining Internal Challenges to E-Government Implementation from System Users Perspective. Presented at the European and Mediterranean Conference on Information Systems, Abu Dhabi, UAE.

Al-Shafi, S.H. (2009). FACTORS AFFECTING E-GOVERNMENT

IMPLEMENTATION AND ADOPTION IN THE STATE OF QATAR (PhD Thesis).

Ardley, J. (2005). THE THEORY, DEVELOPMENT AND APPLICATION OF ELECTRONIC MONITORING IN BRITAIN.

Bales et al. (2010). A Quantitative and Qualitative Assessment of Electronic Monitoring. U.S. Department of Justice.

Bhuiyan, S.H. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly* 28, 54–65.

Ebrahim, Z. & Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal* 11, 589–611.

Gil-García, J.R., Pardo, Theresa A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly* 22, 187–216.

Hossan, C.G., Habib, W., Kushchu, I. (2006). Success and Failure Factors for e-Government projects implementation in developing countries: A study on the perception of government officials of Bangladesh.

Huang, Z. & Bwoma, P.O. (2003). A N OVERVIEW OF CRITICAL ISSUES OF E-GOVERNMENT. *Journal of Computer Information Systems (JCIS)*.

IQBAL, S. & QURESHI, I.A. (2011). E-GOVERNMENT - TRENDS AND CHALLENGES FROM THE PERSPECTIVE OF DEVELOPING NATIONS WITH FOCUS ON PAKISTAN. *INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN COMPUTER APPLICATION & MANAGEMENT* 1, 15–20.

Jaeger, P. T. & Thompson, K. M. (2003). E-government around the world: lessons, challenges, and future directions. *Government Information Quarterly* 20, 389394.

Margetts, H. & Dunleavy, P. (2002). Cultural barriers to e-government. In: *Better Public Services through e-government: Academic Article in support*

of Better Public Services through e-government (National Audit Office Report). Comptroller and Auditor General, HC 704-III Session 20012002-.

Nagi, E.A. & Hamdan, Mohammad. (2009). Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacles and successes. *Government Information Quarterly* 26, 577–583.

Ndou, V. (Dardha). (2004). E_Government for Developing Countries opportunity and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 18, 1–24.

Palanisamy, R. (2004). Issues and challenges in e-governance planning. *Electronic Government, an International Journal* 1, 253272-.

Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D. (2012). E-GOVERNMENT ADOPTION RESEARCH: ANALYSING CHALLENGES AND CRITICAL SUCCESS FACTORS. Presented at the European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems, Munich, Germany.

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری

مطالعه موردی: دستگاه‌های دولتی شهرستان ارومیه

فاطمه امجدی کیا^۱

دکتر فرهاد نژاد ایرانی^۲

دکتر نادر بهلولی^۳

چکیده

هدف کلی مقاله حاضر بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه‌های دولتی شهرستان ارومیه است. در تحقیق حاضر از نظریه پودساکف و همکارانش جهت اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی متغیر مستقل و مدل فساد اداری حسن حبیبی جهت اندازه‌گیری متغیر وابسته استفاده شده است. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-پیمایشی و همبستگی است که شامل یک فرضیه مهم و هشت فرضیه فرعی می‌باشد. بدین منظور پرسشنامه‌ای برای سنجش این متغیرها طراحی شده و پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری، در میان نمونه‌ای متشکل از ۳۶۳ نفر از کارکنان کلیه دستگاه‌های دولتی شهرستان ارومیه که با استفاده از جدول کوکران به دست آمده، توزیع شد.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های توصیفی بر اساس نرم افزار کامپیوتری SPSS از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، جداول و نمودار ..) و جهت مشخص نمودن نحوه توزیع داده‌ها از آزمون کولمو گروف -اسمیرنوف و جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون پارامتریک پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده گردیده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری رابطه معناداری وجود دارد. نوع رابطه، منفی و معکوس و شدت این رابطه در بین عوامل مختلف متفاوت است اما در همه موارد وجود رابطه ثابت شده است که بیشترین ارتباط را وفاداری سازمانی با میانگین -۰/۴۲ و کمترین ارتباط را جوانمردی و رفتار امدادی با میانگین -۰/۲۷ با فساد اداری دارا می‌باشد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، فساد اداری، فساد اداری در درون سیستم اداری،

فساد اداری در روابط سیستم اداری با شهروندان

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب- fatemeamjadi@136.ir

۲- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

۳- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

مقدمه:

«خواستار فساد و تباهی در روی زمین مباش که خداوند تبهکاران را دوست ندارد» (سوره قصص آیه ۲۸).

مطالعه تاریخ تمدن‌های باستان، بیانگر این است که فساد در جوامع بشری قدمتی به اندازه تمدن داشته و اکنون نیز یکی از مسائل مهم و اساسی در میان کشورهای جهان است. فساد نابسامانی‌های بسیاری برای جوامع بشری به دنبال داشته و جنگ‌های پی‌در پی، خشونت‌ها و قیام علیه تمدن‌های حاکم، از بین رفتن سازمان‌ها و در هم ریختن جوامع، همیشه ناشی از فساد بوده است. در مجموع، فساد در کنار سایر عوامل، از عوامل مهم فروپاشی تمدن‌ها بوده است؛ به گونه‌ای که این خلدون در رابطه با عوامل ظهور و سقوط تمدن‌ها معتقد است: عامل اصلی فروپاشی و زوال حکومت‌ها اسراف، تذبذب و فساد در دستگاه حکومتی از جانب دولت‌مردان و حاکمان می‌باشد.

فساد اداری پدیده جهان‌شمول و همزاد حکومت است که از زمان شکل‌گیری فعالیت‌های بشری به صورت سازمان یافته، جزء لاینفک سازمان‌ها شده است؛ بنابراین می‌توان فساد را فرزند ناخواسته سازمان تلقی کرد که در نتیجه تعاملات گوناگون درون سازمان و نیز به تناسب تعامل میان سازمان و محیط آن به وجود آمده است (فرهادی نژاد، ۱۳۸۰: ۲). برخی از محققان فساد اداری را مجموعه‌ای از اقدامات کارمندان و مسئولان دولت می‌دانند که اولاً به منافع عمومی لطمه بزند و ثانیاً هدف از انجام آن فایده رساندن به عامل (کارمند اقدام کننده) یا به شخص ثالثی که عامل را برای انجام این اقدام اجیر کرده باشد (فرج پور، ۱۳۸۳: ۱۱). پدیده فساد به دلیل اینکه رقابت‌پذیری را دشوار و تخصیص بهینه منابع را دچار اختلاف می‌کند ضد رشد قلمداد می‌شود. این عامل مخرب، باعث ائتلاف منابع، کاهش بهره‌وری و معضلات مختلف در سیستم‌ها و کندی روند توسعه علی‌الخصوص در سیستم‌های دولتی می‌شود (مشهدی، ۱۳۸۸: ۲۵).

پیامدها و نتایج مخرب فساد اداری، گسترش و شیوع این معضل در جهان به خصوص کشورهای در حال توسعه و هزینه سنگین مبارزه با آن از جمله مهم‌ترین عواملی است که باعث شده نهادها و سازمان‌های بین‌المللی و خصوصی و نظایر آن توجه روزافزونی به این مشکل داشته و تحقیقات وسیعی را انجام داده و بدهند.

فساد از هر نوع که باشد ثبات و امنیت جوامع را به خطر می‌اندازد و آزادی و رقابت‌پذیری را دشوار می‌کند و زمینه تضعیف روحیه افراد درستکار را فراهم می‌کند. در این راستا، بررسی

عوامل مرتبط با فساد می تواند ضمن کمک به شناخت این موضوع و ارایه دید جدیدی نسبت به معضل فساد در سازمان ها، به روابط درون و برون سازمانی کارکنان کمک شایان توجهی کرده باشد. عوامل بسیاری با فساد اداری در ارتباط هستند و در آن تأثیر می گذارند از جمله این عوامل رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است. ارگان معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود (کوهن و کول، ۲۰۰۴: ۳۸۶). سازمان ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی نیستند؛ تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در همکاری داوطلبانه، افراد کوشش ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی های خود به نفع سازمان ابراز می کنند. بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدف های سازمان تسهیل می شود، لذا شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه های استقرار آن می تواند گام مؤثر و مفیدی در کاهش فساد اداری به شمار آید.

باتوجه به نکات یاد شده پژوهش حاضر به منظور دستیابی به اهداف زیر انجام خواهد شد:

- ۱- تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه
- ۲- تعیین ترتیب الویت ارتباط هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه
- ۳- ارایه راهکار یا پیشنهاد جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و کاهش فساد اداری

ادبیات و پیشینه تحقیق

۱. رفتار شهروندی سازمانی

شهروندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده اجتماعات مختلف بشری هستند، هر چند در سال هایی نه چندان دور مورد بی توجهی و بی مهری حاکمان و مدیران بودند، امروزه کانون توجه همه کسانی هستند که می خواهند به نحوی در زندگی انسان نقش داشته باشند (الوانی و دیگران، ۱۳۸۰: ۲۹۵). اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آن ها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این رو است که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند. به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار

ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند (اسلامی و سیار، ۱۳۸۶: ۵۷). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار توسط بتمن و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ به دنیای علم ارایه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیش تر برای شناسایی مسئولیت ها و یار رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند اما اغلب نادیده گرفته می شد. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری می شدند و یا گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۰). این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی است و این بدین معنی است که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی کنند و نیز به علت عدم اجرای آن ها مجازات و تنبیه نمی شوند.

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی به سه نوع مختلف خود را نشان می دهند که عبارتند از:

اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۶۱). گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می دهند.

ارگان (۱۹۸۸) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد وجدان کاری، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و ادب و نزاکت بیان می کند (زارعی متین و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۳۳). بررسی های فراتحلیلی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل تأثیر گذار بر آن، بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تأیید تحقیقات بوده است که عبارتند از: ویژگی های فردی کارکنان، ویژگی های شغلی، ویژگی های سازمانی و ویژگی های رهبری که در نهایت با توجه به مطالعه و بررسی متغیرها و مؤلفه های اثر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی، مهم ترین متغیرها و مؤلفه هایی که بر رفتار شهروندی تأثیر گذار هستند عبارتند از: رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، سبک رهبری، ویژگی های شخصیتی کارکنان، ویژگی های شغلی و ویژگی های سازمانی.

رفتار شهروندی سازمانی، بهره وری کارکنان و گروه های کاری، ارتباطات، همکاری

و کمک های بین کارکنان را افزایش می دهد؛ کار تیمی را تشویق می کند؛ نسبت اشتباهات را کاهش می دهد و مشارکت و درگیر شدن کارکنان را در مسائل سازمان، افزایش می دهد و به طور کلی جو سازمانی مناسبی را فراهم می آورد. رفتار شهروندی سازمانی از طریق اثر گذاری بر عوامل درون سازمانی از قبیل جو سازمانی، بهبود روحیه، افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی، کاهش نیات ترک شغل، کاهش غیبت و رفتارهای مخرب شغلی و نیز با تأثیر گذاری بر بهبود عوامل بیرون سازمانی هم چون رضایت شغلی، کیفیت خدمات و نیز وفاداری مشتریان، موجب تعالی کیفیت عملکرد کارکنان می شود (حسینی و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۷).

۲. فساد اداری

فساد مسئله ای فرا سیستمی است که در تمام نظام های اجتماعی، تمامی طبقات جامعه سازمان های دولتی و غیر دولتی و نظام های حکومتی وجود دارد و تمام وضعیت ها، چه جنگ و چه صلح، تمامی گروه های سنی و همه زمان ها از باستان و قرون وسطی تا معاصر را تحت تأثیر قرار داده است.

فساد عبارت است از خروج هر چیز از اعتدال، چه این خارج شدن اندک باشد و چه زیاد. فساد از ریشه «فَسَدَ» به معنی تباهی، اختلال و منع از رسیدن به یک هدف مطرح است و در زبان لاتین با واژه «Corruption» و ریشه «Rumpere» مصطلح است که به معنی شکستن یا نقض کردن است؛ به دیگر سخن، منظور این است که چیزی شکسته یا نقض می شود و این چیز می تواند رفتار اخلاقی یا شیوه قانونی و یا قوانین و مقررات اداری باشد به این معنی فساد یعنی هر پدیده ای که یک مجموعه را از هدف ها و کارکردهای خود باز دارد (دادگر و معصومی نیا، ۱۳۸۳: ۱۲۸). در طی قرون و اعصار، همواره رابطه معکوسی بین استفاده درست و بجا از قدرت و قلمرو گسترش فساد وجود داشته است. زمانی که از قدرت به طور مطلوب استفاده می شد، میزان فساد کاهش می یافته است. فساد سیاسی، اداری، اقتصادی از درجه مشروعیت و اثربخشی دولت ها می کاهد تا آن اندازه که می تواند دولت ها و نظام های سیاسی را با بحران مشروعیت و مقبولیت مواجه سازد. فساد از هر نوع که باشد ثبات و امنیت جوامع را به خطر می اندازد، آزادی و رقابت پذیری را دشوار می کند و زمینه تضعیف روحیه افراد درستکار را فراهم می کند. از این رو تلاش های بین المللی مانند برگزاری کنفرانس مبارزه با فساد و اجلاس جهانی مبارزه با فساد از سال ۱۹۸۱ به بعد و تحقیقات سازمان های بین المللی چون شفافیت بین الملل و بانک جهانی و نهادهای خصوصی و

نظایر آن، نقش مهمی در شناسایی این معضل و عوامل بروز آن و معرفی راهکارهای پیشگیری و درمان و مبارزه با فساد داشته است (احمدی و فردادینا، ۱۳۸۸: ۱۰۴). فساد تا جایی که به سازمان و فرآیندهای سازمانی مربوط می‌شود، به اجزای سه‌گانه سیاسی، قانونی و اداری قابل تقسیم است. ساموئل هانتینگتن معتقد است: فساد اداری به مجموعه‌ی رفتارهای آن دسته از کارکنان بخش عمومی اطلاق می‌شود که در جهت منافع غیر سازمانی، ضوابط و عرف پذیرفته شده رانادیده می‌گیرند (فرهادی نژاد، ۱۳۸۰: ۲). تئوبالد یکی از علمای علوم سیاسی در تعریف قانونی فساد اداری می‌گوید «فساد اداری عبارت است از استفاده غیر قانونی از مسئولیت و اختیارات اداری دولتی برای انتفاع شخصی» (لطیفیان، ۱۳۷۵: ۷). در این تعریف مجموعه‌ای از قوانین و ضوابط مدون اداری وجود دارد که چهارچوب فعالیت‌های مجاز اداری را تعیین می‌کنند و هرگونه رفتار اداری مغایر با این قوانین که انگیزه ارتکاب به آن انتفاع شخصی باشد فساد اداری تلقی می‌شود. فساد اداری به وضعیتی در نظام اداری گفته می‌شود که در اثر تخلفات مکرر و مستمر کارکنان به وجود می‌آید و جنبه‌ای فراگیر دارد که در نهایت آن را از کارایی و اثربخشی مورد انتظار باز می‌دارد. از تخلفاتی که مجموعاً به فساد اداری منجر می‌شود می‌توان به استفاده شخصی از وسایل و اموال دولتی، کم‌کاری، گزارش مأموریت کاذب، صرف وقت در اداره برای انجام کارهایی به غیر از وظیفه اصلی، سرقت مواد اولیه و مواد مصرفی متعلق به دولت (سازمان) توسط کارمندان و استفاده از امکانات نظام اداری برای پیشبرد اهداف سیاسی سیاستمداران و کارمندان عالی رتبه اشاره کرد.

از آنجا که کارکنان و شهروندانی که در یک اقدام فاسد درگیر می‌شوند به ارزیابی منافع و هزینه‌های این اقدام می‌پردازند؛ از این رو روش‌هایی برای کنترل فساد اداری مؤثرند که به نحوی سبب کاهش منافع یا افزایش هزینه‌های مورد انتظار برای عوامل دخل در مسأله بشوند. به چنین روش‌هایی، مبارزه با فساد در چارچوب مدل عرضه و تقاضای فساد اطلاق می‌شود (حبیبی، ۱۳۷۵: ۵۴). بنابراین روش‌های مؤثر کنترل فساد اداری باید حداقل یکی از نتایج ذیل را به دنبال داشته باشد:

الف - تقاضا برای فساد اداری را کاهش دهد.

ب - هزینه‌های ارایه خدمات فسادآمیز را برای کارکنان فاسد افزایش دهد.

ج - خطر کشف و دستگیری عاملان فاسد را افزایش دهد.

بسیاری از کشورها سازمان های مستقلی برای اضمحلال و کاهش فساد اداری دارند. در کشور آمریکا شهرداری نیویورک و بسیاری از شهرهای دیگر دارای اداره ویژه ای برای پیشگیری از این معضل هستند. در کشورهای سنگاپور، هند و هنگ کنگ نیز سازمان های مستقلی برای بازرسی کارمندان وجود دارد که از اختیارات زیادی برخوردارند. در ایران نیز سازمان بازرسی کل کشور، ادارات حراست دستگاه های دولتی و وزارت اطلاعات در فعالیتهای مختلف فساد زدایی مشارکت می نمایند.

پیشینه تحقیق

در این بخش به برخی از پژوهش های صورت گرفته درباره رفتار شهروندی سازمانی و فساد اداری اشاره می شود.

در پژوهش صورت گرفته توسط مرتضی عباس پور (۱۳۸۵) عوامل سازمانی مؤثر بر فساد اداری در ادارات دولتی شهرستان شاهرود مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش سه عامل یا جزء سازمان یعنی: کنترل و نظارت، حقوق و دستمزد و فرایندهای کاری در سازمان را مورد بررسی نظری قرار داده و کوشیده اند تا تأثیر این عوامل را در بروز فساد اداری مورد پژوهش قرار دهند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که بین عوامل سازمانی برشمرده و فساد اداری در ادارات مورد تحقیق رابطه وجود دارد. نوع و شدت این رابطه در بین عوامل مختلف متفاوت است اما در همه موارد وجود رابطه ثابت شده است.

مطالعه عوامل مؤثر در بروز و گسترش فساد اداری و روش های کنترل این پدیده در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه کارشناسان این سازمان عنوان پژوهشی است که توسط حمید رضا صفری (۱۳۸۷) انجام شده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که از دیدگاه کارشناسان وضعیت اقتصادی کارکنان، ویژگی های سازمانی، ویژگی های فرهنگی، کمیت و کیفیت قوانین و مقررات و روش های کنترل در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش دارد. ولی ویژگی های فردی کارکنان در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش ندارد. یافته های تحقیق حاضر می تواند مدیران و سیاست گذاران سازمان تربیت بدنی را در برنامه ریزی و تصمیم گیری جهت کنترل و جلوگیری از بروز و گسترش فساد و ایجاد سازمانی مملو از سلامت اداری یاری رساند.

در پژوهش صورت گرفته توسط احمد حسنی کاخکی (۱۳۸۵) به رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری در گروه شرکت های همکاران سیستم پرداخته شده است. خطوط راهنمای مطالعات در این مورد، فلسفه سیاسی و علوم سیاسی بود که مفهوم شهروندی را مورد مطالعه قرار می داد. تحقیقات کنونی با تغییر کانون توجه خود، رفتار شهروندی سازمانی را مدنظر قرار داده و غفلت از آن ها در ارزیابی عملکرد کارکنان را نمی پذیرد به طوری که در آن به مشارکت بلند مدت فرد در موفقیت سازمان اعتقاد یافته است. هدف این تحقیق نیز تبیین تأثیر این رفتارها بر ابعاد مرتبط با وفاداری مشتری است تا راهنمای عمل مدیران در موفقیت سازمان ها و به ویژه در سازمان های مشتری مدار باشد.

بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در اداره امور شعب بانک ملت استان قم عنوان پژوهشی است که توسط سیدحمزه چراغچی حرم (۱۳۸۹) انجام شده است. متغیر پیش بین این تحقیق یعنی هوش عاطفی و متغیر ملاک آن یعنی رفتار شهروندی سازمانی هر دو از موضوعات مهم، اساسی، جالب و مطرح در مدیریت امروز می باشند. نتایج تحقیق، رابطه معناداری میان هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را نشان می دهد. از میان پنج مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی، به جز مؤلفه های «وظیفه شناسی» و «رادمردی و گذشت»، همگی رابطه معناداری با هوش عاطفی داشتند. بنابراین نتیجه نهایی تحقیق این است که هوش عاطفی به سهم خود، نقش مؤثری در افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان دارد.

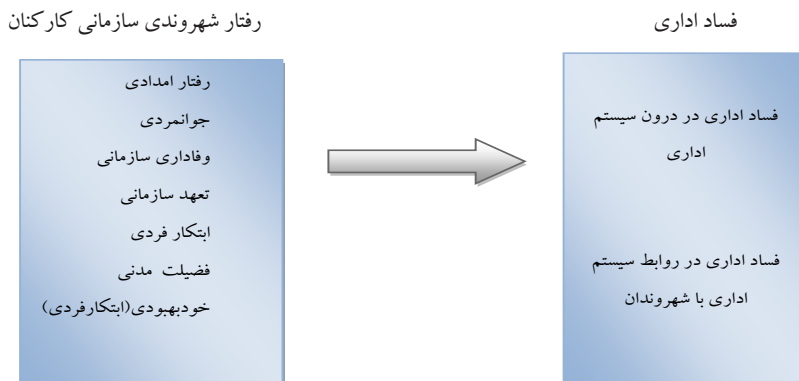
در پژوهش صورت گرفته توسط کارولین ریجگهم روابط بین حقوق و دستمزد و فساد مورد بررسی قرار گرفته است. در این تحقیق، محققان به دنبال یافتن یک رابطه همبستگی بین حقوق و دستمزد در بخش دولتی و میزان فساد اداری بوده اند. آن ها بر اساس مجموعه اطلاعات و آمارهایی که از مؤسسات مختلف، بانک های مرکزی و مراکز آمار و اطلاعات کشورهای مختلف جمع آوری کرده اند، به بررسی و نتیجه گیری پرداخته اند. آن ها در تحقیق خود یکسری علل را که بر بروز فساد اداری مؤثر می باشد بر اساس تحقیقات قبلی برشمرده اند عبارتند از حقوق و دستمزد، کنترل داخلی ناکافی، کنترل خارجی ناکافی و ضعیف، نرخ و میزان مجازات قانونی و میزان پیچیدگی (انحرافات) و فرمت های اقتصادی تحقیقی با عنوان علت های فساد اداری توسط هوبرتز (۱۹۹۰) در دانشگاه آمستردام هلند، دپارتمان علوم سیاسی و اداره عمومی انجام شده است. در این تحقیق درباره علت های فساد، درجه بندی علت ها

و نهایتاً استراتژی مبارزه با فساد سوال شده است. یکی از نتایج حاصله از این تحقیق، درجه بندی عوامل مؤثر بر فساد اداری در کشورهای مختلف بوده است. طبق عوامل مربوط به مسائل توسعه در نزد پاسخگویان در کشورهای با درآمدهای پایین نسبت به پاسخگویان در کشورهای با درآمد بالا بیش تر مورد توجه قرار گرفته اند این عوامل شامل بی عدالتی اجتماعی و حقوق پایین در بخش دولتی و مشکلات اقتصادی همچون تورم رکود است. پیام ساده این توجه این است که خط مشی و سیاست های مبارزه با فقر و عدم توسعه باید دارای ثبات و افزایش انسجام بیش تر در بخش عمومی می باشد.

هوسام ابوالانین (۲۰۰۷) ارتباط عوامل شخصیتی پنج گانه را با رفتار شهروندی سازمانی در کشور امارت متحده مورد بررسی قرار داده است. در این مطالعه، ارتباط بین پنج عامل شخصیتی مارتینز و پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی آرایه شده توسط ارگان، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می دهد که تفاوت های فردی، ارتباط معنی داری با رفتار شهروندی دارد و عوامل شخصیتی، نقش مهمی در رفتارهای کاری ایفا می کند. این مطالعه نشان می دهد که تجربه پذیری، وظیفه شناسی و ثبات احساسی، ویژگی های شخصیتی هستند که به ترتیب بیش ترین تأثیر را بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارند.

مدل مفهومی تحقیق و فرضیات پژوهش

با توجه به مؤلفه های شناسایی شده برای فساد اداری (مدل حسن حبیبی) و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نظریه پودساکف و همکارانش) مدل مفهومی تحقیق مطابق نمودار شماره (۱) آرایه می شود:



با توجه به مدل مفهومی تحقیق، فرضیات تحقیق به صورت زیر مطرح می گردد:

فرضیه اصلی

بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیات فرعی

۱. بین رفتار امدادی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۲. بین جوانمردی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۳. بین وفاداری سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۴. بین تعهد سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۵. بین ابتکار فردی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۶. بین فضیلت مدنی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۷. بین خود بهبودی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معنی داری وجود دارد.

۸. بین رابطه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با فساد اداری در فرضیه های مختلف تفاوت معناداری وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از منظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع توصیفی - پیمایشی و همبستگی می باشد که به شیوه میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته است.

جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان شاغل در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه در سال ۱۳۹۰ تشکیل می دهند که تعداد آن ها (N) برابر با ۶۸۸۰ نفر می باشد که با استفاده از فرمول

کوکران، حجم نمونه محاسبه شده است و سپس از روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی برای نمونه برداری استفاده شده است.

بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و با در نظر گرفتن موارد زیر حجم نمونه آماری این پژوهش به تعداد ۳۶۳ نفر انتخاب گردید.

$$p=0/5 \quad q=0/5 \quad d=0/05 \quad t=1/96$$

$$n = \frac{N t^2 p q}{N d^2 + t^2 p q}$$

جهت گردآوری داده ها و اطلاعات در زمینه تحقیق از ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که شامل سه بخش می باشد. بخش اول به معرفی تحقیق و هدف از انجام آن برای پاسخگو پرداخته شده است. برای بخش دوم تعداد ۵ سوال در مورد سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه کار و تاهل در نظر گرفته شده است. در بخش سوم ۵۰ سوال بسته برای گردآوری اطلاعات طراحی شده است که ۳۲ سوال آن مربوط به متغیر رفتار شهروندی سازمانی و ۱۸ سوال آن مربوط به متغیر فساد اداری می باشد. نحوه امتیاز بندی سوالات این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت مطابق جدول (۱) است.

جدول ۱ - نحوه امتیاز دهی سؤالات پرسشنامه

خیلی کم	کم	تاحدودی	زیاد	خیلی زیاد
۱	۲	۳	۴	۵

هرچه امتیاز حاصل از رفتار شهروندی سازمانی بالاتر باشد نشان می دهد که رفتار شهروندی افراد بهتر است و امتیاز پایین نشان دهنده ضعف رفتار شهروندی افراد است. همچنین امتیاز بالا در پرسشنامه فساد اداری مبین فساد اداری بیش تر است و بالعکس.

جهت سنجش میزان روایی ابزار گردآوری داده ها، پرسشهای مطرح شده در پرسشنامه با ۲۰ نفر از اساتید و افراد مطلع و صاحب نظر در میان گذاشته و پس از جمع بندی نظرات آنان و ایجاد تغییراتی در پرسشنامه نمونه، پرسشنامه های نهایی تنظیم و به اجرا در آمد.

همچنین برای تعیین قابلیت اعتماد پرسشنامه های تحقیق و یا به عبارت دیگر برای تعیین پایایی ابزار گردآوری داده ها پس از حصول اطمینان از روایی ابزار اندازه گیری، پرسشنامه آماده شده در بین ۳۰ نفر از کارکنان جامعه آماری توزیع و پس از تکمیل توسط آن ها، ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS استخراج شد و پس از اینکه پایایی سوالات تحقیق از طریق آلفای کرونباخ حاصل شد (۰/۹۳)، پرسشنامه نهایی آماده و به اجرا در آمد.

یافته‌های تحقیق

از مجموع پرسشنامه‌های توزیع شده، یافته‌های مربوط به ۳۶۳ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت که یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در پی می‌آید.

۱- ویژگی‌های جمعیت شناختی

از بین افراد مورد بررسی ۷۶.۶ درصد مرد و ۲۳.۴ درصد زن بوده‌اند. ۲۵.۱ درصد از افراد، ۳۰-۲۱ ساله، ۴۴.۶ درصد از افراد ۴۰-۳۱ ساله بوده و ۲۶.۴ درصد از کارکنان را افرادی تشکیل می‌دهد که در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال قرار دارند و تنها ۳.۹ درصد از افراد بالاتر از ۵۰ سال سن داشته‌اند. ۱۴.۳ درصد از افراد مورد بررسی دیپلم بوده و ۱۶.۳ درصد فوق دیپلم داشته‌اند. افراد با تحصیلات لیسانس ۵۱.۲ درصد کل افراد را تشکیل می‌دادند و تنها ۱۸.۲ درصد افراد مدرک تحصیلی فوق لیسانس یا بالاتر را داشته‌اند. ۸۴ درصد از افراد نمونه متأهل و ۱۶ درصد مجرد بوده‌اند. از مجموعه پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۵۲.۱ درصد سابقه کار کم تر از ۱۰ سال و ۳۲.۸ درصد سابقه کار ما بین ۱۱ تا ۲۰ سال داشته‌اند. افرادی که سابقه کار ۲۱ تا ۳۰ سال داشته‌اند ۱۴ درصد کارکنان را تشکیل می‌دادند و تنها ۱.۱ درصد افراد بیش از ۳۰ سال سابقه کار داشته‌اند.

۲- یافته‌های مربوط به وضعیت متغیرهای تحقیق

جدول (۲) نشان دهنده تعداد پرسشنامه‌ها، میانگین، نما، انحراف معیار، کم‌ترین داده و بیش‌ترین داده متغیرهای مورد بررسی می‌باشد که این اطلاعات از تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها به دست آمده‌اند:

جدول ۲- شاخص‌های مرکزی و پراکندگی فساد اداری و هریک از عوامل رفتار شهروندی سازمانی کارکنان

متغیر	تعداد	میانگین	میانه	انحراف معیار	کم‌ترین امتیاز	بیش‌ترین امتیاز
فساد اداری	۳۶۳	۱,۹۶	۱,۸۸	۰,۵۴	۱,۰۰	۴,۰۰
رفتار امدادی	۳۶۳	۴,۲۴	۴,۲۵	۰,۵۷	۱,۷۵	۵,۰۰
چولمردی	۳۶۳	۳,۹۶	۴,۰۰	۰,۶۴	۱,۵۰	۵,۰۰
وفاداری سازمانی	۳۶۳	۴,۳۲	۴,۴۰	۰,۵۵	۱,۶۰	۵,۰۰
اطاعت سازمانی	۳۶۳	۴,۳۷	۴,۴۰	۰,۵۳	۱,۸۰	۵,۰۰
ابتکار فردی	۳۶۳	۳,۸۱	۴,۰۰	۰,۷۴	۱,۰۰	۵,۰۰
رفتار با فضیلت مدنی	۳۶۳	۴,۰۴	۴,۱۴	۰,۵۴	۱,۴۳	۵,۰۰
توسعه خود	۳۶۳	۴,۱۱	۴,۰۰	۰,۶۶	۱,۳۳	۵,۰۰

با توجه جدول شاخص مرکزی چنین نتیجه می شود که طبق مقیاس بندی لیکرت هر یک از عوامل رفتار سازمانی شهروندی سازمانی بطور متوسط رفتار امداری ۴.۲۴ (زیاد)، جوانمردی ۳.۹۶ (حدوداً زیاد)، وفاداری سازمانی ۴.۳۲ (زیاد)، اطاعت سازمانی ۴.۳۷ (زیاد)، اینکار فردی ۳.۸۱ (حدوداً زیاد)، رفتار با فضیلت مدنی ۴.۰۴ (زیاد)، توسعه خود ۴.۱۱ (زیاد) می باشد.

۳- یافته های مربوط به بررسی فرضیه های تحقیق

• فرضیه اول: ارتباط بین رفتار امدادی کارکنان و فساد اداری

H_0 : بین رفتار امدادی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین رفتار امدادی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین رفتار امدادی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < 0.01$) که در سطح ۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط بین رفتارهای امدادی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۲۷ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی هرچه میزان رفتارهای امدادی کارکنان بیش تر شود میزان فساد اداری کم تر می شود.

• فرضیه دوم: ارتباط بین جوانمردی و فساد اداری

H_0 : بین جوانمردی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین جوانمردی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴- نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به ارتباط بین جوانمردی کارکنان و فساد اداری

فساد اداری	سطح خطا	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب همبستگی پیرسون
جوانمردی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۰۷	-۰,۲۷

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین جوانمردی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < 0.01$) که در سطح ۹۹ درصد

اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط بین جوانمردی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۲۷ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی هرچه میزان جوانمردی کارکنان بیش تر شود میزان فساد اداری کم تر می شود.

• فرضیه سوم: ارتباط بین وفاداری سازمانی و فساد اداری

H_0 : بین وفاداری سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین وفاداری سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵- نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به ارتباط بین وفاداری سازمانی و فساد اداری

فساد اداری	سطح خطا	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب همبستگی پیرسون
رفتار سازمانی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۱۲	-۰,۲۷

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین وفاداری سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < ۰.۰۱$) که در سطح ۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط وفاداری سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۳۵ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی هرچه میزان وفاداری کارکنان بیش تر شود میزان فساد اداری کم تر می شود.

• فرضیه چهارم: ارتباط بین اطاعت سازمانی و فساد اداری

H_0 : بین اطاعت سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین اطاعت سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۶- نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به ارتباط بین اطاعت سازمانی و فساد اداری

فساد اداری	سطح خطا	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب همبستگی پیرسون
اطاعت سازمانی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۱۲	-۰,۳۵

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین اطاعت سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < ۰.۰۱$) که در سطح

۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط بین اطاعت سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۴۲ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی هرچه میزان اطاعت کارکنان بیش تر شود میزان فساد اداری کم تر می شود.

فرضیه پنجم: ارتباط بین ابتکار فردی و فساد اداری

H_0 : بین ابتکار فردی سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین ابتکار فردی سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین ابتکار فردی سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < 0.01$) که در سطح ۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط بین ابتکار فردی سازمانی کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۲۹ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی هرچه میزان ابتکار فردی کارکنان بیش تر شود میزان فساد اداری کم تر می شود.

فرضیه ششم: ارتباط بین رفتار با فضیلت و فساد اداری

H_0 : بین رفتار با فضیلت کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین رفتار با فضیلت کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۸- نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به ارتباط بین رفتار با فضیلت کارکنان و فساد اداری

فساد اداری	سطح خطا	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب همبستگی پیرسون
رفتار با فضیلت	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۱۴	-۰,۳۸

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین رفتار با فضیلت کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < 0.01$) که در سطح ۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط بین رفتار با فضیلت کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۳۸ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی

هرچه میزان رفتار با فضیلت کارکنان بیش تر شود میزان فساد اداری کم تر می شود.

فرضیه هفتم: ارتباط بین توسعه خود و فساد اداری

H_0 : بین توسعه خود کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری

وجود ندارد.

H_1 : بین توسعه خود کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه رابطه معناداری

وجود دارد.

جدول ۹- نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به ارتباط بین توسعه خود کارکنان و فساد اداری

فساد اداری	سطح خطا	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب همبستگی پیرسون
توسعه خود	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۰۹	-۰,۳۰

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد رابطه معناداری بین توسعه خود کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه وجود دارد ($P < ۰.۰۱$) که در سطح ۹۹ درصد اطمینان فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می شود و میزان این ارتباط بین توسعه خود کارکنان و فساد اداری در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ۳۰ درصد و معکوس می باشد، به عبارتی هرچه میزان توسعه خود کارکنان بیش تر باشد میزان فساد اداری کم تر می شود.

فرضیه هشتم: ارتباط بین عوامل رفتار شهروندی سازمانی با فساد اداری

با توجه به نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنف، فرض نرمال بودن متغیرهای مستقل و وابسته بررسی شده است و نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که هر یک از عوامل رفتار شهروندی سازمانی با فساد اداری رابطه معکوسی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معناداری می باشد که میزان این ارتباط به ترتیب اولویت بندی به شرح جدول (۱۰) است.

جدول ۱۰- ضریب همبستگی بین فساد اداری و عوامل رفتار شهروندی سازمانی

فساد اداری	سطح خطا	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب پیرسون	تأیید فرضیه
اطاعت سازمانی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۱۸	-۰,۴۲	قبول
رفتار با فضیلت	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۱۴	-۰,۳۸	قبول
وفاداری سازمانی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۱۲	-۰,۳۴	قبول
توسعه خود	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۰۹	-۰,۳۰	قبول
ابتکار فردی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۰۸	-۰,۲۹	قبول
رفتار امدادی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۰۷	-۰,۲۷	قبول
جوانمردی	۰,۰۱	۰,۰۰	۰,۰۹	-۰,۲۷	قبول

• فرضیه نهم: بین رابطه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با فساد اداری در فرضیه های مختلف تفاوت معناداری است

H_0 : رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با فساد اداری قابل اولویت بندی نیست.

H_1 : رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با فساد اداری قابل اولویت بندی است.

بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن که بر مبنای آزمون کای اسکویور انجام می گیرد سطح معناداری آزمون فریدمن با درجه آزادی ۶ معادل ۰.۰۰۰ به دست آمده است که بیانگر وجود تفاوت معنی داری در میزان ارتباط بین هر کدام از مؤلفه های ۷ گانه متغیر مستقل با متغیر وابسته است؛ یعنی هر کدام از مؤلفه های ۷ گانه مورد بررسی که متغیرهای مستقل فرضیه اصلی هستند تأثیر متفاوتی بر متغیر وابسته دارند بر اساس جدول رتبه بندی، مجموع رتبه های هر کدام از مؤلفه ها، متغیر اطاعت سازمانی بیش ترین ارتباط را با متغیر وابسته دارد و بعد از آن به ترتیب متغیرهای وفاداری سازمانی، رفتارهای امدادی، توسعه خود، رفتار با فضیلت مدنی، جوانمردی و ابتکارات فردی کم ترین ارتباط را با متغیر وابسته دارند.

جدول ۱۱- آزمون رتبه بندی فریدمن

Test Statistics ^a	
N	363
Chi-square	382.529
df	6
Asymp. Sig.	.000
a. Friedman Test	

جدول ۱۲- میانگین رتبه ای ارتباط ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با فساد اداری

میانگین رتبه ای	رفتار شهروندی سازمانی
۵,۱۷	اطاعت سازمانی
۴,۹۱	وفاداری سازمانی
۴,۴۴	رفتارهای امدادی
۳,۹۴	توسعه خود
۳,۴۴	رفتار با فضیلت مدنی
۳,۲۸	جوانمردی
۲,۸۱	ابتکارات فردی

نتیجه گیری:

نتایج تحقیق نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فساد اداری رابطه معناداری وجود دارد. نوع رابطه، منفی و شدت این رابطه در بین عوامل مختلف متفاوت است اما در همه موارد وجود رابطه ثابت شده است. رابطه منفی بین متغیر مستقل و متغیر وابسته نشان می دهد که هرچه میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیش تر باشد فساد اداری در دستگاه های دولتی کم تر است.

برای اینکه سازمان ها در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی حرکت کنند باید گام به گام حرکت کرد. چون فرایند رفتار شهروندی سازمانی یک فرایند یک روزه نیست که بتوان مانند یک تکنولوژی جدید به سرعت آن را وارد سازمان کرد، بلکه یک فرایند مداوم و زمان بر می باشد. در صورتی که سازمان های موفق و ناموفق در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی به طور قاطع گام بردارند در این صورت کارایی و بهره وری سازمانی به صورت بالقوه افزایش خواهد یافت و این امر باعث کاهش فساد و ارتقاء عملکرد آن ها در میان سازمان های رقیب خواهد شد.

جدول ۱۳- ضرایب همبستگی بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و فساد اداری

ردیف	متغیرها	ضرایب همبستگی
۱	رفتار امدادی	-۰,۲۷
۲	جوانمردی	-۰,۲۷
۳	وفاداری سازمانی	-۰,۳۴
۴	اطاعت سازمانی	-۰,۴۲
۵	ابتکار فردی	-۰,۲۹
۶	رفتار با فضیلت	-۰,۳۸
۷	توسعه خود	-۰,۳۰

به طوری که در جدول فوق ملاحظه می شود در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه، اطاعت سازمانی بیش ترین ارتباط را با فساد اداری دارا است؛ این نشان دهنده این واقعیت است که هرچه میزان تعهد سازمانی کارکنان مثل پذیرش ضرورت های موجود و رعایت قوانین در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه بیش تر باشد میزان فساد اداری در سازمان کم تر می شود. همچنین ملاحظه می شود که در دستگاه های دولتی شهرستان ارومیه ابتکار فردی و جوانمردی کم ترین ارتباط را با فساد اداری دارا است. این نشان دهنده این واقعیت است که رفتارهای امدادی کارکنان مثل

کمک داوطلبانه به همکاران و همچنین جوانمردی کارکنان مثل تحمل شرایط اجتناب ناپذیر و عدم ابراز شکایت، تأثیر کمی بر فساد اداری دارد. فلذا مدیران و مقامات ارشد سازمانی می توانند با شناسایی عوامل مؤثر در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و ایجاد بسترهای مناسب برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی و ارتقاء سلامت اداری سازمان، فساد اداری را در سازمان کاهش دهند. در نهایت جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و ارتقاء سلامت اداری، پیشنهادات و راهکارهایی به شرح زیر ارائه می شود:

- پیشنهاد می شود تا مدیران سازمان اطلاعات خود را در مورد شیوه های نوین و اثربخش مدیریت به روز نمایند و نسبت به مسائل، مشکلات و شکایات کارکنان، قضاوت واقع بینانه و درست داشته باشند و به گلایه مندی ها و شکایات جزئی کارکنان رسیدگی نموده و در جهت ارتقاء اعتماد به نفس و عزت نفس کارکنان در برابر شرایط سخت و مشکلات روزمره تلاش کنند.

- سازمان ها بایستی در ساختار سازمانی خود تجدید نظر نمایند و به سمت و سوی عدم تمرکز حرکت کنند، در کارهای اداری به کارکنان استقلال عمل داده و قوانین و مقررات و رویه های انجام کار را به طور واضح برای کارکنان تبیین و روشن نمایند و با تفویض اختیار و دادن بازخورد نتایج مثبت و منفی کارهای آنان، کارکنان را در فرآیند تصمیم گیری و حل مشکلات موجود دخیل نمایند.

- مدیران باید کارکنان را تشویق نمایند به قوانین و دستورالعمل ها بدون وجود نهادهای نظارتی احترام گذاشته و با ارتقاء کنترل های درونی کارکنان ارزش ها و نگرش کارکنان در خصوص پیروی داوطلبانه از قوانین و مقررات سازمان، آن ها را به انجام درست وظایف خود ترغیب نمایند.

- مدیران باید با استقرار نظام پیشنهادها، شرایط را برای ارائه پیشنهاد توسط کارکنان آماده نمایند و به طرح ها و ایده های ارائه شده توسط کارکنان اهمیت قایل شده و طرح های آن ها را مورد بررسی قرار دهند و در صورت مناسب بودن اجرا نمایند تا بدین وسیله کارکنان به ارائه پیشنهاد در جهت بهبود وضع موجود تشویق شوند.

- توجه به سلامت، روحیه و شرایط زندگی کارکنان و بهبود کیفیت زندگی کارکنان با استفاده از مکانیسم هایی نظیر برنامه ریزی سلامتی، حقوق، رفاهی، امنیت نیروی انسانی و خدمات مشاوره ای نیز می تواند به پذیرش بیش تر اهداف و ارزش های سازمانی از سوی کارکنان منجر شود.

- مدیران بایستی کارکنان را تشویق نمایند بر محیط سازمان به منظور شناسایی فرصت ها و تهدیدات، نظارت داشته باشند و باید تلاش کنند روحیه نظارت بر محیط حتی با هزینه شخصی

رادر کارکنان تقویت نمایند و بایستی این دیدگاه را در کارکنان، که درک کنند هر کارمند جزئی از یک سازمان است و هر تصمیمی که می‌گیرد بر سازمان و وجهه آن تأثیر می‌گذارد، تقویت نمایند و به آن‌ها این موضوع را یادآوری نمایند که به عنوان عضوی از سازمان مسئولیت‌هایی در قبال سازمان خود دارند.

- مدیران و کارکنان بایستی تلاش کنند که در محیط کاری اعتماد متقابل بوجود آورند. اعتماد سرپرستان در واقع باعث ایجاد صداقت، انسجام و گشودگی روابط، ایجاد همدلی و همکاری‌های داوطلبانه بیش‌تر کارکنان می‌شود.

- یکی دیگر از اقداماتی که نقش مؤثری در افزایش تعهد و بروز رفتار شهروندی کارکنان دارد، توانمندسازی است. برنامه‌های توانمندسازی موجب آمادگی کارکنان و احساس تعلق و استقلال در شکل‌دهی و تنظیم فعالیت‌ها می‌شود و در نتیجه رضایت و تعهد کارکنان افزایش می‌یابد. برنامه‌هایی مانند گردش شغلی، رابطه استاد-شاگردی و آموزش نیز باعث توسعه شایستگی کارکنان می‌شوند.

- به مدیران پیشنهاد می‌شود در راستای بهبود نظام‌های جذب و به کارگیری کارکنان با تأکید بر ورود و حضور شایسته‌ترین افراد اقدام نمایند و با ایجاد نظام‌های تشویقی برای کارکنان شایسته و دارای سلامت در نظام اداری شرایط را جهت تداوم خدمت کارکنان مهیا نموده و با بسترسازی آموزشی و فرهنگی لازم برای افزایش سطح اخلاق و وجدان کاری کارکنان دستگاه‌ها تلاش نمایند.

- پیشنهاد می‌شود مدیران برای ارتقای سطح برخورداری‌های کارکنان و بهبود کیفیت زندگی آنان به ویژه منطقی نمودن سطح حقوق و مزایای کارکنان متناسب با تخصص، اهمیت، نقش و کیفیت عمل آنان، اقدامات مؤثر انجام دهند و در تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و عمومی تلاش نمایند.

- با توجه به اینکه یکی از عواملی که سبب می‌شود تا افراد یا بخش خصوصی به روش‌های ناسالم برای انجام کارهایشان متوسل شوند، قوانین و مقررات پیچیده و در برخی موارد نیز غیر لازم است؛ از این رو مقررات زدایی به معنای حذف، کاهش یا تغییر در مقررات و رویه‌ها و دستورالعمل‌های اداری جهت تسهیل گردش فعالیت‌ها در زمینه‌های مختلف اقتصادی و اجتماعی و براساس ضرورت‌ها و الزامات، می‌تواند به تعدیل سطح تقاضای خدمات فساد اداری کمک کند.

با چنین اقداماتی می توان امیدوار بود که کارکنان از انجام دادن وظیفه در سازمان لذت برده و راضی تر هستند و رفتارهای شهروندی سازمانی بیش تری انجام می دهند در نتیجه کارایی و بهره‌وری سازمان افزایش یافته و با ارتقاء سلامت اداری کارکنان و سازمان، فساد در سازمان کاهش می یابد.

منابع:

- آقابخشی، علی (۱۳۶۶). «فرهنگ علوم سیاسی»، انتشارات پگاه، چاپ دوم
- احمدی، فریدون (۱۳۸۸). «شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی و ارایه الگو برای شرکت ملی نفت ایران»، پایان نامه دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، پردیس قم اسلامی، حسن و سیار، ابوالقاسم (۱۳۸۶). «رفتار شهروندی سازمانی»، مجله تدبیر، شماره ۱۸۷ الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). «گفتارهایی در فلسفه تئوری های سازمان دولتی، تهران»، انتشارات صفار-اشرافی
- تانزی، ویتو (۱۳۷۸). «مسأله فساد، فعالیت های دولتی و بازار آزاد»، بهمن آقایی، اطلاعات اقتصادی - سیاسی، شماره ۱۵۰-۱۴۹
- حبیبی، نادر (۱۳۷۵). «فساد اداری؛ عوامل مؤثر و روش های مبارزه»، انتشارات وثقی، تهران
- حسینی کاخکی، احمد و قلی پور، آرین (۱۳۸۶). «رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری»، پژوهشنامه بازرگانی، شماره ۴۵
- حسینی کاخکی (۱۳۸۵). «بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری در گروه شرکت های همکاران سیستم»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران
- دادگر، حسن و معصومی نیا، غلامعلی (۱۳۸۳). «فساد مالی»، انتشارات کانون اندیشه جوان، تهران، چاپ اول
- زارعی متین، حسن و جندقی، غلامرضا و توره، ناصر (۱۳۸۵). «شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی»، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم
- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون و همایونی، غلامحسین (۱۳۸۸). «ارایه مدلی جامع برای بررسی عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی - سازمانی در دستگاه های دولتی»، دانش ارزیابی، سال اول، شماره یک
- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (۱۳۸۸). «نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی»، فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی ۴۱، سال سیزدهم، شماره یک

عباس زادگان، سید محمد (۱۳۸۳). «فساد اداری» دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران

فرج پور، مجید (۱۳۸۳). «موانع توسعه در ایران؛ بررسی فقر، تبعیض و فساد»، مؤسسه فرهنگی رساد، چاپ اول

فرهادی نژاد، محسن (۱۳۸۰). «فساد اداری و شیوه های کنترل آن»، همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی، تهران

لطیفیان، احمد (۱۳۷۵). «عوامل مؤثر در فساد اداری و راه های مبارزه با آن»، مجله دانش و توسعه، شماره چهارم

مقیم، سید محمد (۱۳۸۴). «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل»، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم

مشهدی صادق، مصطفی (۱۳۸۸). «بررسی نقش فرهنگ در فساد اداری»، نشریه آئینه، سال چهارم، شماره چهل و هفتم، انتشارات سازمان بازرسی کل کشور، تهران

نژاد ایرانی، فرهاد و فخیمی آذر، سیروس و بابایی هروی، صادق (۱۳۹۱). «روش تحقیق در علوم رفتاری با رویکرد پایان نامه نویسی»، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب، چاپ اول

نژاد ایرانی، فرهاد (۱۳۸۹). «جزوه درسی روش تحقیق در مدیریت»، مقطع کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

نژاد ایرانی، فرهاد و سید عباس زاده، میر محمد و رسولی، رضا (۱۳۹۰). «بررسی وضعیت فرهنگ دانایی و رابطه آن با خلاقیت کارکنان در سازمان های دولتی استان آذربایجان غربی»، مجموعه مقالات هفته پژوهش، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب، آذرماه

هانتینگتون، ساموئل (۱۳۷۰). «سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی»، محسن ثلاثی، انتشارات علم

Bienstok, C. Carol, DeMoranvill, W. Carol and Smith K. Rachel (2003), «Orgnizational Citizenship Behavior and Service Quality», Journal of Services Marketing, Vol. 17, No. 4

Castro & Armario & Ruiz (2004), «The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty», International Journal of Service Industry Management, Vol. 15, N. 1

Cohen, Aaron and Kol, Yarden (2004), «Professionalism and

Organizational Citizenship Behavior , An Empirical examination Mong Israeli Nurses» , Journal of Managerial Psychology , Vol .19, No . 4

George , J.M & Jones , G.R(1997) , « Oganizational Spontaneity in Context » , Vol . 10

Goudie, A.W & Stasavage, D ,(1998),«A Frame work for the Analysis of Corruption, Crime , Law & Social Change» , No.29

Katz , D (1964) , «Motivaitional basis of organaiztonal behavior » , Behavioral Science , Vol. 9

Katz , D and Kahn , R. L (1966), « The social Psychology of Organizathonal » , New York , John Wiely

Kaufman, Daniel (1997) , « Corruption : fact , foreign, policy» ,No, 107

Klitgaard, R ,(1991),« Controling corruption » , University of California Press

Organ , D.W(1988),« Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome» , Lexington ,MA : Lexington Books

Podsakoff , P.M , Mackenzie , S.B , Paine , J.B & Bachrach , D.G (2000) , «Organizational Citizenship Behavior : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion For Future Reserch » , Journal of Management,Vol . 26

Steven,cheung (1996) ,«A simplistic general equilibrium theory of corruption» , contemporary economic policy, vol 14 , issue 3

Tanzi, Vito (1995) , «Finance & development »

Treisman , D,(2000),« The Causes of Corruption: A Cross-National Study » , Journal of Public Economics ,No .76

بررسی میزان تأثیر عوامل سازمانی و مدیریتی در بروز رفتار کاری انحرافی

نرگس حسن مرادی^۱

مرتضی قدرتی پور^۲

چکیده

بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی موضوعی مهم به شمار می‌رود. چراکه با تبیین وضعیت موجود به مدیران عالی کمک می‌کند به منظور پیشگیری از بروز و یا کاهش چنین رفتارهایی، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری نمایند. این پژوهش به بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت (قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل) در بروز رفتار کاری انحرافی (انحراف کاری، انحراف سیاسی، انحراف مالی، تهاجم شخصی) پرداخته است. با توجه به تحقیقات و همچنین مطالعات میدانی در خصوص موضوع تحقیق و نیز شرایط موجود در سازمان مورد مطالعه و پس از مشورت با اساتید فن، عوامل سازمانی و مدیریتی فوق برای بررسی انتخاب گردیده است. پژوهش حاضر از جنبه هدف کاربردی و نیز توسعه‌ای و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است. یافته‌های تحقیق که حاصل جمع‌آوری اطلاعات از یک نمونه ۱۷۰ نفری از کلیه کارکنان و مدیران سازمان بازنشستگی کشوری در تهران است، نشان می‌دهد بی‌اعتمادی کارکنان، نگرش‌های منفی و بدبینانه، ابهام در عملکرد شغل، ساختار جبران خدمات/ پاداش، قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی به ترتیب بیشترین تأثیر را در بروز رفتار کاری انحرافی دارد. پیشنهاد اصلی این تحقیق اولویت دادن مدیران عالی به برنامه‌ریزی جهت اعتماد سازی در بین کارکنان و همچنین شناسایی سایر عوامل مؤثر در بروز رفتار کاری انحرافی است.

واژگان کلیدی: رفتار کاری انحرافی، عوامل سازمان و مدیریت، سازمان بازنشستگی

۱- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ایران

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال - m.ghodrati@gmail.com

مقدمه:

مسایل دنیای امروز و رشد روز افزون تکنولوژی، سازمان‌ها را به مراتب پیچیده تر از گذشته کرده است و در نتیجه اداره کردن سازمان‌های عصر حاضر دشوارتر از قبل شده است. یکی از تبعات این پیچیدگی، پدیده رفتار سازمانی کارکنان است.

سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای درست یا نادرست (انحرافی) کارکنان دارد. چون مهم ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر هستند، می توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. مهم ترین این عوامل عبارتند از: قوانین غیرمنصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی‌اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد مشغول.

رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش و یا هر دو را تهدید می کند. برخی انحرافات به صورت فردی مانند انحرافی که در اعضا متمرکز می شود. مثل رفتار بی ادبانه با همکاران است و برخی انحراف سازمان است که در سازمان هدایت می شود؛ مثل مضایقه تلاش‌ها. تقسیم بندی های زیادی از رفتارهای انحرافی کاری صورت گرفته است.

رفتارهای کاری انحرافی در بهبود و تضعیف عملکرد سازمان نقش بسزایی دارد، لیکن مطالعات جامع و کافی در این خصوص صورت نپذیرفته است. چراکه با وجود صرف هزینه‌های بالا برای ایجاد قوانین و هنجارهای سازمانی در زمان‌های مختلف، در صورت عدم توجه به این مهم می تواند خسارت جبران ناپذیری به سازمان و کارکنان وارد نماید. از این رو در این پژوهش سعی شده است میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد. به باور پترسون توجه جدی پژوهشگران عرصه های مختلف به این گونه رفتارها یکی به دلیل شیوع فزاینده این نوع رفتارها و دیگری به دلیل هزینه قابل توجهی است که در اثر این نوع رفتارها به سازمان‌ها تحمیل می شود. بر همین اساس، شناسایی عوامل مؤثر در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان‌ها، به ویژه در سال‌های اخیر بسیار حیاتی است و از آن مهم تر بررسی میزان تأثیر هر یک از این عوامل در بروز این گونه رفتارها است. بنابراین، این تحقیق به دنبال تعیین میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه می باشد.

مبانی نظری پژوهش

رفتار کاری انحرافی

رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش و یا هر دو را تهدید می‌کند. رفتارهای انحرافی منفی شامل غیبت، تأخیر، اتلاف منابع، دزدی، پرخاشگری و تخریب امکانات و رفتار انحرافی مثبت نیز در قالب رفتارهای مدنی-سازمانی و خلاقیت نمود می‌یابد. در خزانه رفتاری هر یک از کارکنان یک شکل از این رفتارها یا هر دو وجود دارد. باور بر این است که رفتارهای مثبت در یک حالت تعادل روانی-هیجانی عاطفی و در رفتارهای منفی در یک وضعیت نامتعادل به وقوع می‌پیوندد.

رابینسون و بنت^۱ (۱۹۹۵) این رفتارها را به چهار گروه تقسیم کرده‌اند که عبارتند از:

انحراف کاری^۲: زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود.

انحراف سیاسی (سیاست سازمانی)^۳: زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت سایرین در معرض خطراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است.

انحراف مالی^۴: شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است مثل دزدی یا دست کاری در حساب‌های هزینه.

تهاجم شخصی^۵: شامل خصومت و رفتارهای تجاوز کارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیاندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد.

-
1. Robinson & Bennett
 2. Production Deviance
 3. Political Deviance
 4. Property Deviance
 5. Personal Aggression

عوامل سازمانی و مدیریتی

سازمان نقش مهمی در بروز رفتارهای انحرافی بر عهده دارد. چون مهم ترین عوامل سازمانی تحت کنترل مدیر هستند، می توان عوامل سازمانی را عوامل مدیریتی نیز دانست. در اینجا به برخی از این عوامل که بر رفتار انحرافی اثر دارند، اشاره می شود: شناخت هر علم، در گرو شناخت موضوع آن است. موضوع علم مدیریت؛ «سازمان» است و شناخت سازمان، مستلزم شناخت اجزا و عوامل آن است. در ادامه مهم ترین عوامل سازمان و مدیریت که تحقیق قصد بررسی آن ها را دارد، تشریح خواهد شد.

ساختار جبران خدمات / پاداش: سیستم پاداش و جبران خدمات می تواند کارکنان را تشویق به درگیری در رفتارهای انحرافی نماید. رقابت برای پاداش ها می تواند باعث شود که کارکنان فقط خود را در نظر گرفته و رفتار غیر اخلاقی را برای موفقیت خود لازم بدانند. جبران خدمات مفهوم گسترده ای است که فرآیند طراحی نظام های حقوق و دستمزد، نظام های پاداش، طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل و همچنین جداول حقوق و دستمزد را پوشش می دهد (سید جوادین، ۱۳۷۸).

قوانین: مدیران اغلب قوانین برای افزایش کارایی، ایجاد ثبات در کیفیت خدمات و کمک به نظارت بر رفتار کارکنان ایجاد می کنند. اگر کارکنان احساس کنند که این قوانین غیر عادلانه هستند، احتمالاً آن ها را نادیده می گیرند. همچنین تحقیقات نشان می دهد وقتی افراد احساس کنند که با آن ها به طور عادلانه رفتار نمی شود، اغلب تمایل به تلافی پیدا کرده و برای جبران این بی عدالتی به رفتارهای منفی دست خواهند زد (سلمانی، ۱۳۸۸).

نگرش های منفی و بدبینانه: بسیاری از مدیران معتقدند که کارکنان نمی توانند مورد اعتماد باشند و باید رفتار آن ها از نظر مناسب بودن کنترل شود. بر اساس تئوری نمایندگی، اهداف افراد از اهداف مالکان شرکت متفاوت است و کارکنان افرادی منطقی هستند که برای تعقیب علایق خود برانگیخته می شوند و این ممکن است منجر به رفتارهای انحرافی شود. این دیدگاه منفی موجب می شود که کارکنان احساس کنند مورد اعتماد نیستند و برای تلافی، درگیر اعمال انحرافی شوند. موضوع نگرش ممکن است هر چیزی باشد که در جهان شناختی شخصی وجود دارد. اما به معنای بی انتها بودن نگرش های افراد نیست. نگرش های افراد محدود به شناخت های آن ها است یعنی ما نسبت به چیزهایی نگرش داریم که درباره ی آن ها شناخت داشته باشیم. کسی که از بمب هیدروژنی هیچ گونه اطلاعی ندارد، نمی تواند نگرشی هم نسبت به آن داشته باشد (کریمی، ۱۳۷۹).

ابهام در مورد عملکرد شغلی: ابهام در نقش به معنای فقدان اطلاعات در مورد یک نقش و عدم اطمینان در مورد انتظارات مرتبط با آن است. افراد ممکن است در مورد چگونگی تعریف نقش خود و انتظارات رفتاریشان دچار ابهام شوند که این می‌تواند پاسخ‌های شغلی منفی مثل جابجایی، ترک خدمت، استرس و ابراز انحراف‌های مختلف را به دنبال داشته باشد. از نظر مفهومی، ابهام، نبود صراحت و روشنی در نقش‌ها و وظایف درخواست شده از فرد، گرانباری، فراتر بودن خواست‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست‌ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می‌شود. هر یک از این سه متغیر به اشکال مختلف، باعث پدید آمدن سطحی از فشار یا استرس شغلی در فرد می‌شوند و از این طریق سطح عملکرد و پیامدهای رفتاری وی را در عرصه‌های مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹).

اعتماد در سازمان: نگرش افراد در مورد وجود اعتماد در سازمان از طریق انتظارات کارکنان منعکس می‌شود که احساس کنند به آن‌ها توجه شده و نیازهایشان در حال و آینده ارضا خواهد شد. اعتماد سازمانی می‌تواند حاصل یک توافق دوطرفه و بین فرد و سازمان باشد، برای اطمینان از این که هر کدام چگونه عمل خواهند کرد. اعتماد عموماً اشاره به وابستگی به راستی، توانایی یا ویژگی یک شخص یا چیز دیگری دارد. به عبارت دیگر، بدین معنی است که اعتماد کننده مایل است حتی زمانی که نتایج آن فوراً قابل مشاهده نباشد، به تصمیم اعتماد شونده متکی باشد (کینی و چوپینه، ۱۹۹۸). وقتی کارکنان احساس کنند که اعتماد آن‌ها در حال از بین رفتن است، اعمال انحرافی شدت بیش تری خواهد گرفت مثلاً تحقیقات نشان می‌دهد که وقتی مدیران چندین بار کارکنان را در حضور مشتری یا همکاران شان سرزنش یا توبیخ می‌کنند، اعتماد بین مدیران و زیردستان شکسته شده و رفتارهای انحرافی آن‌ها شدت می‌گیرد. شاول اعتماد را به اعتقاد داشتن به دیگران تعریف می‌کند، زیرا برای رسیدن به خواسته‌های خود، وابسته به دیگران هم هستیم. اعتماد یک موضوع بین رشته‌ای است و از رشته‌هایی مانند روانشناسی و جامعه‌شناسی نشأت می‌گیرد (پناهی، ۱۳۸۷).

فرهنگ سازمانی: وضعیتی است که در آن ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای صحیح و انحرافی مشخص نمی‌شود و این امر باعث ایجاد جو سازمانی بیمار می‌شود و زمینه را جهت بروز رفتار کاری انحرافی فراهم می‌آورد. فرهنگ شامل الگوی شکست‌ها و موفقیت‌های سازمانی، تاریخچه سازمان و سیاست‌های آن است. فرهنگ سازمانی همچون دیگر پدیده‌های سازمانی به صورت‌های مختلف تعریف شده است. در این رابطه ادگار شاین، یکی از برجسته‌ترین اندیشمندان

رفتار سازمانی معتقد است که فرهنگ سازمانی عبارت از آداب، رسوم و اخلاقیات است. فرهنگ سازمانی ارزش‌هایی را که به طور علنی اعلام شده‌اند را شامل می‌شود. فرهنگ سازمانی، انباشته‌ای از آموخته‌های مشترک در طول تاریخ مشترک است و آن اشاره به استحکام ساختاری و الگویی بودن و تکامل سازمان دارد (شاین، ۱۹۹۷).

پیشینه‌ی پژوهش

محبوبه رادمند و داود سلمانی در سال (۱۳۸۸) تحقیقی را با عنوان «بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی» در مجموعه کارکنان کانون جهانگردی و اتومبیل رانی، به منظور بررسی رابطه سه عامل مهم سازمان و مدیریت یعنی بی‌عدالتی در قوانین، ضعف در فرهنگ سازمانی و نامناسب بودن ساختار جبران خدمات و پاداش‌ها در گرایش کارکنان به رفتار کاری انحرافی به انجام رساندند. نتایج حاصل از مجموع سؤالات این تحقیق در مورد نقش عامل عدالت در قوانین، فرهنگ و ساختار جبران خدمات و پاداش، حاکی از این بوده که اکثر شرکت‌کنندگان در این نظر سنجی، ضعف در این سه محور را عاملی در جهت ایجاد انگیزه و تمایل برای روی آوردن به رفتارهای کاری انحرافی اعلام کرده‌اند. قوانین ناعادلانه و ساختار نامتناسب جبران خدمات باعث نادیده گرفتن قوانین و تمایل افراد به رفتارهای انحرافی برای جبران بی‌عدالتی و کسب درآمد بیشتر و منصفانه‌تر می‌گردد. هم‌چنین فرهنگ سازمانی ضعیف ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای صحیح و انحرافی و پیامدهای آن‌ها را به کارکنان آموزش نمی‌دهد، باعث ایجاد جوسازمانی بیماری می‌شود که زمینه را برای بروز رفتارهای کاری انحرافی فراهم می‌آورد. محسن گل‌پرور و محمد علی نادی در سال ۱۳۹۰ طی مقاله‌ای به بررسی نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه با اخلاق کاری و رفتارهای انحرافی در محیط کار» در یکی از شرکت‌های وابسته به وزارت نفت اصفهان پرداخته‌اند، که نتایج این تحقیق حاکی از آن است که اخلاق کاری اسلامی ابتدا باعث تقویت وفاداری سازمانی می‌شود و سپس وفاداری سازمان موجبات تضعیف رفتارهای انحرافی در محیط کار را فراهم می‌نماید.

نادی و گلپرور در سال ۱۳۸۹، مقاله‌ای تحت عنوان «رابطه حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی با رضایت شغلی معلمان مدارس شهر اصفهان» ارائه دادند که نتیجه آن حمایت لازم را برای وجود رابطه بین حمایت مدیریت از رفتارهای اخلاقی (رفتارهای غیر انحرافی) با رضایت شغلی در بین معلمان به دست آورده شد.

حسین زاده، آقایی و گل پرور در سال ۱۳۸۹، به «بررسی اثرات رفتارهای غیر اخلاقی (رفتارهای انحرافی کاری) مدیران در سازمان» پرداخته‌اند و جامعه آماری پژوهش، کارکنان یک شرکت صنعتی در شیراز بوده است و نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری و تحلیل رگرسیون واسطه‌ای حاکی از آن بوده که حمایت سازمانی ادراک شده متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین رفتارهای غیر اخلاقی مدیران با فرسودگی هیجانی و فرسودگی هیجانی نیز متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین رفتارهای غیر اخلاقی مدیران با رفتارهای انحرافی هستند. همچنین الگوی نهایی حاکی از آن بود که رفتارهای غیر اخلاقی مدیران رابطه مستقیمی با رفتارهای انحرافی سازمانی داشته‌اند. نتایج حاصل از این پژوهش، الگوی ویژه‌ای را در باب نقش رفتارهای غیر اخلاقی مدیران بر حمایت سازمانی ادراک شده، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی به دست داده است. نتیجه‌گیری مهم اینکه، رفتارهای غیر اخلاقی (رفتارهای انحرافی کاری) مدیران علاوه بر تضعیف حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان و تقویت احساس فرسودگی هیجانی کارکنان، با اثرات فراگیر بر گرایش کارکنان به رفتارهای انحرافی نیز مؤثر واقع می‌شود.

قلی پور و همکاران در سال ۱۳۸۶، در تحقیقی به «بررسی رفتار ضد شهروندی، آثار عامل زمینه‌ای استرس شغلی، عوامل سازمانی بی‌عدالتی، فرهنگ و عامل شخصیت» پرداختند. نتایج تحقیق آن‌ها حاکی از آن است که بی‌عدالتی بیش‌ترین تأثیر را در بروز رفتارهای ضد شهروندی در سازمان دارد و استرس شغلی و فرهنگ، اثر معنی‌داری در این زمینه ندارند.

حسین عظیمی و همکاران در سال ۱۳۸۹ به «بررسی عوامل مدیریتی و سازمانی مؤثر بر فساد اداری - مالی در سازمان‌های دولتی مراکز استان‌های اصفهان و زنجان» پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که در بین سازمان‌های دولتی در مراکز استان‌های فوق، از بین ۱۴ عامل سازمان و مدیریت، ۹ عامل در فساد اداری - مالی مؤثرند که عبارتند از: نظام پرداخت، بستر کنترل و نظارت، ارتباطات، جرایم و قوانین، فساد گروه‌های غیر رسمی، شفافیت، اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی، قوانین و مقررات اداری و عوامل روانی، ضعف مدیران در بسیج امکانات، ضعف مدیران در رهبری و هدایت، ضعف مدیران در نظارت و کنترل.

سال ۱۳۸۷ امید مهدیه و علی اکبر سنگری، پژوهشی پیرامون «شناخت علل بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار» را در سازمان امور مالیاتی کشور به انجام رساندند. در پایان به این نتیجه دست یافتند که چهار عامل ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های محیطی، تعامل فرد و محیط و تعامل افراد با یکدیگر در بروز رفتار غیر اخلاقی در محیط کار اثر دارد. اما میزان تأثیر و اهمیت آن‌ها یکسان نیست

به عبارت دیگر بیشترین تأثیر را ویژگی‌های فردی و تعامل فرد و محیط دارد و رتبه‌های بعدی مربوط به ویژگی‌های محیطی و تعامل افراد با یکدیگر است.

رایسنون و بنت (۱۹۹۵) طی مطالعاتی به شناسایی انواع رفتارهای کاری انحرافی پرداخته‌اند که در نتیجه این گونه رفتارها را به ۴ گروه تقسیم نموده‌اند که عبارتند از:

انحراف کاری زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقض می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود. انحراف سیاسی (سیاست‌سازمانی) زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت سایرین در معرض خطراتی قرار می‌گیرند. چنین حمایت‌هایی ممکن است هزینه‌هایی ایجاد کند که ناشی از کیفیت بی‌ثبات خدمات، نارضایتی و احساس بی‌عدالتی است. انحراف مالی شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تأیید سازمان است مثل دزدی یا دست‌کاری در حساب‌های هزینه، تهاجم شخصی شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد مورد نظر داشته باشد.

گرینبرگ و اسکات در سال ۱۹۹۶ اعلام نمودند که طی مطالعاتی بر روی رفتارهای کاری انحرافی در سازمان نشان داده شده که افراد شادتر، کمتر دزدی می‌کنند.

مورا^۱ در سال ۲۰۰۸ در تحقیقی به بررسی نقش عدم تعهد اخلاقی به عنوان اصلی مهم در تصمیم‌گیری غیر اخلاقی در سازمان‌ها، در راستای شناخت بهتر فساد سازمان پرداخته است نتیجه تحقیق وی نشان داد که عدم تعهد به اصول اخلاقی، تأثیر مثبتی بر شروع، تسهیل و گسترش فساد اداری دارد.

سلدادیو و هان در سال ۲۰۰۶، به بررسی ۷۰ مورد از پژوهش‌های انجام شده در خصوص «فساد اداری-مالی» پرداخته و برخی عوامل مدیریتی و سازمانی از قبیل سطح دستمزدها، نابرابری درآمدها، اختلاف در قدرت، ساختار سازمانی، عوامل کنترلی و نظارتی، بروکراسی بیش از حد، مقررات پیچیده و زاید و میزان مسؤلیت کارکنان را در بروز فساد اداری-مالی مؤثر می‌دانند. تحقیقات واردی و وینر در سال ۱۹۹۶ و واردی در سال ۲۰۰۱ و نیز بوی جونز در سال ۱۹۹۷ که مقاله تحت عنوان «اخلاق ضد اجتماعی در سازمان‌ها» در آمریکا به چاپ رسید، عوامل تبیین‌کننده رفتار انحرافی در محیط کار را به عامل فردی، اجتماعی و بین فردی سازمانی تقسیم نموده است. عوامل فردی نظری و ویژگی‌های اداراکی و شناختی افراد و عوامل سازمانی نظیر فضا و جو سازمان به اشکال مختلفی می‌توانند در وقوع رفتار انحرافی در محیط کار نقش داشته باشند.

ویکتور کولن در سال ۱۹۸۸ مقاله خود با عنوان «اصول سازمان در جو اخلاقی کار» به این نتیجه رسید که جو اخلاقی یک سازمان اشاره‌ای است به ادراکات مشترک افرادی که سازمان به آنچه از نظر اخلاق صحیح است و اینکه چگونه باید نسبت به مسایل اخلاقی و ارزشی در درون سازمان واکنش نشان داد.

راینسون و بنت طی مقاله خود در سال ۱۹۹۵ به «نوع شناسی رفتارهای کاری انحرافی» پرداخته‌اند که این مطالعه موردی در مجله آکادمی مدیریت به چاپ رسیده است و در آن اعلام نموده‌اند که رفتارهایی که در محیط کار انحرافی محسوب می‌شوند، به همان میزان هم غیر اخلاقی هستند. در واقع تمایز حقیقی بین رفتار اخلاقی با رفتارهای انحرافی در آن است که رفتارهای اخلاقی، رفتارهایی مبتنی بر قاعده صحیح یا غلط و بر مبنای قواعدی نظیر عدالت، قانون یا دیگر رهنمودهای ارزشی و اخلاقی هستند، ولی رفتار انحرافی بر رفتارهایی که تخطی از هنجارهای سازمان هستند متمرکز می‌باشند. به همین جهت می‌توان گفت از لحاظ نظری، پیش بینی رفتارهای انحرافی از طریق ادراکات جمعی کارکنان در حوزه ارزش‌ها و اخلاقیات در محیط کار منطقی است. هاکت و گویون در سال ۱۹۸۵ به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی به شدت از رفتار کاری انحرافی (رفتار غیر اخلاقی) تأثیر می‌پذیرد.

طبق گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر تجاری بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای افزایش مزیت رقابتی به‌شمار می‌آید.

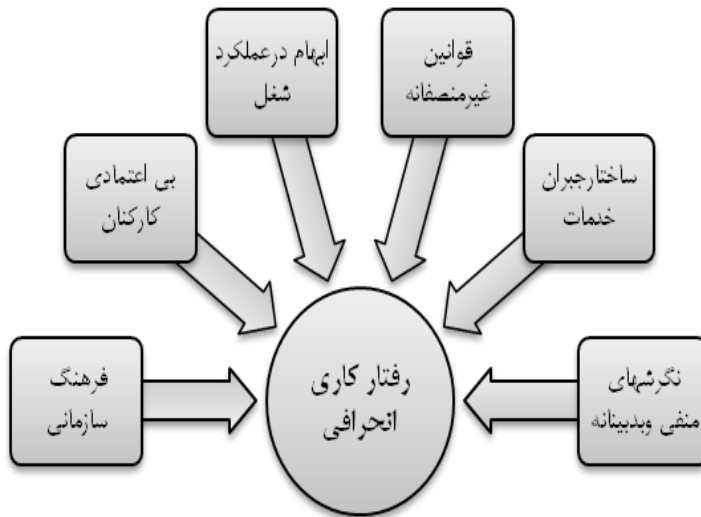
یافته‌های پترسون^۱ در مقاله سال ۲۰۰۲ وی تحت عنوان رفتار کاری انحرافی و جو اخلاقی سازمان حاکی از آن است که اشکال جزئی رفتارهای انحرافی در حوزه‌های تولید، تجهیزات و امکانات را می‌توان به خوبی از طریق ابعاد جو اخلاقی سازمان پیش بینی کرد.

استاو و ساجکوفسکی^۲ در سال ۱۹۸۵، اثرات فراوانی یا کمبود منابع را در محیط مورد مطالعه قرار دادند، به این نتیجه رسیدند که هر چه منابع سازمان کم تر باشد تلاش کارکنان برای کسب آن‌ها بیش تر خواهد شد و این امر احتمال بروز فعالیت‌های سؤال برانگیز از سوی کارکنان به منظور حصول اطمینان از عملکرد مالی سازمان و یا ارتقاء آن را افزایش خواهد داد.

1. Peterson

2. Staw&Szwajkowski

هس مر، طی بررسی بر روی چندین سازمان، به این نتیجه دست یافت که سازمان‌هایی که رفتار اخلاقی دارند نسبت به سازمان‌هایی که در رفتارهای غیر اخلاقی و غیر صادقانه وارد می‌شوند، دارای شانس بیش تری برای کسب موفقیت هستند. موفق‌ترین سازمان‌ها دارای فرهنگی هستند که همسو با ارزش‌های قوی اخلاقی‌اند. رفتار غیر اخلاقی، محیط کسب و کار را بر ضد خود تحریک کرده، موجب شکست سازمان می‌شود. وجود توجیحات اخلاقی برای اقداماتی که سازمان‌ها در داخل خود انجام می‌دهند و نشان دادن تعهدات اخلاقی سازمان به افکار عمومی، بخشی جدایی‌ناپذیر از فعالیت‌های سازمان‌ها برای بهبود عملکرد و کسب موفقیت است (هس مر، ۱۳۸۲).



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر از جنبه هدف کاربردی و نیز توسعه‌ای و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران صندوق بازنشستگی کشوری در تهران شامل ۳۰۰ نفر است که از این رو نمونه‌گیری از این جامعه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، براساس جدول مورگان با حجم نمونه معادل ۱۷۰ نفر برآورد می‌گردد. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. که

در آن عوامل سازمانی و مدیریتی (قوانین غیر منصفانه، فرهنگ سازمانی، ساختار جبران خدمات و پاداش ها، نگرش منفی و بدبینانه، بی اعتمادی کارکنان و ابهام در عملکرد شغل) به عنوان متغیر مستقل و رفتار کاری انحرافی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. به منظور برآورد پایایی یا قابلیت اعتماد پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ به وسیله نرم افزار SPSS استفاده شده است. آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۱۳ است که از فرمول زیر به دست می آید.

$$Y_{\alpha} = \frac{J}{J-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2}\right) \quad \text{رابطه ی (۱)}$$

همچنین به منظور سنجش روایی و یا اعتبار پرسشنامه اقداماتی از قبیل دریافت نظرات اصلاحی خبرگان انجام گرفته است. در آزمون فرضیه های پژوهش از روش های آمار توصیفی و استنباطی شامل میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. در کلیه تحلیل های آماری که با استفاده از روش همبستگی پیرسون انجام گرفته، سطح معناداری ۰/۰۱ مفروض شده است و سپس به وسیله محاسبه ضریب تبیین (R^2) میزان تأثیر آن به دست می آید.

یافته های پژوهش

بیش از ۶۲ درصد پاسخ دهندگان به پرسش نامه مردان و ۳۸ درصد آن رازنان تشکیل داده اند که ۶۶/۵ درصد آن ها دارای پست کارشناسی بوده و سابقه خدمت بیش از ۳۷ درصد پاسخ دهندگان بالای ۲۰ سال بوده است.

یافته های پژوهش نشان می دهد که:

فرضیه اول: ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۱- تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

متغیرها	آماره ها	ابهام در عملکرد شغل	بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان
ابهام در عملکرد شغل	میزان همبستگی	۱	** ۰/۲۱۰
	سطح معناداری (۱)		۰/۰۰۶
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰
بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان	میزان همبستگی	** ۰/۲۱۰	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۶	
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰

(۱): sig. (۲-tailed)

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که در شماره ۱ مشاهده می شود، سطح معناداری ۰/۰۰۶ به دست آمده برای بررسی تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = 0.05$) کوچک تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = 0/006$ و $\text{sig} = 0/210$) = (۱۷۰). بنابراین می توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه اول محقق مبنی بر تأثیر معنادار ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۲۱۰ هزارم، نشان می دهد که تأثیر ابهام در عملکرد شغل بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هر چه ابهام در عملکرد شغل در سازمان افزایش یابد، میزان تأثیرش در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان نیز افزایش می یابد. از سویی دیگر، هر چه ابهام در عملکرد شغل در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۰/۵ از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود ابهام در عملکرد شغل تبیین می کند. فرضیه دوم: بی اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۲ - تأثیر بی اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

متغیرها	آماره‌ها	بی اعتمادی کارکنان	بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان
بی اعتمادی کارکنان	میزان همبستگی	۱	.۴۲۵**
	سطح معناداری		.۰۰۰
بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان	تعداد	۱۷۰	۱۷۰
	میزان همبستگی	.۴۲۵**	۱
	سطح معناداری	.۰۰۰	
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰

**رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که از جدول فوق ملاحظه می گردد، سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ به دست آمده برای بررسی تأثیر بی اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = 0/05$) کوچک تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار بی اعتمادی کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = 0/0001$ و $\text{sig} = 0/425$) = (۱۷۰).

بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معناداری کارکنان در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه دوم محقق مبنی بر تأثیر معناداری کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۴۲۵ هزارم، نشان می‌دهد که تأثیر بی‌اعتمادی کارکنان بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به بیان دیگر، هرچه بی‌اعتمادی کارکنان در سازمان افزایش یابد، میزان تأثیر آن در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان نیز افزایش می‌یابد. از سویی دیگر، هرچه بی‌اعتمادی کارکنان در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۱۸ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود بی‌اعتمادی کارکنان تبیین می‌کند. فرضیه سوم: قوانین غیر منصفانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان باز نشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۳- تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

متغیرها	آماره‌ها	قوانین غیر منصفانه	بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان
قوانین غیر منصفانه	میزان همبستگی	۱	۰۰۹۶
	سطح معناداری		۰۲۱۵
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰
بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان	میزان همبستگی	۰۰۹۶	۱
	سطح معناداری	۰۲۱۵	
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان‌گونه که از جدول فوق ملاحظه می‌شود، سطح معناداری ۰/۲۱۵ به دست آمده برای بررسی تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = ۰/۰۱$) بزرگ تر است، این امر مؤید وجود تأثیر ضعیف قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = ۰/۲۱۵$ و $\text{sig} = ۰/۰۹۶$) = (۱۷۰)). به دیگر سخن، به رغم وجود رابطه مثبت ۰/۰۹۶ هزارم ناشی از تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان است، لیکن این تأثیر به لحاظ آماری معنادار نیست. بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را پذیرفت و لذا فرضیه سوم محقق مبنی بر تأثیر معنادار قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای

کاری انحرافی کارکنان تأیید نمی‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۰۹۶ هزارم، نشان می‌دهد که تأثیر قوانین غیر منصفانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه میزان قوانین غیر منصفانه در سازمان افزایش یابد، میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه قوانین غیر منصفانه در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۱ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود قوانین غیر منصفانه تبیین می‌کند. فرضیه چهارم: فرهنگ سازمانی در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۴- تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

متغیرها	آماره‌ها	فرهنگ سازمانی	بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان
فرهنگ سازمانی	میزان همبستگی	۱	۰/۰۵۱
	سطح معناداری		۰/۵۱۲
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰
بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان	میزان همبستگی	۰/۰۵۱	۱
	سطح معناداری	۰/۵۱۲	
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان‌گونه که از جدول فوق ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری ۰/۵۱۲ به دست آمده برای بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = ۰/۰۱$) بزرگ تر است، این امر مؤید وجود تأثیر ضعیف فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig} = ۰/۵۱۲$ و $(۱۷۰) = ۰/۰۵۱$). به دیگر سخن، به رغم وجود رابطه مثبت ۰/۰۵۱ هزارم ناشی از تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، لیکن این تأثیر به لحاظ آماری معنادار نیست. بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را پذیرفت و لذا فرضیه چهارم محقق مبنی بر تأثیر معنادار فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید نمی‌گردد.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۰۵۶ هزارم نشان می‌دهد که: تأثیر فرهنگ سازمانی بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه میزان قوانین غیر منصفانه در سازمان افزایش یابد، میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، نیز افزایش می‌یابد. به دیگر سخن، هرچه قوانین غیر منصفانه در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود.

محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۰/۳ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود فرهنگ سازمانی تبیین می‌کند. فرضیه پنجم: ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۵- تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

متغیرها	آماره‌ها	ساختار جبران خدمات	بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان
ساختار جبران خدمات	میزان همبستگی	۱	۰/۲۰۵**
	سطح معناداری		۰/۰۰۷
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰
بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان	میزان همبستگی	۰/۲۰۵**	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۷	
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰

** رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان گونه که از جدول فوق ملاحظه می‌گردد، سطح معناداری ۰/۰۰۷ به دست آمده برای بررسی تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha = ۰/۰۱$) کوچک تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{Sig} = ۰/۰۰۷$ و $\text{Sig} = ۰/۲۰۵$) = (۱۷۰)). بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه پنجم محقق مبنی بر تأثیر معنادار ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۲۰۵ هزارم، نشان می‌دهد که: تأثیر ساختار جبران خدمات بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه ساختار جبران خدمات در سازمان افزایش یابد، میزان تأثیرش در بروز رفتارهای کاری

انحرافی کارکنان نیز افزایش می‌یابد. از سویی دیگر، هرچه ساختار جبران خدمات در سازمان کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۵ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود ساختار جبران خدمات تبیین می‌کند. فرضیه ششم: نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری تأثیر دارد.

جدول ۶- تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان

متغیرها	آماره‌ها	نگرش‌های منفی و بدبینانه	بروز رفتارهای کاری انحرافی
نگرش‌های منفی و بدبینانه	میزان همبستگی	۱	۰/۲۰۵**
	سطح معناداری		۰/۰۰۷
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰
بروز رفتارهای کاری انحرافی	میزان همبستگی	۰/۲۰۵**	۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۷	
	تعداد	۱۷۰	۱۷۰

**رابطه در سطح ۰/۰۱ معنادار است

همان‌گونه که در جدول شماره ۶ دیده می‌شود، سطح معناداری ۰/۰۰۷ به دست آمده برای بررسی تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان به مراتب از آلفای معیار قضاوت محقق ($\alpha=0/01$) کوچک‌تر است، این امر مؤید تأثیر معنادار نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد بررسی است ($\text{sig}=0/007$ و $\text{sig}=0/205$) ((۱۷۰)). بنابراین می‌توان فرض صفر مبنی بر عدم تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان را رد نمود و لذا فرضیه ششم محقق مبنی بر تأثیر معنادار نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه هدف، تأیید می‌شود.

گفتنی است که علامت مثبت رابطه ۰/۲۰۵ هزارم، نشان می‌دهد که تأثیر نگرش‌های منفی و بدبینانه بر بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، در جهت مستقیم است. به عبارت دیگر، هرچه نگرش‌های منفی و بدبینانه در سازمان افزایش یابد، تأثیر آن در بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، نیز افزایش می‌یابد. از سویی دیگر، هرچه نگرش‌های منفی و بدبینانه در سازمان

کاهش یابد، از میزان بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان، کاسته می‌شود. محاسبه ضریب تبیین (R^2)، نشان داد که تنها حدود ۵ درصد از واریانس، بروز رفتارهای کاری انحرافی کارکنان در جامعه مورد مطالعه، را وجود نگرش‌های منفی و بدبینانه تبیین می‌کند.

نتیجه‌گیری:

تحقیق حاضر اولین کار تحقیقی است که به طور خاص به بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی می‌پردازد. یافته‌های تحقیقات دیگر (مطالعه سوابق دیگر تحقیقات) نشان می‌دهد که، اکثر پژوهش‌های صورت گرفته در داخل و خارج کشور ایران به بررسی نقش و یا شناخت عوامل مؤثر در بروز چنین رفتارهایی پرداخته است. در اغلب تحقیقات ضعف مدیریت در هدایت و رهبری، بسیج امکانات و منابع، ضعف در نظام کنترل و نظارت، عدم شفافیت در قوانین، اطلاع‌رسانی و پاسخگویی به عنوان عوامل تأثیرگذار در بروز رفتار کاری انحرافی مشخص شده است. با توجه به یافته‌های این پژوهش میان تمامی عوامل سازمان و مدیریت با مؤلفه‌های رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان بازنشستگی کشوری ارتباط معناداری وجود داشته است، لیکن دو عامل قوانین غیر منصفانه و فرهنگ سازمانی به لحاظ آماری رابطه آن‌ها ضعیف تشخیص داده شد که این نتیجه با نتیجه تحقیق «رادمند و سلمانی» به جز در مورد دو عامل قوانین و فرهنگ سازمانی یکسان بود. همچنین تحقیق «سلدادیو و هان» و «حسین عظیمی و همکاران» نیز نتیجه مشابه در خصوص وجود رابطه معنا دار بین عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای غیر اخلاقی در محیط کار داشت. در بعد بررسی میزان تأثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه، بی‌اعتمادی بیش‌ترین تأثیر و فرهنگ سازمانی کم‌ترین تأثیر را داشت. که نتیجه به دست آمده با تحقیق «قلی پور و همکاران» که بی‌عدالتی را دارای بیش‌ترین تأثیر و تحقیق «امیدمهدیه و علی اکبر سنگری» که ویژگی‌های فردی را دارای بیش‌ترین اثر دانسته‌اند مشترک است. از این رو، لزوم توجه به محورهای زیر در برنامه ریزی‌های سازمان آشکار می‌شود.

در میان عوامل سازمان و مدیریت بیش از هر چیز، وجود بی‌اعتمادی در کارکنان موجب بروز رفتار کاری انحرافی جامعه مورد مطالعه می‌شود. که به نظر می‌رسد در صورت ادامه این روند و عدم اعتماد سازی در سازمان، مدیران عالی با مشکلات سنگینی که ناشی از بی‌توجهی به نیروی انسانی است، روبرو خواهند بود. چرا که نگرش کارکنان در مورد وجود اعتماد در سازمان از طریق

انتظار ایشان منعکس می‌شود که در نهایت احساس کنند به آن‌ها توجه شده است و نیازهایشان در حال و آینده ارضا خواهد شد. اعتماد سازمانی می‌تواند حاصل یک توافق دوطرفه و بین فرد و سازمان باشد، برای اطمینان از این که هر کدام چگونه عمل خواهند کرد. وقتی کارکنان احساس کنند که اعتماد آن‌ها در حال از بین رفتن است، اعمال انحرافی شدت بیش تری خواهد گرفت. لذا با توجه به یافته‌های تحقیق اعتماد سازی در سازمان مورد مطالعه امری ضروری به نظر می‌رسد. چراکه هرچه اعتماد بیش تر باشد، میزان تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و از احتمال درگیری آن‌ها در رفتارهای انحرافی کاسته خواهد شد.

برنامه‌ریزی دقیق و به موقع نسبت به شناسایی عوامل تأثیرگذار دیگر در بروز رفتاری کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه و میزان تأثیر هر یک از آن‌ها در بروز چنین رفتارهایی توسط مدیران عالی سازمان، چراکه یافته‌های تحقیق نشان دهنده آن است که عوامل سازمان و مدیریت تنها حدود ۳۴/۳ درصد در بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان مورد مطالعه تأثیر دارد و ۶۵/۷ درصد باقی مانده مربوط به سایر عوامل است.

برای پیشگیری از بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان سازمان‌های دیگر، پیشنهاد می‌شود که مدیران موارد زیر را در سازمان خود مدنظر قرار داده و برای آن برنامه‌ریزی کنند.

با توجه به یافته‌های تحقیق، اعتماد سازی بین مدیران و کارکنان به منظور تفویض اختیار مدیر به کارمندان برحسب شایستگی کارمند و همچنین وضع قوانین صریح، شفاف و قابل اجرا برای همه کارکنان سازمان، رعایت عدالت در پرداخت‌ها و همچنین رفع ابهام از شغل کارکنان و شرح دقیق وظایف توأم با انعطاف لازم، ایجاد اطمینان از نحوه پیشرفت و آینده شغلی کارمند در سازمان، اطلاع رسانی به جا و به موقع در مورد پیامدهای اخلاقی و کاری رفتارهای کاری انحرافی، آموزش‌های اخلاقی و ترغیب و تشویق کارکنان به انجام آن در سازمان، ارایه مشاوره به کارکنان به منظور پیشگیری از این گونه از رفتارها، کنترل‌های رسمی و غیررسمی و تقویت فرهنگ سازمانی و ایجاد روحیه جامعه‌پذیری و فرهنگ مشارکتی در سازمان، نقش مهمی در پیشگیری و یا کاهش رفتارهای کاری انحرافی خواهد داشت.

منبع

- آقابخشی، ع. - افشاری راد، م. (۱۳۸۶). فرهنگ علوم سیاسی، تهران: انتشارات چپار.
- آذر، ع. - مومنی، م. (۱۳۷۷). «آمار و کاربرد آن در مدیریت»، تهران: انتشارات سمت.
- اسماعیلی، خ. (۱۳۸۸). مبانی سازمان و مدیریت، تهران: انتشارات راه.
- الوانی، س. م. و دانایی فرد، ح. (۱۳۸۸). «گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی»، تهران: انتشارات صفار.
- حاتمی، س.، و دستار، ح. (۱۳۹۰). «تبیین نقش یادگیری در بهره‌وری نیروی انسانی از طریق توانمندسازی»، دوفصل نامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام).
- دانایی فرد، ح.، والوانی، س. م.، و آذر، ع. (۱۳۸۳). «روش‌شناسی پژوهشی کمی در مدیریت»، تهران: انتشارات صفار - اشراقی.
- دنهات، رابرت بی (۱۳۸۸). «تئوری‌های سازمان دولتی»، سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: انتشارات صفار.
- دواس، دی‌ای (۱۳۷۶). «پیمایش در تحقیقات اجتماعی»، ترجمه هوشنگ نایینی، تهران: نشر نی.
- رایینز، استیفن پی و دی سنزو، دیوید ای (۱۳۷۹). «مبانی مدیریت»، سیدمحمد اعرابی و محمدعلی حمیدرفیعی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رایینز، استیفن (۱۳۸۳). «تئوری سازمان»، سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، انتشارات صفار.
- رزنبوم، دیوید اچ (۱۳۸۸). «اداره امور عمومی»، آرش سلیمانی، تهران، انتشارات پیام امیر.
- رضائیان، علی (۱۳۷۶). «اصول مدیریت»، تهران، انتشارات سمت.
- رضائیان، علی (۱۳۷۹). «مبانی سازمان و مدیریت»، تهران، انتشارات سمت.
- رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۴). «کندوکاو و پنداشته‌ها»، تهران، شرکت سهامی انتشار.
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۳). «روش تحقیق در علوم رفتاری»، تهران، انتشارات نشر آگاه.
- سلمانی، داود و رادمند، محبوبه (۱۳۸۸). «بررسی نقش سازمان و مدیریت در بروز رفتارهای کاری انحرافی»، نشریه مدیریت دولتی، ۱ (۳): ۶۸۵۱-.
- سید جوادین، س. ر. (۱۳۷۸). جبران خدمات، مجله دانش مدیریت، ۱۲ (۴۵): ۵۲۳۲-.

گل پرور، م.، وحسین زاده، خ.، و آقایی، اصغر. (۱۳۸۹). «بررسی اثرات رفتارهای غیر اخلاقی مدیران در سازمان»، فصل نامه اخلاق در علوم و فناوری، ۵ (۴۳): ۲۴-۱۵.

گل پرور، م.، و نیری، ش.، و مهداد، ع. (۱۳۸۸). «رابطه ارزشهای سازمانی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در کارکنان شرکت سهامی ذوب آهن»، مجله دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۱ (۴۲): ۶۸-۴۶.

میلر، د. (۱۳۸۰). راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایینی، تهران: نشر نی.

هومن، حیدر علی (۱۳۸۶). «شناخت روش علمی در علوم رفتاری»، تهران: انتشارات سمت. چاپ اول.

Everton, Wendi J.; Jolton, Jeffrey A.; Mastrangelo, Paul M. 2007. "Be Nice and Fair or Else Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors", *Journal of Management Development*. 26-2:117/131.

Galperin, Bella L.; Burke, Ronald J. 2006. "Uncovering the Relationship Between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study," *International Journal of Human Resource Management*. 17347-2:331/.

Huiras, J.; Uggen, C.; McMorris, B. 2000. "Career Jobs, Survival Jobs, and Employee Deviance: a Social Investment Model of workplace Misconduct", *Sociological Quarterly*. 41:245263-.

Peterson DK (2002). Deviant workplace behavior and the organizations ethical Climate *Journal of Business and Psychology* 17(1): 4761-.

Robinson SL, Bennett RJ (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A Multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal* 38(2): 555 -572.

Robinson SL, Greenberg J (1998). Employee behaving badly:

Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. Trends in Organizational Behavior 5:1- 30.

Swanson R.A. and Holton III E.F. (2001). Foundations of Human Resource Development. Errett-Koehler Publishers, San Francisco.

بررسی و اولویت بندی عوامل بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دیدارباب رجوع و کارکنان

جعفر صادق فیضی^۱

رضانبی و ندرضایی^۲

چکیده

این تحقیق با هدف شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی، به بررسی این عوامل می پردازد و سعی در ارائه راهکارهایی مناسب جهت کاهش فساد اداری دارد. تحقیق حاضر این پرسش را دنبال می کند که آیا نظام مدیریت منابع انسانی، نظام قانونی شهرداری ها، تکنولوژی مورد استفاده در شهرداری ها و عوامل محیطی بر میزان فساد اداری اثر گذار می باشد یا خیر؟ روش تحقیق روش کاربردی و توصیفی از نوع پیمایشی است. در این پژوهش، تعداد کارکنان و مراجعین شهرداری های استان آذربایجان غربی در شهرستان هایی که دارای فرمانداری هستند به عنوان حجم جامعه استفاده شده است. روش نمونه گیری، تصادفی ساده می باشد. به منظور بررسی عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری از پرسش نامه و برای پاسخ گویی به آن از طیف نقطه ای لیکرت استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده ها، از آزمون های مختلف استفاده شده است. یافته های آزمون ها نشان می دهد که تمام عوامل مذکور در بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی مؤثر است. در نهایت عوامل مؤثر در فساد اداری را از دیدارباب رجوع و کارکنان اولویت بندی نموده و میزان تشابه نظرات هر دو طیف را نیز سنجیده است.

واژگان کلیدی: فساد اداری، عوامل محیطی، نظام مدیریت منابع انسانی، نظام قانونی شهرداری،

تکنولوژی ارائه خدمات

۱- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه - serira2002@yahoo.com

۲- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد آستارا - mr499@yahoo.com

مقدمه:

امروزه سلامت اداری به عنوان تنها رویکرد برخورد با فساد اداری مورد توجه قرار گرفته است. سلامت اداری به وضعیتی اطلاق می شود که کلیه عوامل یک سازمان قابلیت تامین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته باشند و بتوانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آن ها لحاظ نمایند. سلامت اداری، صفتی کیفی در سازمان است که میزان هم راستایی در تعریف و تحقق منافع فردی، سازمانی و ملی را نشان می دهد (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷).

وجود عدالت و عدم تبعیض در نظام اداری یکی از شرطهای اصلی برای توسعه همه جانبه است. تأکید مدیران ارشد نظام بر مبارزه با انواع فساد و از جمله فساد اداری، حاکی از وجود انحرافات در نظام اداری است. با توجه به اینکه عاملین به انحرافات اداری در نظام اداری انسان ها هستند و این انسان ها نیز تحت تأثیر یک سیستم منابع انسانی (جذب، آموزش، نگهداری و کاربرد) بکار گرفته می شوند، می توان وجود رابطه بین این سیستم و انحرافات اداری را مورد سنجش قرار داد. لذا مسأله ای پیش می آید با این عنوان که آیا ریشه اصلی انحرافات می تواند در نظام جذب منابع انسانی^۱ در نظام اداری، تکنولوژی ارایه خدمات^۲، نظام قانونی^۳ و عوامل محیطی^۴ باشد؟ این تحقیق برای مطالعه این مسأله اصلی طراحی گردیده است. به منظور تبیین دقیق وجود رابطه بین نظام مدیریت منابع انسانی و متغیرهای پیش گفته و فساد اداری (اعمال نفوذ، بی عدالتی، فرار از قانون، رشوه، و سایر وجوه فساد) مسأله را به این شکل بیان می کنیم که آیا نظام مدیریت منابع انسانی، کیفیت تکنولوژی ارایه خدمات، نظام قانونی و عوامل محیطی بر فساد اداری تأثیر دارد؟ رخ دادن فساد اداری در هر شکل و زمینه که باشد، مستلزم وجود دو وضعیت اساسی است که عبارتند از (تمایل و فرصت)، تمایل به ارتکاب تخلف و فرصت یا مهیا بودن شرایط محیطی مربوط. چنانچه تمایل و فرصت یک جا فراهم شود؛ فساد متولد خواهد شد و در صورت مهیا بودن سایر شرایط رشد خواهد کرد (Chapman & Hall, 1993). سه انگیزه اصلی برای یک کارمند به هنگام مشارکت در فساد اداری وجود دارد: (۱) نفع شخصی مستقیم (۲) دریافت رشوه نقدی یا غیر نقدی از شخص ثالث (۳) کمک به دوستان و خویشاوندان (حبیبی، ۱۳۷۵، صص ۱۷-۱۴). فساد با زیر پا گذاشتن تساوی

1. Human resources recruitment system

2. Technology services

3. Legal system

4. Environmental factors

حقوق افراد در برابر قانون و تضعیف شالوده نهادی که رشد اقتصادی وابسته به آن است مانع توسعه می شود (دیویدان جی ۲۰۰۶) فساد باعث پایین آمدن کیفیت خدمات عمومی در بخش های عمومی می شود و از آن جهت مانعی در برابر اقدامات توسعه ای دولت ها و کاهش ارایه خدمات می گردد و مشروعیت دولت را نیز کاهش می دهد (سلیگسون، ۲۰۰۶، ص ۱۵۶). آمارهای نگران کننده از وجود فساد در اداره ها ممکن است تصویر نامطلوبی از جامعه اسلامی در اذهان مردم ایجاد نماید. اگر مردم روزانه با مراجعه به اداره های دولتی که به منزله نماینده حکومت شناخته می شوند، شاهد بروز فساد باشند، این وضع موجب کاهش اعتماد آنان به نظام خواهد شد و پیامدهای نگران کننده ای در پی خواهد داشت. فساد موجب انحطاط می شود و باعث هدر رفتن منافع ملی می گردد و به کاهش اثربخشی دولت می انجامد. رواج فساد، اعتقاد و ارزش های اخلاقی جامعه را متزلزل می کند، هزینه انجام کارها را افزایش می دهد و بی انگیزگی و بدبینی ایجاد می کند و زمینه تضعیف روحیه افراد در دستکار را فراهم می آورد. فساد اداری مانع سرمایه گذاری می شود و مسیر رشد و توسعه اقتصادی را تخریب می کند و از طریق هدایت نادرست استعدادها و منابع بالقوه، زمینه رکود استعدادها و جهت گیری حرکت منابع بالقوه و بالفعل انسانی را به سمت فعالیت های نادرست و دستیابی به درآمدهای سهل الوصول فراهم می سازد (عباسزادگان، ۱۳۸۳، ص ۱۴).

نظام اداری ایران نیز مدت ها است از بیماری فساد و تخلفات اداری رنج می برد، برای حذف و یا کاهش این پدیده شوم در نظام اداری کشور نیازمند برنامه ای هستیم که بدان وسیله به تجزیه و تحلیل مسائل پرداخته و علل آن مشخص شود تا بتوان ضمن ارزیابی راه های گوناگون، راهبردهای لازم و بهینه در جهت مقابله با فساد انتخاب و به مرحله اجرا بگذاریم. شهرداری های کشور نیز با توجه به اینکه از این قاعده مستثنی نبوده، لذا فساد اداری نیز در شهرداری ها بالطبع به عنوان مختلف وجود دارد و می تواند علل مختلفی داشته باشد. حجم عظیم مراجعات مردمی به شهرداری ها و کیفیت و کمیت قوانین شهرداری و عدم شفافیت کامل قانون شهرداری ها، روندا رایه خدمات و تکنولوژی های مورد استفاده در شهرداری ها و عوامل محیطی مؤثر بر شهرداری های هر شهر و همچنین نظام مدیریت منابع انسانی به نظر می رسد در بروز فساد اداری در شهرداری ها نقش داشته باشند که موارد مورد نظر از دیدگاه ارباب رجوع و کارکنان مورد بررسی قرار می گیرد و سؤال این است که علل بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دیدگاه ارباب رجوع و کارکنان چه می تواند باشد؟ که در این رابطه نظرات ارباب رجوع و کارکنان بررسی خواهد شد. با توجه به تبعات منفی فساد اداری در سازمان ها و ادارات که در تحقیقات مختلف بر آن ها اشاره

گردیده است، تحقیق حاضر در نظر دارد تا با بررسی نظام مند اثر عوامل مدیریتی، محیطی، نظام قانونی حاکم بر شهرداری ها و همچنین تکنولوژی ارائه خدمات در شهرداری ها و تأثیر گذاری آن هادر بروز فساد اداری را شناسایی و آسیب شناسی نماید و نشان دهد که آیا عوامل فوق الذکر بر فساد اداری موثر می باشند؟ و این که چه راه حل ها و توصیه هایی را برای آگاهی و استفاده مدیران جهت کاهش بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی می توان ارایه داد؟

فساد در نظام اداری هر کشوری آسیب ها و پیامدهای منفی به دنبال دارد لذا به جهت پی بردن به اهمیت تحقیق حاضر، می بایست تبعات ناشی از وجود فساد در نظام اداری کشورها که ضربه و صدمه به دولت وارد می آورد را بشناسیم که مهم ترین پیامدهای این معضل را به طور مختصر تشریح می نماییم:

۱- باعث اتخاذ تصمیمات نادرست از سوی دیوان سالاران^۱ می شود چرا که آن ها از طرحهای زیر استاندارد، پرهزینه، پیچیده و سرمایه بر که به آسانی حسابرسی نمی شوند حمایت می کنند تا آسان تر مبالغ هنگفتی را به سود خود برداشت کنند (کافمن^۲، ۱۹۹۷).

۲- باعث کند شدن رشد اقتصادی می شود؛ زیرا انگیزه سرمایه گذاری را برای سرمایه گذاران داخلی و خارجی کاهش می دهد. بررسی ها نشان می دهد که سرمایه گذاران در یک کشور فاسد در مقایسه با کشوری که دچار فساد اندک است معادل ۲۰ درصد مالیات اضافی بر سرمایه گذاری دارند (همان منبع).

۳- باعث به هم ریختن ترکیب مخارج دولت می شود؛ چرا که سیاستمداران فاسد، منابع را بیش تر به بخش هایی سوق می دهند که سودهای کلان عایدشان شود. آنان به خرید هواپیمای جنگی و سرمایه گذاری در پروژه های عظیم و پرسرو صدا بیش تر علاقه مندند تا چاپ و تکثیر کتب درسی و افزایش حقوق کارکنان (مارو^۳، ۱۹۹۸).

۴- از درجه مشروعیت و اثر بخشی^۴ دولت ها می کاهد و ثبات و امنیت جوامع را به خطر می اندازد. به علاوه ارزش های دموکراسی و اخلاقیات را مخدوش می سازد و از این طریق مانع

1. Bureaucrats

2. Kaufmann

3. Mauro

4. Legitimacy and effectiveness

توسعه سیاسی و اجتماعی می شود (شکراللهی، ۱۳۷۸).

۵- فساد با تضعیف انگیزه ها، موجب زیان های اجتماعی و با تضعیف نهادهای موجود، باعث زیان های سیاسی و با توزیع ناعادلانه منابع، موجب زیان های اقتصادی می شود.

۶- فساد مانع توسعه پایدار می شود، زیرا روند تصمیم گیری را مختل می سازد، همچنین مانع رشد رقابت و موجب خنثی شدن تلاش ها در جهت کاهش فقر و تبعیض اجتماعی می گردد. با عنایت به تبعات فساد و تأثیر آن بر سیستم اداری و با توجه به اینکه در استان آذربایجان غربی و به ویژه در شهرداری های استان، هیچگونه مطالعه ای در زمینه علل و اولویت بندی عوامل ایجاد کننده فساد اداری انجام نگرفته است و همچنین با توجه به اینکه مطالعات نشان می دهد، تحقیقی در زمینه این موضوع که هم نظر کارکنان و هم نظر ارباب رجوع را اخذ نمایند، انجام نگرفته و وجود ندارد، این تحقیق ضروری بوده و نیز به واسطه مد نظر قرار دادن متغیرهای محیطی و درونی شهرداری ها نوآور به حساب می آید، لذا ضمن بررسی علل بروز فساد در شهرداری های استان و اولویت بندی آن ها نسبت به شناسایی و بیان راه حل ها و توصیه هایی را برای آگاهی و استفاده مدیران جهت کاهش بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی می توان ارایه داد.

فساد^۱، پدیده نوینی نیست و رشد، تکوین و توسعه آن قدمتی به اندازه تاریخ اجتماعات انسانی و تاریخ سازمان ها و نهادها دارد. همه اجتماعات دارای سطوح و لایه هایی از فساد بوده اند و می توان به جرأت ادعا نمود که تاریخی از حیات انسانی یافت نمی شود که فاقد فساد به اشکال متعدد نباشد. از این روی، بایستی اذعان نمود که فساد، پدیده همه گیر و جهانی است. امروزه هیچ کشوری، نظام اداری خود را از تمامی جهات دارای سلامت اداری کامل نمی دانند یعنی تمامی سیستم های اداری دنیا دارای درجات، سطوح و لایه ای از فساد هستند تعریف فساد در فرهنگ لغت آکسفورد، عبارت است از، انحراف از درستی به واسطه رشوه و انحراف هر چیزی از خلوص اولیه خود. لهو و کبوی^۲ (۲۰۰۵) فساد را شامل اقدامات نفع طلبانه سیاستمداران، تجار و مستخدمان دولتی می دانند که به طریق ناشایست و غیر قانونی و با سوء استفاده از مقام و شغل دولتی و خصوصی صورت می گیرد.

1. Corruption

2. Kbyy

در متون نظری مربوط به فساد اداری، تعاریف مختلفی ارائه شده است که به برخی از این تعاریف اشاره می شود:

- فساد اداری عبارت است از تخطی افراد از صداقت و درستکاری در انجام وظایف دولتی (اسکانلان^۱، ۲۰۰۴، ص ۳۱۶).

- فساد اداری به عنوان سوء استفاده از قدرت رسمی دولتی برای دستیابی به منافع شخصی تعریف شده است که تهدیدی جدی برای توسعه است (هارهویس^۲ ولی یو، ۲۰۰۴، ص ۵۴۷).

- سوء استفاده از منابع و نقش های دولتی در زمینه منافع شخصی یا استفاده نامناسب از سازمان دولتی برای رسیدن به اهداف غیر رسمی (رابرتسون و واتسون^۳، ۲۰۰۴، ص ۳۸۵).

- فساد شکستن یا نقض یک هنجار، قانون یا مقررات اداری می باشد (محمدنبی و همکاران، ۱۳۸۸).

- فساد در فرهنگ^۴ و «بستر» عبارت است از «پاداش نامشروع که برای وادار کردن فرد به تخلف از وظیفه تخصیص داده می شود».

دو دیدگاه عمده و متباین در رابطه با فساد وجود دارد، دیدگاه اخلاق گرایان و دیدگاه عمل گرایان.

متداول ترین روش این است که فساد به عنوان یک پدیده غیر اخلاقی در نظر گرفته شود. از این دیدگاه فساد اداری مجموعه ای از انحرافات اخلاقی جامعه است که معمولاً، به فقدان احترام و اعتماد به اختیار و اقتدار مقرر شده، منجر می شود. میردال^۵، فساد اداری را به عنوان رفتاری خودپسندانه و ناشایست تعریف کرده است. وی به اختصار بیان می دارد که فساد اداری رفتاری است که یک مامور دولتی که یک نقش دولتی (انتخابی یا انتصابی) را بر عهده دارد، با توجه به مناسبات شخصی اش، موفقیت یا ثروتی را به دست می آورد از رفتار قانونی منحرف می شود و یا در برابر اشکال شخصی نفوذ مناسبات شخصی، قانون را نقض می کند. اگرچه نگرش اخلاق گرایانه، قویاً قابل پذیرش است، اما محدودیت هایی را به همراه دارد. اولاً، در این نگرش فساد اداری به عنوان پدیده ای اجتماعی در نظر گرفته می شود. اگر فساد اداری اساساً، مشکلی در ارتباط با متصدیان و کارگزاران بخش اداری می باشد راه حل اصلی در این خصوص حذف چنین کارگزارانی است. از سویی دیگر، این دیدگاه به درجه و میزانی که فساد اداری در حد یک مشکل اجتماعی در نظر

1. Skanlan

2. Harhvys

3. Robertson and Watson

4. Webster

5. Myrdal

گرفته می شود، نمی پردازد. ثانیاً، در این دیدگاه پدیده ها صرفاً، از دو بعد در نظر گرفته می شوند، چیزهایی که خوب هستند و چیزهایی که بد هستند. حال آنکه در یک کشور با طبقات اجتماعی و نژادی مختلف و متعدد که نهادهای مرکزی از مشروعیت عمومی زیادی برخوردار نیستند، تبیین هنجارهای قابل پذیرش عموم، بسیار سخت خواهد بود. ثالثاً، حتی اگر نهادهای مرکزی که این هنجارها را مشخص می سازند از مشروعیت گسترده ای برخوردار باشند در بسیاری از موارد، نظام های قانونی قادر به تعریف دقیق اعمال خلاف قانون و فاسد نمی باشند. به طور کلی، دیدگاه اخلاق گرایان به این دلیل که شرایط اجتماعی را در نظر نگرفته و شکاف بین هنجارهای رسمی و هنجارهای غیر رسمی و متداول حاکم را مورد بررسی قرار نداده است، دیدگاهی قوی در این خصوص به شمار نمی رود.

دیدگاه وظیفه واقعی، به این مفهوم که فساد اداری می تواند در فرآیند توسعه اجتماعی و اقتصادی نقش مؤثری را ایفا نماید. عمل گرایان پیامدهای فساد اداری را مورد توجه قرار می دهند و معتقدند فساد اداری در برخی موارد می تواند مفید نیز باشد:

۱- بوروکراسی متورم، نابرابر و ایستا، سرمایه گذاری بخش خصوصی را متوقف می سازد. فساد اداری در این باره می تواند نوعی کارایی اقتصادی، هر چند ناقص را ایجاد نماید.

۲- از نظر سیاسی، فساد اداری باعث توسعه سیاسی می شود. فساد اداری باعث تقویت احزاب سیاسی می شود و گفته می شود فساد اداری جایگزینی قابل پذیرش برای خشونت به شمار می آید.

۳- از جهت عملی، رهبران سیاسی ممکن است تحمل درجه معینی از فساد اداری را در راستای منافع ملی ملاحظه نمایند به این ترتیب که اقدام عملی علیه فساد اداری هزینه های زیادی را در بر خواهد داشت و البته از سوی دیگر در هیچ موردی، پرداخت کم به طور مداوم نمی تواند انگیزه کارکنان را تقویت نماید و فساد اداری می تواند دریافتی کارکنان دولت را افزایش دهد (جمشیدیان و یزدان شناس، ۱۳۸۶).

مروری بر پژوهش های انجام شده در ایران

- دکتر الوانی و دکتر جفره/ یک الگوی نظری برای کنترل و مهار فساد اداری/ ۱۳۷۷/ ضعف مدیریت، احساس عدم تعهد، پیچیدگی و ضعف قوانین و مقررات علل اصلی بروز کجروی اداری هستند

- رضانجاری/ علل تخلفات اداری و چگونگی پیشگیری از آن/ ۱۳۷۸/ عدم ارتباط صحیح مدیران با کارکنان، بی انگیزگی کارکنان، نارسایی در اعمال خود کنترلی، تبعیض بین کارمندان، عدم تفاوت

بین کارمند کوشا و غیر فعال عامل بروز تخلف اداری است.

- سازمان بازرسی کل کشور / بررسی کجروی اداری و مالی در دستگاه های مشمول بازرسی / ۱۳۷۹ / تفویض اختیار بیش از حد، اعمال سلیقه شخصی و برداشت شخصی از ضوابط توسط مدیران، ضعف مدیریت، عدم اعمال کنترل و نظارت عوامل بروز فساد هستند.

- سید حمید حسینی و محسن فرهادی نژاد / بررسی فساد اداری و روش های کنترل آن / ۱۳۸۰ / تنگناهای اقتصادی حاکم بر زندگی کارکنان، ویژگی فرهنگی حاکم بر جامعه، نا کار آمدی قوانین و مقررات علل بروز فساد اداری هستند.

- مرتضی عباس پور / عوامل سازمانی مؤثر بر فساد اداری در ادارت دولتی شاهرود (پایان نامه) / ۱۳۸۵ / تأثیر سه عامل کنترل و نظارت و رابطه مثبت، حقوق و دستمزد و رابطه منفی، شفافیت فرآیندهای کاری در سازمان و رابطه منفی با بروز فساد.

- حسن دانایی فرد / تأثیر فناوری اطلاعات بر فساد اداری / ۱۳۸۳ / نه تنها اثر قابل ملاحظه ای بر مدیریت فساد ندارد بلکه در برخی موارد فرصت جدیدی برای فساد ایجاد می کند.

- رسولی و شهبایی / علل بروز فساد در آموزش و پرورش / ۱۳۸۷ / شرایط اقتصادی بیشترین و قوانین و مقررات کمترین تأثیر را در پیدایش فساد اداری دارند.

- پریخ امامی و مهدی خلیلی / آسیب شناسی بروز فساد / سطح پایین بهره وری نه تنها، سازمان ها را از حرکت سالم فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی باز می دارد بلکه شرایط نامطلوب و نامتعادلی را در مقابل مدیریت سازمان ها قرار می دهد بنابراین شناخت آسیبهای یک سازمان بدون شناخت ساختارها و کارکردهای پدیده های اجتماعی و بدون توجه به جنبه های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی افراد سازمان ها، هیچگونه نتیجه ای ندارد.

- دکتر مرتضی صامتی و روح اله شهنازی / بررسی اثر آزادی اقتصادی بر فساد مالی / ۱۳۸۴ / نتایج بیانگر اثر منفی و معنی دار کل شاخص آزادی اقتصادی، دو بخش اصلی آن (ساختار قضایی و امنیت حقوق مالکیت، و پول سالم) و سه زیر بخش آن (دادگاه های مستقل، مالیات از تجارت خارجی و مقررات ایجاد کسب و کار جدید) بر فساد مالی است.

- دکتر مهدی خلف خانی / رابطه بین سرمایه اجتماعی و فساد اداری / ۱۳۸۷ / جدیت نهادهای نظارتی و خاص گرایي به عنوان سرمایه منفی اجتماعی بالاترین تأثیر را در جری شدن کارمندان خاطی و نیز بی اعتمادی مردم به رویه های قانونی و یا عدم همکاری برای رفع فساد داشته اند.

مروری بر پژوهش های انجام شده در خارج از کشور:

-تریژمن^۱ /روابط میان شاخص های فساد و ویژگی های تاریخی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی کشور/۲۰۰۶/ در کشورهای پروتستان و مستعمره انگلیس که دارای درآمد سرانه بالاتر و سهم بالای تولید ناخالص داخلی هستند و شکل حکومت واحد و سیستم قانونی با حقوق عرفی (در مقابل حقوق مدنی) دارند، فساد بیش تر است.

-رزاکرمن^۲ /درجه دموکراسی در توضیح فساد بی اهمیت است، ولی هر قدر ساختار دموکراسی در یک کشور نهادینه تر شود، فساد کاهش می یابد/۲۰۰۱/ یافته ها حاکی از آن است که فساد به سطح رشد اقتصادی و همچنین سیستم قانونی و حکومتی کشور مرتبط است.

-بانک جهانی^۳ /عواملی که سبب ممانعت از توسعه کسب و کار در کشورها می شوند و مشخص نمودن ۵ عامل به ترتیب اثر گذاری بر رشد اقتصادی. /۲۰۰۰/ نقش فساد در ممانعت از توسعه کسب و کار در همه مناطق جهان به استثنای کشورهای تازه صنعتی شده جنوب شرق آسیا بیش از نقش مالیات های دولتی ارزیابی شد.

سوالات تحقیق:

- ۱- آیا نظام مدیریت منابع انسانی بر فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دید ارباب رجوع و کارکنان مؤثر است؟
- ۲- آیا کیفیت تکنولوژی ارائه خدمات در شهرداری های استان آذربایجان غربی بر فساد اداری از دید ارباب رجوع و کارکنان مؤثر است؟
- ۳- آیا نظام قانونی حاکم بر شهرداری ها بر فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دید ارباب رجوع و کارکنان مؤثر است؟
- ۴- آیا عوامل محیطی بر فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دید ارباب رجوع و کارکنان مؤثر است؟

1. Tryzmn

2. Rose-Ackerman

3. The word Bank

نوع و روش تحقیق

تحقیق توصیفی^۱ در صدد توصیف عینی و واقعی رویدادها، حوادث، خصوصیات یک موقعیت و یا یک موضوع و یا چگونگی روابط عوامل مربوط به آن‌ها از طریق طبقه بندی و تجزیه و تحلیل اطلاعات است. به عبارت علمی تر یعنی اینکه محقق نمی تواند متغیرهای پژوهش خود را دستکاری کرده، عوامل مربوطه را مورد کنترل قرار دهد (بازرگان، ۱۳۷۶). این تحقیق نیز بر همین اساس یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی^۲ است.

به عبارت دیگر، این تحقیق وضع موجود را بررسی می کند و به توصیف منظم و نظام دار وضعیت فعلی آن می پردازد و ویژگی ها و صفات آن را مطالعه و در صورت لزوم ارتباط بین متغیرها را بررسی می نماید. تحقیقات توصیفی هم جنبه کاربردی دارد و هم جنبه مبنایی؛ در بعد کاربردی از نتایج این تحقیقات در تصمیم گیری ها و سیاست گذاری ها و همچنین برنامه ریزی ها استفاده می شود. تصمیم گیری و سیاست گذاری در قلمرو کار مدیریت ها قرار دارد و کار مدیران جامعه، اعم از مدیران عالی سیاسی یا مدیران رده های پایین، چه در بخش دولتی و عمومی و چه در بخش خصوصی و شرکت ها، تصمیم گیری است. دانستن وضعیت حیطه مدیریت و تحول متغیرها برای تصمیم گیری امری ضروری است و بدون آگاهی از وضع جامعه، گرایش ها، ویژگی ها، کیفیت متغیرها و نیز عوامل مؤثر در حیطه مدیریت نمی توان تصمیم گیری و سیاست گذاری نمود، برای آگاهی از این امور تحقیقات توصیفی ضرورت دارد.

جامعه آماری

در خصوص حجم جامعه، در این پژوهش، تعداد کارکنان و مراجعین (ارباب رجوع ها) شهرداری شهرستان هایی که دارای فرمانداری هستند به عنوان جامعه آماری است که باید نمونه گیری شوند. به تعداد هفده شهرستان در استان موجود هستند که بر اساس هدف تحقیق، تعداد کارکنان در این شهرستان ها ۱۲۰۶ نفر می باشد. حال به جهت اخذ نمونه و پوشش کامل افراد در نمونه، نمونه گیری باید به گونه ای باشد که کل سطح استان را پوشش دهد، لذا در ابتدای کار، بر اساس موقعیت جغرافیایی، بافت شهرستان و تراکم افراد در شهرستان ها تعداد ۹ شهرستان را انتخاب می کنیم. این شهرستان ها در شمال و جنوب استان و مرکز استان واقع شده اند.

1. Descriptive research

2. Survey

حجم نمونه و روش نمونه گیری

حال برای محاسبه حجم نمونه^۱، ابتدا بر اساس جمعیت کارمندی شهرداری ها، با روش تخصیص متناسب با حجم جامعه، تعداد کارمندانی که از هر شهر می بایستی انتخاب شوند را مشخص می سازیم. قبل از تخصیص نمونه برای هر شهرستان، می بایستی حجم کل نمونه را مشخص سازیم. حجم کل نمونه را با استفاده از جدول مورگان به دست می آوریم. حجم نمونه با این روش ۲۹۱ نفر می باشد. لازم به ذکر است اگر با استفاده از فرمول کوکران نیز حجم نمونه محاسبه شود، باز هم این مقدار (با اختلاف بسیار جزئی) حاصل می شود. در خصوص تعیین حجم نمونه برای مراجعین، به علت بالا بودن حجم جامعه (مراجعین)، محدودیتی در انتخاب تعداد اعضای نمونه وجود ندارد و هر نمونه ای تصادفی با حداقل ۳۵ نفر به عنوان نمونه قابل قبول است، که با این اوصاف حجم نمونه برای مراجعه کنندگان ۹۰ مورد انتخاب می شود. البته دلیل اصلی در مورد برابری حجم نمونه در این دو روش، حجم بالای جامعه است و ضمناً تغییرات (جزئی) در تعداد اعضای نمونه، تأثیری در تحلیل و استنباط نخواهد داشت و این امر به دلیل قضیه ای مهم و اساسی در آمار و استنباط آماری تحت عنوان (قضیه حد مرکزی^۲) می باشد. لازم به ذکر است که حجم نمونه اگر به اندازه کافی و معقول بزرگ باشد، از یک مرحله (از یک مقدار برای حجم نمونه) به بعد تمامی استنباط ها و نتایج و تفسیرها (با حجم نمونه های متفاوت) بر هم منطبق خواهند شد. بعد از مشخص شدن حجم نمونه و تخصیص سهم هر شهرستان، پرسش نامه های تهیه شده به طور تصادفی (به روش نمونه گیری تصادفی ساده^۳) در میان کارمندان و ارباب رجوع ها توزیع می شود.

ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش برای گردآوری نظریه های مرتبط با موضوع پژوهش از کلیه کتاب ها، مقالات، نشریات و سایت های اینترنتی مرتبط بهره گرفته شده است. برای جمع آوری داده های مورد نیاز، جهت آزمون فرضیه ها از پرسشنامه سؤالات بسته به عنوان ابزار سنجش استفاده گردیده است. در پرسشنامه دو دسته سوال طراحی شده است دسته اول مربوط به سؤالات شناسایی (مشخصات عمومی پاسخگویان) و دسته دوم مربوط به متغیرهای مورد تحقیق است.

1. Sample
2. Issue a central limit
3. Simple random sampling

ابزار سنجش باید از روایی^۱ و پایایی^۲ لازم برخوردار باشد تا محقق بتواند داده های متناسب با تحقیق را گردآوری نماید و از طریق این داده ها و تجزیه و تحلیل آن ها، فرضیه های مورد نظر را بیازماید و به سؤال تحقیق پاسخ دهد. در این تحقیق اعتبار پرسشنامه با نظرخواهی از صاحب نظران و اساتید دانشگاه ها انجام شده است و پرسشنامه برای اجرا آماده شد. پایایی پرسشنامه ها برای کارکنان و ارباب رجوع با استفاده از آلفای گرونباخ محاسبه که به ترتیب برای پرسشنامه کارکنان ۰/۸۶ و برای پرسشنامه مراجعه کنندگان (ارباب رجوع) ۰/۷۸ به دست آمد و چون مقدار معیار ضریب آلفای گرونباخ، حدود ۰/۷ می باشد لذا مورد تأیید است.

نحوه محاسبه نمرات متغیرها

طرز محاسبه به روش طیف لیکرت^۳ می باشد، لیکرت که از سال ۱۹۳۹ مدیریت بخش بررسی های افکار عمومی را در وزارت کشاورزی آمریکا بر عهده داشت این طیف را ارایه نمود. این طیف از پنج قسمت مساوی تشکیل شده است و محقق متناسب با موضوع تحقیق تعدادی گویه در اختیار پاسخگو قرار می دهد تا گرایش خود را درباره آن مشخص نماید. طیف از گرایش کاملاً موافق تا گرایش کاملاً مخالف کشیده می شود (حافظ نیا، ۱۳۸۶، ص ۱۵۱).

کاملاً موافق موافق بی نظر مخالف کاملاً مخالف

تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها از فنون آماری مختلفی نظیر: جداول توزیع فراوانی و درصد، شاخص های مرکزی و آزمون های T، خی دو، فریدمن (و در صورت لزوم آزمون همبستگی پیرسون) استفاده شده است. در ضمن قبل از به کارگیری آزمون های پارامتری مربوطه، از آزمون هایی نظیر آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، آزمون لون و آزمون تثبیت واریانس استفاده کردیم تا اینکه مطمئن شویم آزمون ها و تکنیک های به کار رفته در تحقیق مجاز و معتبر هستند. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها، سؤالات به صورت کد بندی شده وارد نرم افزار آماری SPSS و خروجی های لازم استخراج و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

1. Validity
2. Reliability
3. Lykrt

بررسی فرضیه های تحقیق

در این قسمت از پژوهش، فرضیه ها (از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع) مورد بررسی قرار می گیرند و با استفاده از تکنیک ها و آزمون های مناسب آماری در خصوص تأیید یا رد فرضیه ها تصمیم گیری می شود. در این بخش ابتدا بر اساس آزمون t تک نمونه ای تأیید یا عدم تأیید فرضیه ها مشخص می شود، سپس با استفاده از آزمون فریدمن به اولویت بندی عوامل تأثیر گذار بر فساد اداری می پردازیم. لازم به ذکر است در تمامی آزمون های t انجام شده در این تحقیق، بر اساس نوع کد بندی داده ها، مقدار مقیاس عدد ۳ در نظر گرفته شده است تا میزان موفقیت بر اساس دوری یا نزدیکی از این مقدار کاملاً مشخص گردد.

بررسی فرضیه ها از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع

جدول ۱ - آماره های توصیفی آزمون t و نتایج آن از دیدگاه کارکنان

(تعداد نمونه = ۲۹۱ درجه آزادی = ۲۹۰)

نتایج آزمون t (مقدار آزمون = ۳)			آماره t	پاسخگویان بازگشت از امتیازان	فرضیه ها
اختلاف میانگین	مقدار معنی داری	مقدار آماره t			
۱/۸۰۰۶۹	۰/۰۰۰	۲۳۰/۴۸۷	۰/۱۳۳۲۷	۴/۸۰۰۷	۱
۱/۳۲۷۸۴	۰/۰۰۰	۸۱/۶۰۳	۰/۲۷۷۵۸	۴/۳۲۷۸	۲
۱/۴۶۳۰۰	۰/۰۰۰	۱۳۱/۳۰۸	۰/۱۹۰۰۶	۴/۴۶۳۰	۳
۱/۵۷۸۳۰	۰/۰۰۰	۱۲۷/۳۳۱	۰/۲۱۱۴۵	۴/۵۷۸۳	۴

فرضیه ها به طور معنی دار تأیید می گردند.

جدول ۲ - آماره های توصیفی آزمون t و نتایج آن از دیدگاه ارباب رجوع

(تعداد نمونه = ۹۰ درجه آزادی = ۸۹)

نتایج آزمون t (مقدار آزمون = ۳)			آماره t	پاسخگویان بازگشت از امتیازان	فرضیه ها
اختلاف میانگین	مقدار معنی داری	مقدار آماره t			
۱/۸۰۰۷۶۴	۰/۰۰۰	۱۲۷/۱۴۸	۰/۱۳۴۸۷	۴/۸۰۰۷۶	۱
۱/۳۳۲۲۲	۰/۰۰۰	۵۰/۰۴۴	۰/۲۵۲۵۵	۴/۳۳۲۲	۲
۱/۶۲۵۴۰	۰/۰۰۰	۹۳/۶۸۰	۰/۱۶۴۶۰	۴/۶۲۵۴	۳
۱/۴۲۰۶۳	۰/۰۰۰	۶۸/۳۱۷	۰/۱۹۷۲۸	۴/۴۲۰۶	۴

فرضیه ها به طور معنی دار تأیید می گردند.

اولویت بندی عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی از دید کارکنان و ارباب رجوع در این قسمت بر اساس آزمون فریدمن به اولویت بندی عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع می پردازیم.

جدول ۳- مهم ترین عامل در بروز فساد اداری بر اساس آزمون فریدمن از دید کارکنان

مقدار معنی داری	مقدار آماره خی دو	میانگین رتبه ها	عوامل
۰/۰۰۰	۴۲۷/۱۱۲	۳/۷۰	نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری
		۲/۶۳	عوامل محیطی بر بروز فساد اداری
		۲/۰۲	نظام قانونی در شهرداری ها بر بروز فساد اداری
		۱/۶۴	تکنولوژی ارائه خدمات بر بروز فساد اداری

جدول ۴- مهم ترین عامل در بروز فساد اداری بر اساس آزمون فریدمن از دید ارباب رجوع

مقدار معنی داری	مقدار آماره خی دو	میانگین رتبه ها	عوامل
۰/۰۰۰	۱۴۹/۷۳۳	۳/۶۷	نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری
		۲/۸۶	نظام قانونی در شهرداری ها بر بروز فساد اداری
		۱/۹۲	عوامل محیطی بر بروز فساد اداری
		۱/۵۶	تکنولوژی ارائه خدمات بر بروز فساد اداری

جدول (۴) و (۳) میانگین رتبه ها برای تشخیص مهم ترین عامل در بروز فساد اداری (از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع) بر اساس آزمون فریدمن را نشان می دهند. بر اساس نتایج حاصله از آزمون فریدمن، چون که مقدار معنی داری (یعنی ۰/۰۰۰) کم تر از ۰/۰۵ (و حتی کم تر از ۰/۰۱) می باشد، لذا تفاوت عوامل بروز فساد اداری به لحاظ اولویت و اهمیت در سطح ۵ درصد معنی دار است. بر این اساس چنین می توان ادعا کرد که: بااطمینان ۹۵ درصد (و حتی ۹۹ درصد) مهم ترین عامل در بروز فساد اداری (از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع)، «نظام مدیریت منابع انسانی» است. اولویت سایر عوامل مطابق جدول (۴) و (۳) می باشند.

مقایسه نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص فرضیه های تحقیق

در این قسمت از پژوهش، مقایسه ای بین نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در مورد فرضیه های تحقیق صورت می گیرد. بر اساس آزمون t نمونه های مستقل، مقایسه میزان موافقت این دو گروه در سطح معنی داری ۵ درصد بررسی می شود تا مشخص گردد که آیا اختلاف معنی داری بین نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی وجود دارد یا نه.

(تعداد نمونه کارکنان=۲۹۱، تعداد نمونه ارباب رجوع=۹۰، درجه آزادی=۳۷۹)

جدول ۵- مقایسه نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص فرضیه های تحقیق

اختلاف میانگین دو گروه	مقدار معنی داری	مقدار آماره t	انحراف معیار		میانگین		ردیف
			\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_1	\bar{x}_2	
-۰/۰۰۶۹۵	۰/۶۶۷	-۰/۴۳۱	۰/۱۳۴۸۷	۰/۱۳۳۲۷	۴/۸۰۷۶	۸۰۰۴	۱
-۰/۰۰۴۳۹	۰/۸۹۴	-۰/۱۳۴	۰/۲۵۲۵۵	۰/۲۷۷۵۸	۴/۳۳۲۲	۴/۳۲۷۸	۲
-۰/۱۶۲۴۰	۰/۰۰۰	-۷/۳۰۲	۰/۱۶۴۶۰	۰/۱۹۰۰۶	۴/۶۲۵۴	۴/۴۶۳۰	۳
۰/۱۵۷۶۷	۰/۰۰۰	۶/۲۷۸	۰/۱۹۷۲۸	۰/۲۱۱۴۵	۴/۴۲۰۶	۴/۵۷۸۳	۴

فرضیه اول: اثر نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری

ردیف اول جدول (۵) نتایج آزمون t مربوط به مقایسه نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تأثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری را نشان می دهد. چون مقدار معنی داری (یعنی ۰/۶۶۷) بیش تر از ۰/۰۵ است، لذا در سطح خطای ۵ درصد تفاوت معنی داری بین نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تأثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری وجود ندارد. و میزان موافقت این دو گروه با این فرضیه به یک میزان می باشد.

فرضیه دوم: اثر تکنولوژی ارائه خدمات بر بروز فساد اداری

ردیف دوم جدول (۵) نتایج آزمون t مربوط به مقایسه نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تأثیر تکنولوژی ارائه خدمات بر بروز فساد اداری را نشان می دهد. چون مقدار معنی داری (یعنی ۰/۸۹۴) بیش تر از ۰/۰۵ است، لذا در سطح خطای ۵ درصد تفاوت معنی داری بین نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تأثیر تکنولوژی ارائه خدمات بر بروز فساد اداری وجود ندارد و میزان موافقت این دو گروه با این فرضیه به یک میزان است.

فرضیه سوم: اثر نظام قانونی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری

ردیف سوم جدول (۵) نتایج آزمون t مربوط به مقایسه نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تاثیر نظام قانونی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری را نشان می دهد. چون مقدار معنی داری (یعنی $0/000$) کم تر از $0/05$ است، لذا در سطح خطای ۵ درصد تفاوت معنی داری بین نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تاثیر نظام قانونی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری وجود دارد. به عبارتی می توان ادعا کرد که: کارکنان و مراجعه کنندگان در مورد تاثیر نظام قانونی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری نظرهای متفاوتی دارند و میزان موافقت این دو گروه با این فرضیه به یک میزان نمی باشد. با توجه به مقدار اختلاف میانگین این دو گروه در جدول (۵)، (یعنی $0/16240$) و نیز مقادیر میانگین میزان موافقت مراجعه کنندگان در خصوص این فرضیه بیش تر از کارکنان می باشد.

فرضیه چهارم: اثر عوامل محیطی بر بروز فساد اداری

ردیف چهارم جدول (۵) نتایج آزمون t مربوط به مقایسه نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تاثیر عوامل محیطی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری را نشان می دهد. چون مقدار معنی داری (یعنی $0/000$) کم تر از $0/05$ است، لذا در سطح خطای ۵ درصد تفاوت معنی داری بین نظرات کارکنان و مراجعه کنندگان در خصوص تاثیر عوامل محیطی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری وجود دارد. به عبارتی می توان ادعا کرد که: کارکنان و مراجعه کنندگان در مورد تاثیر عوامل محیطی در شهر داری ها بر بروز فساد اداری نظرهای متفاوتی دارند و میزان موافقت این دو گروه با این فرضیه به یک میزان نیست. با توجه به مقدار اختلاف میانگین این دو گروه در جدول (۵) (یعنی $0/15767$) و نیز مقادیر میانگین، میزان موافقت کارکنان در خصوص این فرضیه بیش تر از مراجعه کنندگان است.

تفسیر استنباطی یافته های تحقیق (نتایج حاصل از آزمون فرضیات)

نتایج حاصل از آمار استنباطی بر اساس نظرات دو گروه کارکنان و ارباب رجوع و اولویت بندی عوامل موثر بر بروز فساد اداری در شهر داری های استان آذربایجان غربی و نیز مقایسه نظرات این دو گروه به صورت زیر می باشد:

در سطح خطای ۵ درصد میزان تاثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از حد متوسط بیش تر بوده و نظام مدیریت منابع انسانی به طور معنی دار بر بروز فساد اداری تاثیر دارد، به عبارتی با اطمینان ۹۵ درصد (و حتی ۹۹ درصد) چنین می توان ادعا

کرد که: میزان تأثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر بروز فساد اداری بیش تر از حد متوسط می باشد (فرضیه به طور معنی دار تأیید می گردد).

در سطح خطای ۵ درصد میزان تأثیر تکنولوژی ارایه خدمات بر بروز فساد اداری از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از حد متوسط بیش تر بوده و تکنولوژی ارایه خدمات به طور معنی دار بر بروز فساد اداری تأثیر دارد، به عبارتی با اطمینان ۹۵ درصد (و حتی ۹۹ درصد) چنین می توان ادعا کرد که: میزان تأثیر تکنولوژی ارایه خدمات بر بروز فساد اداری بیش تر از حد متوسط می باشد (فرضیه به طور معنی دار تأیید می گردد).

در سطح خطای ۵ درصد میزان تأثیر نظام قانونی بر بروز فساد اداری از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از حد متوسط بیش تر بوده و نظام قانونی به طور معنی دار بر بروز فساد اداری تأثیر دارد، به عبارتی با اطمینان ۹۵ درصد (و حتی ۹۹ درصد) چنین می توان ادعا کرد که: میزان تأثیر نظام قانونی بر بروز فساد اداری بیش تر از حد متوسط می باشد (فرضیه به طور معنی دار تأیید می گردد).

در سطح خطای ۵ درصد میزان تأثیر عوامل محیطی بر بروز فساد اداری از دیدگاه کارکنان و ارباب رجوع از حد متوسط بیش تر بوده و عوامل محیطی به طور معنی دار بر بروز فساد اداری تأثیر دارد، به عبارتی با اطمینان ۹۵ درصد (و حتی ۹۹ درصد) چنین می توان ادعا کرد که: میزان تأثیر عوامل محیطی بر بروز فساد اداری بیش تر از حد متوسط می باشد (فرضیه به طور معنی دار تأیید می گردد).

پیشنهادهای اساسی نتایج پژوهش:

بر اساس عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری در شهرداری های استان آذربایجان غربی و اولویت این عوامل، پیشنهاد می گردد که:

- بر روی عامل «نظام مدیریت منابع انسانی» بیش تر از سایر عوامل می بایستی توجه کرد و در این خصوص مؤلفه های مربوط به این عامل باید به طور دقیق و جدی مورد مطالعه و بررسی قرار گیرند، از جمله مؤلفه های بسیار مهم در این مورد می توان به جذب نیروی انسانی کارآمد، توجه ویژه به نظام شایسته سالاری در عزل و نصب ها، توجه به عوامل انگیزشی در بین کارکنان، جلوگیری از به وجود آمدن روحیه بی تفاوتی بین کارکنان، اشاره نمود.

- از بین عوامل محیطی توجه ویژه به معیشت پرسنل، استقلال واحد های بازرسی و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع، همچنین بالا بودن اشرافیت واحدهای نظارتی در شهرداری به قوانین و

فرآیند های کار، در دستور کار مدیران قرار گیرد.

-از بین عوامل قانونی، ابهامات و نقایص قانون شهرداری ها مرتفع گردد.

-از بین عوامل تکنولوژی ارایه خدمات در شهرداری ها، توجه ویژه به شفاف سازی فرآیند انجام کار و مدت زمان انجام کار بایستی در دستور کار مدیران شهرداری قرار گیرد، با توجه به اینکه مردم عادی، از وظایف و مسئولیت های کارکنان و نیز مقررات و بخشنامه ها اطلاعی ندارند، لذا برخی از کارکنان با بوروکراسی کارها را به تأخیر می اندازند و صعب الوصول جلوه می دهند بنابراین مردم برای تغییر مسیر و تسریع بیشتر تر سعی می نمایند کار خود را با انجام برخی تخلفات و فساد و گاه با ارتشاء جلو بیاورند و با رغبت و رضایت و ندانسته، زمینه فساد اداری را فراهم می کنند لذا پیشنهاد می شود فرآیند انجام کار و مدت زمان انجام کار برای مردم بیشتر از پیش شفاف سازی شود.

البته لازم به ذکر است که سایر عوامل به همراه مؤلفه هایشان نیز باید مورد کنکاش بیشتری واقع شوند تا راهکارهای مناسب جهت از بین بردن (و یا کاهش) عوامل بروز فساد از سوی دستگاه های اجرایی و ذریبط اعمال شود.

منابع:

پور عزت، علی اصغر و سلیمی، غلام رضا (۱۳۸۹). بررسی تأثیر رابطه ادراک بی عدالتی در سازمان بر گسترش میل به فساد اداری، فصلنامه اندیشه مدیریت راهبردی، سال چهارم، شماره اول، صص ۱۵۹-۱۳۱.

جعفری کشتیان، معصومه، آسیب شناسی نظام اداری از جهت دلایل بروز فساد اداری و ارایه راهکارهای مقابله با آن (مطالعه موردی سازمان بازرگانی استان آذربایجان غربی)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات آذربایجان غربی واحد ارومیه، ۱۳۹۱، صص ۱۶۶.

جمشیدیان، مهدی و یزدان شناس، مهدی (۱۳۸۶). تأثیرات فساد اداری بر کارآفرینی، مجموعه مقالات پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت، صص ۱۹-۱.

حبیبی، نادر (۱۳۷۵). فساد اداری: عوامل مؤثر و روش های مبارزه، تهران: انتشارات وثوقی، چاپ اول.

خداداد حسینی، سید محمود و فرهادی نژاد، محسن (۱۳۸۰). بررسی فساد اداری و روش های کنترل آن، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۵۳-۳۷.

دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۴. «آیا فناوری اطلاعات فساد اداری را کاهش می دهد»، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۹ شماره ۲، ص ۱۵.

ریعی، علی (۱۳۸۳). زنده باد فساد، جامعه شناسی سیاسی فساد در دولت های جهان سوم، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، تهران: سازمان چاپ و انتشارات، چاپ اول تا پنجم.

سازمان بازرسی کل کشور، فساد اداری، عوامل بروز و راه کارهای پیش گیری و مقابله با آن. سازمان بازرسی کل کشور، بررسی کجروی اداری و مالی در دستگاه های مشمول بازرسی، ۱۳۷۹. سازمان مدیریت و برنامه ریزی (۱۳۸۴). طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد اداری و ارتقای سلامت نظام اداری، تهران: انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، چاپ دوم.

شکراللهی، مسعود، «ظرفیت سازی برای سلامت نظام اداری»، همایش نظام اداری و توسعه، سازمان امور اداری و استخدامی، تهران ۱۸ و ۱۷ مرداد ۱۳۷۸.

گلدتورپ، جی، ای، جامعه شناسی کشورهای جهان سوم، جواد ظهوریان، آستان قدس رضوی، ۱۳۷۰. محمدنبی، سینا؛ زاهدی، شمس السادات و شهبازی، مهدی (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر کاهش فساد اداری (مطالعه موردی در شهرداری تهران)، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هفتم، شماره بیستم، صص ۵۵-۲۹.

مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، سلامت اداری - چالش ها و راهبردها، تهران: کمیته مطالعات راهبردی امنیت و نظارت، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر. تهران، شهرداری تهران،

۱۳۸۷

نجاری، رضا (۱۳۷۸). علل تخلفات اداری و چگونگی پیشگیری از آن ها، ارتقای سلامت نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

Jones, p, combating fraud corruption in the public sector, chapman & Hall, 1993

Kaufmann, D, "Corruption" Foreign policy, No. 107, summer 1997.

Lho, K. and cabuay. J. (2005) "corruption in the koren public and private sectors" In Nicholas tarling (Ed), corruption and Good covernance in Asia, New York, Rout Ledge

Mauro, p, Corruption, Finance & Development, 1998.

Mauro, Paolo. 1997. "Corruption and Growth." *Quarterly Journal of Economics* 110(3): 681–712

Mauro, Paolo. 1995. "Corruption and Growth." *Quarterly Journal of Economics* 110(3): 68712.

Mauro, Paolo 1997. «The Effects of Corruption on Growth, Investment, and Government Expenditure: Across-Country Analysis» In Kimberly Ann Elliot, ed., *Corruption and the Global Economy* Washington D.C.: Washington D.C.: Institute for International Economics.

Ng, D. (2006). The impact of corruption on financial markets. *Managerial Finance*, 32(10).

Rose-Ackerman, s. (2001). *Corruption and Government: Causes, Consequences, and Reform*. Cambridge University Press.

Rose-Ackerman, Susan. 1989. *Corruption and the Private Sector*. In Arnold J.

Heidenheimer, Michael Johnston. And Victor T. Levine , eds, *Political Corruption: A Handbook*.

New Brunswick, New Jersey. And Oxford, U. K.: Transaction Books

Rose-Ackerman, Susan. 1989. *Corruption and the Private Sector*. In Arnold J. Heidenheimer, Michael Johnston. And Victor T. Levine, eds, *Political Corruption: : A Handbook*. New Brunswick , New Jersey. And Oxford, U. K.: Transaction Books.

Seligson, M. (2006). The Measurement and Impact of Corruption Victimization: Survey Evidence from Latin America. *World Development*, 34(2).

Treisman, D. (2006). What We Learned About the Cause of Corruption from ten years of Crossnational Empirical Research? . <http://www.polisci.ucla.edu/faculty/treisman>.

World Bank. (2000). Anti-Corruption in Transition: A Contribution to the policy Debate. Washington, D.C: The World Bank.

بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی (مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی شیراز)

مریم نجاتی^۱

چکیده

هدف پژوهش بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی شیراز می باشد که جامعه آماری ۴۵۰ نفر است. بدین منظور مدیران و کارکنان که دارای مدارک تحصیلی دیپلم به بالا هستند با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۷۰ نفر و باروش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند و در این پژوهش از ۲ پرسشنامه سلامت اداری Mccusker و رضایت شغلی JDI استفاده گردیده که در نهایت رابطه این بررسی گردیده است. به منظور تحلیل آماری از نرم افزار SPSS استفاده شده که فرضیات توسط آزمون همبستگی اسپیرمن مورد تحلیل قرار گرفته است و نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد که بین سلامت اداری و رضایت شغلی رابطه ای مثبت و معنی دار وجود دارد. هم چنین یافته ها نشان می دهد که عوامل اقتصادی مهم ترین عامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان می باشد که موجب سلامت اداری می گردد و عوامل اجتماعی به عنوان کمترین عامل مؤثر بر رضایت شغلی در این سازمان می باشد.

واژگان کلیدی: سلامت اداری، فساد اداری، رضایت شغلی

مقدمه

نقطه مقابل فساد اداری موضوع سلامت اداری است یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای نیل به بهره‌وری سازمانی اجرا می‌نماید. سلامت اداری یکی از خواست‌ها و آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده به طوری که نظام اداری یک ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم شهروندان باشد. از ابتدای تشکیل دولت‌ها همواره دولت خوب و حکومت خوب که حافظ منافع عموم باشد مورد بحث بوده و نظریه‌های زیادی در این رابطه ارایه شده که حاکی از اهمیت آن است. ایده سلامت اداری با مفهوم دولت خوب و حکومتداری خوب آمیخته است افلاطون اخلاق و فضیلت را بنیان دولت خوب و ارسطو خرد و قانون را بنیان دولت خوب می‌دانند، عده‌ای دولت مذهبی که احکام را از وحی گرفته و به قوانین طبیعی جاری می‌سازد و عده‌ای قدرت و اقتدار دولت در حاکمیت داخلی و خارجی را به عنوان معیار دولت خوب می‌دانند. بانک جهانی مواردی چون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی، کارآیی را لازمه‌ی حکومت خوب می‌دانند. نایدو (۱۹۹۹) معتقد است تأکید بر ضرورت توسعه پایدار و اعتقاد به این که دستیابی به آن تنها از طریق دولت سالم امکان‌پذیر است، ظرفیت‌سازی در جامعه مدنی، شهروندان آگاه، مشارکت از طریق سازمان‌های داوطلبانه، دموکراسی، رعایت حقوق بشر، قانون‌گذاری، اثربخشی و کارآیی و پاسخگویی از ویژگی‌های حکومتداری خوب هستند. بنابراین برای داشتن نظام سالم اداری نیاز به حکومت خوب و حکومت خوب بر مشارکت و دموکراسی استوار است و تحقق آن با تمرکززدایی و تفویض اختیار امور، هم در سطح سازمانی و هم در سطح کلان، می‌تواند اتفاق بیافتد. تمرکززدایی فاصله قدرت را کم و کاهش فاصله قدرت موجب کاهش فساد نهادینه شده اداری خواهد شد. در حالت سلامت مثبت ارگانیزم ضمن انجام وظیفه به رشد و شکوفایی اش ادامه می‌دهد. سلامت اداری به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه مدت سازمان اشاره دارد. سلامت نظام اداری مجموعه‌ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تأکید دارد (فندر سکی، ۱۳۸۱). سلامت اداری خواه و ناخواه ریشه در دو عامل مدیریت و رهبری قوی و صادقانه و انسجام درونی نظام اداری دارد. سلامت به معنی عدم بیماری و نارسایی در یک ارگانیزم (موجود زنده) است. فارغ بودن از بیماری نیز به معنی بهینه عمل کردن ارگانیزم نیست زیرا که ارگانیزم ممکن است سالم باشد ولی به وظیفه و کارکردهای

خویش بالای عمل نکند. مفهوم سلامت نظام اداری، مجموعه‌ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه نیروی کار، کفایت برای مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثربخش تأکید دارد. سلامت اداری می‌تواند تحت تأثیر عوامل اداری، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی قرار بگیرند که افزایش آن موجب رضایت شغلی می‌شود در بحث عامل اداری وجود خط مشی‌های شایسته سالاری، وجود سیستم نظارت، تصمیم‌گیری غیر متمرکز می‌تواند بر سلامت اداری و کاهش فساد اداری مؤثر باشد. در بحث عامل سیاسی وجود شفافیت و عدم ابهام، توجه مدیران به مبارزه با فساد اداری، وجود نظام پاسخگویی، رقابت سالم سیاسی بین احزاب می‌تواند بر سلامت اداری تأثیر گذار باشد. همچنین عامل اقتصادی شامل افزایش درآمدهای مدیران، وجود مکانیسم انگیزشی برای حقوق و پاداش، مدیریت دقیق در برآورد هزینه‌های سازمان می‌تواند بر سلامت اداری و کاهش فساد اداری تأثیر بسزایی داشته باشد.

تاریخچه سلامت اداری:

اصطلاح سلامت سازمانی، نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط مایلز در مطالعه جو سازمانی مدارس به کار برده شد. (tsuik & cheng 1999-257) مایلز سلامت سازمانی را این گونه تعریف نمود: یک سازمان سالم را می‌توان به عنوان سازمانی تعریف کرد که نه تنها در محیط خود دوام می‌آورد بلکه در یک برهه زمانی طولانی به طور کافی سازش کرده و توانایی‌های بقا و سازش خود را به طور مداوم توسعه گسترش می‌دهد. (Janice , 2000, p.64)

همچنین از نظر لایدن و کلینگل، سلامت سازمانی شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به طور مؤثر در راستای رشد و بهبود سازمانی است (مظلومی و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۴).

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

اما با مشاهده دقیق‌تر در می‌یابیم که وقتی افراد وارد یک سازمان می‌شوند، تحت تأثیر عوامل مختلف درون و بیرون سازمانی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قرار گرفته و شخصیت فردی و کاری آنان شکل گرفته و تکامل می‌یابد. در این بین، تعداد اندکی وجود دارند که از عوامل مختلف تأثیر منفی گرفته و مرتکب هنجارشکنی، تخلفات سازمانی و کاری و فساد اداری در انواع

مختلف می شوند که این امر سلامت نظام اداری را خدشه دار نموده و اثرات نامطلوب بر روند کار تولید و سایر افراد دارد (سلطانی، ۱۳۷۹، ص ۱).

بررسی عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری در ایران:

اصطلاح سلامت نظام اداری یک تمثیل ارگانیک است یعنی وقتی از سلامت نظام اداری سخن می گوئیم خواه یا ناخواه سازمان اداری را با اندام موجود زنده ارگان مقایسه کرده ایم و برای آن بیماری، آسیب و سلامت قایل شده ایم.

سلامت نظام اداری یک پدیده ای نسبی است ولی برای آنکه یک نظام اداری کارکردی functional باشد لازم است بتواند به نیازهای محیط پاسخ دهد و برای این کار باید از حداقل شرایطی برخوردار باشد. اگر از نظریه ساختی کارکردی structural functionalism استفاده نماییم و سازمان اداری را یک خرده نظام اجتماعی به حساب آوریم. این خرده نظام با خرده نظام های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه در ارتباط است و ارتباط متقابل این خرده نظام ها با هم و با خرده نظام اداری تعیین کننده سلامت نظام اداری است. خرده نظام اداری به عنوان یک خرده نظام اجتماعی برای بقا و سلامت لازم است که ۴ کارکرد داشته باشد.

الف- کارکرد تطبیق یا سازگاری با محیط Adaptation

ب- کارکرد دستیابی به هدف Goal Attainment

پ- کارکرد انسجام بخشیدن به اعضای خود در کار دسته جمعی Integration

ت- کارکرد حفظ و نگهداری الگوهای فرهنگی Latency

بنابراین بررسی اینکه خرده نظام اداری ایران در مجموعه نظام اجتماع جامعه تا چه اندازه توانسته است کارکردهای لازم را داشته باشد و اگر به اندازه کافی دارای کارکرد و کارایی نبوده است. سایر خرده نظام های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نظام اجتماعی کلان چگونه در به وجود آمدن این وضعیت نامطلوب پاتولوژیک در یک فرایند تاریخی نقش داشته است.

مطالعه و بررسی جایگاه و نقش شاخص های سلامت سازمانی در جهت جلوگیری از

فسادپذیری سیستم ها در قرن ۲۱:

در این مقاله با محور قرار دادن سه رکن اساسی هدایت بشر از دیدگاه قرآنی یعنی ایمان به غیب و

برپاکننده نماز و انفاق در راه خدا، بحث را در چارچوب سیستم های اداری کشانده و تطابق آن ها را با سه مقوله «فرهنگ، اقتصاد و اطلاعات» به نمایش گذاشته و در ادامه با این مقدمه که همان طور برای جلوگیری از بیماری ها و رشد انواع میکروب ها و باکتری ها در آناتومی بدن می بایست ابتدا به کمک شاخص های کمی همچون وزن، قد، فشارخون، میزان قند، اوره، چربی و... از دیدگاه پزشکی و شاخص های کیفی، روحی و روانی از دیدگاه روانشناسی به مطالعه در مورد انسان پردازیم. برای جلوگیری از انواع فسادهای اداری می بایست به مطالعه و بررسی انواع شاخص های سلامت در سیستم های اداری، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی پردازیم.

لذا در این چارچوب مطالبی در خصوص منشا ایجاد قدرت، فساد سیاسی، فساد اقتصادی از دیدگاه تاریخی و عملکردی با استفاده از نظرات کارشناسان و اساتید فن و گزارشات همایش و سیمینارهای مرتبط مطرح نموده و سپس به بررسی نگرش های شاخصی از دیدگاه سیستمی خواهیم پرداخت.

۱- نگرش شاخص های ورودی

INPUT-ORIENTED APPROACH

۲- نگرش شاخص های فرایندی

PROCESS – ORIENTED APPROACH

۳- نگرش شاخص های خروجی

OUTPUT- ORIENTED APPROACH

کنترل سیستم های ساخت دست بشر و نظارت بر کارگزاران سیستم ضامن سلامت ساختار سیستم و رسیدن به وضع مطلوب در کار آیی سیستم است نظام اداری حتی اگر یک سیستم طبیعی و غیربشری می بود بی نیاز از کنترل و نظارت نبود و نظر به این که دست بشر که همواره عوامل و زمینه های تخلف و انحراف را به همراه دارد سازنده نظام اداری است پس نظارت بر آن نیز باید پیوسته و دائمی باشد. بنابراین سلامت پویایی و کارآمدی نظام اداری و ارتقاء آن به شدت نیازمند کنترل و بازرسی دولتی و نظارت های مردمی است و از آنجا که نظارت و بازرسی دولتی نمی تواند همه جانبه و در همه تحقق یابد، اهمیت و ضرورت نظارت های مردمی و نقش و جایگاه آن آشکار می شود. بدیهی است که فراهم نمودن زمینه های نظارت مردمی بر گفتار و رفتار کارگزاران نظام اداری در حکومت اسلامی به منظور توسعه و تعمیق نظارت همگانی بر نظام اداری نظام است و همین نظارت های مردمی است که پیوند مردم و دولت را ماندگار و مردم سالاری دینی را استوار و فساد اداری و مفسد مدیران را مهار و کنترل می نماید.

فساد اداری از جمله پدیده های سازمانی است که روند توسعه کشورها را به طور چشمگیری بامشکل روبرو کرده و می تواند علل مختلف اداری - سیاسی - اقتصادی - اجتماعی داشته باشد و به دلیل نقش و تأثیرات منفی زیادی که بر کارآیی و اثربخشی نظام اداری و فرهنگی داشته می تواند در کاهش اعتماد مردم نسبت به دستگاه های اداری نقش زیادی ایفا کند، چرا که اعتقاد و ارزش های اخلاقی جامعه را متزلزل، هزینه انجام کارها را افزایش، رشد رقابت پذیری را دشوار، تلاش برای فقرزدایی را ناکام و بی انگیزگی و بدبینی را ایجاد زمینه تضعیف روحیه افراد درستکار در امر خدمت رسانی را فراهم سازد. در این میان برخی دولت های امروزی به جای آنکه از طریق طراحی رویه های تنبیهی سعی در کاهش مقوله فساد و افزایش انگیزه کار در میان کارکنان خود شوند با معرفی الگوی رفتاری مطلوب به کارکنان، رفتار آنان را کنترل کرده و با فرهنگ سازمانی مناسب از طریق تثبیت شیوه های مطلوب انگیزش به رفتار کارکنان جهت داده تادر افراد نوعی تعهد و احساس مسئولیت نسبت به چیزی به وجود آید. فرهنگ وبستر، فساد را پاداشی نامشروع می داند که برای وادار کردن فرد به تخلف از وظیفه، داده می شود (زاهدی، ۱۳۷۹: ۲۲۰) و پدیده ای است جهانی و هیچ جامعه ای تحت هیچ نظارتی نمی تواند از فساد و پیامدهای آن ایمن باشد (شکری، ۱۳۸۸: ۱۴۳).

فساد اداری از پدیده هایی است که متأسفانه نمودهای آن در کشور مانیز دیده می شود. فساد اداری هم در بخش دولتی و هم در بخش خصوصی کشورمان قابل مشاهده است. بنا بر تحقیقات بین المللی انجام شده توسط مارو (۱۹۹۵)، نظام اداری ایران از فساد رنج می برد. بر اساس گزارش سال ۲۰۰۳ سازمان شفافیت بین الملل، ایران در بررسی ۱۳۳ کشور، رتبه ۷۸، در سال ۲۰۰۴ در بین ۱۴۷ کشور رتبه ۸۷ و در سال ۲۰۰۵ در بین ۱۵۹ کشور جهان، رتبه ۸۸ و نمره ۲/۹ از ۱۰ را کسب کرد. در سال ۲۰۰۷، ایران دارای شاخص عددی ۱۳۱ و نمره ۲/۵ از ۱۰ بوده است. در سال ۲۰۰۹ در بین ۱۸۰ کشور جهان رتبه کشورمان به رقم ۱۶۸ رسید. همچنین در سال ۲۰۱۲ رتبه ایران بین ۱۷۴ کشور در بحث فساد اداری رتبه ۱۳۳ داشته است.

روش های مبارزه با فساد اداری در ایران:

- نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های انسانی

- عدالت محوری در جذب، تداوم جذب و ارتقای منابع انسانی

- دانش گرایی و شایسته سالاری در نصب و ارتقای مدیران روش تحقیق

همچنین قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در اصل هشتم نظارت و امر به معروف و نهي از

منکر را وظیفه عمومی و همگانی متقابل مردم نسبت به یکدیگر و دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت دانسته است.

راه های افزایش سلامت اداری :

چگونه می توان سلامت اداری یک دستگاه را تضمین کرد و اصولاً تخلف اداری چه زمانی شکل می گیرد؟ در این زمینه دیدگاه های متفاوتی وجود دارد. نوشتاری که در پی می آید در پاسخ به این سؤال، رسوم غلط، عرف ناشایست اداری، ناآگاهی کارکنان و بیکاری پنهان در سازمان ها را به عنوان برخی از عوامل بروز تخلف اداری در دستگاه ها معرفی می کند و برای رفع این معضل به مسائلی همچون اطلاع رسانی شفاف، ارشاد و راهنمایی و آموزش کارکنان توجه دارد.

عدم آشنایی کارکنان، تفاوت سطح حقوق و دستمزد، عدم آشنایی با مقررات، رسوم غلطی که به صورت عرف درآمده است، نداشتن نظام و عدم گرایش به نظام، نداشتن تخصص لازم، شاغل گرایی، فضای نامناسب در سازمان ها، شبکه های گسترده ارتباطی غیر رسمی، ایجاد شغل های کاذب، دگرگونی های سریع اجتماعی، عدم اطلاع رسانی به موقع، همه و همه می توانند منابع تخلف محسوب شوند. به همین منظور راهکارهایی لازم است که بشرح زیر به صورت مختصر آورده می شود.

۱- سیستم ها :

روش ها و سیستم های سنتی هنوز در بیش تر اداره ها، محور گردش کارها است و در این روش ها راه فرار برای متخلفان باز است. ارایه یک سیستم مطمئن و تعریف شده به شکلی که مدیران موظف باشند تمام اموال اداری و اجرایی را در قالب سیستم مدون، اجراء، تشکیل پرونده و بایگانی کنند و هر لحظه بتوان کلیه اطلاعات را به دست آورد یکی از راه های جلوگیری از بروز تخلف است. پایه هر سیستم باید بر مبنای شغل و نه شاغل استوار باشد.

۲- رسوم غلط و عرف ناشایست اداری:

عدم حضور به موقع سیستم ارتباط رسمی، عدم نفوذ مدیریت در سیستم ارتباط غیر رسمی، برتری توان شبکه ارتباطات غیر رسمی نسبت به رسمی یکی دیگر از راه ها است.

۳- اطلاع رسانی:

ناآگاهی مشتریان و یا مشتریان از آیین نامه ها و مقررات موجود در سازمان ها و ارایه نکردن اطلاعات لازم به مراجعان، احتمال تخلف را زیاد می کند و اطلاع رسانی و دادن آگاهی، تهیه

بروشرهای لازم، آگاه کردن مردم از مقررات و آیین نامه‌ها و مشخص کردن مسیر ورود و خروج به سازمان‌ها و نحوه ارائه خدمات و... باعث جلوگیری از تخلف خواهد شد.

۴- آموزش:

بسیاری از گزارش‌های رسیده به هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری اساساً غلط است و آموزش مردم و مراجعان و شناساندن تخلفات، جرایم و همچنین مجازات‌ها می‌تواند اثر مطلوب در جلوگیری از تخلف داشته باشد.

۵- شرایط محیطی:

وسعت در سازمان‌ها، پراکندگی در واحدها و فضای باز در آن‌ها زمینه تخلف را ایجاد می‌کند.

۶- گزینش، انتصاب و عزل و نصب‌ها:

جناحی شدن گزینش‌ها، بانندی شدن انتصاب‌ها و عزل و نصب‌ها، اثر بسیار زیاد در نحوه عملکرد دارد. انتصاب افراد نالایق در پست‌های کلیدی و دور کردن ذی‌حق از پست‌های حقه آنان عوامل تخلف محسوب می‌شوند.

۷- پیکاری پنهان در سازمان‌ها:

ایجاد شغل نه برحسب نیاز برحسب ارتباط و پرنبودن وقت کاری افراد باعث تخلف می‌شود.

۸- واگذاری کار به پیمانکاران کوچک و بزرگ:

کوچک‌تر کردن محدوده مسئولیتی سازمان‌ها و شرکت‌ها از نظر اجرائی باعث می‌شود بسیاری از مجاری تخلفی بسته شود. حفاظت فیزیکی و حراست و وجود هیات‌های رسیدگی به تخلفات و کمیته‌های انضباطی کار در سلامت اداری نقش خوبی دارند.

۹- جامعه‌شناسی و توجه به درون‌مایه‌های کارکنان و خانواده‌های آن‌ها:

احترام به کارکنان و محترم شمردن خانواده آن‌ها و رفاه نسبی آنان و توجه به معنویت، شادی و غم کارکنان نیز نقش مهمی در کاهش تخلفات دارد.

۱۰- ارشاد و راهنمایی:

اشتباه را به حساب تخلف نگذاشتن، رعایت انصاف و مروت، مدارا و محبت و راهنمایی مردم، در صدور احکام و بر واجبات تکیه کردن در جلوگیری از تخلف کارساز باشد.

مدل‌های تصمیم‌گیری، عملکردهای دوگانه، بی‌نیازی برخی کارکنان و چندشغلی بودن آن‌ها، بازتاب مسایل روانی و جامعه‌شناختی، عدم ثبات شغلی و مدیریت، مدرک‌گرایی محض و عدم توجه به تجربه‌ها، تفاوت فاحش طبقاتی بین پست‌ها و شغل‌ها همه می‌توانند در تخلف و یا سلامت

اداری نقش فعال داشته باشد.

ویژگی‌های نظام اداری سالم

- از بررسی ادبیات موجود در نظام اداری سالم می‌توان ویژگی‌هایی به شرح زیر را برشمرد:
 - سازمان‌ها بر اساس نیاز حقیقی جامعه تشکیل شده باشند (Actual need).
 - مأموریت‌های اصلی به عنوان نیروی محرکه باشند. (Main missions)
 - نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها باید افرادی با دانش، مهارت، خشنود و با انگیزه باشند. (Empowerment)
 - در ارزیابی عملکردها به ستاده‌های حقیقی توجه شود (Outcomes)
 - اختیار توزیع شده و هدایت مشارکتی ترغیب می‌شود (Distribution)
 - مکانیزم‌های بازار را به مکانیزم‌های بورکراتیک ترجیح می‌دهد (Real market)
 - ارباب رجوع را مشتری دانسته و به جلب رضایت آن اهمیت می‌دهد (Customer center)
 - نظام شایسته‌سالاری حاکم بوده و پرداخت‌ها بر مبنای عملکرد است نه وقت.
 - به بازخورد عملکرد توجه می‌شود و مستمرا مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (Feed back)
- بنابراین نظام اداری سالم، نظامی کارآفرین و شاد است که به رفاه و آسایش فکری، جسمی، خشنودی و انگیزش مثبت نیروی انسانی در کنار تولید کالا و ارائه خدمت بر اساس نیاز واقعی مشتری و با توجه به کیفیت و کمیت آن و سودآوری منطقی توجه دارد.

رضایت شغلی

مطالعات نشان می‌دهد که همه ساله بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها در خصوص احساس و نگرش کارکنان نسبت به شغل شان نظرسنجی‌های متعددی انجام می‌دهند. رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین به عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد گردیده است. تاکنون صدها مطالعه در خصوص رضایت شغلی در فصلنامه‌های رفتار سازمانی و رشته‌های مرتبط با آن ارائه گردیده است (پورتر، ۱۹۹۹، ص ۳۰).

مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن‌ها تأثیر

بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر گردد (اسپکتر، ۲۰۰۰، ص ۴۰). به طور کلی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان به دو دسته اصلی شامل عوامل محیطی و شغلی و عوامل فردی تقسیم می‌گردد.

تأثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی:

با وقوع رکود اقتصادی در دهه های ۵۰ و ۶۰ بحث رضایت شغلی در سازمان‌ها مطرح شد. برخورداری از کارکنانی متعهد آگاه و وفادار مهم ترین عامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر شرکتی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است. موفقیت در دنیای رقابتی متعلق به شرکت‌هایی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگترین سرمایه خود بدانند. منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا می‌کنند. بنابراین اولویت اصلی در هر مؤسسه‌ای باید جلب و حفظ کارکنان شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و تنزل موقعیت سازمانی است. بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمان‌ها باید با اقدامات مناسب این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان‌هدایت کنند. مهم‌ترین عنصر در ایجاد فضای کاری مثبت، رفتار شخصی مدیران و محیط کاری است که آنان شکل می‌دهند. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والا است و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می‌ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان ماشین آلات تجهیزات مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. نیروهای انسانی کارآمد خارج شده از سازمان به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آن‌ها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود زمان‌بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است. نیروی انسانی متعهد در سازمان با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع می‌تواند زیان‌های مادی را بزودی جبران و تأمین کند؛ در واقع همواره برای سازمان ارزش افزوده ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. نیروی انسانی متعهد بیش از هزینه‌ای که صرف تربیت تجهیز و آموزش او شده است برای سازمان فایده و ارزش به وجود می‌آورد. برعکس نیروی انسانی غیرمتعهد غیرکارآمد و ناآگاه ممکن است

با تصمیمات و اعمال غلط خود بر دشواری ها و زیان های سازمان بیافزاید.

فرضیه:

فرضیه اصلی: بین سلامت اداری و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری

وجود

دارد.

۱. بین عوامل اداری و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین عوامل سیاسی و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین عوامل اقتصادی و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین عوامل اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق:

با توجه به تعاریف فوق، تحقیق حاضر از نوع کاربردی و توصیفی می باشد و هدف ما آزمون نظریه ها و کشف اصول حاکم بر روابط پدیده ها است. این پژوهش از نوع تحقیقات همبستگی می باشد زیرا در آن به رابطه بین متغیرها پرداخته می شود.

۱- پرسشنامه

الف- رضایت شغلی: پرسشنامه JDI

ب- سلامت اداری: پرسشنامه ROB Mccusker, 2006

۲- تعیین روایی و پایایی پرسشنامه JDI

در مورد اعتبار این پرسشنامه جمعی از متخصصین و اساتید دانشگاه علوم تربیتی و اقتصاد دانشگاه اصفهان با استفاده از روش اعتباری صوری، این آزمون دارای اعتبار تشخیص داده شده است و با استفاده از روش اعتبار محتوای این آزمون توان رضایت شغلی و مقوله های مختلف آن را در حد بالای پوشش دهد. در مورد محاسبه همبستگی و استواری درونی شاخص توصیف شغل از روش آن ها کرونباخ به ترتیب این ضرایب به دست آمده است:

ماهیت کار: ۰،۸۰، سرپرست مسئول مستقیم: ۰،۸۹، ترفیعات ۰،۹۰، حقوق و مزایا ۰،۹۰ و محیط کار ۰،۸۰ در نتیجه پایایی پرسشنامه JDI از طریق ضرایب الفای کرونباخ شده است که در سطح آلفای ۰،۱ معنی دار بوده است (۰،۹۳٪) که این حاکی از پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

استفاده از این پرسشنامه در پایان نامه های موجود در ایران، روایی این پرسشنامه را تأیید می کند.

۳- تعیین روایی و پایایی پرسشنامه MCCUSKER

این پرسشنامه برای اولین بار در ایران در سال ۱۳۹۱ توسط پژوهنده نوذری در پایان سلامت اداری، استفاده شده است که روایی آن را تأیید می کند.

هم چنین پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ محاسبه نشده است که در سطح آلفای بالاتر از ۰/۷٪ معنی دار بوده است که این حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه گیری است.

۴- جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارمندان ۵ شعبه سازمان تامین اجتماعی شیراز است که در سال ۱۳۹۲ به خدمت اشتغال دارند که حدوداً ۴۵۰ نفر کارمند می باشند.

۵- نمونه تحقیق

نمونه تحقیق حدوداً ۱۷۰ نفر از کارمندان ۵ شعبه سازمان تامین اجتماعی شیراز است که در سال ۱۳۹۲ مشغول به خدمت هستند.

۶- شیوه نمونه گیری

در تحقیق فوق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده و حجم نمونه با استفاده از فرمول زیر محاسبه می شود (حجازی، سرمد و بازارگان، ۱۳۸۵، ص ۱۸۷).

$$N = \frac{N \left(Z \alpha^2 / 2 \right) p q}{(N - 1) d^2 + \left(Z \alpha^2 / 2 \right) p q}$$

که در فرمول فوق:

n حجم نمونه آماری

N حجم جامعه آماری که در این تحقیق ۴۵۰ نفر است

P : نسبت وجود صفت در جامعه آماری است در اینجا واریانس در سطح حداکثر در نظر گرفته شده

و بنابراین $p=0/5$ می باشد.

$q=1-p$ یا $q=1-0/5=p$ است در اینجا چون $p=0/5$ است $q=1-0/5=p$

به دست می آید.

Z : در این تحقیق با در نظر گرفتن سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار Z برابر ۹۶ را می باشد.

۷- تحلیل آماری:

جدول ۱- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب جنسیت

جنسیت	
زن	مرد
۱۸ درصد	۸۲ درصد

جدول ۲- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	
متاهل	مجرد
۸۴ درصد	۱۶ درصد

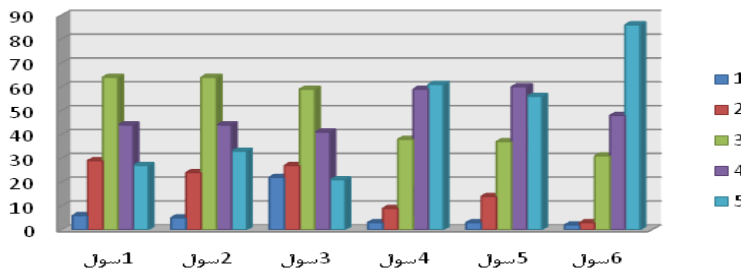
جدول ۳- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب تحصیلات

تحصیلات				
دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکتری
۳ درصد	۲۱ درصد	۵۷ درصد	۱۷ درصد	۲ درصد

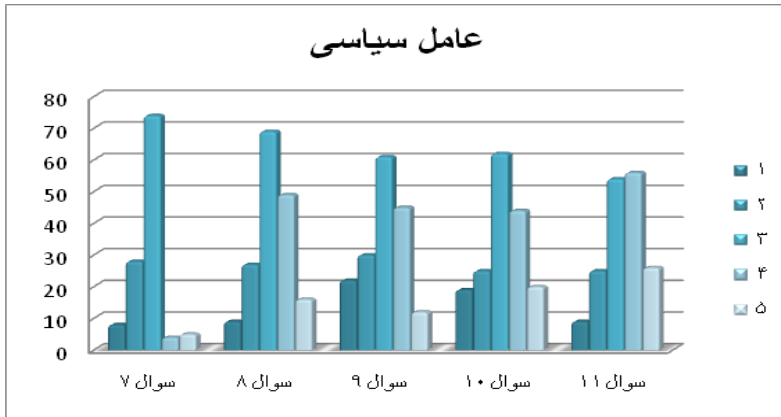
جدول ۴- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب سابقه خدمت

سابقه خدمت			
کمتر از ۵ سال	بین ۵ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	بیشتر از ۱۵ سال
۳۶ درصد	۲۹ درصد	۱۶ درصد	۲۰ درصد

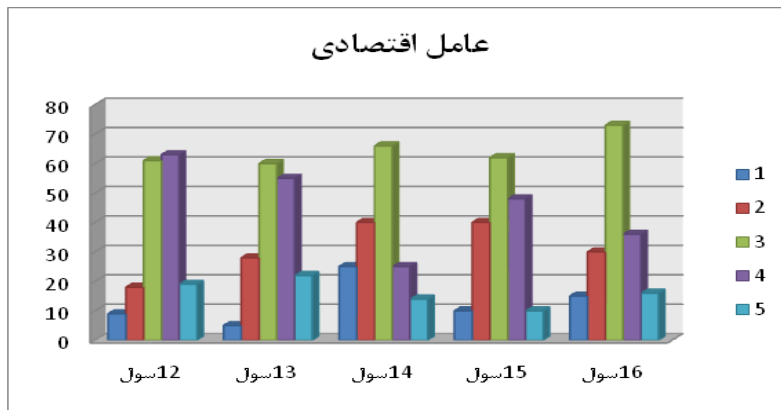
عامل اداری



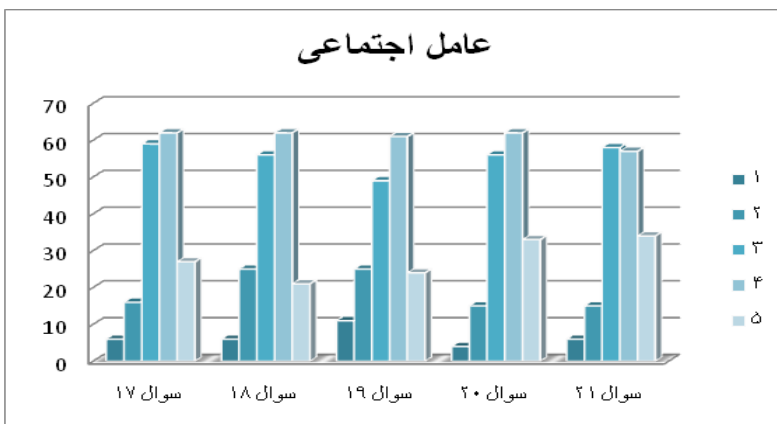
نمودار ۵- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل اداری



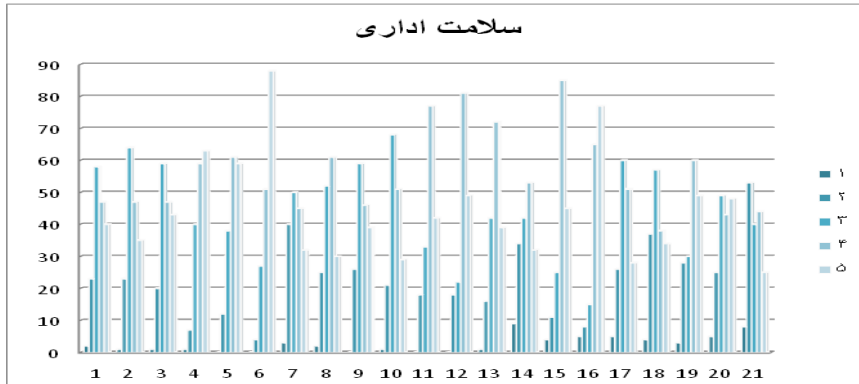
نمودار ۶- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل سیاسی



نمودار ۷- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل اقتصادی



نمودار ۸- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل اجتماعی



نمودار ۹- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات سلامت اداری در وضعیت مطلوب

یافته‌های تحقیق

برای پاسخ به فرضیات ابتدا از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۵ آورده شده است. که ملاحظه می شود ارتباط بین تمامی متغیرها با رضایت شغلی معنادار به دست آمد ($P > 0/05$). در این بین، عوامل اقتصادی دشترین قدرت تبیین کنندگی (۶۵ درصد) و عوامل اجتماعی دارای کمترین قدرت تبیین کنندگی (۴۲ درصد) رضایت شغلی می باشند. نتیجه آزمون رگرسیون تک متغیره در جدول ۶ برای آزمون ارتباط سلامت اداری و رضایت شغلی حاکی از تأیید ارتباط مثبت و معنادار بین دو متغیر سلامت اداری و رضایت شغلی می باشد ($P > 0/05$). با توجه به ضریب تعیین ۷۵ درصد از تغییرات رضایت شغلی توسط سلامت اداری تبیین می شود.

جدول ۵- نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره برای پیش بینی رضایت شغلی توسط مؤلفه های سلامت

متغیر وابسته	متغیر مستقل	میزان بتا (B)	خطای معیار	ضریب استاندارد بتا	ضریب تعیین	میزان t	سطح معناداری
خلق دانش	مقدار ثابت	۰/۵۵					۰/۰۱
	عوامل اداری	۰/۷۱	۰/۰۵	۰/۶۹	۰/۴۸	۱۲/۴۷	۰/۰۰۰
	مقدار ثابت	۰/۸۷	۰/۱۵	-	-	۵/۵۴	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی	۰/۷۲	۰/۰۵	۰/۷۵	۰/۵۷	۱۵/۰۰	۰/۰۰۰
	مقدار ثابت	۰/۶۰	۰/۱۴	-	-	۴/۰۵	۰/۰۰۰
	عوامل اقتصادی	۰/۸۲	۰/۰۴	۰/۸۱	۰/۶۵	۱۷/۹۰	۰/۰۰۰
	مقدار ثابت	۰/۹۴	۰/۲۰	-	-	۴/۵۹	۰/۰۰۰
	عوامل اجتماعی	۰/۶۳	۰/۰۵	۰/۶۵	۰/۴۲	۱۱/۱۱	۰/۰۰۰

در ادامه برای تشخیص اینکه کدام یک از مؤلفه‌ها وارد معادله رگرسیون رضایت شغلی می‌شوند از آزمون رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام استفاده شد. نتایج مربوط به آزمون رگرسیون چندمتغیره در جدول ۶ آورده شده است همانطور که مشاهده می‌کنید تمام عوامل مرتبط با سلامت اداری (اقتصادی، سیاسی، اداری و اجتماعی) به ترتیب وارد معادله رگرسیون شدند. بنابراین طبق نتیجه آزمون عوامل اقتصادی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته و به تنهایی ۶۵ درصد از واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی می‌نماید در مرحله دوم رگرسیون که متغیر عوامل سیاسی وارد معادله شده این تأثیر افزایش یافته و به ۷۷ درصد رسید، در مرحله سوم با ورود متغیر عوامل اداری این اثر به ۸۳ درصد رسیده و در مرحله نهایی با حضور هر چهار کارکرد سلامت اداری (اقتصادی، سیاسی، اداری و اجتماعی) این اثر به ۸۴ درصد رسید. بدین معنا که ۸۴ درصد واریانس کل رضایت شغلی توسط عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی، عوامل اداری و عوامل اجتماعی تبیین می‌شود و بقیه آن به متغیرهایی که در این مطالعه لحاظ نشده اند، برمی‌گردد.

جدول ۷- نتایج رگرسیون چندمتغیره (گام به گام)

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین	F	میزان t	ضریب استاندارد نشده بتا (B)	ضریب استاندارد شده بتا (Beta)	سطح معناداری
گام اول	رضایت شغلی	۰/۸۱	۰/۶۵	۳۲۰/۶۱۰	۴/۰۵	۰/۶۰	-	۰/۰۰۰
	اقتصادی				۱۷/۹۰	۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۰۰۰
گام دوم	رضایت شغلی	۰/۸۸	۰/۷۷	۲۸۴/۷۱۲	۰/۸۶	۰/۱۱	-	۰/۰۰۹
	عوامل اقتصادی				۱۲/۱۴	۰/۵۶	۰/۵۵	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی				۹/۲۸	۰/۴۲	۰/۴۲	۰/۰۰۰
گام سوم	رضایت شغلی	۰/۹۱	۰/۸۳	۲۶۶/۶۸۴	۲/۹۵	۰/۳۹	-	۰/۰۰۴
	عوامل اقتصادی				۱۰/۹۶	۰/۴۶	۰/۴۶	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی				۸/۱۱	۰/۳۲	۰/۳۳	۰/۰۰۰
	عوامل اداری				۷/۲۸	۰/۲۹	۰/۲۸	۰/۰۰۰
گام چهارم	رضایت شغلی	۰/۹۲	۰/۸۴	۲۱۸/۵۹۳	۲/۸۴	۰/۳۷	-	۰/۰۰۵
	عوامل اقتصادی				۱۱/۷۹	۰/۵۴	۰/۵۳	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی				۸/۸۹	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۰۰۰
	عوامل اداری				۸/۳۷	۰/۳۷	۰/۳۷	۰/۰۰۰
	عوامل اجتماعی				۳/۶۸	۰/۱۹	۰/۱۹	۰/۰۰۰

نتیجه‌گیری:

در برنامه ارتقا سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در بحث پیشگیری تدابیری اندیشیده شده است که خلاصه ای از آن به شرح ذیل است:

به منظور پیشگیری از بروز فساد در کلیه دستگاه ها، سازمان های دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمان های وابسته به آن ها و ارتقاء سلامت در نظام اداری و اجرایی کشور، کلیه دستگاه های مشمول این برنامه موظف هستند لوایح مورد نظر ذیل را برای تسری، اصلاح یا اطلاق قوانین انجام و ظرف یکسال پس از ابلاغ این برنامه به هیات وزیران ارائه نمایند:

الف- قانون تجارت در جهت اصلاح وظیفه نظارتی مجامع عمومی شرکت ها و هیات مدیره ها
ب- قانون محاسبات عمومی کشور در جهت اصلاح تعریف شرکت های دولتی و دایره شمول آن ها و نحوه انجام معاملات

ج- قانون مالیات های مستقیم در جهت الزام کلیه اشخاص به ارائه صورت در آمد و هزینه
د- قوانین مربوط به بازار سرمایه در جهت ممنوعیت استفاده از اطلاعات قبل از انتشار عمومی آن و ممنوعیت معاملات کارگزاران و کارمندان بورس

ه- قانون راجع به منع مداخله وزراء و نمایندگان مجلسین و کارمندان در معاملات دولتی و کشوری (مصوب ۱۳۳۷)

و- قانون تشدید مجازات ارتشاء اختلاس و کلاهبرداری (مصوب ۱۳۶۷)
ز- لایحه تشدید مجازات سوء استفاده کنندگان از اطلاعات منتشر نشده و نیز افشای غیرقانونی اطلاعات اشخاص

ط- لایحه ضد انحصار و رانت خواری
ل- لایحه ممنوعیت ارائه گزارش ناقص یا غیر واقعی به دستگاه ها و واحدهای نظارتی و بازرسی و مدیران عالی نظام

م- لایحه هدفمند کردن یارانه ها با تأکید بر شفاف سازی آن ها
ن- لایحه هدفمند کردن رایانه ها با تأکید بر شفاف سازی آن ها
س- لایحه خصوصی سازی
ع- لایحه ضد فساد

ف- لایحه اصلاح قانون استخدام کشور با رویکرد تأثیر سلامت اداری
و در بند پنجم مسئولیت پیشگیری از فساد و سالم سازی در هر یک از دستگاه های مشمول این برنامه،

برعهده وزیر یا بالاترین مقام اجرایی دستگاه گذاشته شده است. دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور و سازمان حسابرسی به همراه وزارت اطلاعات، پنج سازمانی هستند که در نظام جمهوری اسلامی ایران مسئولیت مقابله با فساداداری را به عهده دارند. وجود این تعداد سازمان نظارتی نشان دهنده اهمیت موضوع مقابله با فساد در نظام جمهوری اسلامی است. هم چنین توجه سازمان ها به برگزاری دوره های آموزشی در زمینه رشد سلامت اداری و توجه به مسائل اقتصادی و مالی کارکنان می تواند گامی در جهت افزایش رضایتمندی شغلی و سلامت اداری باشد. همچنین مسائل زیر می تواند تأثیر بسزایی در رضایت شغلی و افزایش سلامت اداری داشته باشد:

- ۱- افزایش حقوق و پاداش مدیران و کارمندان بر مبنای عملکرد
- ۲- افزایش انگیزه در کارکنان با دقت مدبران به رفاه مالی و مسائل حقوقی و پاداش
- ۳- افزایش استقلال و آزادی عمل در حیطه کاری کارکنان که منجر به بهبود روحیه و رضایت شغلی می شود.
- ۴- کاهش تمرکز و افزایش مدیریت مشارکتی در سازمان ها

منابع:

- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۴). روش های پژوهش در علوم انسانی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت.
- حاجی زاده میمندی، مسعود (۱۳۸۱). عوامل مؤثر بر سلامت اداری در ایران، تهران، مجموعه مقالات همایش نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- کمیته مطالعات راهبردی امنیت و نظارت (۱۳۸۷). مرکز مطالعات برنامه ریزی شهر تهران ماهنامه سلامت اداری شماره ۳.
- منصور نژاد، محمد (۱۳۸۸). فساداداری و امنیت اجتماعی، مجله فرهنگ اندیشه، شماره یازدهم، سال سوم، مؤسسه پژوهشات و توسعه علوم انسانی، ص ۲۰۲-۲۰۹.
- ویژه نامه دومین نشست تخصصی کمیته سلامت اداری و هویت اداری در ایران (۱۳۸۷)؛ ماهنامه سلامت اداری، شماره ۲.
- امیرشاهی، منوچهر (۱۳۱۲). نقش مدیریت در بهبود سلامت اداری، چاپ هفتم، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۴۲). روش تحقیق بارویکرده به پایان نامه نویسی، چاپ دهم، تهران، انتشارات کوهسار.

دانایی فرد، حسن (۱۳۴۸). چالش های مدیریت دولتی در ایران، چاپ چهارم، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

مقالات مدیریت - بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها مدیران ایران (عنوان سایت)

<http://www.modiriran.ir/modubs/artide/view.article.php/42>.

مجموعه مقالات منابع انسانی

<http://www.magiran.com/>

Ilevin ,M . satarov ,G ., (2000) , corruption and institution ,Russia .
European journal of political economy , no .1 , vol.16, pp- 113-132 .,



گزارش تفصیلی

مطالعه تطبیقی اقدامات انجام شده در زمینه مبارزه با پولشویی در ایران و کشورهای منتخب

حامد نعیمی پژوه^۱

احمد توکل مقدم^۲

چکیده

در این گزارش پس از بررسی مفهوم پولشویی، مراحل، زمینه های آن، به بررسی قوانین و تجربه کشورهای موفق در مبارزه با پولشویی پرداخته شده است. سپس ضمن مقایسه تطبیقی قوانین و تجربه کشورهای منتخب، با قانون و تجربه مبارزه با پولشویی در ایران به ریشه یابی مشکلات موجود و کاستی های احتمالی در این زمینه پرداخته شده است. نتایج حاکی از آن است که علاوه بر مسائل فرهنگی و نبود سیستم های الکترونیکی جامع در مبارزه با پولشویی، عدم پیش بینی مواردی نظیر ضمانت اجرایی کافی قانون مبارزه با پولشویی، همکاری های محدود ایران با مجامع بین المللی در زمینه مبارزه با پولشویی به دلایل مختلف از جمله عدم حضور مقامات تنظیم کننده روابط خارجی، قضایی و پلیسی در بالاترین مرجع مبارزه با پولشویی (با وجود تأکید قوانین بین المللی به همکاری های بین المللی در این زمینه) و نیز محدود بودن اشخاص مشمول قانون و در نتیجه وجود مکان هایی برای تطهیر پول بدون الزام به گزارش دهی معاملات مشکوک، از جمله مواردی هستند که باعث عدم موفقیت کامل ایران در این زمینه شده است.

واژگان کلیدی: پولشویی، مطالعه تطبیقی، ایران

۱- کارشناس ارشد اقتصاد و بازرسی وزارت امور اقتصادی و دارایی - Hamed_naimipajoh@yahoo.com

۲- سرپرست بازرسی کل امور اقتصادی و دارایی سازمان بازرسی کل کشور

مقدمه:

پولشویی برای توصیف فرآیندی مورد استفاده قرار می‌گیرد که در طی آن پول غیر قانونی یا کثیفی که حاصل فعالیت‌های مجرمانه مانند قاچاق مواد مخدر، قاچاق اسلحه و کالا، قاچاق انسان، رشوه، اخاذی، کلاهبرداری و ... است، در چرخه‌ای از فعالیت‌ها و معاملات مالی و با گذار از مراحل، شسته و به عنوان پول قانونی، موجه و مشروع جلوه داده می‌شود. در چند دهه اخیر، اقتصاد جهانی با پدیده پولشویی و آثار مخرب آن بر اقتصاد کشورها مواجه بوده است. به طوری که براساس تخمین صندوق بین‌المللی پول و بانک جهانی درآمدهای نامشروعی که توسط پولشویان در چرخه تطهیر و پولشویی قرار می‌گیرند، در حدود ۲ تا ۵ درصد تولید ناخالص جهانی می‌باشد. پولشویی، در مقایسه با سایر جرایم دارای چهار خصیصه امنیتی برجسته است که عبارتند از سودآور بودن، حرفه‌ای و پیچیده بودن، سازمان یافتگی و قدرت کتمان یا مشروع‌سازی رفتارهای غیر قانونی، با وجود افزایش پیچیدگی‌ها و دامنه عملکرد این پدیده و رای مرزهای مرسوم بین‌المللی، اعتقاد صاحب‌نظران بر این است که کماکان ابعادی از آن قابل کنترل است. موفقیت در این مبارزه بیش از همه به تشخیص صحیح مسأله و شناخت مناسب آن و موانع موجود در این راستا و مرتفع کردن این موانع بستگی دارد که پژوهش حاضر گامی در همین راستا می‌باشد لذا در مطالعه حاضر در پیامد مقدمه ضمن اشاره به تاریخچه، مفهوم پول شویی و مراحل آن به آثار زیانبار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی این پدیده پرداخته شده است و سپس با مطالعه تطبیقی قوانین و تجربه کشورهای منتخب و قوانین و تجربه داخلی موجود در زمینه مبارزه با پولشویی به شناسایی کاستی‌های مبارزه با پدیده پولشویی در ایران و نیز ارزیابی راه‌حل‌های عملی برای مقابله با این پدیده پرداخته شده است.

تاریخچه پولشویی:

از حیث تاریخی، تولد پولشویی به دهه‌های ۲۰ و ۳۰ در ایالات متحده آمریکا و به ویژه ایالت شیکاگو بر می‌گردد. اشخاصی همچون آل کاپن^۱، می‌یرلنکسی و لوسیانو^۲ برای فرار از مالیات و همچنین عواید ناشی از قاچاق، دست به خرید تجارت‌خانه و انجام معاملات مشروع زدند که عمدتاً سازمان یافته بود یکی از اقدامات آن‌ها خرید خوشکشویی‌ها و تحصیل منافع از طریق آن‌ها بود و به همین دلیل یکی از ریشه‌های پول شویی و علت انتخاب این واژه، در مالکیت مافیاببر خشک شویی‌ها بود. به بیان دیگر این واژه از دهه‌های بیست و سی قرن بیستم در آمریکا به شست و شوی خانه‌هایی

1. Al Capone

2. Luciano

که مافیا آن‌ها را از پول ناشروع حاصل از قمار، قاچاق، فحشا و نظایر آن‌ها خریداری کرده و پول کثیف را به داخل آن‌ها تزریق می‌نمودند، اطلاق می‌شد.

تعریف پولشویی:

در مستندات بین‌المللی و قوانین و مقررات تدوین شده در کشورهای مختلف در زمینه مبارزه با پولشویی، این پدیده به صورت‌های مختلفی تعریف شده است. در دستور عمل جامعه اروپایی مصوب مارس ۱۹۹۰، تعریف پولشویی عبارت است از: «تبدیل یا انتقال یک دارایی، با علم به این که از فعالیت‌های مجرمانه به دست آمده باشد، به منظور پنهان داشتن یا گم کردن رد منشا غیر قانونی آن دارایی، یا کمک به شخصی که مرتکب چنین جرمی شده است، برای گریز از پیامدهای قانونی جرم مزبور» همچنین در این دستورالعمل، تعریف پول شویی مواردی نظیر پنهان کردن یا تغییر ظاهری منشاء، مکان، قصد، رفتار، حقوق یا مالکیت واقعی مربوط به یک دارایی با علم به اینکه آن دارایی از فعالیت‌های مجرمانه به دست آمده است را نیز در بر می‌گیرد. این تعریف، در واقع برگرفته از تعریف رایج شده در بند ۱- ماده سه پیمان نامه وین است که در ۱۹ دسامبر ۱۹۸۸ به امضای اعضای رسیده است با این تفاوت که در پیمان نامه وین، تنها پول‌های به دست آمده از جرایم سازمان یافته و به ویژه مواد مخدر گنجانده شده بود. گروه کاری اقدام مالی برای مبارزه با پولشویی^۱ در گزارشی، فرآیند عمل یا رفتار پولشویی را شرح داده است که شامل اجزای زیر است:

۱- تبدیل یا انتقال مال با علم به اینکه چنین مالی از یک جرم کیفری حاصل شده است به منظور مخفی کردن یا تغییر ظاهر منشاء غیر قانونی مال مورد نظر یا کمک به شخصی که مرتکب چنین جرمی شده است برای فرار از پیامدهای قانونی عمل خود.

۲- پنهان کردن یا تغییر ماهیت واقعی، منشاء، محل، جابه جایی یا مالکیت مال با علم به اینکه چنین مالی از فعالیت مجرمانه حاصل شده است.

۳- تملک، تصرف یا استفاده از مال با علم به اینکه چنین مالی حاصل فعالیت‌های مجرمانه است. در قانون مبارزه با پولشویی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۲ بهمن ۱۳۸۶ مجلس شورای اسلامی جرم پولشویی عبارت است از:

الف- تحصیل، تملک، نگهداری یا استفاده از عواید حاصل از فعالیت‌های غیر قانونی با علم به اینکه به طور مستقیم یا غیر مستقیم در نتیجه ارتکاب جرم به دست آمده باشد.

ب- تبدیل، مبادله یا انتقال عوایدی به منظور پنهان کردن منشاء غیر قانونی آن با علم به اینکه به طور

مستقیم یا غیر مستقیم ناشی از ارتکاب جرم بوده یا کمک به مرتکب به نحوی که وی مشمول آثار و تبعات قانونی آن جرم نگردد.

ج- اخفا یا پنهان یا کتمان کردن ماهیت واقعی، منشاء منبع، محل، نقل و انتقال، جابه جایی یا مالکیت عوایدی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم در نتیجه جرم تحصیل شده باشد.

مراحل فرآیند پولشویی:

پولشویی فرآیندی پیچیده، مستمر، دراز مدت و گروهی است که به طور معمول در مقیاسی بزرگ انجام می شود و می تواند از محدوده جغرافیایی - سیاسی یک کشور فراتر رود. براساس این فرآیند، عواید حاصل از فعالیت های مجرمانه با گذر از مراحل مختلف وارد نظام مالی و فعالیت های قانونی می شود و با پنهان ماندن منشاء غیر قانونی آن، ظاهری قانونی می یابد. به طور کلی فرآیند پولشویی دارای سه مرحله به صورت زیر است.

۱- **جایگذاری:** اولین مرحله از فرآیند پولشویی، جایگذاری یا تزریق عواید حاصل از فعالیت های مجرمانه به شبکه مالی رسمی با هدف تبدیل عواید مزبور از حالت نقدی به ابزارهای (دارایی های) مالی است. جایگذاری عواید حاصل از جرم می تواند با تقسیم وجوه کلان به مبالغ کوچک تر که چندان حساسیت برانگیز نیست و سپرده گذاری آن ها در بانک های داخلی یا دیگر مؤسسات مالی رسمی و غیر رسمی انجام شود. یا برای سپرده گذاری در مؤسسات مالی خارجی به بیرون از مرزها انتقال داده شود، یا برای خرید کالاهای پرارزش مانند آثار هنری، هواپیما، فلزات و سنگ های قیمتی به کار رود.

۲- **لایه چینی:** این مرحله که در واقع جداسازی عواید حاصل از فعالیت های مجرمانه از منشاء یا فعالیت های مجرمانه آن است، از طریق ایجاد لایه های پیچیده ای از معاملات یا نقل و انتقالات مال چندگانه با هدف مبهم ساختن فرآیند حسابرسی و مجهول گذاشتن هویت طرف های اصلی معامله و ناممکن کردن رد گیری منشا عواید مزبور، صورت می گیرد.

۳- **یکپارچه سازی:** آخرین مرحله در فرآیند پولشویی، یکپارچه سازی یا فراهم کردن پوشش ظاهری مشروع و توجیه قانونی برای عواید حاصل از فعالیت های مجرمانه است. چنانچه مرحله لایه چینی با موفقیت انجام شود عواید شسته شده با استفاده از طرح های یکپارچه سازی، به نحوی وارد جریان اصلی اقتصادی می شود که با بازگشت به سیستم مالی، وجوه شکل و ظاهری قانونی یافته است. در این مرحله در واقع، وجوه انباشته شده در لایه های مختلف، صرف خرید دارایی های

قانونی شده و از این طریق وارد سیستم رسمی مالی و اقتصادی می شود و با دارایی های دیگر در سیستم همگون می شود. در پایان این مرحله تشخیص دارایی های قانونی از غیرقانونی بسیار مشکل خواهد بود.

تجربه و قوانین کشورهای منتخب در مبارزه با پولشویی:

در این قسمت به تجربه کشورهای مختلف در زمینه مبارزه با پول شویی و اقدامات آن ها در این زمینه به منظور تطبیق اقدامات انجام شده در این کشورها و ایران پرداخته شده است در این میان سعی بر آن بوده کشورهای منتخب تا حدی از لحاظ رتبه بندی بین المللی جزو کشورهای موفق در زمینه مبارزه با پولشویی باشند.

۱- **قوانین و تجربه کشور ترکیه در زمینه مبارزه با پولشویی:** ترکیه بر اساس رتبه بندی سازمان شفاف سازی بین المللی در سال ۲۰۱۰ رتبه ۱۵ را در میان ۱۴۶ کشور در مبارزه با فساد را به خود اختصاص داده است. لذا مطالعه قانون و تجربه کشور ترکیه در مبارزه با پولشویی از ۴ منظر ذیل صورت گرفته است:

۱- انبادهای مبارزه با پولشویی در ترکیه و وظایف و اختیارات آن ها:

الگوی ترکیه در زمینه مبارزه با پولشویی برگرفته از کشور ایتالیا می باشد. در قانون پولشویی ترکیه، تحصیل، تملک و استفاده از عواید حاصل از جرم با علم به این که عواید مزبور از جرم حاصل شده است به منظور قانونی نمودن آن، تغییر یا پنهان کردن منشاء، ماهیت، مالک یا صاحب آن، مخفی کردن یا انتقال آن به خارج از مرزهای کشور یا هرگونه اقدامی به منظور کمک به مجرم برای فرار از عواقب قانونی جرم و جلوگیری از شناسایی عواید حاصل از جرم، پولشویی تلقی می شود. قانون منع پولشویی ترکیه، هیات تحقیقات جرایم مالی و هیات هماهنگ کننده مبارزه با جرایم مالی را به عنوان نهادهای مسوول مبارزه با پولشویی در نظر می گیرد. رییس هیأت تحقیقات جرایم مالی زیر نظر وزیر دارایی مسوول اجرای وظایف زیر است:

- ۱- انجام مطالعات و اتخاذ تدابیر لازم به منظور جلوگیری از پولشویی.
- ۲- تبادل اطلاعات و تحقیقات مربوط به پولشویی با موسسات ملی و بین المللی.
- ۳- دریافت اطلاعات و اسناد مربوط به فعالیت های پولشویی از اشخاص حقیقی و حقوقی.
- ۴- تحقیق و بررسی موارد مشکوک به پولشویی با درخواست دادستان یا مسئولان نیروی انتظامی از طرف دادستان.
- ۵- انجام تحقیقات اولیه به منظور شناسایی جرم پولشویی و در صورت اثبات جرم، تقاضای انجام

- مراحل داری، بازرسی و توقیف و مصادره اموال حاصل از جرم مطابق قانون.
- ۶- ارایه نتایج اقدامات به عمل آمده در تحقیقات اولیه به دفتر دادستانی.
- ۷- ارایه اطلاعات و اسناد مربوط به ارتکاب جرم پولشویی به دفتر دادستانی.
- ۸- مکلف نمودن بانک‌ها، مؤسسات مالی غیر بانکی و سایر نهادهای مشمول قانون منع پولشویی به تعیین هویت مشتریان و مطلع نمودن معاون دبیر خزانه داری از اقدامات خود در این زمینه.
- ۹- ارایه پیشنهاداتی به منظور شناسایی و جلوگیری از پولشویی به شورای وزیران.
- ۱۰- ارایه اطلاعات، اسناد و مدارک پولشویی به مسئولان و نهادهای ذیربط خارجی در چارچوب توافقنامه‌های دو و چند جانبه.

رییس هیات وظایف خود را در زمینه تحقیق و بررسی جرم پولشویی با همکاری بازرسان وزارت دارایی، حساب‌رسان و ممیزان رسمی، حساب‌رسان رسمی بانک‌ها، خزانه داری و کارشناسان بازارهای پول و سرمایه که به تقاضای ریاست هیأت و پیشنهاد روسای واحدهای مربوط و تایید وزارتخانه ذیربط تعیین می‌شوند، انجام خواهد داد.

هیأت هماهنگ کننده مبارزه با جرایم مالی هماهنگی لازم را بین هیات تحقیقات جرایم مالی و مؤسسات و سازمان‌های تحت پوشش قانون منع پولشویی، فراهم خواهد کرد. تعیین سیاست‌های مربوط به اجرا و ارزیابی پیش نویس قوانین و مقررات پولشویی و ایجاد شرایط مناسب برای گسترش همکاری‌های بین‌المللی از دیگر وظایف هیأت مزبور است. اعضای هیات هماهنگ کننده مبارزه با جرایم مالی را روسای هیات بازرسان، هیات حساب‌رسی وزارت دارایی، هیات تحقیقات جرایم مالی، هیات حساب‌رسان رسمی بانک‌ها، هیات ممیزان رسمی معاون خزانه داری، هیات بازار سرمایه و مدیران کل اداره درآمدهای دولت، بانک‌ها، بورس اوراق بهادار، وزارت دادگستری، امور خاورمیانه، آفریقا و سازمان‌های بین‌المللی وزارت امور خارجه و رییس اداره مبارزه با قاچاق و جرایم سازمان یافته دبیرخانه کل امنیت وزارت کشور تشکیل می‌دهند. معاون وزارت دارایی، رییس هیأت مزبور است. این هیأت می‌تواند در صورت لزوم از مشاور ارشد حقوقی و مدیر کل امور حقوقی وزارت دارایی، مدیر هیات بازرسی گمرکات، رییس اداره مبارزه با قاچاق، رییس اداره عملیات و جمع‌آوری اطلاعات وزارت کشور، نماینده نخست وزیری، وزارت بهداشت و بانک مرکزی جمهوری ترکیه و هر نهاد دیگری دعوت نماید تا به عنوان عضو، با هیأت همکاری کنند. همچنین به منظور تسریع در پیگردهای پلیسی مجرمان مظنون به پولشویی در داخل و خارج کشور واحد پلیسی مستقلی به عنوان پلیس مبارزه با پولشویی و جرایم سازمان یافته با شرح وظایف مشخص

در مرکز تحقیقات جرایم مالی ترکیه تشکیل شده است.

۱-۲ اشخاص و مؤسسات و سازمان های ملزم به رعایت قانون منع پولشویی در ترکیه:

- ۱- بانک ها.
- ۲- مؤسسات مالی خصوصی.
- ۳- وام دهندگان پول، شرکت های مالی و شرکت های کارگزاری ارایه دهنده وام.
- ۴- شرکت های بیمه براساس قانون بیمه.
- ۵- بورس استانبول.
- ۶- واسطه های بازار سرمایه و شرکت های مدیریت اوراق بهادار.
- ۷- صندوق های سرمایه گذاری.
- ۸- شرکت های سرمایه گذاری.
- ۹- واسطه های بورس فلزات قیمتی.
- ۱۰- فروشندگان فلزات و سنگ های قیمتی و جواهر آلات.
- ۱۱- مؤسسات مجاز فعال در چارچوب قوانین بورس.
- ۱۲- شرکت های ارایه دهنده خدمات پستی و شرکت های حمل و نقل.
- ۱۳- مشاورین املاک یا اشخاص واسطه در خرید و فروش املاک.
- ۱۴- مدیران شرکت های بخت آزمایی.
- ۱۵- فروشندگان کشتی، هواپیما و خودرو از جمله ماشین های ساختمانی.
- ۱۶- جمع آوری کنندگان هنرهای تاریخی، عتیقه جات و کارهای هنری و نیز فروشندگان یا دلالان حراج.
- ۱۷- مراکز ورزشی.

وظایف مؤسسات و سازمان های فوق را می توان در موارد زیر برشمرد:

الف) شناسایی مشتری

همه مشمولین این قانون و دفاتر و شعب آن ها در ترکیه مکلفند، مشتریان خود و اشخاصی را که از طرف آن ها به انجام معامله می پردازند شناسایی کنند و اسناد مربوط به آن را براساس روش های تعیین شده به مدت ۵ سال از تاریخ آخرین معامله نگهداری نمایند. این موضوع شامل انجام کلیه عملیات بانکی از قبیل سپرده گذاری حواله (نقل و انتقال وجوه) برداشت یا واریز به حساب های جاری، سپرده ها یا مشارکت می شود که مبلغ آن بیش از ۲ میلیارد لیر ترکیه یا معادل پول خارجی

است. شناسایی مشتریان، از طریق درخواست نسخه خوانای اصل یا نسخه برابر اصل اسناد زیر یا از طریق نوشتن اطلاعات در مورد اوراق شناسایی در پشت اسناد مربوط به معاملات انجام می‌شود به هنگام تعیین هویت، آدرس اعلام شده توسط شخص حقیقی که معامله را انجام می‌دهد نیز به ثبت می‌رسد.

ب) ارایه اطلاعات و اسناد

اشخاص، مؤسسات و سازمان‌های مشمول قانون مکلف هستند، اطلاعات و اسنادی را که رییس هیات تحقیقات جرایم مالی و بازرسان تعیین شده توسط وی، تقاضا می‌کنند به همراه سایر اسناد تکمیلی در اختیار آن‌ها قرار دهند.

ج) گزارش دهی معاملات مشکوک

در صورتی که موارد مشکوکی وجود داشته باشد که پول یا دارایی‌های منقول حاصل از فعالیت‌های غیر قانونی که در معاملات مؤسسات مالی یا واسطه‌های آن‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. این امر باید پس از شناسایی مشتری به رییس هیات تحقیقات جرایم مالی گزارش شود. ۱-۳ ضوابط اجرایی قوانین مبارزه با پولشویی در ترکیه: قانون مبارزه با پولشویی ترکیه، مجازات‌های زیر را برای جرایم مرتبط با پول شویی در نظر می‌گیرد:

۱- اشخاص زیر در صورت افشای اطلاعاتی که باید محرمانه نگهداری شوند، به ۱ تا ۳ سال حبس محکوم می‌شوند. علاوه بر آن، در صورتی که مشخص شود افشای اطلاعات به منظور بهره‌گیری مادی صورت گرفته است، بهره مالی مزبور همراه با عایدات آن ضبط خواهد شد.

- رییس هیات تحقیق و بازرسی جرایم مالی و معاونین وی، کارشناسان بازرسی و کمک کارشناسان جرایم مالی و سایر مقامات هیات مزبور

- رییس و اعضای هیات هماهنگ کننده مبارزه با جرایم مالی

- اشخاص حقیقی و نهادهای عمومی که اطلاعات و تخصص آن‌ها در زمینه عملیات مربوط به

پول شویی است

- اشخاصی که به عنوان شاهد متخصص در موارد پول شویی انجام وظیفه می‌نمایند

۲- هر شخصی که از ارایه اطلاعات و اسناد درخواستی روسا و سایر مسئولان ذی ربط خودداری نماید، هر شخصی که اصول تعیین هویت مشتریان خود را در چارچوب تعیین شده رعایت نکند و اسناد مربوط به آن را برای مدت ۵ سال نگهداری ننماید و هر شخصی که بیانیه‌ها و اطلاعیه‌های شورای وزیران و اجرای آن را در مورد شناسایی و جلوگیری از جرم پول شویی نادیده بگیرد، به

مجازات حبس از ۶ ماه تا یک سال و پرداخت جریمه نقدی از ۱۲ میلیون تا ۱۲۰ میلیون لیر ترکیه محکوم خواهد شد و چنانچه اگر معلوم شود که عدم ارایه اطلاعات شناسایی مشتری به منظور بهره‌گیری مادی صورت گرفته است، بهره‌مالی مزبور همراه با عایدات آن نیز ضبط خواهد شد.

۱-۴ استفاده از سیستم‌های الکترونیکی در مبارزه با پولشویی در ترکیه:

الف) نظارت سیستمی بر گردش عملیات مشتری به منظور تشخیص موارد مشکوک

به منظور شناسایی موارد مشکوک به پولشویی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری ترکیه دارای یک سیستم نظارت بر گردش عملیات بانکی مشتری می‌باشند. در این راستا و از آنجا که شناسایی و کنترل گردش عملیات مشتری، فرایندی مستمر است، مؤسسات مذکور با نصب نرم‌افزارهای ویژه مبارزه با پولشویی، اطلاعات اخذ شده از مشتریان را مدیریت می‌کنند. از جمله ویژگی‌های نرم‌افزارهای فوق، قابلیت جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل، نمایش و عرضه اطلاعات و شناسایی موارد مشکوک است. نرم‌افزارهای مذکور به گونه‌ای طراحی شده‌اند که امکان بررسی و کنترل حساب‌ها و گردش عملیات بانکی مشتریان به صورت مستمر و در کوتاه‌ترین زمان را فراهم می‌سازند. از جمله مواردی که در بررسی موارد مشکوک به بررسی دقیق‌تر و کسب اطلاعات بیش‌تری از مشتری نیاز دارد، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- وجوه انتقالی فاقد اطلاعات متقاضی (نام، نشانی و شماره حساب) در سند انتقال وجه (حواله)
- ۲- معاملات کلان پیچیده و غیرمتعارف فاقد توجیه اقتصادی و قانونی
- ۳- عملیات بانکی و معاملات انجام شده در مناطق فاقد قوانین استاندارد برای مبارزه با پولشویی
- ۴- نگهداری غیرمنطقی حساب از طریق اتباع خارجی
- ۵- معاملات انجام شده از طریق روابط کارگزاری
- ۶- معاملات غیرحضور از طریق بانکداری الکترونیکی و اینترنتی

ب) تجهیز سیستم گزارش‌دهی استاندارد و گزارش موارد مشکوک

به طور کلی برای اجرای برنامه مؤثر ضد پولشویی در ترکیه، کلیه مؤسسات مالی به یک سیستم گزارش‌دهی مجهز هستند. سیستمی که بر اساس قواعد و استانداردهای از پیش تعیین شده‌ای طراحی شده است، به این معنی که معیارها و ویژگی‌هایی که بر پایه آن‌ها معامله‌ای مشکوک تلقی می‌شود، از قبل مشخص و برای سیستم تعریف شده است. سیستم بر اساس معیارها و ویژگی‌های فوق تنظیم شده و گردش عملیات مشتری‌ها را به طور خودکار کنترل می‌کند. در صورتی که سیستم، معیارهای مورد نظر را شناسایی کند، به طور خودکار اعلام خطر کرده و

هشدار می‌دهد.

۲- قوانین و تجربه کشور تایلند در مبارزه با پولشویی:

مطالعه اقدامات انجام شده در زمینه مبارزه با پولشویی در کشور تایلند از سه منظر ذیل صورت گرفته است:

۱- ۲-انهادهای مبارزه با پولشویی در تایلند و وظایف و اختیارات آن‌ها:

مبارزه با پول شویی در تایلند بر عهده سه نهاد ذیل است:

الف- هیأت مبارزه با پولشویی

ب- کمیته مبادلات

ج- اداره مبارزه با پولشویی است

هیأت مبارزه با پول شویی متشکل از نخست وزیر به عنوان رئیس هیات، وزیر دارایی به عنوان معاون، وزیر دادگستری، دادستان، نماینده پلیس سلطنتی تایلند، دبیر کل اداره مبارزه با مواد مخدر، مدیر کل اداره سیاست‌های مالی، مدیر کل اداره بیمه، مدیر کل اداره زمین، مدیر کل گمرک، مدیر کل اداره درآمد، مدیر کل اداره معاهدات و امور حقوقی، رئیس بانک تایلند، رئیس مؤسسه بانکداری تایلند، دبیر کل کمیسیون بورس و اوراق بهادار و (۹) کارشناس خبره به پیشنهاد هیات وزیران و با موافقت مجلس نمایندگان و مجلس سنا است.

وظایف هیأت مبارزه با پول شویی عبارت است از:

۱- پیشنهاد اقداماتی برای مبارزه با پولشویی به هیات وزیران.

۲- پیشنهاد مقررات و آیین نامه‌های اجرایی این قانون به وزیر.

۳- ارتقای همکاری مردم در ارائه اطلاعات به منظور مبارزه با پولشویی.

۴- نظارت بر اجرای این قانون و ارزیابی میزان تأثیر گذاری و کارایی آن.

۵- تدوین مقررات مربوط به امانت، نگهداری، فروش از طریق مزایده عمومی، استفاده بهینه، ارزیابی خسارت و کاهش ارزش دارایی‌هایی که براساس قانون، توقیف یا ضبط می‌شود (موضوع ماده ۵۷ قانون).

۶- انجام وظایف دیگری که قانون منع پولشویی و قوانین مرتبط به عهده آن گذاشته است.

هیات مبارزه با پولشویی، براساس قانون، می‌تواند به منظور مطالعه و ارائه پیشنهاد در موارد خاص یا انجام هر فعالیتی که توسط هیأت تعیین می‌شود، یک کمیته فرعی تشکیل دهد. «کمیته مبادلات» که متشکل از دبیر کل به عنوان رئیس کمیته و چهار کارشناس خبره با پیشنهاد هیأت و تأیید وزیر

است و وظایف زیر را بر عهده دارد:

- ۷- حسابرسی معاملات یا دارایی‌ها حاصل از جرم پولشویی.
 - ۸- جلوگیری از انجام معامله مشکوک به پول شویی یا مبتنی بر پولشویی.
 - ۹- توقیف یا مصادره دارایی.
 - ۱۰- گزارش فعالیت‌های کمیته به هیأت.
 - ۱۱- انجام سایر وظایفی که هیأت بر عهده آن گذاشته است.
- کمیته مبادلات به منظور انجام وظایف خود می‌تواند از مؤسسات مالی، نهادهای دولتی، سازمان‌ها یا ادارات عمومی به صورت کتبی درخواست کند که به منظور ارائه توضیح، ارسال توضیح کتبی و ارسال هر نوع سند یا مدرک دیگر به منظور بررسی و روشن شدن موارد مشکوک به پولشویی، نماینده صاحب اختیار خود را به کمیته معرفی نمایند. همچنین کمیته مزبور اختیار احضار هر شخص دیگری را به منظور ارائه توضیح در زمینه بررسی موارد مشکوک خواهد داشت. دسترسی به محل اقامت، مکان یا هر وسیله‌ای که ممکن است دارایی حاصل از جرم یا مدارک مبنی بر پولشویی در آن مخفی شده باشد به منظور تحقیق، بررسی، کپی برداری، مصادره یا پیوست هر نوع دارایی یا مدرک از دیگر اختیارات کمیته مبادلات تایلند است. این اختیار زمانی که فرصت کافی برای انجام تحقیق وجود داشته باشد، به کمیته مبادلات اعطا می‌شود. مقام مسئول در اجرای اختیار مزبور مکلف به ارائه کارت شناسایی و برگه مأموریت است. نگهداری و استفاده از اطلاعاتی که در راستای این اختیار به دست می‌آید بر عهده دبیر کل کمیته مبادلات است.
- اداره مبارزه با پولشویی نهاد دیگری است که به منظور اجرای سیاست‌های هیأت مبارزه با پولشویی، بر اساس تصمیمات هیأت مزبور و کمیته مبادلات عمل می‌کند. سایر وظایف اجرایی این اداره شامل موارد زیر است:
- ۱- دریافت گزارش‌های مربوط به معاملات و اعلام وصول گزارش‌های مزبور.
 - ۲- جمع‌آوری، کپی برداری، کنترل، مطالعه و تجزیه و تحلیل گزارش‌ها یا هر اطلاعات دیگر مربوط به معاملات مالی.
 - ۳- گردآوری شواهد و مدارک به منظور پیگرد قانونی مجرمین.
 - ۴- اجرای برنامه‌های آموزشی به منظور انتشار اطلاعات، آموزش یا فراهم کردن وسایل آموزشی برای اجرای قانون مبارزه با پولشویی یا کمک به بخش عمومی و بخش خصوصی به منظور اجرای برنامه‌های مزبور.

۵- انجام سایر وظایفی که براساس قانون مبارزه با پولشویی یا سایر قوانین بر عهده اداره گذاشته شده است.

اداره مبارزه با پولشویی می تواند از دادگاه مدنی درخواست کند، مجوزی مبنی بر دسترسی اداره مزبور به اطلاعات مربوط به حساب هایی که احتمال می رود به منظور پولشویی مورد استفاده قرار می گیرند، صادر نماید. دبیر کل اداره مبارزه با پول شویی که به پیشنهاد کابینه و مجلس نمایندگان و سنا و توسط پادشاه تعیین می شود، مسئول گزارش دهی مستقیم به نخست وزیر به عنوان رییس هیأت مبارزه با پولشویی و مقام مسئول اجرای قانون مبارزه با پولشویی و نظارت بر عملکرد اداره است و موظف است گزارش عملکرد سالانه اداره در زمینه نحوه مدیریت دارایی ها، دعاوی حقوقی مبتنی بر قانون مبارزه با پول شویی، مشکلات و موانع موجود در انجام مسئولیت های اداره و پیشنهادها و اظهار نظرهای دریافتی در زمینه اجرای مسئولیت های اداره را به هیأت وزیران ارسال کند. هیأت وزیران این گزارش را به همراه سایر ملاحظات به مجلس نمایندگان و سنا ارسال خواهد کرد.

۲-۲ اشخاص مشمول قانون در تایلند و وظایف آن ها:

۱- بانک تایلند که براساس قانون بانک تایلند، بانک های تجاری که براساس قانون بانک های تجاری و بانک های دیگر که براساس قوانین خاص ایجاد شده اند.

۲- شرکت های مالی و اعتباری که در چارچوب قانون فعالیت های مالی عمل می کنند.

۳- صندوق های صنعتی تایلند که براساس قانون صندوق های صنعتی تایلند ایجاد شده اند.

۴- شرکت های بیمه عمر و شرکت های بیمه حوادث که در چارچوب قانون بیمه عمر و قانون بیمه حوادث فعالیت می کنند.

۵- شرکت های تعاونی پس انداز.

۶- هر شخص حقوقی که براساس مقررات وزارتی فعالیت های مالی غیر بانکی انجام می دهد که براساس مقررات وزارتی شامل بیش از ۲۴ فعالیت در تایلند است.

*وظایف مؤسسات مالی در قانون مبارزه با پول شویی تایلند به صورت زیر بیان شده است:

الف) شناسایی مشتری: براساس این قانون مؤسسات مالی مکلف هستند همه مشتریان خود را قبل از انجام هر معامله به ارایه مدارک شناسایی تعیین شده در مقررات نظارتی ملزم کنند، مگر اینکه مشتری پیش از آن شناسایی شده باشد.

ب) نگهداری سوابق شناسایی مشتری: در بخشی از قانون مبارزه با پولشویی تایلند مؤسسات مالی موظف شده اند که همه سوابق شناسایی مشتری و اطلاعات مربوط به معاملات را به مدت ۵ سال از

زمان بسته شدن حساب تا پایان رابطه با مشتری، یا از زمان وقوع انجام معامله یا هر کدام که دیرتر یا بعد از بقیه انجام شده است، نگهداری کند.

ج) گزارش معاملات: هر گاه یکی از معاملات زیر در یک مؤسسه مالی انجام شود، مؤسسه مزبور باید براساس قانون، گزارش آن را به اداره مبارزه با پولشویی ارسال کند:

- ۱- مبلغ معامله برابر یا بیش از مقدار تعیین شده در مقررات وزارتی باشد.
- ۲- معامله متضمن اموالی باشد که ارزش آن معادل یا بیش از مقدار تعیین شده در مقررات وزارتی باشد.

۳- معامله مشکوک باشد حتی اگر مطابق موارد فوق نباشد.

مؤسسه مالی مکلف است علاوه بر موارد فوق هر مورد جدید یا اطلاعات مهمی را که درباره تأیید یا تکذیب گزارش های ارسال شده به اداره مبارزه با پولشویی به دست می آورد، به اداره مزبور ارسال کند براساس این قانون، اداره زمین تایلند نیز مکلف است درخواست هایی را که برای ثبت فعالیت حقوقی که متضمن دارایی غیر منقول است، در صورتی که درخواست دهنده مؤسسات مالی نباشد و معامله مطابق یکی از موارد زیر باشد، به اداره گزارش دهد:

- ۱- وجه نقد پرداختی بالغ بر مبلغی باشد که در مقررات وزارتی تعیین شده است.
- ۲- ارزش دارایی غیر منقول در ثبت حقوق و فعالیت حقوقی بیش از مبلغ تعیین شده در مقررات وزارتی باشد، مگر در انتقال به هنگام انحصار وراثت.
- ۳- معامله مشکوک به پولشویی باشد.

۲-۳- ضمانت اجرایی قوانین مبارزه با پولشویی در تایلند:

این قانون، جرایم مرتبط با پولشویی و مجازات های آن را به صورت زیر تعیین می کند:

- ۱- هر شخصی که مرتکب یکی از جرایم زیر شود، به پرداخت جریمه ای حداکثر معادل ۳۰۰ هزار بات محکوم خواهد شد.

- عدم ارایه گزارش مربوط به معاملات با مبلغ برابر یا بیش از مقدار تعیین شده در مقررات وزارتی و معاملات مشکوک به اداره مبارزه با پولشویی.

- قصور در ارسال گزارش معاملات مزبور که بیش از این برخلاف قانون به اداره مبارزه با پولشویی ارسال نشده اند.

- قصور در شناسایی و تعیین هویت مشتری قبل از انجام هر معامله.

- قصور در ملزم نمودن مشتری به پر کردن فرم مربوط به انجام معامله.

- قصور در نگهداری سوابق مربوط به شناسایی مشتری و سوابق و اطلاعات مربوط به انجام معامله به مدت ۵ سال از زمان بسته شدن حساب یا پایان رابطه با مشتری یا از تاریخ انجام معامله.
- قصور در صدور حکم تعلیق انجام معامله در موارد مشکوک به پولشویی یا در صورت اثبات جرم پولشویی توسط کمیته مبادلات.
- هر شخصی که گزارش یا اعلامیه ای خلاف واقع درباره معاملات با مبلغ برابر یا بیش از مقدار تعیین شده در مقررات وزارتی و معاملات مشکوک به اداره مبارزه با پول شویی ارسال کند. به حداکثر ۲ سال حبس، یا پرداخت جریمه ای معادل ۵۰ تا ۵۰۰ هزار بات، یا هر دو محکوم می شود.
- ۲- هر شخصی که در ارایه توضیحات به منظور روشن شدن موضوع یا شهادت دادن یا ارسال هر گونه توضیح کتبی یا ارسال اسناد مربوط به یک حساب یا شواهد مورد درخواست کوتاهی یا خودداری کند یا مانع همکاری با بازرسان و ماموران تحقیق در زمینه پولشویی شود، به حداکثر ۱ سال حبس، یا پرداخت جریمه ای حداکثر معادل ۲۰ هزار بات، یا هر دو محکوم می شود.
- ۳- شخصی که به هر طریقی اطلاعات محرمانه ای را که در ضمن تحقیق در زمینه پولشویی به دست آورده است، به دیگران ارایه کند. مگر در مواردی که بر حسب وظیفه یا قانون عمل کند. به حداکثر ۱ سال حبس، یا پرداخت جریمه ای حداکثر معادل ۲۰ هزار بات، یا هر دو محکوم می شود.
- ۴- هر شخصی که اسناد و مدارک، اطلاعات یا دارایی هایی را که حکم توقیف آن ها صادر شده یا طبق شواهد، مالکیت آن ها براساس این قانون به دولت واگذار شده یا مقام رسمی آن را محرمانه اعلام کرده است، از بین ببرد، پنهان کند، گم کند، تغییر دهد یا غیر قابل استفاده نماید به حداکثر ۳ سال حبس یا پرداخت جریمه ای حداکثر معادل ۳۰۰ هزار بات، یا هر دو محکوم می شود.
- ۵- چنانچه شخصی که براساس این قانون، اطلاعات محرمانه دولتی را در اختیار داشته باشد، به گونه ای عمل کند که دیگران از این اطلاعات با خبر شوند مگر براساس قانون یا بر حسب وظیفه به حداکثر ۵ سال حبس، یا پرداخت جریمه ای حداکثر معادل ۱۰۰ هزار بات، یا هر دو محکوم می شود.

۳- قوانین و تجربه کشور انگلیس در زمینه مبارزه با پولشویی:

انگلستان بر اساس رتبه بندی سازمان شفاف سازی بین المللی در سال ۲۰۰۹ رتبه دهم را در میان ۱۴۶ کشور در مبارزه با فساد را به خود اختصاص داده است. این کشور توانسته است با تدوین قوانین مناسب مبارزه با پولشویی، استقرار نهادهای مبارزه با فساد و الحاق به کنوانسیون های بین المللی گام های مهمی را در زمینه مبارزه با فساد بردارد. نقص هر کدام از این قوانین عواقب مشخصی را

برای فرد خاطی دارد. انگلستان تاکنون سه دستور العمل مبارزه با پولشویی را اعلام و اجرا کرده است یکی از مهم ترین تلاش های صورت گرفته در زمینه مبارزه با پولشویی در این کشور به حوزه تراست ها و شرکت ها مربوط می شود. در این راستا انگلستان تلاش کرده تا با تأسیس یک رژیم نظارتی متشکل و کارآمد، زمینه های مبارزه با پولشویی در حوزه شرکت ها و تراست ها را فراهم آورد. درون این رژیم نظارتی جدید یکسری تعهدات و قیودی مثلاً در رابطه با نحوه برخورد این شرکت ها با فعالیت های خویش یا نحوه انجام وظایف مدیران ذکر شده است. از جمله ویژگی های این سازمان ناظر می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- در اعمال قدرت و عملکردش مستقل و پاسخگو می باشد.

۲- از قدرت، منابع و ظرفیت کافی برای اجرا و اعمال قدرتش برخوردار است.

۳- سازمان توانایی سهیم شدن و استفاده از اطلاعات دولتی و غیر دولتی را دارا است.

در سال ۲۰۰۱ نیز، لایحه مبارزه و برخورد با منافع حاصل از جرم تدوین شده است موارد اندک تعقیبات و پیگردهای قضایی و پلیسی در خصوص پولشویی در انگلستان که حاکی از عدم توجه جدی بر این موضوع بود باعث شد تا حکومت با ارایه لایحه ای که بر اساس آن دایره جرایم به حدی گسترش می یافت که حتی یک بانکدار یا هر شخص دیگری را که در حوزه کاری خویش از ارایه گزارش در خصوص موارد تخلف و پولشویی صورت گرفته غفلت می ورزید را نیز مورد پیگرد قضایی قرار می داد، به مقابله با این موضوع پردازد. بر اساس این لایحه، یک ارگان بازاریابی دارای های مربوط به فعالیت های تبهکارانه تأسیس شد که مسئول رسیدگی و ضبط ثروت هایی است که به واسطه فعالیت های تبهکارانه جمع آوری شده اند. بازرسان مالی این نهاد از این قدرت برخوردار خواهند بود تا مؤسسات مالی را وادار کنند که جزییات مربوط به حساب های شخصی افراد که توسط آن ها ارایه می شود را تحت بررسی قرار دهند.

در مارس ۲۰۰۴، حکومت انگلیس گزارشی تحت عنوان «یک گام به پیش استراتژی قرن بیست و یکم برای محو جرایم سازماندهی شده» را ارایه داد که بر اساس آن باید یک سازمان پلیسی در سطح ملی تحت عنوان «ارکان جرایم سازماندهی شده حاد» تأسیس شود که به وزیر کشور پاسخگو بوده و مسئول رسیدگی به جرایم مربوط به مهاجرت های سازماندهی شده، داروهای قاچاق، مواد مخدر، ... باشد.

انگلستان تاکنون به کنوانسیون های متعدد مربوط به فساد پیوسته است. این کشور در سال ۱۹۹۸، رسماً به کنوانسیون مبارزه با فساد و رشوه خواری سازمان همکاری ها و توسعه اقتصادی پیوست.

در این راستا بخش ۱۲ قانون ۲۰۰۱ مبارزه با جرم، ترریسم و امنیت انگلیس که از فوریه ۲۰۰۲ به اجرا درآمد، ضوابط و مقرراتی را در زمینه مبارزه با رشوه و فساد در راستای ممانعت از کمپانی‌های انگلیسی در ارتکاب اقدامات مربوط به دریافت و پرداخت رشوه در خارج از کشور، ارایه کرده است. بر اساس این قانون، این اختیار به دادگاه‌های انگلیسی داده شده است تا بر اساس قوانین انگلستان در خصوص کلیه جرایم فساد که توسط ملیت‌های انگلیسی در خارج از کشور رخ می‌دهد، قضاوت کند.

در یک جمع‌بندی کلی مبارزه با پولشویی در انگلستان بر پایه سه ویژگی استوار است.

۱- قوانین مناسب با ضمانت اجرایی کافی.

۲- سازمانهای نظارتی قدرتمند و مستقل.

۳- ارکان پلیسی منسجم و پاسخگو.

۴- همکاری‌های بین‌المللی.

اقدامات ایران در زمینه مقابله با پولشویی:

بالاترین مرجع مبارزه با پولشویی در ایران شورای عالی مبارزه با پولشویی می‌باشد اشخاص مشمول قانون از طریق واحد مسئول مبارزه با پولشویی خود اطلاعات معاملات مشکوک را به واحد اطلاعات مالی که یکی از وظایف آن تجزیه و تحلیل اطلاعات واصله می‌باشد ارسال می‌کنند. لذا مطالعه قوانین و مقررات موجود و اقدامات نهادهای مسئول در زمینه مبارزه با پولشویی در ایران به منظور احضار کاستی‌های موجود در این زمینه لازم می‌باشد.

۱- قوانین و مقررات:

در ایران قانون مبارزه با پولشویی در بهمن سال ۱۳۸۶ تصویب شد. بر اساس ماده (۲) قانون یاد شده، پولشویی جرم تلقی می‌شود به موجب ماده (۴) قانون مذکور، به منظور هماهنگ کردن دستگاه‌های ذی ربط در امر جمع‌آوری، پردازش و تحلیل اخبار، اسناد و مدارک، اطلاعات و گزارش‌های واصله، تهیه سیستم‌های اطلاعاتی هوشمند، شناسایی معاملات مشکوک، به منظور مقابله با جرم پولشویی، شورای عالی مبارزه با پولشویی به ریاست وزیر امور اقتصادی و دارایی و با عضویت وزرای بازرگانی، اطلاعات، کشور و رئیس کل بانک مرکزی تشکیل می‌شود و بر اساس تبصره (۳) آن نیز متخلف از این قانون به تشخیص مراجع اداری و قضایی حسب مورد به دو تا پنج سال انفصال از خدمت مربوط محکوم خواهد شد. بر اساس ماده (۹) این قانون نیز، مرتکبین

جرم پولشویی علاوه بر استرداد درآمد حاصل از ارتکاب جرم به جزای نقدی به میزان یک چهارم عواید حاصل از جرم محکوم می‌شوند. آیین نامه اجرایی این قانون نیز، شامل (۸) فصل و (۴۹) ماده در ۱۴ آذر ۱۳۸۸ ابلاغ شد. بر اساس ماده (۱۸) آیین نامه فوق، تمامی اشخاص مشمول قانون (بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، بیمه‌ها، بیمه مرکزی، صندوق‌های قرض الحسنه، بنیادها و مؤسسات خیریه و شهرداری‌ها و کلای دادگستری، حساب‌رسان، دفاتر اسناد رسمی کارشناسان رسمی دادگستری) مکلف اند با توجه به وسعت و گستردگی سازمانی خود، واحدی را به عنوان مسئول مبارزه با پولشویی معرفی کنند. در ماده ۳۳ آیین نامه اجرایی قانون مبارزه با پولشویی، تمامی مؤسسه‌های پولی و مالی مشمول این قانون موظف هستند مدارک مربوط به سوابق معاملات و عملیات مالی اعم از فعال و غیر فعال را حداقل تا پنج سال بعد از پایان عملیات نگهداری کنند. بر اساس ماده (۳۸) آیین نامه فوق، واحد اطلاعات مالی، مستقر در وزارت اقتصادی و امور دارایی مسئول انجام وظایف زیر است:

- ۱- جمع‌آوری و اخذ اطلاعات معاملات مشکوک.
- ۲- ارزیابی، بررسی و تحلیل اطلاعات گزارش‌ها و معاملات مشکوک.
- ۳- درج و طبقه‌بندی اطلاعات در سیستم‌های مکانیزه.
- ۴- اعلام مشخصات اشخاص دارای سابقه پولشویی یا تامین مالی تروریسم به اشخاص مسئول (به منظور مراقبت بیش‌تر یا قطع همکاری)، در صورت درخواست مراجع ذی‌ربط.
- ۵- تامین اطلاعات تحلیل شده مورد نیاز مراجع قضایی، ضابطان و دستگاه‌های مسئول مبارزه با تروریسم در کشور، در صورت درخواست مراجع ذی‌ربط.
- ۶- تهیه آمارهای لازم در مورد اقدامات صورت گرفته در جریان مبارزه با پولشویی.
- ۷- تهیه نرم‌افزارها و سیستم‌اطلاعاتی مورد نیاز.
- ۸- تأمین امنیت اطلاعات جمع‌آوری شده.
- ۹- تبادل اطلاعات با سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی طبق مقررات.
- ۱۰- جمع‌آوری و اخذ تجارب بین‌المللی.
- ۱۱- ارسال گزارش‌هایی که به احتمال قوی صحت دارد یا از اهمیت برخوردار است به دستگاه قضایی.
- ۱۲- پیگیری گزارش‌های ارسالی در مراجع قضایی.
- ۱۳- تهیه پیش‌نویس برنامه سالانه واحد اطلاعات مالی جهت تصویب شورا.

۱۴- پاسخ به استعلام اشخاص مشمول در اسرع وقت.

۱۵- اعلام نظر در مورد صلاحیت تخصصی مسولان واحد های مبارزه با پولشویی پیشنهادی از سوی مدیران اشخاص مشمول.

بر اساس ماده (۴۸) این آیین نامه به منظور سهولت دسترسی به اطلاعات مشتری ها و احراز صحت اسناد و اطلاعات ارایه شده از سوی افراد، بانک مرکزی موظف است نسبت به راه اندازی سامانه اطلاعات مشتری ها، مشتمل بر اطلاعات زیر اقدام نماید:

- اطلاعات ثبتی و صورت های مالی مشتری ها (حقوقی و حقیقی)

- اطلاعات شماره حساب ها و تسهیلات ارایه شده به آن ها و موارد سررسید و معوق شده (موضوع

دستورالعمل تنظیم فرم های اعطای تسهیلات و تعهدات بانکی بانک مرکزی)

- اطلاعات چک های برگشتی

- اطلاعات مربوط به اظهار نامه مالیاتی مشتری ها

- اطلاعات محکومیت ها و سفته های وخواستی اشخاص حقیقی و حقوقی که اسامی آن ها در

سیستم ثبت شده است

- اطلاعات سجلی ارایه شده توسط مشتری ها.

در شبکه بانکی کشور نیز، سیزده دستورالعمل اجرایی با عناوین دستورالعمل های چگونگی شناسایی مشتریان ایرانی و خارجی، نحوه گزارش واریز نقدی و جوه بیش از سقف مقرر، شناسایی معاملات مشکوک و شیوه گزارش دهی، نحوه تعیین سطح فعالیت مورد انتظار مشتری در موسسات اعتباری، رعایت مقررات مبارزه با پولشویی در حوزه نظام های پرداخت و بانکداری الکترونیکی، لزوم رعایت مقررات مبارزه با پولشویی در روابط کارگزاری و شناسایی بانک های پسته ای، نحوه مراقبت از اشخاص مظنون، نحوه ارسال اسناد و مدارک مشتریان مؤسسات اعتباری به نشانی پستی آن ها، مجموعه اقدامات و تدابیر لازم برای حصول اطمینان از رعایت مقررات مبارزه با پولشویی در واحدهای برون مرزی مؤسسات اعتباری، نحوه اعمال دقت و نظارت ویژه هنگام ارایه خدمات پایه به اشخاص سیاسی خارجی در مؤسسات اعتباری، مبارزه با پولشویی در صرافی ها و آیین نامه مدت و طرز نگهداری اوراق بازرگانی، اسناد و دفاتر بانک ها ابلاغ شده است.

۲- اقدامات دبیرخانه شورای عالی مبارزه با پولشویی (مرکز اطلاعات مالی):

الف: سامانه جامع مدیریت پروژه: با وجود راه اندازی سامانه جامع مدیریت پروژه از طریق مخابرات بین مرکز اطلاعات مالی و اشخاص مشمول، صرافی ها و اصناف هنوز وارد این سامانه نشده اند.

بانک مرکزی نیز علیرغم همکاری در جهت تهیه برنامه های نرم افزاری مبارزه با پولشویی توسط بانک ها و مؤسسات اعتباری وارد این سامانه نشده است.

ب: **گرد همایی ها و همایش ها و همکاری های بین المللی با سازمان های جهانی مبارزه با پولشویی:** از ابتدای فعالیت دبیرخانه و شورای عالی مبارزه با پولشویی، گردهمایی و همایش هایی در رابطه با مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم برگزار شده که آخرین آن ها شرکت در اولین گردهمایی مسئولان واحدهای مبارزه با پولشویی شرکت های بیمه در تاریخ ۱۶/۵/۹۱ در ساختمان بیمه مرکزی و شرکت در همایش نقش مبارزه با جرایم اقتصادی در سال جهاد اقتصادی در تاریخ خرداد ۱۳۹۱ در مرکز پژوهش های مجلس است.

افزایش یا کاهش جرایم اقتصادی به ویژه پولشویی و تأمین مالی تروریسم که نظام اقتصادی داخلی را به شدت تحت تأثیر قرار می دهد، ارتباط مستقیم با ضعف یا قوت در همکاری بین المللی دارد. دبیرخانه شورای عالی مبارزه با پولشویی با نهادهای بین المللی زیر در ارتباط است:

۱- FATF¹ که مرکز آن در پاریس قرار دارد و شورا با شعبه روسیه آن در ارتباط است.

۲- IMF صندوق بین المللی پول که مرکز آن در نیویورک است.

۳- EGMONT² که مرکز آن در کشور کانادا است.

۴- MENAFATF که مرکز آن در بحرین است.

۵- UNC که مرکز آن در وین است.

۶- UNODC³ مرکز آن در سازمان ملل متحد می باشد.

شورای عالی مبارزه با پولشویی با شش نهاد بین المللی در ارتباط است. این نهادها اظهار نظر خود را در مورد گزارش هایی که برای آن ها ارسال می شود ارایه می کنند. این شورا متأسفانه به علت عدم انطباق فعالیت هایش با اهداف آنان، عدم کارایی کافی فعالیت های انجام شده و مشکلات سیاسی در هیچ یک از این نهادها عضویت ندارد. این در حالی است که در قوانین بین المللی از جمله فصل چهارم کنوانسیون سازمان ملل متحد برای مبارزه با فساد (UNODC)، (که قانون الحاق جمهوری اسلامی ایران به کنوانسیون مریدا در جلسه علنی خردادماه سال ۱۳۸۵ با تصویب مجلس شورای اسلامی و موافقت مجمع تشخیص مصلحت نظام در تاریخ ۱۳۸۷/۷/۲۰، مورد موافقت گردید)، به همکاری های بین المللی از جمله استرداد مجرمین، انتقال مجرمین، و معاضدت قضایی، همکاری در اجرای قانون، تحقیقات مشترک و ... پرداخته است. همچنین در طول سال های گذشته فقط در

۱- نیروی ویژه اقدام مالی برای مبارزه با پولشویی

۲- کارگروه اقدامات مالی خاورمیانه و شمال آفریقا

۳- کنوانسیون سازمان ملل متحد برای مبارزه با فساد

یک مورد، تیم کارشناسی به مقرر FATF در فرانسه اعزام شده و متأسفانه به برقراری ارتباطات بین‌المللی و استفاده از تجربیات سایر نهادها در رابطه با مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم توجه کافی نشده است.

مقایسه تطبیقی قوانین و اقدامات ایران و کشورهای منتخب در مبارزه با پولشویی:

با مطالعه قوانین و تجربه کشورهای مختلف و ایران در زمینه مبارزه با پول شویی چهار تفاوت اصلی به شرح ذیل ملاحظه می‌شود:

الف- بلند پایه ترین مراجع مبارزه با پولشویی و اختیارات آن ها در قوانین مبارزه با پولشویی

ب- تعداد و تنوع اشخاص مشمول در قانون مبارزه با پولشویی

ج- ضمانت اجرایی قوانین و مقررات مبارزه با پولشویی

د- استفاده از سیستم های الکترونیکی

۱- مقایسه تطبیقی مراجع مبارزه با پولشویی و اختیارات آن ها در قوانین و مقررات مبارزه با

پولشویی ایران و کشورهای منتخب:

قانون منع پولشویی ترکیه، هیات تحقیقات جرایم مالی و هیات هماهنگ کننده مبارزه با جرایم مالی را به عنوان نهادهای مسئول مبارزه با پول شویی در نظر گرفته است. از جمله وظایف اعضای هیات هماهنگ کننده مبارزه با جرایم مالی ایجاد هماهنگی لازم بین هیات تحقیقات جرایم مالی و مؤسسات و سازمان های تحت پوشش قانون منع پولشویی و نیز ایجاد زمینه های لازم برای همکاری های بین المللی می باشد به منظور ایجاد چنین هماهنگی، هیات هماهنگ کننده مزبور از طیف وسیعی از مقامات بلند پایه از جمله، مقامات قضایی و مقامات هماهنگ کننده روابط خارجی و... و با اختیارات وسیع تشکیل شده است به طوری که این هیات می تواند در راستای اجرای هر چه بهتر وظایف خود در صورت لزوم از مشاور ارشد حقوقی و مدیر کل امور حقوقی وزارت دارایی، مدیر هیات بازرسی گمرکات، رئیس اداره مبارزه با قاچاق، رئیس اداره عملیات و جمع آوری اطلاعات وزارت کشور، نماینده نخست وزیری، وزارت بهداشت و بانک مرکزی جمهوری ترکیه و هر نهاد دیگری که صلاح بداند دعوت نماید تا به عنوان عضو، با هیات همکاری کنند و آن ها نیز موظف به همکاری با هیات مزبور می باشند. وجود چنین تشکیلاتی با اختیاران وسیع فاصله بین تصمیمات و اجرا و گسترش همکاری های بین المللی قضایی و پلیسی را در این کشور به مراتب تسهیل نموده است.

در حالی که در ایران شورای عالی مبارزه با پولشویی به عنوان عالی ترین ارگان مبارزه با پولشویی متشکل از پنج عضو شامل: وزیر، امور اقتصادی و دارایی، بازرگانی، اطلاعات، کشور و رییس کل بانک مرکزی است و وظیفه اجرایی مبارزه با پولشویی نیز با واحد اطلاعات مالی می باشد. این در حالی است که جرم پول شویی یک جرم بین المللی است و در قوانین بین المللی نیز به معاضدت قضایی و همکاری های بین المللی در این زمینه تأکید شده است و در اکثر کشورها مشارکت وزیر امور خارجه و بلند پایه ترین مقامات قضایی به وضوح توجه این کشورها را در مبارزه با این جرم نشان می دهد. در حالی که عدم حضور مقامات فوق در شورای عالی مبارزه با پولشویی ایران با شرح وظایف مشخص، همکاری های بین المللی در زمینه مبارزه با پولشویی را با مشکلاتی در ایران مواجه نموده است ضمن اینکه پولشویی از عواید حاصل از اعمال مجرمانه ای چون قاچاق مواد مخدر و ... حاصل می شود و در اکثر کشورها از جمله تایلند، ترکیه، ایتالیا و انگلستان بلند پایه ترین مقامات پلیس و سازمان های مبارزه با قاچاق مواد مخدر و جرایم سازمان یافته این کشورها عضو مراجع مبارزه با پولشویی می باشند و حتی در برخی از این کشورها واحد پلیسی جداگانه ای تحت عنوان پلیس مبارزه با پولشویی تشکیل شده و در واحد اطلاعات مالی این کشورها مستقر می باشد و حضور مقامات فوق علاوه بر تسریع پیگردهای پلیسی مجرمان در این کشورها موجب افزایش همکاری بین المللی پلیسی در این زمینه نیز شده است. اما عدم وجود چنین تدابیری در ایران علاوه بر این که فاصله بین تصمیمات و اجرا را با مشکلاتی در ایران مواجه نموده است باعث شده است که ارتباطات ایران با مراجع جهانی مبارزه با پولشویی به شرکت در کنفرانس های بین المللی و همکاری های محدود بدون عضویت در مراجع بین المللی مبارزه با پولشویی محدود شود و از تجربه دیگر کشورها نیز استفاده چندانی نشده است ضمن اینکه به دلیل همسایگی ایران با کشورهای افغانستان و پاکستان و شرایط جغرافیایی خاص ایران شاید وجود چنین تشکیلات و تدابیری در ایران بیش از کشورهای دیگر ضروری باشد.

۲- مقایسه تطبیقی اشخاص مشمول قانون کشورهای منتخب و ایران:

در مقایسه بین قوانین کشور های منتخب و ایران، مشاهده می شود که طیف وسیعی از اشخاص مشمول در قوانین مبارزه با پولشویی کشورهای مورد مطالعه در مقایسه با ایران حضور دارند به طوری که در قانون مبارزه با پولشویی ترکیه از مراکز ورزشی گرفته تا فروشندگان کشتی، هواپیما و خودرو، واسطه های بورس فلزات قیمتی، فروشندگان فلزات، سنگ های قیمتی و جواهر آلات، مدیران شرکت های بخت آزمایی ... جزء اشخاص مشمول قانون می باشند. همچنین در تایلند نیز

طیف وسیعی از اشخاص مشمول قانون وجود دارند به طوری که علاوه بر مؤسسات مالی و مؤسساتی که به صراحت به آن‌ها در قانون اشاره شده است. هر شخص حقوقی که بر اساس مقررات وزارتی فعالیت‌های مالی غیر بانکی (که بنابه قانون وزارتی تایلند شامل ۲۴ فعالیت است) انجام می‌دهد نیز جزء اشخاص مشمول می‌باشد در حالی که در کشور ما حتی اندک اشخاص مشمول مشخص شده در قانون نیز در بسیاری موارد از ارایه اطلاعات به واحد اطلاعات مالی خودداری می‌کنند. دلایل این امر را می‌توان عدم ضمانت کافی اجرای قوانین در کشور دانست، اهمیت این موضوع با مثال زیر روشن تر می‌شود.

مثال: اگر فرض کنیم اشخاص مشمولی باشند از جمله بنگاه معاملات ملکی که گزارش معاملات مشکوک را ارایه نمی‌دهند شخص پولشو می‌تواند از این معجزا اقدام به تطهیر پول نماید ابتدا اگر فرض کنیم فرد الف فروشنده مواد مخدر باشد برای تطهیر پول خود به دنبال مکان‌هایی است که بتواند منشاء عواید مجرمانه را از بین ببرد. لذا فرد الف مواد مخدر را به فرد ب می‌فروشد و یک چک تضمینی از او دریافت می‌کند و این چک تضمینی را صرف خرید زمین از فرد پاک ج می‌نماید و آن فرد چک تضمینی را به بانک برده به حساب خود منتقل می‌نماید. از آنجایی که بانک فقط آورنده چک را می‌شناسد و بنگاه معاملات ملکی نیز اقدام به گزارش دهی نمی‌کند فرد الف در این میان شناسایی نشده و به راحتی بعد از مدتی زمین خود را فروخته و عواید آن را طی چندین مرحله وارد سیستم بانکی می‌کند.

۳ - مقایسه تطبیقی ضمانت اجرای قوانین در کشورهای منتخب و ایران:

در قوانین و مقررات پولشویی ترکیه و تایلند مجازات‌های وسیعی از جریمه نقدی گرفته تا حبس برای اشخاص مشمول و دیگر ارگان‌های مشخص شده در قانون مبارزه با پولشویی این کشورها، در صورت تخطی از وظایف محوله به آن‌ها در این قانون (از جمله عدم ارایه اطلاعات معاملات مشکوک و قصور در صدور حکم تعلیق انجام معامله در موارد مشکوک به پولشویی و...)، در نظر گرفته شده است. همچنین حکومت انگلستان علاوه بر ایجاد یک رژیم نظارتی مشکل و کارآمد، اقدام به ارایه لایحه ای نمود که بر اساس آن دایره جرایم به حدی گسترش می‌یافت که حتی یک بانکدار یا هر شخص دیگری را که در حوزه کاری خویش از ارایه گزارش در خصوص موارد تخلف و پولشویی صورت گرفته غفلت می‌ورزید رانیز مورد پیگرد قضایی قرار دهد. در حالی که علاوه بر عدم همکاری کافی نهادهای نظارتی در ایران (به منظور مشخص نمودن موانع و مشکلات اجرایی و نظارتی در زمینه مبارزه با پولشویی در ایران)، طبق تبصره (۳) ماده (۴) قانون مبارزه با

پولشویی ایران، مجازات‌های تعیین شده برای تخطی کنندگان از وظایف شان در این قانون، اداری و انضباطی بوده و ضمانت اجرای کیفری مانند جزای نقدی و حبس مد نظر قرار نگرفته است و این خود باعث در حاشیه قرار گرفتن اجرای قوانین مبارزه با پولشویی در ایران شده است.

برای مثال براساس اطلاعات اعلام شده از سوی، ۱۳ بانک و مؤسسه اعتباری، حساب‌های بیش از ۶۰ هزار شخص حقوقی و ۲۷ میلیون نفر شخص حقیقی فاقد کد و شماره ملی و شماره شناسنامه است. یکی از علل آن عدم اجبار بانک‌ها و مؤسسات اعتباری در اخذ اطلاعات قبل از اجرای قانون می‌باشد، در حالی که بر اساس ماده (۱۵) آیین نامه مبارزه با پولشویی (مصوب ۱۱ آذر ۱۳۸۸ هیأت وزیران) اشخاص مشمول موظف اند ظرف شش ماه پس از ابلاغ این آیین نامه در مورد مشتریان قبلی که از قبل خدمات پایه را دریافت نموده و بر مبنای آن هنوز به فعالیت خود ادامه می‌دهند تکالیف این قانون را عملی سازند. علت اصلی این قصور را علاوه بر عدم اطلاع رسانی به موقع به عموم مردم و بهنگام نشدن اسناد و مدارک آنان، می‌توان در عدم مسئولیت‌پذیری بانک‌ها و مؤسسات اعتباری به دلیل فقدان ضمانت اجرایی کافی قوانین موجود در این زمینه دانست و لذا بانک‌ها و مؤسسات اعتباری با وجود موارد فوق به راحتی اقدام به انجام عملیات بانکی می‌نمایند و بانک مرکزی نیز که ناظر بر عملکرد بانک‌ها در نظر گرفته شده است عملاً اقدامی در این زمینه انجام نداده است.

۴- مقایسه تطبیقی استفاده از سیستم‌های الکترونیکی در مبارزه با پولشویی در ایران و کشورهای

منتخب:

همان گونه که بیان شد در کشور ترکیه کلیه مؤسسات مالی به یک سیستم گزارش‌دهی جامع مجهز هستند. سیستمی که بر اساس قواعد و استانداردهای از پیش تعیین شده‌ای طراحی شده است، به این معنی که معیارها و ویژگی‌هایی که بر پایه آن‌ها معامله‌ای مشکوک تلقی می‌شود، از قبل مشخص و برای سیستم تعریف شده است. سیستم بر اساس معیارها و ویژگی‌های فوق تنظیم شده و گردش عملیات مشتری‌ها را به طور خودکار کنترل می‌کند. در صورتی که سیستم، معیارهای مورد نظر را شناسایی کند، به طور خودکار اعلام خطر کرده و هشدار می‌دهد. در حالی که در ایران مؤسسات مالی به صورت جداگانه با دریافت اطلاعات مشتریان و ثبت آن‌ها در فرم‌های مخصوص آن‌ها را به واحدهای مسئول مبارزه با پولشویی خود ارایه می‌دهند و سیستم موجود به صورت جامع نبوده و با سایر انواع بانک‌ها مرتبط نیست و اگر فردی اقدام به دریافت مکرر وجه در یک زمان کوتاه (به منظور عدم گزارش دهی) از چندین بانک مختلف نماید قابل شناسایی نمی‌باشد.

سایر کاستی ها و مشکلات موجود در زمینه مبارزه با پولشویی در ایران:

۱- **ابهامات و نواقص قانون و آیین نامه اجرایی:** ابهامات دیگری نیز در قوانین ایران مشاهده می شود که از جمله آن ها می توان به ابهامات مطرح شده در جدول ذیل در قانون مبارزه با پولشویی ایران اشاره کرد.

جدول ۲- ابهامات، نواقص و راه حل های پیشنهادی

ردیف	عنوان	مواد قانون، آیین نامه و دستورالعمل ها	ابهامات و نواقص	راهکار پیشنهادی توسط ستاد مبارزه با پولشویی
۱	استنباط عنصر معنوی از شرایط واقعی و عینی	ماده ۲- جرم پولشویی عبارت است از: الف- تحصیل، تملک، نگهداری یا استفاده از عواید حاصل از فعالیت های غیرقانونی با علم به این که به طور مستقیم یا غیرمستقیم در نتیجه ارتکاب جرم به دست آمده باشد. ب- تبدیل، مبادله یا انتقال عوایدی به منظور پنهان کردن منشا غیرقانونی آن با علم به این که به طور مستقیم یا غیرمستقیم ناشی از ارتکاب جرم بوده یا کمک به مرتکب به نحوی که وی مشمول آثار و تبعات قانونی ارتکاب آن جرم نگردد. ج- باخفاء یا پنهان یا کتمان کردن ماهیت واقعی، منشاء، منبع، محل، نقل و انتقال، جابه جایی یا مالکیت عوایدی که به طور مستقیم یا غیرمستقیم در نتیجه جرم تحصیل شده باشد.	در قوانین موجود به استنباط عنصر معنوی آگاهی و عمد از شرایط عینی تصریح نشده است. عبارت «... عواید حاصل از فعالیت های غیرقانونی با علم به اینکه به طور مستقیم یا غیرمستقیم در نتیجه ارتکاب جرم به دست آمده باشد» کافی نیست و باید منشاء آگاهی نیز مشخص شود. عبارت به کار رفته در قانون مبارزه با پولشویی دلالت بر آن دارد که مجرم باید علم واقعی نسبت به منشاء مال داشته باشد. حال آنکه وفق استانداردهای بین المللی و با توجه به وضعیت خاص جرم پولشویی لازم است مجرم ثابت کند اوضاع و احوال به گونه ای نبوده که وی بتواند به منشاء مال پی ببرد.	برای این منظور گنجاندن این عبارت پیشنهاد می شود: «مجرم باید از شرایط و اوضاع و احوال عینی و قرائن منطقی به مجرمانه بودن عواید ناشی از جرم علم یابد».
۲	مجازات جرم پولشویی	ماده ۹- مرتکبین جرم پولشویی علاوه بر استرداد درآمد و عواید حاصل از ارتکاب جرم مشتمل بر اصل و منافع حاصل (و اگر موجود نباشد، مثل یا قیمت آن) به جزای نقدی به میزان یک چهارم عواید حاصل از جرم محکوم می شوند که باید به حساب درآمد عمومی نزد بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران واریز گردد.	از سوی نهادهای بین المللی مهمترین ایراد وارد بر قانون مبارزه با پولشویی بوده است. مجازات مذکور متناسب با جرم و اثرات مخرب آن بر نظام اقتصادی کشورها نیست.	لازم است با رویکرد مجازات جرم پولشویی و با توجه به استانداردهای بین المللی مربوط مجازات متناسب با آن وضع شود و زمینه برای اصلاح این ماده فراهم شود. و به عنوان جرم شدید (serious crime) یعنی جرمی که حداقل مجازات آن ۴ سال حبس باشد به حساب آید
۳	محدود بودن دامنه بند الف ماده ۷ قانون مبارزه با پولشویی	ماده ۷- اشخاص، نهادها و دستگاه های مشمول این قانون (موضوع مواد ۵ و ۶) برحسب نوع فعالیت و ساختار سازمانی خود مکلف به رعایت موارد زیر هستند: الف- احراز هویت ارباب رجوع و در صورت اقدام توسط نماینده یا وکیل، احراز سمت و هویت نماینده و وکیل و اصل در مواردی که قرینه ای بر تخلف وجود دارد.	این ماده احراز هویت موکل را به مواردی محدود می کند که قرینه بر تخلف وجود دارد و به این ترتیب احراز هویت امری موردی خواهد بود که با استانداردهای بین المللی موجود سازگار نیست.	مطلوب است عبارت مذکور «در مواردی که قرینه ای بر تخلف وجود دارد» از انتهای این بند حذف شود.

۲- مشکلات اجرایی قانون و آیین نامه مبارزه با پولشویی موجود در ایران:

صرف نظر از کاستی های بیان شده در قوانین ایران عوامل فرهنگی و عدم نهادینه سازی آن در سطح جامعه از دیگر موانع اجرایی قانون مبارزه با پول شویی در کشور است، که حتی اجرای قوانین موجود در ایران را با چالش مواجه کرده است. فعالیت های مبارزه با پولشویی هنوز در تنگنای شبکه بانکی حبس شده و با نهادینه سازی آن در سطح جامعه فاصله زیادی دارد. چون بخش عظیمی از فعالیت های پولشویی در شبکه بانکی اتفاق می افتد لذا تمرکز بحث به شبکه بانکی کشور معطوف

شده است. همانطور که بیان شد در شبکه بانکی کشور، سیزده دستورالعمل اجرایی با عناوین مختلف به منظور مبارزه با پولشویی ابلاغ شده است.

روح قانون، آیین نامه های اجرایی و دستورالعمل های مبارزه با پولشویی در بسیاری از موارد از جمله شناسای مشتریان و ارایه اطلاعات آن ها به مراجع مشخص شده برگرفته از اسناد و توصیه های بین المللی است و از این نظر مشابهت های زیادی در ایران و کشورهای منتخب مورد مطالعه نیز مشاهده می شود.

اما نکته کلیدی و مشکل اصلی موجود در ایران علاوه بر موارد بیان شده که باعث بدبینی و افول جایگاه ایران در این زمینه شده است، فاصله بسیار زیاد بین قوانین و شرایط اجرا است در این خصوص جمهوری اسلامی ایران بسیار در معرض ریسک تطبیق قرار داشته و نقاط ضعف فراوانی در این زمینه وجود دارد.

در نگاهی دیگر می توان عنوان نمود که در واقع مجموعه مقررات مبارزه با پولشویی از جمله معدود مقررات ابلاغ شده به بانک ها است که اجرای آن صرفاً نیازمند همکاری و توجه بخش صف در بانک نیست بلکه تدارک ساز و کارهای مناسب دیگر نیز در تهیه بستر مناسب در این زمینه لازم و ضروری است به عنوان مثال: فضای حاکم بر روابط بانک ها با مشتریان نیازمند انطباق با ضوابط خاص و مشخصی است تا اجرای صحیح این مقررات از سوی یک بانک موجب عدم پذیرش مشتریان آن بانک نشود. در این خصوص یکپارچه سازی فرم های واریز نقدی و CTR^۱، تغییر نگرش مردم نسبت به ارایه اطلاعات واقعی به بانک ها، کاهش سطح توقعات خارج از ضوابط مشتریان از بانک ها، هماهنگ سازی شبکه بانکی کشور و تعیین مرز شفاف بین بازاریابی و مشتری مداری با رعایت مقررات و قوانین موضوعه و... می بایست مدنظر قرار گیرد. بدیهی است تلطیف فضای فکری حاکم بر جامعه نیز صرفاً از طریق بانک ها اثرگذار نبوده و نیازمند همکاری گسترده سایر نهادهای ذی ربط می باشد.

برای تشریح مسائل و مشکلات فوق به چند مثال مهم اشاره می شود در این مثال ها هدف آن است که فاصله بین قوانین موجود با شرایط اجرایی آن ها مشخص شود.

• در دستورالعمل شناسایی مشتریان ایرانی، بر لزوم شناسایی اولیه کلیه مشتریان در هنگام انجام خدمات غیر پایه تأکید شده است. حال چنانچه بر اساس تعریف، عملیات واریز وجه کم تر از سقف مقرر را به عنوان یک خدمت غیر پایه بپذیریم، فضای حاکم بر روابط بانک با مشتری هنوز احراز

۱- گزارش CTR به طور کلی بیانگر آن است که هر فردی که متقاضی واریز وجه نقد بیش از سقف مقرر می باشد چون پولی که به همراه دارد مستند نشده و قابل ردیابی نیست، لذا باید در این گزارش، مشتری بیان نماید که این پول را از کجا آورده است.

هویت مشتری را در این خصوص نمی پذیرد.

• در دستورالعمل نحوه گزارش واریز نقدی و جوه بیش از سقف مقرر، بر لزوم ارائه گزارش برای مشتریانی که اقدام به واریز یا انتقال وجه نقد (با همان تعریف خاص خود) می نمایند، تأکید شده است. این گزارش که به CTR معروف است و از سوی شعب بانک‌ها باید به واحد مبارزه با پولشویی آن بانک ارسال شود به مانند دیگر مواد مقررات، برگرفته از اسناد بین المللی است و ماهیتی بسیار ساده دارد. این سؤال که در قالب فرم مذکور از مشتری پرسیده می شود در کشورهای توسعه یافته یک سؤال بسیار معمولی است که هر شخص حقیقی و وظیفه خود می داند که پاسخ دهد، ولی در کشور ما پرسیدن این سؤال، غیر معمول و خارج از عرف جلوه یافته و به عقیده بانکداران منجر به از دست دادن مشتریان خواهد شد. اوج گرفتن رقابت در شبکه بانکی کشور برای جذب سپرده‌های مشتریان به حدی است که تلطیف فضای فکری حاکم بر روابط بانک و مشتری در این خصوص بسیار دور از ذهن به نظر می رسد.

• دستورالعمل «نحوه تعیین سطح فعالیت مورد انتظار مشتری در مؤسسات اعتباری» از جمله مقرراتی است که اجرای آن در فضای فعلی بسیار دور از ذهن است. از جمله بدیهی ترین و بزرگ ترین مشکلات اجرای آن، یکی عدم وجود ساختار نرم افزاری مناسب برای مشاهده نموداری سطح فعالیت مشتری و بازه تعیین کننده حداقل و حداکثر آن است و دیگری عدم ارائه اطلاعات کافی از سوی مشتریان به بانک‌ها جهت تعیین سطح فعالیت واقعی ایشان است. این روزها در سطح کشور، مردم این گونه می پندارند که از یک سری اطلاعات شخصی ایشان که به یک واحد ارائه می دهند، در همه واحدهای غیر مربوط نیز استفاده می شود و این طرز تفکر سبب می شود تا مردم اقدام به اظهار واقعیات نمایند.

مواردی که عنوان شد تنها بخشی از چالش‌ها و ایراداتی بود که گریبانگیر فقط یکی از اشخاص مشمول مطروحه در قانون مبارزه با پولشویی یعنی شبکه بانکی کشور برای اجرای صحیح قوانین و مقررات مبارزه با پولشویی شده است.

نتیجه‌گیری:

۱- طیف وسیعی از مقامات عالی رتبه کشورهای منتخب از جمله بالاترین مقامات قضایی، مقامات هماهنگ کننده روابط خارجی، مقامات مبارزه با مواد مخدر، جرایم سازمان یافته و پلیس، با شرح وظایف مشخص در مراجع مبارزه با پول شویی این کشورها، عضویت دارند که این خود، فاصله بین تصمیمات و اجرا و امکان پیگرد سریع قضایی و تعقیب متهمان را هم در عرصه داخلی و هم

خارجی مهیا کرده است.

۲- در قوانین بین‌المللی به همکاری‌های بین‌المللی تأکید ویژه شده است از جمله آن‌ها فصل چهارم کنوانسیون سازمان ملل متحد برای مبارزه با فساد (UNODC) است که به همکاری‌های بین‌المللی در زمینه استرداد، انتقال محکومین، معاضدت قضایی متقابل، تحقیقات مشترک، انتقال سوابق کیفری و ... تأکید شده است. در حالی که حتی بالاترین مرجع مبارزه با پول شویی کشور ما از جمله شورای عالی مبارزه با پولشویی در هیچ کدام از مراجع بین‌المللی مبارزه با پول شویی عضویت ندارد.

۳- وجود نهادهای بازرسی مستقل عمودی و افقی به ویژه در کشور انگلستان ضمانت اجرایی قوانین مبارزه با فساد را گسترش داده است.

۴- حساب‌های بیش از ۶۰ هزار شخص حقوقی و ۲۷ میلیون نفر شخص حقیقی در ایران فاقد کد و شماره ملی و شماره شناسنامه است.

۵- طیف وسیعی از اشخاص مشمول قانون در قوانین مبارزه با پولشویی کشورهای مورد مطالعه در مقایسه با ایران مشاهده می‌شود که این خود مجراهای تطهیر پول را در این کشورها به شدت کاهش داده است.

۶- قوانین مربوط به فعالیت‌های فرهنگی و فرهنگ‌سازی در ایران در زمینه مبارزه با پول شویی، جایگاهی در قوانین و آیین‌نامه‌های موجود در زمینه مبارزه با پولشویی ندارد در حالی که بدون فراهم کردن بسترهای فرهنگی، اجرای قوانین موجود نیز ممکن است عملی نباشد.

۷- در قوانین و مقررات پولشویی ترکیه، تایلند و انگلستان، مجازات‌های وسیعی از جریمه نقدی گرفته تا حبس برای اشخاص مشمول و دیگر ارگان‌های مشخص شده در قانون در صورت تخلفی از وظایف محوله به آن‌ها در این قانون، در نظر گرفته شده است و این خود ضمانت اجرایی قوانین موجود در این کشورها را نشان می‌دهد. در حالی که براساس تبصره (۳) ماده (۴) قانون مبارزه با پولشویی ایران مجازات‌های در نظر گرفته شده اداری و انضباطی بوده و ضمانت اجرای کیفری مانند جزای نقدی و حبس مد نظر قرار نگرفته است.

۸- مؤسسات مالی در ایران به صورت جداگانه با دریافت اطلاعات مشتریان و ثبت آن‌ها در فرم‌های مخصوص، آن‌ها را به واحدهای مسئول مبارزه با پولشویی خود ارایه می‌دهند و سیستم موجود به صورت جامع نبوده و با سایر انواع بانک‌ها مرتبط نیست. در حالی که در کشور ترکیه سیستم جامع خودکار کنترل گردش عملیات مشتری‌ها در مؤسسات مالی راه‌اندازی شده است

و با تعریف موارد مشکوک در آن، در صورت وجود موارد مشکوک تعریف شده، سیستم به صورت خود کار اطلاع رسانی می کند.

۹- با وجود راه اندازی سامانه مدیریت جامع پروژه، صرافی ها و معاملات ملکی به این سامانه ملحق نشده اند در حالی که یکی از مکان های تطهیر پول های کثیف این گونه مراکز می باشند.

پیشنهادها:

۱- امکان عضویت مقامات هماهنگ کننده روابط خارجی و قضایی و پلیس کشور با شرح وظایف مشخص، در مراجع مبارزه با پولشویی به منظور تسریع پیگرد قانونی اشخاص مجرم و نیز شتاب بخشیدن به همکاری های بین المللی در زمینه معاضدت قضایی و همکاری های پلیسی فراهم شود.

۲- اصلاح قانون به منظور افزایش اشخاص مشمول قانون با ضمانت پاسخ گویی کافی به منظور کاهش مکان های تطهیر پول، مورد بررسی قرار گیرد.

۳- به منظور کاهش فاصله بین تصمیم و اجرا، گسترش اختیارات شورای عالی مبارزه با پولشویی با ضمانت اجرایی کافی در قانون مورد بررسی مجدد قرار گیرد.

۴- اصلاح قانون و آیین نامه اجرایی مبارزه با پولشویی با تعیین مجازات های متناسب نقدی و غیر نقدی (از جمله حبس)، برای تخطی کنندگان از وظایف محوله به آن ها در این قانون به منظور افزایش ضمانت اجراهای کیفری قانون مزبور مورد بررسی قرار گیرد.

۵- بانک مرکزی نسبت به یکپارچه سازی فرم های واریز نقدی و CTR، هماهنگ سازی شبکه بانکی کشور و تعیین مرز شفاف بین بازاریابی و مشتری مداری و تعیین تکلیف حساب هایی که فاقد کد و شماره ملی می باشد، با رعایت مقررات و قوانین موضوعه اقدام نماید.

۶- اقدامات لازم توسط بانک مرکزی صورت گیرد تا مؤسسات مالی به سیستمی که بر اساس قواعد و استانداردهای از پیش تعیین شده ای طراحی شده است، مجهز شوند به این معنی که معیارها و ویژگی هایی که بر پایه آن ها معامله ای مشکوک تلقی می شود، از قبل مشخص و برای سیستم تعریف شده باشد و سیستم بر اساس معیارها و ویژگی های فوق تنظیم و گردش عملیات مشتری ها را به طور خود کار کنترل کند تا در صورتی که سیستم، معیارهای مورد نظر را شناسایی کند به طور خود کار اعلام خطر کرده و هشدار دهد.

۷- بر اساس ماده (۴۸) آیین نامه مبارزه با پولشویی، بانک مرکزی به منظور سهولت دسترسی به اطلاعات مشتری ها سامانه اطلاعات مشتری ها، مشتمل بر اطلاعات شماره حساب ها تسهیلات ارایه

شده به آن‌ها و موارد سررسید و معوق شده و محکومیت‌ها و اطلاعات سجلی مربوط و ... را در اسرع وقت راه اندازی نماید.

۸- به منظور فراهم کردن بسترهای فرهنگی، ضمن پررنگ کردن وظایف نهادهای مسوول در این زمینه در قانون مبارزه با پولشویی ایران، ساز و کاری ایجاد شود تا رسانه ملی به شناسایی مشکل پولشویی پردازد و در یک اقدام فرهنگی ابتدا به تجزیه و تحلیل وضع موجود در کشورهای پیشرفته پرداخته و همزمان با بومی سازی موضوع، موارد را به طرق مختلف به مردم آموزش داده شود.
منابع و ماخذ:

آیین نامه مبارزه با پولشویی مصوب مورخ ۱۱ آذر ۱۳۸۸ هیات وزیران
جزایری، مینا (۱۳۸۹). نگاهی به جرم پولشویی و اسناد بین المللی مهم مرتبط با آن. روند، شماره ۴۳-۴۲. (پایز و زمستان).

حیدری، علی مرادی (۱۳۸۲). تطهیر پول در اسناد بین المللی و حقوق جزای ایران. رساله کارشناسی ارشد.

قانون مبارزه با پولشویی مصوب ۱۳۸۶
گزارش سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۹۱)، «بررسی عملکرد ستاد مبارزه با پولشویی در وزارت امور اقتصادی و دارایی» به کلاس ۲/۹۱/۴۱۱/۰۲۱
طرح مطالعاتی مبارزه با جرم پولشویی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۸۲).

Trannsparency international (uk), "corruption and money laundering in the uk: one problem, two standards, report on the regulation of trust and company service providers, policy research paper, october 2004, p.5

Global corruption report 2010. Op.cit.p.110

Global corruption report 2005 world bank , op,cit,p. 110.

Global corruption report 2011 world bank,op, cit,p 112

چیدہ استیجیا



The Solutions of Escape from Office Corruption Challenges in Tehran Municipality Using Both Structure and Process-Oriented Approaches

Beheshteh Tajedin

Hossein Ojaghi

Abstract

In this research by identifying components of corruption in Tehran municipality tries to provide solutions and strategies for reducing corruption. This study pursues this question that process of combating corruption and challenging ways to escape in Tehran Municipality is how? The theoretical framework used in this study, «Theory of Constraints» is that the main idea is based on the bottleneck management. According to this theory, the fight against corruption when is responsive to identify bottlenecks corruption in Tehran Municipality and focused on those strategies.

In this paper, after defining the corruption and their situation in Iran and other countries is referred the role of municipalities in increasing or decreasing corruption and organization actions in order to administrative health promotion. Then after identifying bottlenecks corruption and process of struggle have referred to the challenges of corruption. The key findings of this research are kinds of corruption included Administrative, economic and financial and corruption in tenders and contracts and also impact of internal and external factors on process of fighting corruption. For to get rid of the corruption challenge have been proposed to create independent organizational structure for administrative health promotion in Tehran Municipality and using the Deming cycle of continuous improvement as a dynamic model and using both structure and process – oriented approaches

Key Words:Corruption, Health Administration, Tehran Municipality, Index, Transparency International Organization

A Survey Study of organizational citizenship behavior of staff and administrative Corruption in province urmia governmental organization

Farhad Nezhad Irani

Nader bohluly Zynab

Fatemeh Amjadi Kia

Abstract

Present research has been done with case study of Urmia city's government agencies for survey of relation between staff's OCB (Organizational Citizenship Behavior) and official corruption . In this research with search in existing literature has been used theory of Podsacof and his collaborator's OCB as theoretical framework for measurement of research independent variable and model of Hasan Habibi's official corruption as theoretical for it's dependent variable to survey of relation between staff's OCB and official corruption. This is a descriptive study and a Survey-Correlation that including of a basic hypothesis and eight Sub-hypothesis . For this purpose has been designed a questionnaire to evaluation of these variables and was distributed among the sample composed of 363 individual of Urmia city's staff of all government agencies that has got by Cochran table after confidence of validity and reliability of measuring tools .

In this research has been used Kolmogorov-Smirnov test to determine procedure of data distribution , that results of test show variables tend toward normal distribution , so has been used Pearson parametric test to analysis of data. In this research has been used Friedman test to ranking of existing variables . Research results show there is significant relationship between staff's OCB and official corruption . The kind of negative relationship and it's intensity differs between different factors. But it has been demonstrated that relationship exists in all of cases . Results of Friedman test show amount of this relation in order to prioritize.

Key word:Organizational citizenship behavior , Official corruption inside government, Official corruption in relations of government with citizens.

Socio-Cultural Pathology of E-Monitoring (The case study of National System of Transactions Monitoring of Executive Organizations in South Khorasan Province)

Hossein Moradi

Moslem Khosravi Zargaz

Abstract

National System of Transactions Monitoring of Executive Organizations is one of the electronic monitoring systems of General Inspection Organization (GIO), which this organization has been faced with some kinds of problems and successes on its deployment path. It is clear that the detection of these obstacles and constraints can enhance the electronic monitoring efforts in all over the country. Therefore, this research aims to leverage a case study in South Khorasan province to do pathology and eliminate the socio-cultural barriers of this system. So we used a combinational research method (qualitative and quantitative). It means we initially developed a qualitative conceptual model based on a broad literature review, and using Delphi technique. Based on this model, 9 hypotheses related to socio-cultural obstacles and constraints of electronic monitoring systems were designed. These hypotheses were assessed quantitatively by designing and running two questionnaires and interviews with managers and experts of General Inspection and executive organizations of province and consequently, 5 cases of them were proved.

The research results show that the main socio-cultural constraints of the mentioned e-monitoring system includes the belief on solemnity in user interface design, users' satisfaction ignorance, staff enforcement to use system, the risk of lessening responsiveness and responsibility of executive staff, and the diversity and inconsistency of mentioned staff's behavior and culture. Finally, our suggestions to overcome the current obstacles were discussed and the future research opportunities were proposed.

Keywords: E-monitoring, Barriers and Obstacles, Socio-cultural Pathology, South Khorasan Province, E-government

Studying and prioritizing effective factors from the perspective of clients and staff on the incidence of Administrative corruption in municipalities of West Azerbaijan Province

Jafar sadegh Feizi

Reza Nabivand Rezaie

Abstract

This research's aim is to identify and prioritizing effective factors on the incidence of administrative corruption in municipalities of West Azerbaijan Province. This study focuses on these factors and tries to offer appropriate solutions and strategies to reduce administrative corruption. This study following this question that human resource management system, the municipal legal system, the technology used in municipal and environmental factors can affect the amount of administrative corruption or not.

Applied and descriptive methods of survey used as the research method. In this research, number of employees and clients of municipals of Western Azerbaijan Province has been used as the Total size of the community in those cities that have governorship. Methods of sampling for this research is simple random. In order to study effective factors, questionnaire used and also for answering Likert Point spectrum is used. In order to statistically analyze of data, Different statistical tests which include t - student test, Friedman test and Xi - Two are used. Test results show that all these factors affect the incidence of administrative corruption in the municipalities of West Azerbaijan province. Finally, Effective factors in administrative corruption are prioritized according to perspective of clients and staff and similar opinions of two spectra also measured.

Keywords: Administrative Corruption, Environmental factors, Human Resource Management System, municipality's legal system, Technology of services.

Checking the Effectiveness of Organizational Factors and Management in Deviant Behavior at Work

N.Hassanmoradee

M. Ghodratipoor

Abstract

Evaluation of the impact of work organization and management of deviant behavior is an important issue. It helps to explain the situation to senior managers in order to prevent or mitigate such a behavior, planning and decision making. This study evaluates the impact of organization and management (unfair laws, culture, organizational structure, compensation and rewards, negative and cynical distrust, and Ambiguity of job performance) working in deviant behavior (distraction task, a political diversion, diversion of funds, Personal attacks). Findings of the study, data were collected from a sample of 170 people from all employees and directors of national retirement in Tehran, show distrust of employees, negative and cynical attitudes, the ambiguity of job performance, the compensation / remuneration, unfair laws, the greatest impact of organizational culture on work behavior is deviant. The main priorities proposed for building trust among employees to senior managers to plan and identify other risk factors deviant behavior are misleading.

Keywords: Deviant Behavior Work, Organizational Factors and Management, Retirement Organizations.

Administrative review of the health impact on job satisfaction (A case study of social organization, Shiraz)

Maryam Nejati

Abstract

This research examines the effect of organization health on job satisfaction of the personal in Shiraz Social organization with statistical population of 450 people. The number of directors and personnel who have high school diploma or higher is 170 which has been determined by Morgan table. They have been selected through classificatory random sampling. In this research, two questionnaires of organization health (Mc cusker) and job satisfaction (JDI) and also SPSS software were used in order to statistical analysis. Assumptions have been analyzed by Spearman Correlation Test.

The results show that there is a positive and significant relationship between organization health and job satisfaction. Also, the findings suggest that economic factors are the most important factors influencing job satisfaction and lead to organization health but social factors have less effect on job satisfaction in this organization

Key Words: Organization Health, Job Satisfaction, Organization Corruption

Comparative Study on Anti-Money Laundering Measures Iran and selected countries

Hamed Naimipajoh

Ahmad Tavakol Moghadam

Abstract

After investigating the concept of monetary laundering, in this exclusive report, steps & its context, it is payee to survey on the regulation and experiences of successful countries against monetary laundering. Then after comparing the regulation and experiences of successful countries with regulation and experience of Iran we analyzed the existing troubles and shortages against monetary laundering .The results indicate that except cultures activities and not existing of comprehensive electronic systems against monetary laundering, shortages of regulation, restricted co- operations with international societies, existing places for cleaning the money are some of the resins of unsuccessful of Iran against monetary laundering.

Articles

The Solutions of Escape from Office Corruption Challenges in Tehran Municipality Using Both Structure and Process-Oriented Approaches

A Survey Study of organizational citizenship behavior of staff and administrative Corruption in province urmia governmental organization

Socio-Cultural Pathology of E-Monitoring (The case study of National System of Transactions Monitoring of Executive Organizations in South Khorasan Province)

Studying and prioritizing effective factors from the perspective of clients and staff on the incidence of Administrative corruption in municipalities of West Azerbaijan Province

Checking the Effectiveness of Organizational Factors and Management in Deviant Behavior at Work

Administrative review of the health impact on job satisfaction (A case study of social organization, Shiraz)

Comparative Study on Anti-Money Laundering Measures Iran and selected countries

Evaluation Knowledge Quarterly

Volume 5; Number 17; Autumn 2013

Propertier: General Inspection Organization (GIO)

Managing Director: Naser Seraj

Editor in Chief: Ibrahim Shahrokhian

Editorial Advisory Board

Dr. Hamidreza Malek mohamadi, Dr. Hossein Gholami, Dr. Norooz Hashemzahi,
Dr. Seyedmohamadreza Seyednoorani, Dr. Alireza Deyhim, Dr. Maghsoud Amiri,
Dr. Mehdi Sobhaninejad

Publications: Publication of Social Sciences

Tel.: +982161363197

Editors: Sara Askarnia

bazresi.research@136.ir

Excutive Manager: Ameneh Kashani movahhed

www.bazresi.ir

Address: No. 313, 3rd Floor, GIO Headquarter, Gharani Crossroad, Taleghani St., Tehran, Iran

