

رابطه بین مأموریت‌های ابلاغی فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی استان لرستان

تاریخ دریافت: ۸۷/۱/۱۵
تاریخ پذیرش: ۸۷/۵/۳۰

دکتر ناصر جواهری زاده، سردار علیرضا جزینی^۲ و سرهنگ محمد امیر سرداری^۳

چکیده

اهمیت نقش مدیریت کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی در راستای اجرای مأموریت‌های حساس و متنوع نیروی انتظامی از یک طرف و تغییر رویکرد ناجا از تهدید محوری به جامعه‌محوری با راه‌اندازی مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در سال‌های اخیر از طرف دیگر، سبب گردید این تحقیق در سطح فرماندهی انتظامی استان لرستان و با هدف نهایی بررسی رابطه مأموریت‌های ابلاغی فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی (لرستان) و در قالب نظریه مکتب سیستمی انجام شود. با توجه به دغدغه برخی از رؤسا و فرماندهان کوپ مبنی بر دنباله‌روی پلیس از مردم (با ایجاد سیستم ۱۱۰) و بازماندن آنان از برنامه‌ریزی اصولی برای انجام سایر وظایف محوله، این مهم است که بدانیم آیا بین مأموریت‌های ابلاغی فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معناداری وجود دارد؟ جامعه آماری این پژوهش ۱۴۶۴ نفر از کلیه کارکنان کوپ استان لرستان در نیمه اول سال ۱۳۸۶ و تعداد جمعیت نمونه ۳۱۱ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران به دست آمده است. روش تحقیق در این پژوهش همبستگی بوده و داده‌های مورد نیاز آن به شیوه ترکیبی اسنادی و میدانی، از طریق پرسشنامه معکوس و پرسشنامه محقق ساخته جمع آوری شده است. روایی پرسشنامه با بهره‌گیری از نظر خبرگان انتظامی، اساتید راهنما و مشاور، تأیید و همچنین پایایی هر یک از ابعاد و سئوالات مرتبط با متغیرهای فرضیه‌های تحقیق به طور جداگانه محاسبه گردید که در تمامی موارد میزان آلفای کرونباخ به دست آمده از حد استاندارد مورد تأیید کارشناسان ($\alpha=0/75$) بالاتر بوده است (هومن ۱۳۸۴: ۸۹) یعنی به میزان ۰/۷۶ محاسبه شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته و تحلیل داده‌های جمع آوری شده در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام یافته است و متناسب با سطح سنجش متغیرهای پژوهش از ضرایب همبستگی اسپیرمن، پیرسون، آزمون‌های آماری پارامتریک (تحلیل واریانس، آزمون T) و ناپارامتریک و تحلیل رگرسیون یک و چندمتغیره بهره‌گیری شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که: بین مأموریت‌های ابلاغی سیستم ۱۱۰ با امور پیش‌بینی، پیشگیری، پیگیری (بی‌جوئی) و مقابله در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

واژه‌گان کلیدی:

فوریت‌های پلیسی / Police emergencies / پلیس ۱۱۰ / Police 110 / پیش‌بینی / Prediction / مدیریت انتظامی / Police management / پیشگیری / Prevention / پیگیری / Prosecution.

■ **استناد:** جواهری‌زاده، ناصر و جزینی، علیرضا و سرداری، محمدمیر (پاییز ۱۳۸۷). «رابطه بین مأموریت‌های ابلاغی فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی استان لرستان». **فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی**، سال سوم، شماره سوم: ۲۸۲-۳۰۰.

۱. استادیار دانشگاه بروجرد
۲. عضو هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی و دانشجوی دکتری مدیریت
۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی

مقدمه

اهمیت این وظایف از یک سو و توجه به تغییر و تحولات سریع جامعه و لزوم هماهنگی با این تغییرات از سوی دیگر نیروی انتظامی را بر آن داشت تا با تغییر رویکرد مبارزه با جرائم (از تهدید محوری به جامعه‌محوری) پس از بررسی و مطالعات لازم، اقدام به تاسیس و راه‌اندازی مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در سال ۱۳۷۹ نماید.

اجرا و محصول کار سیستم ۱۱۰ در حال حاضر جز در تعامل تنگاتنگ یا به بیان دیگر جز به وسیله کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها میسر نمی‌گردد، هر چند که ممکن است در مراحل سایر پلیس‌های تخصصی را نیز به کار گیرد. در واقع عوامل اجرایی ۱۱۰ کارکنان موجود و فعلی (به خصوص گشتی‌های سواره) کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی می‌باشند که توسط رؤسا و فرماندهان مربوطه مدیریت می‌شوند. از طرف دیگر اجرای مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ تنها بخشی یا یکی از چند مأموریت مهم و متنوعی است که این واحدها انجام می‌دهند. آیا به راستی رؤسا و فرماندهان کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها با توجه به انجام مأموریت‌هایی که از سوی سیستم ۱۱۰ به آن‌ها ابلاغ می‌گردد، قادر به اعمال صحیح و موثر مدیریت انتظامی بر یگان‌های تحت مسئولیت خود می‌باشند؟

بیان مسئله: بدون تردید (با توجه به نظرسنجی‌های انجام شده) راه‌اندازی سیستم فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در کشور توانسته است به جهت اقبال عمومی و افزایش اعتماد و مشارکت مردم با پلیس جنبه‌های امیدوار کننده‌ای برای نیروی انتظامی داشته و مشارکت عمومی را در تامین امنیت اجتماعی جلب نماید. به بیان دیگر این سیستم موفقیت‌های قابل توجهی در رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده از جمله در نظم‌دهی به سیستم کنترلی ناجا (فرماندهی و کنترل) کسب نموده است. لیکن باید اذعان داشت که در این میان با توجه به توقعات و انتظارات ایجاد شده و علی‌رغم موفقیت‌های حاصله تأثیرات ناشی از این سیستم بر کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها (که در واقع بازوی اجرایی و اصلی ۱۱۰ محسوب می‌شوند) آن‌چنان که باید مورد توجه و پسند رؤسا و فرماندهان این دو واحد مهم قرار نگرفته است.

تعداد قابل توجهی از این مدیران، در عین حالی که منکر نتایج مثبت و موفقیت‌های حاصله از سیستم ۱۱۰ نمی‌باشند، بر این باورند که فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ ضمن تحمیل برخی فشارهای مضاعف روحی و جسمی بر کارکنان کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها، پلیس را به نوعی دنباله‌روی مردم نموده، به نحوی که یگان‌های انتظامی مذکور به ویژه کلانتری‌ها از برنامه‌ریزی اصولی و مناسب در جهت انجام وظیفه خود یعنی پیشگیری و برخورد کیفی و مطلوب با جرایم و مجرمین باز مانده‌اند. این عده از رؤسا و فرماندهان بر اساس برخی آمارها معتقدند که مردم آگاهی کافی و کامل در مورد فوریت‌های پلیسی نداشته و یا نیروی انتظامی، تفکیکی بین اخبار و تماس‌های فوریتی و غیر آن قائل نشده است.

مدیریت انتظامی بر کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها نیز (که وظیفه برقراری امنیت را در حوزه استحفاظی خود برعهده دارند) با اندکی تفاوت بر پایه این مراحل چهارگانه یعنی: «پیش‌بینی^۱، پیشگیری^۲، پیگیری^۳ و مقابله^۴» استوار است و در واقع آن عده از رؤسای کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها که در شروع بحث به آن‌ها اشاره شد، بر این اعتقادند که شرایط فعلی سیستم ۱۱۰ آنان را از توجه جدی به مراحل یاد شده باز داشته است. بنابراین از آنجایی که تاکنون پژوهشی در ارتباط با پیامدهای سیستم ۱۱۰ بر مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها و یا نوع رابطه مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور چهارگانه اشاره شده، انجام نگرفته است و با توجه به دغدغه مدیران یگان‌های مذکور مبنی بر دنباله‌روی پلیس از مردم و... لزوم پرداختن به این مسئله و بررسی این رابطه آشکار می‌گردد. هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه مأموریت‌های ابلاغی فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها (در استان لرستان) می‌باشد و سؤال اصلی آن نیز در همین ارتباط مطرح می‌شود مبنی بر اینکه آیا بین این مأموریت‌های ابلاغی با مدیریت انتظامی کلانتری و پاسگاه‌ها رابطه معناداری وجود دارد یا خیر؟

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیش‌بینی در کلانتری و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.
- ۲- بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیشگیری در کلانتری و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.
- ۳- بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیگیری در کلانتری و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.
- ۴- بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور مقابله در کلانتری و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

مبانی نظری:

تعاریف مفاهیم:

امور انتظامی: به مجموعه اقداماتی اطلاق می‌شود که مأموریت نیروی انتظامی در چهارچوب وظایف قانونی برای پیشگیری از کشف جرایم، برقراری نظم و امنیت و تعقیب و دستگیری مجرمین انجام می‌دهند تا استقرار نظم و امنیت و آسایش فردی و اجتماعی در جامعه تحقق

1-Prognosis
2-Prevention
3- Prosecution
4-Confrontation

یابد(گل محمدی خامنه، ۱۳۷۹، ص ۴).

یگان: تشکلی است که در تابعیت فرمانده نیرو، فرمانده واحدهای انتظامی کشوری، فرمانده استان یا شهرستان که یک یا چند وظیفه از وظایف نیرو را به عهده دارد(جزینی، ۱۳۸۶، ص ۲۲). یا یک واحد نظامی است که با تعداد نفرات در محدوده مشخص به صورت یکپارچه و متشکل در اجرای هدف و با اهداف خاصی فعالیت دارند مانند کلاتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی.

سازمان: عبارت است از مجموعه‌ای از افراد که برای تحقق اهداف معین همکاری می‌کنند. در همه سازمان‌ها از افراد استفاده می‌شود و همه آن‌ها هدف‌مند بوده و از تقسیم کار بهره می‌گیرند(رضاییان، ۱۳۷۹، ص ۱۰). سازمان نهادی اجتماعی است که مبتنی بر هدف می‌باشد و ساختار آن به صورت آگاهانه طرح‌ریزی شده است و دارای سیستم‌های فعال و هماهنگ است و با محیط خارجی ارتباط دارد (دفت، ۱۳۷۷، ص ۱۹). یک جامعه برای رسیدن به اهداف خود نیازمند وجود سازمان‌هاست. سازمان، مجموعه‌ای از افراد است که برای رسیدن به اهدافی گرد هم می‌آیند. نهایتاً این که سازمان‌ها برای انجام امور به وجود آمده‌اند. این امور یا فعالیت‌ها همان اهدافی هستند که دستیابی به آن‌ها توسط فرد به تنهایی، امکان‌پذیر نیست یا حصول آن از طریق سازمان اثربخش‌تر است (رایینز، ۱۹۸۷).

پیش‌بینی^۱: در ادبیات فارسی، پیش‌بینی را تخمین، تحلیل و برآورد نیز معنی کرده‌اند. اگر روند تحلیلی کار بر روی اخبار به دست آمده را در نظر آوریم، فرایند زیر قابل بیان است(کلاهیچیان، ۱۳۸۲، ص ۷).

خبر ← اطلاع ← تحلیل اطلاعات ← پیش‌بینی

پیشگیری در قانون ناجا: بند ۸ ماده ۴ قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران(مصوب ۲۷ تیر ماه ۱۳۶۹) وظیفه پیشگیری را برای نیروی انتظامی پیش‌بینی کرده است. در بند و ماده فوق آمده است: بر طبق قانون وظایفی بر عهده نیروی انتظامی، به عنوان ضابط قوه قضائیه، محول است که عبارتند از: ۱- مبارزه با مواد مخدر ۲- مبارزه با قاچاق ۳- مبارزه با منکرات و فساد ۴- پیشگیری از وقوع جرم ۵- حفظ آثار و دلائل جرم ۶- دستگیری متهمین و مجرمین و جلوگیری از فرار و اختفای آنان ۷- اجرا و ابلاغ احکام قضایی.

پیگیری^۲(پی‌جویی): در اینجا منظور از پیگیری، پی‌جویی انتظامی در کلاتری‌ها و پاسگاه‌ها و در واقع پیگیری جرائم می‌باشد، بنابراین تعریف پی‌جویی انتظامی جرائم عبارت است از: مجموعه اقداماتی که پلیس تحت نظارت و تعلیمات مقام قضایی در کشف جرم، بازجویی مقدماتی، حفظ آثار و دلائل جرم، جلوگیری از فرار و مخفی شدن متهم و تشکیل پرونده در چارچوب قانون و اصول و

1-Prognosis

2- Audit trail

فنون انتظامی انجام می‌دهد (گل محمدی خامنه، ۱۳۸۳، ص ۶).

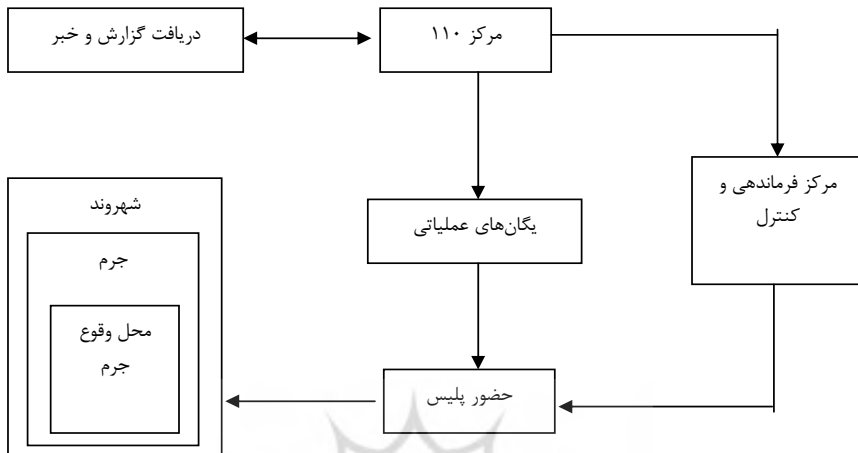
مقابله: در رابطه با معنی لغوی «مقابله» در فرهنگ معین چنین آمده است: الف - روبرو شدن، رویارو گشتن ب- روبرو کردن، مواجهه دادن ج - تطبیق و مقایسه د- رویارویی ه- برابری، تساوی. در این پژوهش اقدامات مقابله‌ای به معنای روبرو شدن یا رویارویی با ناآرامی‌ها و یا تجمعات غیرقانونی و اجتماعاتی است که در صورت عدم کنترل به آشوب منجر می‌گردند.

مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰: یک مرکز مجهز و منظم برای دریافت پیام و درخواست‌های مردم، ارسال آن به واحدهای عملیاتی، ثبت اقدامات عملیاتی، پیگیری نتیجه عملیات و درخواست‌های مردم است (جزینی، ۱۳۸۶، ص ۶۶). در واقع مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ در هر شهر رابط مردم با واحدهای عملیاتی پلیس و خدمات امدادی است که در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و در تمام طول سال آماده پاسخ‌گویی سریع به درخواست‌های مردم می‌باشد.

واحدهای عملیاتی سیستم ۱۱۰: واحدهای عملیاتی شامل کلانتری‌ها، گشت انتظامی، واحدهای آگاهی، راهور، پلیس راه، اطلاعات، مبارزه با مواد مخدر و... می‌باشند که از طریق شبکه ارتباطی یک‌پارچه به مراکز ۱۱۰ متصل بوده و در طول شبانه‌روز آماده دریافت و اجرای مأموریت‌های واگذاری از مراکز ۱۱۰ می‌باشند.

کلانتری و پاسگاه: کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها در ناجا عبارتند از واحدهایی که آخرین رده اجرایی بوده و در منطقه مدیریت پایه قرار گرفته و ارتباط آن‌ها با مأمورین اجرایی عملیات می‌باشد. کلانتری‌ها و پاسگاه‌های انتظامی در واقع مهم‌ترین و برجسته‌ترین واحد سازمانی ناجا بوده که انجام وظایف اصلی انتظامی توسط آن‌ها به اجرا درمی‌آید و به طور کلی عملکرد و نتایج کار در نیروی انتظامی از طریق آن‌ها خلاصه می‌شود (عبدی و جزینی، ۱۳۸۰، ص ۷۳-۷۵).

نمودار ۱. چرخه عملکرد سیستم پلیس ۱۱۰ از زمان استمداد مردم تا حضور پلیس در صحنه



نظریه‌ها و دیدگاه‌های علمی

۱- *تئوری و اصول مدیریت*: تئوری‌های مدیریت دارای دو هدف هستند. این دو هدف از حیث معنا می‌توانند از هم جدا باشند، ولی در عمل به یکدیگر بستگی درونی پیدا می‌کنند. این دو هدف عبارتند از: ۱- شناخت چگونگی سلوک افراد و طرز عمل آن‌ها در سازمان‌ها ۲- پیشنهادات عملی درباره این که چگونه واحدهای سازمانی می‌توانند به نحو مؤثر متشکل شوند تا به هدف خویش نائل گردند. بسیاری از صاحب‌نظران علت موفقیت و شکست نهادها را در تفاوت مدیریت آن‌ها می‌دانند. به اعتقاد پیتر دراگر، عضو حیات بخش هر سازمان، مدیریت آن است (دراگر، ۱۹۶۴، ص ۳۵۱-۳۵۴).

۲- *نظریات و مکتب کلاسیک مدیریت*: ریشه نظریات کلاسیک مدیریت به بررسی‌های آدام اسمیت در کارخانه تولید سازمان و درج نتایج آن در کتاب ثروت ملل در سال ۱۷۷۶ می‌رسد. سازمان از دیدگاه این مکتب عبارت است از ساختاری از روابط قدرت، نقش‌ها، فعالیت‌ها، ارتباطات و عوامل دیگر بین افرادی که با یکدیگر به صورت گروهی کار می‌کنند (هیگس و گولت، ۱۳۶۸، ص ۱۲۰). در این تعریف تأکید بر ساختار آن چنان است که با خود سازمان مترادف تلقی شده است.

از دیدگاه نظریه کلاسیک مدیریت، هر تعریفی از سازمان رسمی باید دارای چهار عامل به

شرح زیر باشد:

۱- نظامی از فعالیت‌های هماهنگ شده شامل اجزاء (فعالیت‌ها و وظایف) و روابط منطقی بین آن‌ها.

۲- گروهی از افراد برای به اجرا در آوردن فعالیت‌ها.

۳- همکاری در جهت تأمین هدف.

۴- قدرت و رهبری (اسکات و میشل، ۱۹۷۲، ص ۳۵).

مکتب کلاسیک به سه نظریه بوروکراسی، مدیریت علمی و نظریه اداری دسته‌بندی می‌گردد که هر یک از آن‌ها به ابعاد و عوامل خاصی تأکید می‌نمایند. نظریه بوروکراسی در مقام مقایسه با دو نظریه دیگر مکتب کلاسیک مبتنی بر دیدگاه کلان بوده و در سطح جامعه مطرح است و به این لحاظ آثار سیاسی و اجتماعی این مدل عمدتاً مورد بحث و بررسی نظریه‌پردازان آن قرار گرفته است. نظریه اداری بر خلاف تئوری بوروکراسی که تأکید بر سازمان دارد، بیشتر تأکیدش بر مدیریت به عنوان یک عنصر اساسی سازمان می‌باشد (مدنی، ۱۳۷۱، ۹۷-۸۹).

نظریه مدیریت علمی علی‌رغم وجوه مشترکی که با نظریات بوروکراسی و اداری دارد، با هر دو آن‌ها متفاوت است. نظریه مدیریت علمی بر تجزیه و تحلیل فیزیکی تکیه دارد، در حالی که دو نظریه دیگر بر ساختار و فرآیند سازمان تأکید می‌ورزند. به عبارت دیگر، مدیریت علمی یک نظریه خرد و دو نظریه دیگر نظریه کلان به شمار می‌روند. نظریه مدیریت علمی رابطه انسان با ماشین را مورد بحث قرار می‌دهد و هدفش بهبود روش‌های اجرایی شغل از طریق استاندارد کردن عملیات تکراری است، در حالی که نظریه‌های اداری و بوروکراسی بر ساختار سازمان و روابط فرد با سازمان و فرد با مدیریت تأکید دارند (هیگس و گولت، ۱۳۶۸، ص ۱۶۵).

۳- مکتب نئوکلاسیک (تئوری روابط انسانی): تئوری نئوکلاسیک یا نگرش روابط انسانی، واکنشی در مقابل برداشت رسمی نظریه کلاسیک از سازمان بوده است و عناصری را در سازمان مهم می‌شمارد که در تئوری کلاسیک به آن‌ها توجه نمی‌شود و یا در صورت توجه، کم‌رنگ است. فرض اساسی تئوری روابط انسانی این است که جنبه‌های اجتماعی و روانی کارگر به عنوان فرد و گروه کاری او باید مورد تأکید و توجه قرار گیرد. مفروضات و عناصر اصلی مکتب نئوکلاسیک عبارتند از: سازمان غیررسمی، سازمان اجتماعی، انسان اجتماعی، انگیزش و مشارکت در تصمیم‌گیری (مدنی، ۱۳۷۱، ص ۱۵۴ - ۱۷۱).

دو مکتب کلاسیک و نئوکلاسیک از جهات متعدد در دو قطب مخالف قرار دارند و عواملی که از نظر یکی حساس و خطیر است در نظر دیگری قابل اهمیت نیست. ولی هر دو مکتب در یک مورد اتفاق نظر دارند و آن این که «عقلایی بودن عملکرد سازمان، انسان را به خوشبختی

می‌رساند» با این تفاوت که هر کدام راه‌های خوشبختی انسان را از نظرگاه خود دیده‌اند. تئوری کلاسیک با فرض انسان اقتصادی، خوشبختی انسان را در انگیزش مادی یافته است در حالی که تئوری نئوکلاسیک خشنودی بشر را در مفاهیم و نیازهای اجتماعی جستجو می‌کند (اتزیونی، ۱۳۵۲، ص ۶۵).

۴- مکتب سیستمی: آگاهی از مجموعه مسائل و پیوستگی و ارتباط آن‌ها، به مدیر توانایی تصمیم‌گیری صحیح می‌دهد و این آگاهی هنگامی میسر می‌شود که چارچوب اندیشه مدیران به صورت مجموعه‌وار و سیستمی شکل بگیرد و اندیشیدن در این چارچوب عمل به آن را نیز به همراه داشته باشد (چارلز وست، ۱۳۷۰، ص ۵).

تئوری عمومی سیستم‌ها طی سال‌های ۱۹۵۰ تا ۱۹۵۶ توسط برتالانفی^۱، زیست‌شناس آلمانی مطرح شد. تلاش سایر دانشمندان و نظریه‌پردازان تئوری سیستم و همچنین پیشرفت و توسعه استفاده از مدل‌های ریاضی و کاربرد کامپیوتر برای پیدا کردن بهترین راه حل (بهبودسازی) به گسترش و تکامل تئوری سیستم‌ها کمک کرد و آن را پیش از پیش در خدمت حل مسائل و مشکلات اجتماعی قرار داد (وست، ۱۳۷۰، ص ۲۲۱). سیستم عبارت است از یک مجموعه پیچیده و یا ترکیبی از اجزاء و اعضاء که این مجموعه را به صورت یک واحد پیچیده درمی‌آورد (جانسون و دیگران، ۱۹۷۶، ص ۴).

از «سیستم» تعاریف مختلفی وجود دارد، کلیه تعاریف به اتفاق معتقدند که: «سیستم مجموعه‌ای از اجزای به هم وابسته است که آن اجزا در راه نیل به هدف‌های معینی با هم هماهنگی دارند.» به منظور ارائه تعریفی دقیق‌تر و مفیدتر ناچاریم مقصود خود را از واژه اجزاء و هماهنگی آن‌ها روشن کنیم. مدیریت سعی دارد نکات زیر را کاملاً تشریح کند: سیستم چیست؟ در چه محیطی زندگی می‌کند؟ هدفش چیست؟ و چگونه فعالیت‌های اجزا در آن مؤثر است؟ (چارلز وست، ۱۳۷۸، ص ۳۰). به مدیریت، در هنگام اندیشیدن به سیستم باید پنج اصل اساسی مورد توجه قرار گیرد این پنج اصل عبارتند از (اسکات و میشل، ۱۹۷۲، ص ۳۰ - ۴۳):

الف- هدف‌های کل سیستم و به ویژه معیار سنجش فعالیت‌های آن‌ها؛

ب- محیط سیستم (محدودیت‌های غیرقابل تغییر)؛

ج- منابع سیستم؛

د- اجزای تشکیل دهنده سیستم و نقش‌ها، هدف‌ها و معیار اندازه‌گیری فعالیت‌های هر یک؛

ه- مدیریت سیستم.

موضوع مورد نظر مدیریت تهیه طرح‌هایی برای سیستم است. نقطه عطف توجه مدیریت را،

1- Bertalanfy

2- Johnson et al, 1976, P. 4

هدف‌های اصلی، محیط، منابع و اجزای سیستم تشکیل می‌دهند. مدیریت هدف‌های اجزاء را مقرر می‌دارد، منابع را تخصیص می‌دهد و نحوه اجرای عملیات سیستم را کنترل می‌کند. علمای مکتب سیستم، سازمان را به عنوان یک کل در نظر گرفته و بیش از آن که اجزای سازمان را مورد مطالعه قرار دهند، موقعیت و روابط متقابل اجزاء و نقش آن‌ها را به صورت یک مجموعه در تحقق اهداف سازمان مورد توجه و بررسی قرار می‌دهند. اجزاء اصلی یک سیستم اداری عبارتند از: افراد، سازمان رسمی، سازمان غیررسمی، ساختار سیستم‌ها، نقش و موقعیت و محیط فیزیکی کار. بین اجزاء سیستم دو نوع تعامل (کنش و واکنش) وجود دارد، یکی تعامل درونی که بین واحدهای داخلی هر یک از اجزاء موجود است و دیگری تعامل بین اجزاء که تأثیرات متقابل اجزاء بر یکدیگر را شامل می‌شود (اسکات و میشل، ۱۹۷۲، ص ۵۷).

۵- *مکتب اقتضایی*: مکاتب سنتی (کلاسیک و نئوکلاسیک) با دید خرد به مسائل نگاه می‌کردند و مکتب سیستمی با دید کلان و به شکل قیاسی با مسائل برخورد می‌نمود، در حالی که هر دو در کاربرد عملی مشکل پیدا کردند. تئوری اقتضایی حد وسط بین این دو مکتب می‌باشد. در حالی که همانند تئوری سیستم‌ها، با دید کلان مسائل را مورد توجه قرار می‌دهد ولی در سطح خرد نیز به شکلی موثر و عملی قابلیت کاربرد دارد (مدنی، ۱۳۷۲، ص ۱۹۷). به طور کلی، پیام تئوری اقتضایی این است که: «محیط‌های گوناگون نیازمند روابط سازمانی متفاوت است تا از این طریق، بیشترین کارایی حاصل شود». براساس این مفهوم، دیگر «بهترین راه» وجود ندارد، خواه آن را به شیوه کلاسیک تعیین کرد، خواه بر مبنای نظریات رفتاری دامنه شمول مدیریت مبتنی بر اقتضاء بسیار وسیع است و در ابعاد مختلف مدیریت کاربرد دارد که مهمترین آن‌ها عبارتند از: مدیریت منابع انسانی، برنامه‌ریزی، سازماندهی، شیوه‌های رهبری و انگیزش (اسکات و میشل، ۱۹۷۲، ص ۲۹۹).

۶- *اثربخشی و اهداف سازمان*: «اثربخشی سازمان عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر خود نایل می‌آید. اثربخشی یک مفهوم کلی دارد. و آن به‌طور ضمنی در برگیرنده تعداد زیادی از متغیرهاست. هنگام تعیین اثربخشی سازمان، حدود یا میزانی که هدف‌های چندگانه تأمین شده، سنجیده یا اندازه‌گیری می‌شوند و مورد قضاوت قرار می‌گیرند». اثربخشی مبحثی است که از حدود پنجاه سال پیش، پیتر دراگر صاحب نظر بلند مرتبه مدیریت آن را به‌طور علمی مطرح کرد و در دهه ۷۰ در مورد آن مطالعات گوناگون آغاز شد و تا کنون ادامه یافته است. در منابع، اثربخشی و موفقیت تعریفی نزدیک به هم دارند. هر دو با اهداف سازمان کاملاً مرتبط هستند و در تعریف آن‌ها می‌بینیم که نیل به اهداف سازمان مورد نظر است. در سازمان نیروی انتظامی هدف سازمانی نوعی وضعیت مطلوب و مورد نظر است که امنیت و انتظام لازم و شایسته در جامعه برقرار باشد و در سایه این نظم و امنیت همه افراد جامعه احساس آرامش کنند و از این وضعیت، هم فرد و هم جامعه سود برند.

در تعریف اثربخشی و موفقیت هریک از مکاتب مدیریت نگرش خاص خود را ارائه کرده اند که اهم آن بدین شرح است:

بنا به عقیده «دفت»^۱ اثربخشی سازمان عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به اهداف مورد نظر نزدیک می‌شود. این تعریف نشان می‌دهد که همهٔ سازمان‌ها باید در مرحله‌ای از زمان تعیین کنند که تا چه حد در جهت نیل به اهدافشان عمل کرده‌اند.

«تیلور»^۲ بانی مدیریت علمی و پایه‌گذار مکتب کلاسیک اعتقاد داشت که با توجه به وضعیت فعلی سازمان می‌توان اثربخشی را به وسیله عواملی مانند به حداکثر رساندن میزان تولید، به حداقل رساندن هزینه‌ها و به کار بردن منافع در حد مطلوب به بالاترین میزان رساند. «فایول»^۳ که در زمینه اصول مدیریت، اولین نظریه پرداز است معتقد بود که اثربخشی نتیجهٔ اعمال قدرت و نظم و انضباط در داخل سازمان است که باید روشن و واضح باشد. به علاوه به کارگیری وحدت فرماندهی و هدایت و رهبری، نظم و ترتیب، تساوی و عدالت، وجود ثبات شغلی، ابتکار و تقویت روحیه کارکنان است که موجب اثربخشی سازمان می‌شود.

در مقابل نظریه‌پردازان مکتب کلاسیک، صاحب‌نظران مکتب روابط انسانی که در رأس آنان «التون مایو»^۴ قرار دارد، معتقدند که اثربخشی در سازمان ناشی از رضایت خاطر کارکنان است که این خود حاصل توجه به نیازهای فیزیکی و روانی کارکنان می‌باشد. سایر متفکران مدیریت علمی مانند «ابراهام مازلو»^۵ و «داگلاس مک گرگور»^۶ به نیازهای انسان و نهایتاً به موضوع «خودپایی»^۷ توجه داشتند که در نتیجه بر احساس تعلق و تعهد، دلبستگی کارکنان به سازمان و بالاخره بر میزان اثربخشی سازمان اثر مثبت خواهد داشت. در ارزیابی عملکرد سازمان (اثربخشی سازمان) لازم است که علاوه بر استفاده از معیارهای مربوطه، به درجه کارایی سازمان هم توجه شود. از کارایی تعاریف مختلفی شده است، از جمله: کارایی یعنی حداکثر استفاده در مقابل هزینه‌های صرف شده. استونر^۷ می‌گوید: «کارایی عبارت است از توانایی استفاده از حداقل منابع در جریان نیل به اهداف سازمان.»

کارایی از این جهت برای سازمان و عملکرد آن مهم است که یک سازمان ممکن است اثربخش باشد، به اهدافش برسد ولی کارایی لازم را نداشته باشد. به عبارت دیگر خیلی مشکل نیست که به هدف خود برسیم اما نکته مهم این است که با صرف چه میزان منابع و هزینه؟ همچنین ممکن

1- Daft

2- Taylor

3- Fayol

4- Eltan Mayo

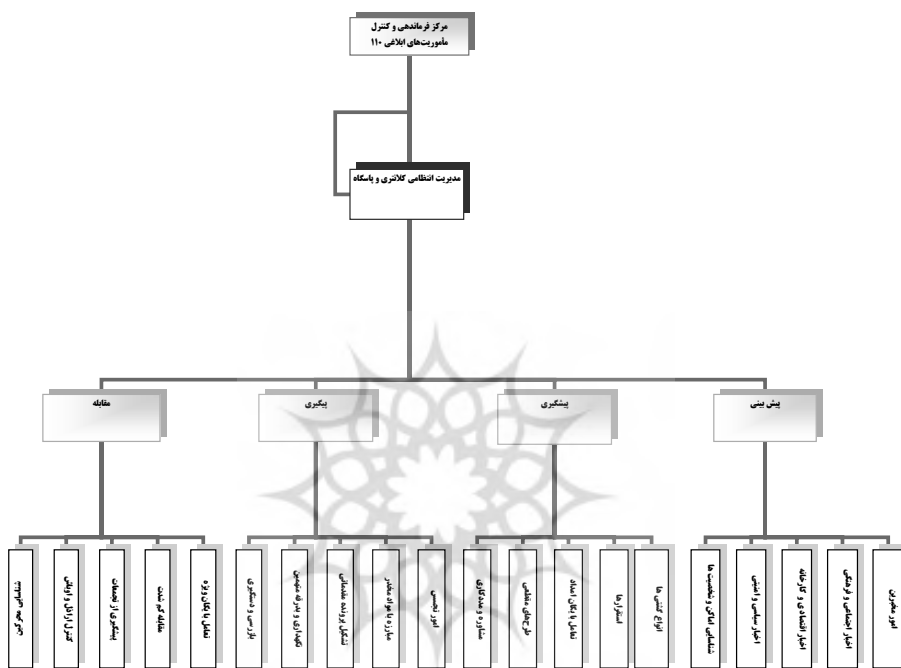
5- Mazlo

6- Douglas Mc Gregor

7- Stoner

است سازمانی کارا باشد، ولی اثربخش نباشد.

نمودار ۲. الگوی تحقیق



مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است. واحد تحلیل در این پژوهش کلانتری و پاسگاه می‌باشد که از میان تعداد ۱۸ کلانتری و ۵۷ پاسگاه موجود با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای (چندمرحله‌ای) و تصادفی کلانتری‌ها و پاسگاه‌های مورد نظر انتخاب و سپس تعداد جمعیت نمونه از بین آن‌ها به روش تصادفی یا سیستماتیک و ساده تعیین و با مراجعه به آنان اقدام به تکمیل پرسشنامه گردیده است.

در این تحقیق از پرسشنامه معکوس نیز استفاده شده است. به این ترتیب که با جمع‌آوری اطلاعات و آمارهای مورد نیاز در زمینه تعداد و نوع تماس‌های ۱۱۰ و مأموریت‌های ابلاغی از سوی مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ و همچنین میزان وقوع و کشف جرایم در حوزه‌های مختلف کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها، به رابطه سنجی بین متغیرهای مربوط به مأموریت‌های ابلاغی از سوی

۱۱۰ و متغیرهای مربوط به مدیریت انتظامی در چهار بعد پیش بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله اقدام شده است.

متغیرها: متغیر مستقل در این پژوهش مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ می‌باشد. شاخص‌های متغیر مستقل (مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰) عبارتند از:

الف) سنخ شناسی (انواع) مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ (درگیری، سرقت، مزاحمت، قتل، تصادف و...).

ب) فراوانی مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ (تعداد و میزان مأموریت‌های ابلاغی).
متغیر وابسته در این تحقیق مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها می‌باشد و مؤلفه‌های آن، امور پیش‌بینی، امور پیشگیری، امور پیگیری و امور مقابله است. شاخص‌های متغیر وابسته (مدیریت انتظامی کوپ) عبارتند از:

الف) تعداد مأموریت‌های انجام شده ابلاغی از سوی ۱۱۰
ب) تعداد مأموریت‌های انجام شده غیر از موارد ابلاغی ۱۱۰ (مراجعات حضوری، گزارشات گشتی‌ها، دستورات قضایی و...)

یافته‌ها

فرضیه یک: بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیش‌بینی در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

به منظور بررسی رابطه بین تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط این جرائم، از تکنیک آماری رگرسیون استفاده شده است.

جدول ۱. آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون متغیر تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط به آن جرائم

نام متغیر	R	R ²	R ² Ad	خطای معیار	ضریب B	Beta	مقدار T	مقدار F	سطح معناداری
تجمع و اعتصابات	۰/۹۸۲	۰/۵۶۹	۰/۹۵۹	۰/۰۰۱	۰/۰۱۸	۰/۹۸۲	۱۲/۹۰۱	۱۶۶/۴۳۴	۰/۰۰۰
مفاسد اجتماعی	۰/۹۱۱	۰/۸۳۰	۰/۸۰۲	۰/۰۱۱	۰/۰۵۷	۰/۹۱۱	۵/۴۲۰	۲۹/۳۷۹	۰/۰۰۲

برای بررسی رابطه بین تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط این جرائم، از تکنیک آماری رگرسیون استفاده شده است. قبلاً تمامی پیش‌فرض‌های رگرسیون مورد آزمون قرار گرفته است و از صحت وجود آن‌ها اطمینان حاصل شده است.

نتیجه‌گیری نهایی این‌که، بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیش‌بینی در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد و براساس آن فرض H_0 رد و فرض H_1 تایید می‌گردد. بنابراین همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌گردد، همبستگی قوی ($R = 0/911$) بین تماس‌های مربوط به مفاسد اجتماعی و عملکرد مربوط به مفاسد اجتماعی وجود دارد. بنابراین فرضیه فوق با فاصله اطمینان $P > 0/05$ تایید می‌شود.

فرضیه دو: بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیشگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۲. آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون متغیر تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط به آن جرائم

نام متغیر	R	R ²	R ² Ad	خطای معیار	ضریب B	Beta	مقدار T	مقدار F	سطح معناداری
تماس مخدر	0/929	0/863	0/840	0/003	0/019	-0/929	6/135	37/640	0/001
تماس سرقت‌ها	0/989	0/979	0/975	0/014	0/237	-0/989	16/622	276/280	0/003

برای بررسی رابطه بین تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط به این جرائم، از تکنیک آماری رگرسیون استفاده شده است. قبلاً تمامی پیش‌فرض‌های رگرسیون مورد آزمون قرار گرفته است و از صحت وجود آن‌ها اطمینان حاصل شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌گردد، فرضیه فوق با فاصله اطمینان $P > 0/05$ تایید می‌شود. همچنین مقدار $F = 37/640$ و سطح معناداری $sig = 0/001$ مدل فوق را تایید می‌کند بنابراین در نتیجه‌گیری نهایی مشخص می‌شود که بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیشگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد و براساس آن فرض H_0 رد و فرض H_1 تایید می‌گردد.

فرضیه سه: بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۳. آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون متغیر تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط به آن جرائم

نام متغیر	R	R ²	R ² Ad	خطای معیار	ضریب B	Beta	مقدار T	مقدار F	سطح معناداری
تماس قتل	0/873	0/762	0/722	0/326	1/429	0/873	4/382	19/255	0/005
تماس سرقت‌ها	0/989	0/979	0/975	0/014	0/237	-0/989	16/622	276/280	0/003
تماس قاچاق کالا	0/797	0/635	0/574	0/258	0/236	-0/797	3/232	10/488	0/018

برای بررسی رابطه بین تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط این جرائم، از تکنیک آماری رگرسیون استفاده شده است. قبلاً تمامی پیش‌فرض‌های رگرسیون مورد آزمون قرار گرفته است و از صحت وجود آن‌ها اطمینان حاصل شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌گردد، فرضیه فوق با فاصله اطمینان $P > 0/05$ تأیید می‌شود. همچنین مقدار $F = 19/255$ و سطح معناداری $sig = 0/005$ مدل فوق را تأیید می‌کند. بنابراین در نتیجه‌گیری نهایی مشخص می‌شود که بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد و بر اساس آن فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد.

فرضیه چهارم: بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور مربوط به مقابله در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۴. آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون متغیر تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط به آن جرائم

نام متغیر	R	R ²	R ² Ad	خطای معیار	ضریب B	Beta	T مقدار	F مقدار	سطح معناداری
تجمع و اعتصابات	0/982	0/965	0/959	0/001	0/018	0/982	12/901	166/434	0/000
تماس شرارت	0/824	0/678	0/625	0/702	0/473	0/824	3/557	12/650	0/012

برای بررسی رابطه بین تماس‌های مربوط به جرائم مختلف و عملکرد واقعی مربوط این جرائم، از تکنیک آماری رگرسیون استفاده شده است. قبلاً تمامی پیش‌فرض‌های رگرسیون مورد آزمون قرار گرفته است و از صحت وجود آن‌ها اطمینان حاصل شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌گردد فرضیه فوق با فاصله اطمینان $P > 0/05$ تأیید می‌شود. همچنین مقدار $F = 166/434$ و سطح معناداری $sig = 0/005$ مدل فوق را تأیید می‌کند. بنابراین در نتیجه‌گیری نهایی مشخص می‌شود که بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد و بر اساس آن فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

در رابطه با کلیه فرضیات چهارگانه این پژوهش:
 «بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیش‌بینی در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.»

«بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیشگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.»

«بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور پیگیری در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.»

«بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با امور مقابله در کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها رابطه معنادار وجود دارد.»

یافته‌های این تحقیق با نگرش به داده‌های جداول ۱، ۲، ۳ و ۴ نشانگر وجود رابطه معنی‌دار واقعی و منطقی مابین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها (ابعاد چهارگانه پیش‌بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله) بوده و به بیان دیگر کلیه فرضیه‌های پژوهش تأیید می‌گردند. از طرف دیگر این یافته‌ها با استفاده از نظریه «مکتب سیستمی» قابل تبیین است. براین اساس فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ تنها به خود وابسته نبوده بلکه با دیگر واحدها و یگان‌های سازمانی نیز که جدا از سیستم درونی ۱۱۰ می‌باشند (کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها) ارتباط تنگاتنگ کاری دارد.

به عبارت دیگر سیستم ۱۱۰ را نمی‌توان بدون ارتباط با واحدهای پیرامونی خود تصور نمود همان‌گونه که در حال حاضر نیز سیستم ۱۱۰ بدون تصور کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها معنی پیدا نمی‌کند.

پیشنهادات:

با توجه به یافته‌های پژوهش (علی‌رغم این که بخشی از نتایج حاصله برخلاف نظریه اولیه محقق می‌باشد)، پیشنهاداتی به شرح ذیل در سه بخش ارائه می‌شود:

۱- پیشنهاد به مسئولین و مدیران عالی ناچا:

الف) با توجه به این که تعداد قابل توجهی از تماس‌های برقرار شده با مرکز ۱۱۰ شامل تماس‌های غیرقابل رسیدگی و پیگیری می‌باشد، برای پاسخگویی به کنجکاوی محققین همین تماس‌ها نیز وارد مدل تحقیق گردید (جهت آزمون فرضیات) که در این حالت، در برخی از موارد رابطه معناداری بین مأموریت‌های ابلاغی و جرائم مختلف حاصل نگردید.

بنابراین پیشنهاد می‌گردد به منظور کاهش این گونه موارد (که در نهایت کاهش اتلاف وقت مأمورین، انجام بهینه سایر مأموریت‌ها و جلوگیری از دلسردی و بی‌تفاوتی مأمورین گشت و عوامل اجرایی ۱۱۰ و در صحنه را در پی خواهد داشت) به نحو مقتضی در جهت اطلاع‌رسانی و آگاهی دادن به مردم مبنی بر پرهیز از اعلام تماس‌هایی که جنبه فوریتی نداشته و یا نیازی به پیگیری ندارند، اقدام گردد.

ب) از آن جایی که برابر یافته‌ها و نتیجه تحقیق، رابطه بین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ (سیستم ۱۱۰) با مدیریت انتظامی کوپ بسیار قوی و تنگاتنگ می‌باشد و با نگرش به این که فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ از واحدهای تابعه معاونت عملیات ناجا بوده، و از طرفی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها در سلسله مراتب سازمانی و زیرمجموعه پلیس پیشگیری ناجا است، بنابراین هماهنگی و همکاری هرچه بهتر و بیشتر این دو مدیریت عالی ناجا (پیشگیری و عملیات) در ارتباط با تصمیم‌گیری کلان برای هر یک از واحدهای مذکور (۱۱۰ و کوپ) ضروری و لازم است.

ج) ارتقاء هرچه بیشتر و واقعی‌تر رابطه مثبت بین سیستم ۱۱۰ و مدیریت انتظامی کوپ و افزایش ضریب امنیتی در حوزه استحفاظی هر یگان، توجه جدی، نظارت و کنترل عملی‌تر مسئولین و مدیران عالی ناجا بر ارائه آمارهای واقعی‌تر جرائم (توسط مدیران میانی و عملیاتی) را طلب می‌کند. ضمن این که تاکید بر انجام تجزیه و تحلیل این آمارها و بهره‌برداری کاربردی از آنها در حوزه سرزمینی هر یگان نیز ضروری است.

د) برابر نتیجه انجام تحقیق، رابطه مابین مأموریت‌های ابلاغی ۱۱۰ با مدیریت انتظامی پاسگاه‌ها قوی است لیکن این رابطه در مقایسه با کلانتری‌ها از سطح پایین‌تری برخوردار می‌باشد.

ه) علی‌رغم وجود موضوع بعد مسافت و فاصله قابل توجه روستاها با پاسگاه‌ها و همین‌طور پراکندگی جمعیت در حوزه استحفاظی آنها، پاسگاه‌ها از امکانات خودرویی و پرسنلی کافی برخوردار نیستند. در این خصوص پیشنهاد می‌گردد؛ ضمن اطلاع‌رسانی لازم برای روستائیان، در رابطه با ساختار پاسگاه‌ها تأمل بیشتر و در صورت لزوم بازنگری مناسب انجام شود.

و) علی‌رغم اعتقاد قریب به اتفاق مأمورین انتظامی نسبت به محاسن بالای ۱۱۰، عوامل گشت که بازوهای اجرایی سیستم ۱۱۰ در صحنه عملی هستند، (به عللی مثل فشارهای لحظه‌ای تذکراتی پی‌درپی اپراتورهای ۱۱۰، توقعات معقول و غیرمعقول مکرر مردم و مسئولین و همچنین به خاطر زیر نظر بودن دائمی) متأسفانه به‌طور معمول در نوعی استرس و اضطراب روحی و روانی ناشی از اجرای مأموریت‌های ابلاغی به سر می‌برند. و لذا همین موضوع باعث می‌شود که در مصاحبه‌های حضوری نوعی خستگی و دل‌زدگی از امور محوله را اعلام نمایند. پیشنهاد می‌گردد با بهره‌گیری از نظرات صاحب‌نظران مسائل انتظامی و وسائل روانشناسی تدبیری برای این مشکل اندیشیده شود (از جمله اختصاص امتیازهای خاص برای جبران این نگرانی‌ها و...).

۲- پیشنهاد به مدیران میانی و عملیاتی ناجا:

الف) علی‌رغم اهمیت و حساسیت موجود در خصوص پاسخگویی به‌موقع و مفید به نیازهای پلیسی شهروندان و لزوم اعمال نظارت‌ها مدیریتی، در حال حاضر در برخی از واحدهای کوپ (به ویژه در کلانتری‌ها) بعضاً به واسطه توجه غیراصولی به این مهم بعضی امور یا دوایر (امور گشت‌زنی

و پیشگیری، دواير قضايی و اداري و پشتيبانی) مورد بی‌مهري مديران از جهت تأمین نيروی انسانی کمی و کيفی قرار می‌گیرند. در صورت استمرار اين وضع ايراد لطمه به نتیجه کلی مأموریت‌ها و اهداف سازمانی متصور است. برای این که در حال حاضر بخش قابل توجهی از رضایت‌مندی و یا نارضايتی ارباب رجوع و کارکنان کوپ(از جهت انجام سریع و کيفی امور همراه با صحت عمل و...) به این دواير برمی‌گردد.

بنابراین می‌طلبد که مديران (رؤسا و فرماندهان) بادقت و توجه به اولويت‌ها، اهداف، رعایت تناسب، عدالت و انتخاب کارکنان آموزش‌دیده و مجرب و دارای حسن خلق(به ویژه برای دایره قضايی و مأمورین گشت) در جهت رفع اين ضعف یا نقص اقدام نمایند.

ب) انجام این نوع از تحقیقات مستلزم وقوف فرماندهان، رؤسا و مديران میانی و عملیاتی نسبت به اهمیت انجام صحیح و واقعی پژوهش و همينطور همکاری آنان با محقق می‌باشد. پیشنهاد می‌گردد این دست از مديران ضمن توجه به این مهم در جهت توجیه و ترغیب نیروهای تحت امر نسبت به همکاری با محقق و ارائه اطلاعات، آمارها و تأمین دیگر خواسته‌های منطقی و قانونی او اقدام نمایند. بدیهی است در این صورت نتیجه کار محقق علمی‌تر و کاربردی‌تر خواهد بود.

ج) پیشنهاد می‌گردد ضمن وسواس و دقت در انتخاب اپراتورهای ۱۱۰ اعم از مرکز استان، شهرستان و کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها، نسبت به تداوم نظارت بر عملکرد و آموزش آنان توجه جدی اعمال شود. به عنوان مثال اپراتورهای ۱۱۰ می‌توانند با هوشیاری، دقت و وسواس همراه با سرعت انتقال از ابلاغ مأموریت‌های غیر ضروری که نیازی به حضور مأمورین در صحنه ندارند و یا قبل از هرگونه اقدام احتیاج به انجام کارهای عملیاتی دارند، خودداری نمایند(بدون این که به اصل پاسخگویی پلیس لطمه وارد نمایند). بدین ترتیب از بسیاری از مشکلات، عواقب و جوانب منفی کار کاسته و به نقاط قوت افزوده می‌گردد.

د) توجه مديران(فرماندهان و رؤسای انتظامی شهرستان‌ها و کوپ) به بند الف از پیشنهادات ارائه شده به مديران عالی به منظور بهره‌برداری در سطح حوزه‌ی استحفاظی خود نیز ضروری است.

۳- پیشنهاد به محققین و پژوهشگران آینده:

الف) این پژوهش در محدوده مکانی استان لرستان انجام گرفته است، اما با توجه به اینکه وضعیت متغیرهای مستقل و وابسته آن تقریباً در سایر استان‌ها نیز مشابه می‌باشد، بنابراین قابلیت تعمیم نیز وسیع و گسترده است. پیشنهاد می‌گردد در صورت تمایل به انجام پژوهشی مشابه برای تسهیل در اجرای تحقیق و اطمینان هرچه بیشتر ضمن توجه به ضعف‌های احتمالی این تحقیق، موضوع پژوهش را محدودتر نمایند. در این رابطه هر یک از ابعاد چهارگانه مدیریت انتظامی مورد اشاره در این تحقیق(پیش‌بینی، پیشگیری، پیگیری و مقابله) خود می‌تواند موضوعی مستقل برای تحقیق باشد. به بیان دیگر تأثیر مأموریت‌های سیستم ۱۱۰ بر روی تنها یکی از این ابعاد سنجیده شود.

ب) با نگرش به این که انجام و اجرای هر یک از پیشنهادات داده شده به مدیران عالی و میانی در بخش‌های قبل این فصل از تحقیق به جای خود بسیار مهم است و از طرفی با توجه به برخی محدودیت‌های موجود، پیشنهاد می‌گردد نحوه و یا چگونگی انجام هر کدام از این پیشنهادات به عنوان یک موضوع تحقیق انتخاب و مورد بررسی علمی قرار گیرد.

کتابنامه

آقا گلزاده، غلامحسین (۱۳۸۵). **بررسی عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی انسانی واحدهای عملیاتی انتظامی فوریت‌های پلیس ۱۱۰ تهران**، پایان نامه کارشناسی ارشد (فرماندهی و مدیریت انتظامی). تهران: دانشگاه علوم انتظامی.

اتزیونی، آمیتای (۱۳۵۲). **سازمان‌های جدید**، ترجمه مسعود رضوی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی. جزینی، علیرضا (۱۳۸۶). **سازمان و وظایف یگان‌های انتظامی**، تهران: معاونت نیروی انتظامی. چارلز، وست و اف. چرچمن (۱۳۷۸). **نظریه سیستم‌ها**، ترجمه رشید اصلانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت. دراکر، پیتر (۱۳۷۴). **جامعه پس از سرمایه‌داری**، ترجمه محمود طلوع. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.

رضائیان، علی (۱۳۷۹). **مدیریت رفتار سازمانی**، تهران: سمت. ریچارد، ال، دفت (۱۳۷۴). **تئوری سازمان و طراحی ساختار**، جلد اول، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

عبدی، توحید و جزئینی، علیرضا (۱۳۸۰). **تحلیلی بر پلیس حرفه‌ای و مردمی (پلیس ۱۱۰)**، فصلنامه دانش انتظامی، سال سوم، شماره ۱.

کلاهیجان، محمود (۱۳۸۴). **راه‌کارهای تحقق امنیت اجتماعی. مجموعه مقالات همایش امنیت اجتماعی شماره ۱**، تهران: گلبونه.

گل‌محمدی خامنه، علی (۱۳۷۹). **مبانی امور انتظامی (۲)**، تهران: معاونت آموزش ناجا. مدنی، داوود (۱۳۷۱). **مقدمه‌ای بر تئوری‌های سازمان و مدیریت**، تهران: دانشگاه پیام نور. هیکس، هربرت و سیری‌گولت (۱۳۶۸). **تئوری‌های سازمان و مدیریت**، ترجمه گوئل کهن، تهران: اطلاعات.

منابع برای اطلاع بیشتر:

بارانی، محمد (۱۳۸۵). **مستندات تخصصی کلاتری‌ها**، تهران: معاونت آموزش ناجا، شماره ثبت ۶۹۴۸. پیرس و رایبسون (۱۳۸۰). **برنامه‌ریزی و مدیریت استراتژیک**، ترجمه سهراب خلیلی شورینی. تهران: موسسه انتشارات یادواره کتاب.

حسینی، حسین و جدی، سید مجید (۱۳۸۵). **مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی**. جلد ۱. تهران: معاونت آموزش ناجا.

دهخدا، علی اکبر (۱۳۳۰)، **لغت نامه دهخدا**، جلد هشتم. تهران، چاپخانه مجلس.
رجب‌زاده، عزیزاله (بهمن ۱۳۸۵). **پلیس پیشگیری، گاه‌نامه پلیس پیشگیری انتظامی ناجا**، سال اول، شماره دوم.

رجبی‌پور، محمود (۱۳۸۲). **درآمدی بر پیشگیری مقتدرانه پلیس از جرم**. فصلنامه دانش انتظامی، سال ششم، شماره دوم.

رضائیان، علی (۱۳۸۳). **اصول مدیریت**. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها(سمت).

زمانی کیوسری، علی‌نقی (۱۳۸۴). **شرح وظایف کلانتری و پاسگاه‌ها**، تهران، مؤسسه انتشاراتی جهان جام جم، دانشگاه علوم انتظامی، معاونت آموزش.

فلیشر، دن و اف هنزل من (۱۳۸۳). **پیشگیری از وقوع جرم از طریق طراحی محیطی اداره امور پلیس جامعه**. ترجمه: حسین بختیاری و سعید اصل‌علیزاده. **فصلنامه دانش انتظامی**، سال ششم، شماره اول.

فیلد، برایان و مک گرگور، برایان (۱۳۷۶). **برنامه‌ریزی و پیش‌بینی**، ترجمه فاطمه تقی‌زاده. تهران: سازمان برنامه و بودجه.

کارگر، بهمن (۱۳۸۳). **امنیت شهری (ارزیابی کارایی خدمات انتظامی و امنیتی در نظام مدیریت شهری)**، تهران: سازمان جغرافیایی نیروهای مسلح.

دسلر، گری (۱۳۷۸). **مبانی مدیریت منابع انسانی**. ترجمه علی پارسیان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

گل‌محمدی خامنه، علی (۱۳۸۲). **شرح وظایف کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها**، تهران: معاونت آموزش ناجا.
گل‌محمدی خامنه، علی (۱۳۸۴). **پیشگیری از جرایم تهران**، تهران: معاونت آموزش دانشگاه علوم انتظامی، اداره کل تدوین متون آموزشی.

وینتر، ماتیاس (۱۳۸۱). **مدیریت بحران**. ترجمه غلامرضا صالحی، تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
ماهنامه اطلاع‌رسانی (۱۳۸۰). مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا، سال اول، شماره ۵.

مرکز فرماندهی و کنترل ناجا (فروردین ۱۳۸۵). **سیستم فوریت‌های پلیسی ۱۱۰**، معاونت عملیات مرکز فرماندهی کنترل ناجا.

مورگان، راد و یوبرن، تیم (۱۳۸۰). نقش و وظیفه پلیس. ترجمه: راحله الیاسی. **فصلنامه دانش انتظامی**، سال سوم، شماره ۳.

ناجا، معاونت انتظامی، اداره کل پیشگیری انتظامی، دستور العمل شماره ۳۵ مورخه ۱۳۷۹/۸/۴ شماره ۱۵/۵۱/۵۲۳/۱۲۰۷۹۱.