

بررسی میزان تأثیر پاسخگویی پلیس در افزایش رضایتمندی مردم با رویکرد عدالت ترمیمی (مورد مطالعه: کلانتری های تهران بزرگ)

عبدالرحمن میرزاخانی^۱، صیاد درویشی^۲، احمدرضا اسماعیلی^۳

از صفحه ۱۸۱ تا ۲۰۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۵/۱۶

چکیده

زمینه و هدف: پاسخگویی یکی از نیازهای هر سازمان برای باقی ماندن در عرصه رقابت و جلب اعتماد ذی‌نفعان می‌باشد. پاسخگویی در سازمان‌هایی همچون پلیس که یکی از اجزای چرخه عدالت کیفری است، چنانچه مبتنی بر روش‌های ترمیمی باشد، اثربخش‌تر، با دوام‌تر و کم‌هزینه‌تر است. هدف از تحقیق حاضر، سنجش میزان تأثیر پاسخگویی مبتنی بر رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مراجعین به کلانتری‌ها می‌باشد. روش تحقیق: روش تحقیق حاضر از نظر داده‌ها کمی و از نظر اهداف کاربردی و از نظر ماهیت، مطالعه همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را مراجعین بالاتر از بیست و پنج سال سن با مدرک تحصیلی دیپلم به بالا که در یکی از سازمان‌های دولتی یا شرکت‌های خصوصی مشغول کار می‌باشند و طی روزهای یکم، پانزدهم و سی‌ام شهریور و مهرماه سال ۱۳۹۷ به عناوین مختلف به هفت کلانتری تهران بزرگ که به روش خوشه‌ای انتخاب گردیده‌اند؛ مراجعه نموده؛ تشکیل می‌دهند. نمونه و روش نمونه‌گیری بر اساس روش تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۳۲۲ نفر از حدود ۲۰۰۰ نفر که طی شش روز در رابطه با پرونده‌های قضایی به کلانتری‌های منتخب مراجعه می‌نمایند. ابزار سنجش پژوهش حاضر پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مبانی نظری می‌باشد. اعتبار ابزار به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن ۰/۸۵ و برای تأیید روایی آن از شاخص‌های معرفی شده توسط کلاین (۲۰۱۱) استفاده شده است. داده‌های حاضر به وسیله آزمون‌های آماری رگرسیون و تی زوجی در بسته‌ی نرم‌افزاری SPSS 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: یافته‌ها نشان می‌دهد، پاسخگویی حرفه‌ای، پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی حاکمیتی (سیاسی) و پاسخگویی قانونی پلیس با رویکرد عدالت ترمیمی به ترتیب با ۰/۳۹، ۰/۴۶/۴۴/۴۰، و همچنین آموزش‌های عدالت ترمیمی به کارکنان معادل ۰/۷۶ بر رضایتمندی مردم تأثیر دارد.

نتایج تحقیق حاکی است، پلیس می‌تواند با توسعه و تمرکز بر شاخص‌های پاسخگویی اعم از پاسخگویی سازمانی، قانونی، حرفه‌ای و حاکمیتی و آموزش اجرای روش‌های عدالت ترمیمی با کمک جامعه‌ی محلی همچون میانجی‌گری، نشست‌های محلی و حلقه‌های مصالحه، رضایتمندی مردم را افزایش دهد.

^۱ استادیار گروه پیشگیری از جرم، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. Cls188rahman@yahoo.com

^۲ استادیار گروه پیشگیری از جرم، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. نویسنده مسئول. s49darvishi@gmail.com

^۳ استادیار گروه منابع سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. smaeliahmadreza@gmail.com

کلیدواژه‌ها: پاسخگویی، رضایتمندی، عدالت ترمیمی، عدالت کیفری، پلیس.

مقدمه و بیان مسئله

مفهوم پاسخگویی در جوامع به فرایندهایی گفته می‌شود که شهروندان حاکمان را برای رفتار و عملکردشان مسئول می‌دانند این مقوله اغلب از طریق فرایند انتخاب نمایندگان مردم در مجلس قانون گذاری می‌باشد تا مدیران بخش عمومی و کارکنانشان را در مقابل سازوکارهای نظارتی پاسخگو سازند. مدیران سیاسی نیز مأموران فرودست خود از سلسله مراتب اختیار و مسئولیت و همچنین محاکم و دادگاه‌های اداری و نیز مجریان را در مقابل پاسخگو می‌سازند (پیترو رالف^۱، ۲۰۰۰: ۴۵). پاسخگویی یکی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است. بهترین الگوهای حکمرانی مردم‌سالار مادامی که نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملاً ناکارآمد و آسیب‌پذیر تلقی می‌گردد. پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که می‌تواند تصویری از عدالت و برابری را به ذهن متبادر سازد و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (بوون و همکاران^۲، ۲۰۰۸: ۲۲۵). طی سال‌های اخیر، رویکرد ترمیمی به دنبال پاسخگویی رویکرد کیفری، در نظام عدالت کیفری از جمله پلیس قوت گرفت تا ضمن کاهش تکرار بزه‌کاری رضایت طرفین دعوی را نیز به دنبال داشته باشد. با وجود اصلاح قوانین از جمله قانون آیین دادرسی کیفری و ورود واژه‌هایی چون میانجی‌گری که از جمله روش‌های پیاده‌سازی عدالت ترمیمی است، اما قانون‌گذار به طور مستقیم وظیفه و یا اختیاری در حوزه‌ی عدالت ترمیمی را به پلیس نسپرد است اما بروز یک رویکرد و یا ملزم شدن یک نهاد به اتخاذ یا اجرای یک رویکرد موجب تسری آن به نهادهای مرتبط خواهد گردید. در این راستا پلیس به‌عنوان ضابط عام دستگاه قضایی متأثر از پیاده شدن این رویکرد یا این الزام در دستگاه قضایی است به طوری که مقام‌های قضایی بسیاری از پرونده‌ها را برای انجام صلح و سازش با مرقوم‌داشتن نام معاونت مربوطه در کلانتری، یعنی معاونت اجتماعی به کلانتری‌ها برگشت می‌دهند.

بر این اساس؛ اکنون که پلیس بر مبنای خواسته ذی‌نفعان از جمله دستگاه قضایی و رویکرد جامعه‌محوری که خود بر مبنای تحقیقات انجام شده و حفظ کرامت شهروندان، اتخاذ نموده است، باید به سمت اتخاذ رویکرد ترمیمی که موجب کاهش هزینه‌ها، افزایش اعتماد عمومی، منتفع شدن طرفین دعوی و رضایتمندی مردم می‌گردد، حرکت نماید. چرا که دستیابی به اهداف در سازمان‌ها چنانچه با رضایتمندی مردم همراه نباشد از دوام و قوام کافی برخوردار نبوده و همراهی مردم را در اقدامات بعدی در پی نخواهد داشت و این خود سبب چالش در جامعه‌محوری پلیس خواهد شد. با توجه به این که افزایش رضایت در مراجعان از جمله اهداف پلیس در برنامه ششم توسعه است، شناخت میزان تأثیر پاسخ‌گویی بر رضایتمندی مراجعان با رویکرد عدالت ترمیمی، فرماندهان و مدیران پلیس را بسته به نتایج تحقیق به تقویت، بازنگری و یا حتی توقف نحوه پاسخگویی که در

¹ Pitro Ralf

² Bovens & etc

حال حاضر انجام می‌شود، مجاب خواهد نمود. از سوی دیگر به جهت اینکه تاکنون تحقیقی در این رابطه انجام نپذیرفته است، انجام نشدن تحقیق حاضر نیز، اشراف فرماندهان و مدیران را در مورد تأثیر متغیری همچون پاسخ‌گویی بر رضایتمندی مراجعان با رویکرد عدالت ترمیمی در ابهام باقی خواهد گذاشت و این ابهام ممکن است رسیدن به هدف گفته شده را با چالش مواجه نماید. بنابراین این تحقیق در پی پاسخ به این پرسش‌ها می‌باشد که پاسخگویی پلیس با رویکرد عدالت ترمیمی چه تأثیری بر رضایتمندی مردم دارد؟ و پرسش دوم این که آموزش‌های ترمیمی به کارکنان پلیس چه تأثیری بر رضایتمندی مردم ناشی از پاسخگویی دارد؟

اهداف پژوهش

- شناخت تأثیر پاسخگویی پلیس بر رضایتمندی مردم با رویکرد ترمیمی.
- شناخت تأثیر پاسخگویی سازمانی پلیس بر رضایتمندی مردم با رویکرد ترمیمی.
- شناخت تأثیر پاسخگویی قانونی پلیس بر رضایتمندی مردم با رویکرد ترمیمی.
- شناخت تأثیر پاسخگویی حرفه‌ای پلیس بر رضایتمندی مردم با رویکرد ترمیمی.
- شناخت تأثیر پاسخگویی حاکمیتی پلیس بر رضایتمندی مردم با رویکرد ترمیمی.
- شناخت تأثیر آموزش‌های ترمیمی به کارکنان پلیس بر رضایتمندی مردم ناشی از پاسخگویی پلیس.

فرضیه‌های پژوهش

- پاسخگویی پلیس با رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مردم تأثیر دارد.
- پاسخگویی سازمانی پلیس با رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مردم تأثیر دارد.
- پاسخگویی قانونی پلیس با رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مردم تأثیر دارد.
- پاسخگویی حرفه‌ای پلیس با رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مردم تأثیر دارد.
- پاسخگویی حاکمیتی پلیس با رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مردم تأثیر دارد.
- آموزش‌های ترمیمی به کارکنان پلیس بر رضایتمندی مردم ناشی از پاسخگویی تأثیر دارد.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق

حسنی‌طالاش، پورامینی، ساریخانی (۱۳۹۹) مقاله‌ای با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری بر اساس مدل کانو مطالعه موردی: روستای مرزی باغچه سرا» به رشته تحریر درآوردند. در این مقاله نتایج حاصل از داده‌های بخش کیفی، عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان را به ۳ مقوله اصلی، ۷ مقوله فرعی و ۲۰ مفهوم تقسیم‌بندی نمود که بر اساس مدل کانو، این عوامل در قالب سه بخش الزامات عملکردی، اساسی و انگیزشی اولویت‌بندی شدند. ارائه خدمات در کوتاه‌ترین زمان در رستوران‌ها با ضریب رضایت



۰/۴۴ (عوامل اساسی)، بالا بودن ظرفیت رستوران‌ها با ضریب رضایت ۰/۶۹ (عوامل عملکردی) و قیمت مناسب خدمات رستوران‌ها نسبت به سایر رستوران‌های مقصد گردشگری با ضریب رضایت ۰/۸۳ (عوامل انگیزشی) به ترتیب دارای بالاترین اولویت در بین عوامل دیگر رضایتمندی گردشگران بودند. مقدسی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «برنامه‌های ترمیمی پلیس با تکیه بر قانون آیین دادرسی کیفری و رویه‌ی عملی پلیس ایران» ضمن برشمردن بایسته‌های ساختاری و مأموریتی فعالیت ترمیمی پلیس و الزامات بنیادین عدالت ترمیمی در پلیس، به این نتیجه می‌رسد که با توجه به اهمیت نقش پلیس در اجرای عدالت ترمیمی و نتایجی که از اجرای این برنامه‌ها در نظام قضایی آشکار می‌گردد، لزوم اختیارات قانونی به پلیس، تأمین منابع انسانی آموزش‌دیده، اهتمام به مباحث جامعه‌محوری پلیس و التفات به اجرای حقوق شهروندی ضروری می‌باشد. رحیمی، ایمان‌پور (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی نقش پاسخگویی و تاثیر آن بر مدیریت توسعه پایدار» به این نتیجه رسید که در توسعه پایدار، انسان مرکز توجه است و توسعه حقی است که باید به صورت مساوی نسل‌های کنونی و آینده را زیر پوشش قرار دهد. پایداری در توسعه، نوعی عدالت توزیعی است یعنی تقسیم عادلانه فرصت‌های توسعه بین نسل‌ها. از بین الگوهای پاسخگویی، الگوی پاسخگویی فراپارادایمی، نوعی نگرش در پارادایم جدید مدیریت به وجود آورده که به جای مدیریت حاکمیت به حاکمیت مدیریت می‌پردازند و دولت‌ها در جایگاه، هدایت‌گر و ناظر، عمل می‌کنند تا آن سه ارزش اصلی (معاش زندگی، اعتماد به نفس و آزادی) که پایه فکری و رهنمود عملی در راستای تعالی ملت‌ها است، دست‌یافتنی و محقق شود. طوطیان اصفهانی، انصاری (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان «سنجش تأثیر مشتری محوری، مسئولیت اجتماعی شرکت و کیفیت درک‌شده، بر رضایت مشتری (مورد مطالعه: بانک پاسارگاد)» به این نتیجه رسیدند که مسئولیت اجتماعی شرکت بر کیفیت درک‌شده خدمات از سوی مشتری، تأثیر دارد، اما بر رضایت مشتری در سطح اطمینان ۹۵ درصد، بی‌تأثیر است. در آخر نتایج نشان دادند که کیفیت درک شده از خدمات می‌تواند بر رضایت مشتری تأثیر مثبت و معنادار داشته باشد.

بونز^۱ (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان «دو مفهوم پاسخگویی: پاسخگویی به عنوان یک فضیلت و به عنوان یک مکانیسم» به این نتیجه رسید که زمانی که دولت به انتظارات مردم و عملکرد خود پاسخگو باشد، مردم نیز با افزایش سطح مشارکت عمومی در امور کشور و جامعه، رضایت خود را از دولت و مسئولان اعلام می‌کنند.

کوپل^۲ (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان «آسیب‌شناسی پاسخگویی و چالش دولتی در بخش‌های حسابداری» به این نتیجه می‌رسد که پاسخگویی عمومی؛ الزام دولت و مسئولان حکومت و سازمان‌های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدام‌ها و تصمیم‌های خود به مردم و نمایندگان آنها تعریف می‌شود. بر همین اساس پاسخگویی متشکل از ابعاد، تعهد، تکريم، شفافیت و کنترل‌پذیری

¹ B0vens

² Koppell

مفهوم‌سازی می‌شود. اوکنل^۱ (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان «مسئولیت‌پذیری برنامه به عنوان یک بستر بروز اضطراری: نقش سهامداران در یک برنامه» به این نتیجه می‌رسد که پاسخگویی زمانی محقق می‌شود که خدمات عمومی به صورت کارآمد با کیفیت مطلوب و قیمت پایین ارائه شود.

مفهوم‌شناسی پاسخگویی

بر اساس تعاریف امروزی، پاسخگویی «مسئول ساختن افرادی مشخص است تا تضمین شود که وظایف، به موقع و طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق انجام می‌گیرد». تقسیم بندی‌های متعددی درباره‌ی پاسخگویی صورت گرفته است که هر یک از این دسته‌بندی‌ها با در نظر گرفتن معیارها و متغیرهای خاصی صورت گرفته است. ادوارد و هولم^۲ پاسخگویی را به دو بخش کلی تقسیم کرده‌اند: پاسخگویی درونی یا وظیفه‌ای، پاسخگویی بیرونی یا استراتژیک (ادوارد و هولم، ۱۹۹۶: ۵). پاسخگویی درونی یا وظیفه‌ای مربوط به درون سازمان است که بر اساس آن کارکنان و مدیران در برابر اقدامات و مسئولیت‌هایشان به مدیران سطوح بالاتر پاسخ می‌دهند اما پاسخگویی بیرونی یا استراتژیک مربوط به بیرون سازمان و در ارتباط با میزان اهداف تحقق یافته سازمان توسط مدیران ارشد برای نهادهای جامعه‌ی مدنی، رسانه‌ها و شهروندان می‌باشند. (جوردن و توجیل^۳، ۲۰۰۰: ۴؛ کالدور^۴، ۲۰۰۰: ۶). تقسیم‌بندی دقیق‌تری توسط ینسن صورت گرفته است. او پاسخگویی، را به پاسخگویی اخلاقی، قانونی، عملکردی، مالی و دمکراتیک تقسیم کرده است (ینسن^۵، ۲۰۰۰).

فردریک (۱۹۴۰) و فیتزر^۶ (۱۹۴۱) بر پاسخگویی بوروکراسی از طریق کنترل‌های درونی (سازمانی) همچون دستورالعمل و کدهای حرفه‌ای و کنترل‌های خارجی از طریق ابزارهای سیاسی و قانونی تأکید کردند. این بحث‌ها ایده ایجاد پاسخگویی ابزاری از طریق مقررات و استانداردهای اجتماعی را پرورش داد. پاسخگویی بیرونی شامل روابط به وجود آمده در پاسخگویی نمایندگی از طریق تئوری سیاسی یا روابط اصیل و کیل می‌باشد و پاسخگویی اجتماعی شامل پاسخگویی حرفه‌ی اخلاقی و فرهنگی است که در نتیجه فرایندهای اجتماعی چندگانه به وجود می‌آید. که چارچوب مفهومی آن توسط رومزک^۷ ارائه شده است. رومزک (۲۰۰۰) پاسخگویی را به انواع حاکمیتی (سیاسی)، قانونی، سازمانی و حرفه‌ای با توجه به منبع نظارت درونی و بیرونی تفکیک نموده است (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۷). پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درون سازمانی گفته می‌شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرو دست می‌باشد، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی‌های ادواری مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است همچنین تدوین مقررات، بخش‌نامه‌های سازمانی و دیگر ساز و کارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کند در زمره این نوع پاسخگویی

¹ Oconnell

² Edward & Hulme

³ Jordan & Tujil

⁴ Kaldor

⁵ Jensen

⁶ Feredric & Fiter

⁷ Romzck



قرار می‌گیرد. پاسخگویی قانونی دربرگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط اصیل و کیل نهاده شده است. این پاسخگویی اغلب از رسیدگی‌های ویژه مانند نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی برای رسیدگی به شکایات استخدامی صورت می‌گیرد. الزامات بین‌المللی و قوانین داخلی شامل قانون آیین دادرسی کیفری، قانون مجازات اسلامی، قانون توسعه برنامه ششم و قانون احکام برنامه‌های دائمی که هر کدام در موادی از خود، نیروی انتظامی را ملزم به پاسخگویی به شیوه‌های ایجابی نموده‌اند، مصادیقی از پاسخگویی قانونی محسوب می‌شوند.

پاسخگویی حرفه‌ای جنبه درونی دارد و در این نوع پاسخگویی منبع استاندارد عملکرد قضاوت شخصی فرد کارمند است. استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها در این نوع پاسخگویی کم و بیش حفظ می‌شود و عملکرد آنها با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب مکتسبه آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد. به عبارتی حرفه‌ای‌گرایی، پوشش رسمی در کار یا بهتر انجام دادن وظایف شغلی است. دانش تخصصی، شایستگی، صداقت و انسجام رفتار، مسئولیت‌پذیری، خودتنظیمی و تصویر از جمله شاخصه‌های حرفه‌ای‌گرایی است. در رابطه با شاخصه آخر یعنی تصویر باید این توضیح را داد که افراد حرفه‌ای لباس رسمی و مناسب شرایط انتخاب می‌کنند و با این اقدام اعتماد و احترام خود به دیگران را نشان داده و یک تصویر حرفه‌ای عالی از خود می‌سازند. پاسخگویی حاکمیتی (سیاسی): در این نوع پاسخگویی مدیران به خواسته‌های مقامات کشوری یعنی منتخبان مردم همچنین گروه‌های ذی‌نفع و سایر نهادهای قانونی مرتبط پاسخگو هستند. به عبارت دیگر پاسخگویی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها (مردم) بر عملکرد مدیران است. در هر یک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزش‌ها و انتظارات رفتاری ویژه‌ای مورد تأکید است. جدول ۱ انواع نظام‌های پاسخگویی را برحسب ارزش مورد تأکید و انتظارات رفتار نشان می‌دهد (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۸).

جدول ۱: نظام‌های پاسخگویی بر حسب ارزش و انتظارات رفتار

نوع پاسخگویی	ارزش مورد تأکید	انتظارات رفتاری
سازمانی	کارایی و بهره‌وری	اطاعت از دستورات سازمانی
قانونی	اجرای قانون	اجابت دستورات و احکام خارج سازمان
حرفه‌ای	دانش تخصصی	احترام به قضاوت و دانش تخصصی افراد
حاکمیتی	جوابگویی	جوابگویی به صاحبان سازمان (مردم، مجلس، مسئولین و ...)

بر طبق جدیدترین تعریف بانک جهانی، پاسخگویی در کنار ایجاد محیط مناسب کسب و کار، حاکمیت قانون و ریشه‌کنی فساد، تقویت جامعه مدنی، بهره‌وری و ... یکی از اصول حکمرانی مطلوب محسوب می‌گردد. حکمرانی خوب مستلزم این است که نهادها و فرایندها، برای خدمت به همه ذی‌نفعان در یک چارچوب زمانی معقول تلاش نموده و پاسخگو باشند (کمالی، ۱۳۸۸: ۲۲).

از جمله روش‌های مهم برای پاسخگویی، قدرت بخشیدن به کارمندان است که برای نتایج عملکرد خود پاسخگو باشند. در حقیقت، مشخص شده است که اقدام‌های توانمندساز کارمندان بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد. بنابراین، استقلال مدیریت، مسئولیت‌پذیری را موثرتر می‌کند (فرینک^۱ و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۸۳). با این حال، مسئولیت‌پذیری همان استقلال نیست و هیچ علت و معلولی قبل از روابط و پس از تضمین استقلال وجود ندارد (اولسن^۲، ۲۰۱۵: ۴۲۷). ما «خودمختاری» را «آزادی مدیریت کارمندان» برای دستیابی به نتایج مطلوب تعریف می‌کنیم. اصلاحات پاسخگومحور در آژانس‌های عمومی به‌طور کلی شامل دادن اختیارات مدیریتی به کارمندان است (هونگ، ۲۰۱۶: ۱۲۴). علاوه بر این، برخلاف وجود ابزارهای پاسخگویی عملکردمحور در بخش دولتی، ممکن است خودمختاری مدیریت به طور موثر در عمل برقرار نشود که بیانگر آن است که نیازهای بیشتر پاسخگویی نمی‌توانند استقلال بیشتری را تضمین کنند. به همین دلیل است که بسیاری از دولت‌ها علاوه بر اتخاذ ابتکارات پاسخگویی مبتنی بر عملکرد، اصلاحات مدیریتی را در جهت توانمندسازی کارمندان دنبال کرده‌اند. بنابراین، استقلال مدیریتی نقش تعدیل‌کننده‌ای را در تقویت یا ارتقاء رابطه بین پاسخگویی و عملکرد دارد. استقلال زیاد می‌تواند تأثیر مثبت پاسخگویی را بر عملکرد تقویت کند، در حالی که تأثیر پاسخگویی بر عملکرد، با وجود بهبود سیستم‌های مدیریتی، برای کارمندان با استقلال مدیریتی پایین نمی‌تواند زیاد باشد (هان و هونگ^۳، ۲۰۱۹: ۱۱). در شکل ۱ ابعاد پاسخگویی با تأکید بر منبع نظارت و میزان استقلال نمایش داده شده است.



شکل ۱: ابعاد پاسخگویی با تأکید بر منبع نظارت و میزان استقلال (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۸)

رویکرد ترمیمی: اگر چه پاسخگویی سطحی از رضایتمندی را به دنبال خواهد داشت، ولی به نظر می‌رسد پاسخگویی با رویکرد ترمیمی در سازمان‌هایی که در چرخه نظام عدالت کیفری قرار دارند به افزایش رضایتمندی کمک نماید. در سال ۱۹۸۹ در استرالیا نظریه‌ی شرم‌نده‌سازی

¹ Frink

² Olsen

³ Han & Hong



بازاجتماعی‌کننده توسط جان برایت‌ویت^۱ مطرح شد. این نظریه در واقع یک نظریه کنترل اجتماعی را مطرح می‌کند و معتقد است بزه‌کاران باید به صورت مثبت و سازنده به وسیله خانواده‌ها، همسایگان، دوستان و همکاران شرمسار شوند. البته آن نوع شرمسازي که بزه‌کاران را به حاشیه نرانده و آن‌ها را با جامعه بیگانه نسازد (عباسی، ۱۳۸۲: ۹۴). رویکرد جامعه‌محور که از سال‌ها پیش در پلیس مطرح شده است، تشکیل معاونت‌های اجتماعی در کلانتری‌ها، دستورالعمل‌های صادره در این ارتباط و پرداخته شدن به موضوع میانجی‌گری در مواد ۱ و ۸۲ آیین دادرسی کیفری^۲ مصوب سال ۱۳۹۲ نشانه‌هایی از رویکرد عدالت ترمیمی در نظام عدالت کیفری است.

این رویکرد در پی آن است که ساختار یا نگرشی جایگزین، برای تفکر در مورد جرم و عدالت فراهم نماید. این نگرش یا فلسفه ترمیمی دارای پنج اصل یا اقدام کلیدی است.

- ۱- تمرکز بر صدمه و زیان و نیازهای بعدی بزه‌دیدگان به علاوه جوامع و بزه‌کاران؛
- ۲- توجه به تعهدات ناشی از ایجاد صدمه و زیان؛
- ۳- استفاده از فرایند فراگیری و توأم با همکاری؛
- ۴- درگیر نمودن و مشارکت دادن کسانی که دارای سهمی در جرم هستند شامل بزه‌دیدگان، بزه‌کاران اعضای جامعه محلی و جامعه بزرگ؛
- ۵- جستجو برای اصلاح امور؛

به طور کلی عدالت ترمیمی و رویکرد ترمیمی فرایندی است برای درگیر نمودن (تا آنجایی که ممکن است) کسانی که دارای سهمی در یک جرم خاص هستند تا به طریق جمعی نسبت به تعیین و توجه به صدمات و زیان‌ها، نیازها و تعهدات جهت التیام و بهبود بخشیدن امور به اندازه‌ای که امکان‌پذیر است، اقدام نماید (حیدری، ۱۳۹۵: ۳۸). عدالت ترمیمی نگرش نو، همه‌جانبه و به عبارتی چند بعدی به پدیده جرم است و هدف کلی آن را می‌توان ترمیم و بازسازی تعادل از هم گسیخته بین بزه‌کار، بزه‌دیده و سایر کسانی که از وقوع جرم دچار ضرر مادی و معنوی گردیده‌اند، دانست. بنابراین بر اساس این دیدگاه با به مشارکت‌طلبیدن بزه‌دیده در فرایند تصمیم‌گیری به منظور برگردان ضرر و زیان مادی و معنوی به بزه‌دیده، تقویت مسئولیت بزه‌کار در مقابل آسیب‌دیدگان از جرم، حمایت اطرفیان و جامعه محلی در مساعدت و پذیرش بزه‌کار و مجرم به آغوش جامعه یک رویکرد متوازن را دنبال می‌نماید (غلامی، ۱۳۸۵: ۲۰). اما در عمل رویکرد ترمیمی در پلیس محدود به آنچه گفته شد نیست، بلکه اکنون با درایت مدیران پلیس بسیاری از

^۱ John Braith Waite

^۲ ماده ۱- آیین دادرسی کیفری مجموعه مقررات و قواعدی است که برای کشف جرم، تعقیب متهم، تحقیقات مقدماتی، میانجی‌گری، صلح میان طرفین، نحوه رسیدگی، صدور رأی، طرق اعتراض به آراء، اجرای آراء، تعیین وظایف و اختیارات مقامات قضایی و ضابطان دادگستری و رعایت حقوق متهم، بزه‌دیده و جامعه وضع می‌شود.

ماده ۸۲- در جرایم تعزیری درجه شش، هفت و هشت که مجازات آنها قابل تعلیق است، مقام قضایی می‌تواند به درخواست متهم و موافقت بزه‌دیده یا مدعی خصوصی و با اخذ تأمین متناسب، حداکثر دو ماه مهلت به متهم بدهد تا برای تحصیل گذشت شاکي یا جبران خسارت ناشی از جرم اقدام کند. همچنین مقام قضایی می‌تواند برای حصول سازش بین طرفین، موضوع را با توافق آنان به شورای حل اختلاف یا شخص یا مؤسسه‌ای برای میانجی‌گری ارجاع دهد. مدت میانجی‌گری بیش از سه ماه نیست.

اعتراضات اجتماعی، اقتصادی و صنفی بدون تضعیف یا وارد آمدن خدشه به قانون، با رویکرد ترمیمی حل و فصل می‌گردد.

رضایت‌مندی: رضایت یا نارضایتی یک پاسخ احساسی است که به ارزیابی از کالا یا خدمتی که مصرف یا ارائه شده است داده می‌شود (ویکی^۱، ۱۹۹۴: ۲۱). اولیور^۲ بیان می‌کند «رضایت یک واکنش عاطفی و شناختی به نحوه‌ی خدمت است» (بیسکایا^۳ و همکاران، ۲۰۱۷: ۱۵۱۱). همچنین یک عامل تعیین‌کننده کلیدی در تصمیم‌گیری مشتری برای ادامه یا توقف رابطه خود با محصول یا خدمت می‌باشد (سیدعلیپور، ۱۳۹۷: ۱۵۶). از سوی دیگر کیفیت خدمات دریافتی مشتریان از مقایسه آنچه که مشتریان تصور می‌کنند ارائه‌دهنده خدمات باید عرضه کند، با آنچه را که ارائه‌دهنده خدمات عملاً ارائه می‌دهد، ناشی می‌شود (شایسته‌فر، یزدانی، ۲۰۱۹: ۳۲). رضایت ارزیابی مشتری از محصول یا خدمت است، با توجه به این که آیا محصول یا خدمت نیازها و انتظارات مشتریان را برآورده کرده است یا نه؟ شکست در برآورده کردن نیازها و انتظارات منجر به عدم رضایت نسبت به محصول یا خدمت خواهد شد (هاپسون^۴، ۱۳۸۱: ۳۱). از تعریف پیش‌گفته چنین برمی‌آید که رضایت به ارزیابی ذهنی احساسات مربوط است. احساس به‌عنوان تابعی از عدم تطابق و نسیت ستاده به داده می‌باشد که نتیجه نهایی یک احساس مثبت یا منفی از کامیابی است (آندرسن^۵، ۲۰۰۰: ۱۵۹). رضایتمندی مفهوم گسترده‌تری نسبت به کیفیت دارد، چرا که کیفیت بر ابعاد خدمات تمرکز دارد. از این دیدگاه کیفیت به عنوان بخشی از رضایتمندی به حساب می‌آید. کیفیت خدمات نشانگر اداراکات مشتری از ابعاد خدمات است، در حالی که رضایتمندی فراگیرتر بوده و مشتمل بر کیفیت خدمات، کیفیت محصول، قیمت و نیز عوامل موقعیتی و فردی است. رضایت مشتری را می‌توان پیامدی ویژه از فعالیت بازاریابی دانست که به تصمیم خرید توسط مشتریان کمک می‌کند. اگر ارائه خدمات خاصی باعث رضایتمندی مشتریان شود، می‌توان گفت، احتمال خرید و استفاده مجدد از آن خدمت بیشتر است و مشتریان راضی می‌توانند مبلغان خوبی از تجارت مفیدشان برای دیگران باشند (زیویار و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۷۵).

چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری این تحقیق برگرفته از نظریه رومزک در موضوع پاسخگویی، نظریه آندرسن در رابطه با رضایت‌مندی و نظریه جان برایت ویت در رویکرد عدالت ترمیمی است. رومزک ابعاد سازمانی، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی برای پاسخگویی قائل است اما رویکرد و فرهنگ سازمانی می‌تواند طیفی متفاوت را در نحوه پاسخگویی سازمان‌ها رقم بزند. بنابراین نمی‌توانیم برای هر یک از رویکردهای عدالت ترمیمی و کیفی صرفاً یک خروجی انتظار داشته باشیم.

¹ Wieck

² Oliver

³ Biscaia & et al

⁴ Hapson

⁵ Andresaen

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از نظر داده‌ها کمی و از نظر اهداف کاربردی و از نظر ماهیت، مطالعه همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را مراجعین بالاتر از بیست و پنج سال سن که در یکی از سازمان‌های دولتی یا شرکت‌های خصوصی مشغول کار می‌باشند با مدرک تحصیلی دیپلم به بالا و طی روزهای یکم، پانزدهم و سی‌ام شهریور و مهرماه سال ۱۳۹۸ به عناوین مختلف به هفت کلانتری تهران بزرگ که به روش خوشه‌ای انتخاب گردیده‌اند؛ تشکیل می‌دهند. نمونه و روش نمونه‌گیری بر اساس روش تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۳۲۲ نفر از حدود ۲۰۰۰ نفر که طی شش روز در رابطه با پرونده‌های قضایی به کلانتری‌های منتخب مراجعه می‌نمایند، انتخاب گردیدند. دلیل این انتخاب، آشنا بودن جامعه با سازوکارهای اداری و در نتیجه نداشتن ابهام در پاسخ به سؤال‌های پرسش‌نامه بود. ابزار سنجش پژوهش حاضر پرسش‌نامه محقق ساخته می‌باشد. جهت رضایتمندی از ۵ سؤال، سنجش آموزش عدالت ترمیمی از ۶ سؤال و سنجش ابعاد پاسخگویی پلیس از ۲۲ سؤال بر مبنای نظری استفاده گردید. اعتبار ابزار به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن ۰/۸۵ و برای تأیید روایی آن از شاخص‌های معرفی شده توسط کلاین (۲۰۱۱) استفاده شده است. داده‌های حاضر به وسیله آزمون‌های آماری رگرسیون و تی زوجی در بسته نرم افزاری SPSS 22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با توجه به این که پرسش‌نامه حاضر با شرایط مشابه (مکان تحقیق، تعداد جامعه نمونه و مدارک تحصیلی جامعه نمونه) و قبل از اجرای آموزش‌های ترمیمی که با حضور اساتید برجسته در اردیبهشت‌ماه سال جاری به صورت کارگاهی طی سه روز با حضور کارکنان مرتبط تشکیل گردید، به مرحله اجرا درآمده بود. نتایج حاصل از آن با نتایج تحقیق حاضر مورد مقایسه قرار گرفت.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

الف - توصیف داده‌ها

جدول ۲: فراوانی سن و وضعیت تحصیلی پاسخ‌دهندگان

سن	فراوانی	درصد	مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد
۲۵-۳۵	۵۵	۱۷/۰۸	فوق دیپلم	۸۴	۲۶/۰۸
۳۵-۴۵	۱۳۲	۴۰/۹۹	لیسانس	۱۶۵	۵۱/۲۴
۴۵-۵۵	۷۷	۲۳/۹۱	فوق لیسانس و بالاتر	۷۳	۲۲/۶۷
بیشتر از ۵۵ سال	۵۸	۱۸/۰۱	جمع	۳۲۲	۱۰۰
جمع	۳۲۲	۱۰۰	-	-	-





ب- تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها: به منظور بررسی نرمال و طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون کشیدگی و چولگی استفاده نموده و از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل می‌نماییم.

جدول ۳: نتایج آزمون کشیدگی و چولگی

چولگی	کشیدگی	تعداد	مولفه‌ها	شاخص‌ها
۱/۹۱۹	۱/۱۶۵	۳۲۲	پاسخگویی حاکمیتی	پاسخگویی به منتخبان مردم
				پاسخگویی به شوراهاى منتخب
				همکاری در چارچوب عدالت ترمیمی با افراد صاحب نفوذ
				همکاری با انجمن‌های منتخب مردم
.۲۶۴	-۱/۱۴۵	۳۲۲	پاسخگویی حرفه‌ای	دانش کارکنان مرتبط با عدالت ترمیمی
				شایستگی کارکنان در ایجاد مصالحه بین طرفین دعوی
				صداقت کارکنان در داوری
				انسجام رفتار کارکنان
				مسئولیت‌پذیری کارکنان
-۲۰۵	-۲۴۰	۳۲۲	پاسخگویی قانونی	احساس همدردی و همراهی کارکنان
				رفتار قانونی کارکنان با مردم
				رعایت مقررات در پاسخگویی به مردم
				حفظ حرمت مردم
				رعایت حقوق شهروندی مردم
				مطلع شدن شما از حقوق خود توسط کارکنان
				انطباق فرایندهای انجام کار که در بیلبوردها نصب شده با آنچه در عمل اتفاق می‌افتد
-۴۸۵	-۱۲۰	۳۲۲	پاسخگویی سازمانی	نظارت مسئولین بر کارکنان زیرمجموعه
				پاسخگویی کارکنان به رده‌های مافوق
				انطباق رفتار کارکنان با انتظار مردم
				انطباق رفتار کارکنان با آنچه مسئولین از طریق رسانه‌ها به مردم اعلام می‌کنند
-۳۰۱	-۲۰۹	۳۲۲	آموزش	آموزش مبانی عدالت ترمیمی
				آموزش ظرفیت‌های عدالت ترمیمی
				آموزش شیوه‌های اجرای عدالت ترمیمی
				آموزش بازخوردگیری بعد از اجرا
				آموزش تغییر شیوه‌های عدالت ترمیمی
-۲۸۷	-۱۹۳	۳۲۲	رضایتمندی	رفتار مناسب کارکنان
				سرعت در انجام کار
				تسلط کارکنان بر میانجی‌گری در حل اختلاف طرفین پرونده
				اطلاع رسانی در مورد زمان مراجعه
				اطلاع رسانی در مورد مدت زمان انجام کار
				اطلاع رسانی در مورد فرایند انجام کار

با توجه به نتایج به دست آمده که حاصل از آزمون کشیدگی و چولگی بر روی داده‌هاست و با توجه به این که مولفه‌های کشیدگی و چولگی برای تمامی فرضیه‌ها در بازه (۲ تا ۲-) است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها از توزیع نرمالی برخوردار هستند و در واقع برازش داده‌ها طبیعی است.

نتایج آزمون فرضیه‌ها

جدول ۴: خلاصه تحلیل رگرسیون برای تعیین میزان تأثیر پاسخگویی پلیس در افزایش

رضایتمندی مردم با رویکرد عدالت ترمیمی

Sig سطح معناداری	F	ضریب تعیین R ²	Sig	T	ضرایب	ضرایب غیر استاندارد		متغیرهای پیش بین	
					استاندارد	میانگین خطای استاندارد	B		
					Beta				
۰,۰۰۴	۶,۰۱۱	۰,۳۹	۰,۰۰	۱۴,۰۱۵			۱۳,۲۷۱	۱۰۴,۰۶	ثابت
			۰,۰۱	۵,۲۹۱	۰,۱۹۷	۰,۴۱۸	۰,۶۲۹	پاسخگویی قانونی	
۰,۰۰۱	۸,۱۴۷	۰,۴۶	۰,۰۰	۱۰,۴۳۹			۱۲,۵۱۸	۱۱۹,۰۳	ثابت
			۰,۰۳	۴,۹۵۲	۰,۳۰۱	۰,۵۲۰	۰,۸۳۵	پاسخگویی سازمانی	
۰,۰۰۳	۷,۰۶۹	۰,۳۲	۰,۰۰	۸,۶۶۸			۱۱,۰۳۸	۹,۷۳	ثابت
			۰,۰۲	۵,۰۲۸	۰,۲۶۱	۰,۳۹۴	۰,۶۰۳	پاسخگویی حاکمیتی (سیاسی)	
۰,۰۰۲	۶,۰۲۸	۰,۴۴	۰,۰۰	۱۱,۰۸۶			۱۴,۲۱۹	۱۲,۰۴	ثابت
			۰,۰۳	۷,۰۴۳	۰,۳۱۷	۰,۵۹۰	۰,۹۲۱	پاسخگویی حرفه‌ای	
۰,۰۰۱	۶,۵۳۵	۰,۳۸	۰,۰۰	۱۱,۱۳۷			۱۲,۷۱۹	۱۰,۸۳۶	ثابت
			۰,۰۱	۵,۹۰۱	۰,۳۰۱	۰,۴۱۷	۰,۷۰۳	پاسخگویی پلیس	

همان‌گونه که در جدول ۴ نشان داده می‌شود، تمامی متغیرهای اصلی و فرعی «پاسخگویی پلیس و ابعاد آن» در معادله رگرسیون، متغیر ملاک «رضایت مندی مردم» را مورد تأثیر قرار می‌دهند. نتایج آزمون فرضیه اصلی یعنی پاسخگویی پلیس نشان می‌دهد؛ میزان ضریب تعیین R² در تأثیر پاسخگویی پلیس بر افزایش رضایتمندی مردم با رویکرد عدالت ترمیمی ۰,۳۸ تعیین گردیده است. این بدان معنی است که پاسخگویی پلیس با رویکرد عدالت ترمیمی با میزان ۰,۳۸ بر رضایت مندی مردم تأثیر دارد. از این رو با توجه به F محاسبه شده (۶,۵۳۵) در سطح معناداری کوچکتر از ۰,۰۵ که حاکی از معناداری مدل می‌باشد، پاسخگویی پلیس با رویکرد عدالت ترمیمی می‌تواند رضایتمندی مردم را پیش‌بینی نماید. همچنین ضریب استاندارد شده رگرسیون، نشان



می‌دهد میزان تغییر یک انحراف استاندارد در متغیر پیش بین «پاسخگویی پلیس» معادل ۰,۳۰۱، منجر به تغییر در متغیر «رضایتمندی مردم» می‌شود. بنابراین پاسخگویی پلیس و ابعاد آن برافزایش رضایتمندی مردم با رویکرد عدالت ترمیمی تاثیر معنادار داشته و فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

نتایج آزمون فریدمن

جدول ۵: نتایج آزمون فریدمن

نمره آزمون	عنوان مولفه
۵/۰۵	پاسخگویی قانونی
۴/۷۸	پاسخگویی سازمانی
۴/۴۶	پاسخگویی حاکمیتی (سیاسی)
۳/۹۵	پاسخگویی حرفه‌ای

برای پاسخ به سؤال دوم نتایج تحقیق که در دو مرحله‌ی قبل و بعد از اجرای آموزش‌های نحوه اجرای عدالت ترمیمی به کارکنان در کلانتری‌های منتخب و بر روی دو جامعه نمونه مشابه صورت گرفته بود، مورد مقایسه قرار گرفت.

جدول ۶: مقایسه تغییرات، میانگین و انحراف معیار رضایتمندی مردم قبل و بعد از آموزش‌های عدالت ترمیمی

متغیر	گروه	میانگین قبل از آموزش	میانگین بعد از آموزش	میانگین تغییرات	آزمون t زوجی
رضایتمندی مردم	آزمون	۴/۵۰	۵/۸	۰/۷۶	$P<0/001$ $t=4/5$
	کنترل	۴	۴/۹	۰/۱۵	$P<0/053$ $t=0/90$
	آزمون t مستقل	$P=0/932$ $t=0/06$	$P=0/025$ $t=2/21$	$P<0/001$	

نتایج حاصل از جدول ۶ نشان از تأثیر آموزش‌های عدالت ترمیمی به کارکنان بر رضایتمندی مردم در نتیجه پاسخگویی پلیس با رویکرد عدالت ترمیمی را دارد.

نتیجه‌گیری

نظریه‌پردازان حوزه پاسخگویی، این حوزه را به دو بخش درونی و بیرونی سازمان تقسیم نموده‌اند. پاسخگویی سازمانی به عنوان یک مولفه درونی که پرسش اول این تحقیق است بر پاسخگویی مدیران به رده‌های مافوق تأکید دارد. در سال‌های اخیر به جهت افزایش اعتمادسازی و مشارکت‌پذیری بیشتر مردم، مسئولین پلیس اقدام به راه‌اندازی سامانه‌هایی برای شنیدن بهتر حرف

مردم نموده‌اند که از جمله آن می‌توان به سامانه ۱۹۷ و سامانه پایش هوشمند پلیس پیشگیری اشاره نمود که در مورد اول مردم با سامانه تماس می‌گیرند و در مورد دوم پلیس با مردم تماس می‌گیرد و کیفیت ارائه خدمات در کلانتری‌ها را جویا می‌شود در هر دو صورت مدیران اجرایی باید پاسخ مسئولین خود را در نحوه ارائه خدمات بدهند علاوه بر این‌ها ارسال دستورالعمل‌ها و بخش‌نامه‌ها به رده‌های زیر مجموعه برای مسئولین آنها جهت پاسخگویی به رده‌های بالاتر الزام‌آور است. در این ارتباط می‌توان به دستورالعمل‌های صادره در حوزه عدالت ترمیمی اشاره نمود. دستورالعمل شماره ۱۹/۹/۹۰/۲۰۱۰۹/۱/۱۲۳ به تاریخ ۱۳۹۰/۱۰/۲۸ بر حرفه‌ای‌گرایی و متناسب بودن مدارک تحصیلی مشاوران با وظیفه سپرده شده به آنها تأکید می‌نماید. دستورالعمل شماره ۹۵۲۱۲۶۸ به تاریخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ بر توسعه و تقویت مراکز مشاوره که گامی در توسعه عدالت ترمیمی است تأکید می‌کند. در دستورالعمل ۹۵۲۵۲۳۶ مورخ ۹۵/۶/۶ بر استفاده از ظرفیت رسانه ملی در توسعه اقدامات ترمیمی صحنه گذاشته می‌شود. در این دستورالعمل با توجه به موفقیت مراکز مشاوره در ایجاد صلح و سازش بین طرفین دعوی و به سازش کشیده شدن بیش از ۷۰ درصد پرونده‌های ارجاعی به این مراکز و کم‌شدن بار قضایی و انتظامی بر ارتقاء کمی و کیفی معاونت‌های اجتماعی کلانتری‌ها تأکید می‌گردد. در تاریخ ۹۵/۵/۱۷ دستورالعملی با عنوان مشاوره گروهی طی شماره ۹۵۲۱۲۷۰ به استان‌ها ارسال و بر ارائه مشاوره‌های گروهی در مناطق آسیب‌دیده و آسیب‌پذیر همچون مناطق حاشیه‌ای تأکید می‌گردد و به نوعی این مراکز را از حالت انفعالی به فعال سوق می‌دهد. موارد ذکر شده، چند دستورالعمل نمونه از ده‌ها دستورالعمل و بخش‌نامه‌ای است که طی سال‌های اخیر رده‌های اجرایی را ملزم به پاسخگویی با رویکرد ترمیمی نموده است. نمونه آماری پژوهش حاضر در پاسخ به پرسش فرعی نخست، بر تأثیر پاسخگویی سازمانی با رویکرد عدالت ترمیمی بر رضایتمندی مردم صحنه گذاشته و آن را بعد از پاسخگویی قانونی در درجه دوم اهمیت قرار می‌دهند. نتایج این تحقیق با تحقیق رحیمی و ایمان‌پور (۱۳۹۷) که نقش پاسخگویی و تأثیر آن بر مدیریت توسعه پایدار را مورد بررسی قرار داده است، همسو می‌باشد.

میزان تأثیر پاسخگویی قانونی بر رضایتمندی مردم پرسش فرعی دوم این تحقیق است. این پاسخگویی بر اجابت سازمان به احکام و قوانین خارج از سازمان تأکید دارد. جدای از الزامات بین‌المللی بر پاسخگویی ترمیمی توسط نهادهایی همچون پلیس که به آن‌ها اشاره خواهد شد، قوانین داخلی از جمله قانون نیروی انتظامی، قانون آیین دادرسی کیفری، قانون مجازات اسلامی، قانون برنامه پنج ساله ششم و قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور بر پاسخ‌گویی سازمان‌ها و نهادهای از جمله سازمان پلیس با رویکرد ترمیمی اشاره دارند. به عنوان مثال ماده ۴ قانون نیروی انتظامی بر پیشگیری از جرم با مشارکت مردم که رویکردی ترمیمی و ایجابی است اشاره دارد. مواد ۱ و ۸۲ قانون آیین دادرسی کیفری بر میانجی‌گری در حل و فصل دعاوی تأکید می‌کند. در این قانون حفظ حقوق شهروندی مورد مذاقه قرار گرفته و به لزوم آموزش ضابطان می‌پردازد. این قانون ابلاغ احکام قضایی را با خودرو و لباس نظامی منع می‌کند و بازجویی از کودکان و زنان را وظیفه‌ی پلیس زن برمی‌شمرد. در نتیجه، موارد اشاره شده در این قانون، فواید پاسخگویی مناسب با



رویکرد ترمیمی را با خود همراه دارد. در قانون مجازات اسلامی رویکردهای ترمیمی و جایگزین مجازات‌های حبس در مواد ۳۷ تا ۴۰ این قانون کاملاً مشهود است. در قانون برنامه پنج ساله ششم (قسمت پ از بند ۳ ماده ۱۰۸) بر تعیین استانداردهای حفاظتی برای مراکز تجاری و مسکونی در آیین‌نامه‌ای که با همکاری وزارت کشور و مسکن و شهرسازی تدوین خواهد شد تأکید شده است. در قسمت ث از بند ۳ همین ماده به متناسب‌سازی استعداد نیروی انسانی پلیس با استانداردهای جهانی به منظور پاسخ به نیاز مردم و پیشگیری از جرم تأکید شده است. نتایج این بخش از تحقیق با تحقیق طوطیان اصفهانی و انصاری (۱۳۹۵) که تأثیر مشتری محوری، مسئولیت اجتماعی شرکت و کیفیت درک‌شده، بر رضایت مشتری را مورد سنجش قرار داده‌اند و تحقیق کوپل^۱ (۲۰۰۵) که پاسخگویی و چالش دولتی در بخش‌های حسابداری را آسیب‌شناسی نموده است، همسو می‌باشد.

آمایش سرزمینی و حضور نیروهای پلیس در مناطق حاشیه‌ای و جرم‌خیز و اشراف اطلاعاتی بر این مناطق از شاخصه‌های پاسخگویی و خدمات‌رسانی محسوب می‌شود. قسمت سوم از بند ب ماده ۴۶ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور بر راه‌اندازی رده‌های انتظامی، کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها و تأمین نیروی انتظامی مورد نیاز توسط نیروی انتظامی متناسب با تقسیمات کشوری، رشد جمعیت، توسعه شهرها، راه‌ها و بنادر اشاره کرده است. علاوه بر قوانین داخلی، الزامات بین‌المللی نیز بر حفظ حقوق کودک و لزوم در نظر گرفتن سیاست جنایی افتراقی برای کودکان و اقشار آسیب‌پذیر و انجام اقدامات ایجابی و رویکردهای حل مسئله تأکید نموده‌اند. در این پژوهش، نمونه آماری در پاسخ به پرسش دوم، بر تأثیر پاسخگویی قانونی با رویکرد عدالت ترمیمی بر رضایتمندی مردم صحنه‌گذاشته و نقش آن را بالاتر از سایر ابعاد و به عنوان اولویت یکم معرفی می‌نمایند.

میزان تأثیر پاسخگویی حرفه‌ای بر رضایتمندی مردم پرسش فرعی سوم پژوهش است. پاسخگویی حرفه‌ای جنبه درونی دارد و در این نوع پاسخگویی منبع استاندارد عملکرد، قضاوت شخصی فرد کارمند است. استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها در این نوع پاسخگویی کم و بیش حفظ می‌شود و عملکرد آنها با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب مکتسبه آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد. به عبارت ساده انجام وظایف شغلی به نحو مطلوب حرفه‌ای‌گرایی محسوب می‌گردد و ویژگی‌های آن شامل: دانش تخصصی، شایستگی، صداقت و انسجام رفتار، مسئولیت‌پذیری، خود-تنظیمی و تصویر می‌باشد. خودتنظیمی به مفهوم تطبیق با شرایط و از هوش هیجانی ناشی می‌شود و تصویر، داشتن لباس و ظاهر متناسب با شرایط و در واقع حفظ احترام به خود و مراجعین محسوب می‌گردد. سازمان پلیس به جهت داشتن سطح بالاتری از رسمیت در مقایسه با سایر سازمان‌ها به ویژگی‌های گفته‌شده توجه بیشتری می‌نماید. این مبانی علمی و نتایج پژوهش‌هایی همچون این پژوهش، که حاکی از پاسخ مثبت به سؤال سوم است، مدیران پلیس را در پیاده‌سازی

^۱ Koppell

این نوع پاسخگویی ترغیب بیشتری می‌نماید. نتایج این بخش از تحقیق با تحقیق اوکنل (۲۰۰۵) که نقش و مسئولیت سهام‌داران را در یک برنامه مورد بررسی قرار داده است و تحقیق بونز (۲۰۱۰) که در تحقیق خود دو مفهوم پاسخگویی به‌عنوان یک فضیلت و به‌عنوان یک مکانیسم را مطالعه نموده است، همسویی دارد.

در پرسش فرعی چهارم به دنبال بررسی میزان تأثیر پاسخگویی حاکمیتی (سیاسی) پلیس با رویکرد ترمیمی بر رضایتمندی مردم بودیم. در این نوع پاسخگویی مدیران به خواسته‌های مقام‌های حکومتی و شوراهای مرتبط مثل شورای تأمین و منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذی‌نفع و سایر نهادهای دولتی مرتبط، در چارچوب قانون، پاسخگو هستند. به عبارت دیگر پاسخگویی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها (مردم) بر عملکرد مدیران است. مردم از پلیس انتظاراتی دارند که برخی از آنها در قالب مراجعات مستقیمی است که برای گرفتن خدمات به مقرهای پلیس مراجعه می‌نمایند و برخی نیز انتظار آنها از پلیس در انتظام‌بخشی به شهر و روستا و محورهای مواصلاتی است. در واقع اکثر افراد جامعه امکان پاسخگویی به گویه‌های استخراج شده از این مولفه را دارند. ولی با نظر صاحب‌نظران خروجی پرسش‌نامه‌ها از جامعه‌ی آماری به شرح آنچه در روش گفته شد به واقعیت نزدیک‌تر است. جامعه نمونه ضمن تأیید تأثیر پاسخگویی حاکمیتی با رویکرد عدالت ترمیمی، آن را در اولویت سوم خود قرار دادند. نتایج این بخش از تحقیق با تحقیق کوپل (۲۰۰۵) که پاسخگویی عمومی را الزام دولت و مسئولان حکومت و سازمان‌های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدام‌ها و تصمیم‌های خود به مردم و نمایندگان آنها تعریف می‌کند، همسو می‌باشد چرا که بخشی از پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی در برابر نمایندگان مردم است که در تحقیق کوپل و تحقیق حاضر به آن اشاره شده است.

هر چند پاسخگویی به عنوان مولفه‌ای از حکمرانی مطلوب، سطحی از رضایتمندی را به دنبال دارد، ولی نوع رویکرد در پاسخگویی نتایج متفاوتی را در رضایتمندی به دنبال خواهد داشت. آنجایی که رویکرد ترمیمی به دنبال اقدامات ایجابی، حل مسئله و رضایت‌طرفین دعوی است، با توجه به نتایج حاصل از اجرای کارگاه‌های آموزشی عدالت ترمیمی که حاکی از تأثیر آن بر رضایتمندی مردم است، (پرسش دوم تحقیق) به نظر می‌رسد تمرکز بر این رویکرد بتواند به جلب رضایت مردم، پیشگیری از جرم، تکرار جرم و ارائه خدمات سریع‌تر به مردم بینجامد.

پیشنهادها

الف - حوزه تقنینی

مسئولین امر در پلیس، پیگیری لازم را در خصوص تصویب قوانین مبنی بر دادن اختیارات صریح و روشن به ضابطان در حوزه عدالت ترمیمی به عمل آورند. به عنوان مثال در بند دوم از ماده ۸۲ قانون آیین دادرسی کیفری عبارت «کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها» اضافه شود و بند یادشده به این شکل اصلاح گردد که؛ همچنین مقام قضائی می‌تواند برای حصول سازش بین طرفین، موضوع را با توافق



آنان به شورای حل اختلاف، کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها یا شخص یا موسسه‌ای برای میانجی‌گری ارجاع دهد.

ب- حوزه قضایی

مقامات قضایی اختیار استفاده از ابزارهای عدالت ترمیمی را از طرف پلیس به رسمیت بشناسند و اقدامات پلیسی را در این خصوص بپذیرند.

ج- حوزه اجرایی

۱- ضابطان دادگستری مبتنی بر اختیارات اعطایی و یا سپرده‌شدن امور مرتبط به حوزه عدالت ترمیمی از طرف مقام‌های قضایی، با بهره‌گیری از ظرفیت‌های محلی نسبت به اجرا و پیاده‌سازی آن اقدام نمایند.

۲- مولفه‌ها و شاخص‌های پاسخگویی طی بخشنامه‌ای به رده‌های اجرایی ابلاغ و در بازبینی‌ها ملاک عمل قرار گیرد و پس از طی یک دوره سه ماهه از ابلاغ بخش‌نامه، ضمن آسیب‌شناسی، موانع و چالش‌های پاسخگویی صحیح احصاء و راه‌کارهای مناسب به مرکز پیشنهاد گردد.

- حسنی طالش، محسن، زهرا پورامینی، عادل ساریخانی (۱۳۹۹) شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر میزان رضایت گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری بر اساس مدل کانو مطالعه موردی: روستای مرزی باغچه سرا، فصل‌نامه علوم و فنون مرزی، شماره ۳۵، صص ۵۸-۳۰. بازیابی از: <http://journals.police.ir/article-95505-721b5ca10bd4316e4b48e408935909a1.pdf>
- حیدری، شهلا (۱۳۹۵) پویایی و رویکرد عدالت ترمیمی با تأکید و توجه به حقوق کیفری ایران؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی، دانشگاه آزاد کرمانشاه.
- رحیمی، غلامرضا، ایمان‌پور، قربانعلی (۱۳۹۷) بررسی نقش پاسخگویی و تاثیر آن بر مدیریت توسعه پایدار، فصل‌نامه علمی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۲، شماره ۴، صص ۱۲۳-۱۱۵. بازیابی از: <http://ensani.ir/file/download/article/1537082398-10135-4-11.pdf>
- زیویار، فرزاد، محمدصادق ضیایی و جواد نرگسیان (۱۳۹۱) بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال، فصل‌نامه علمی-پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، صص ۱۸۶-۱۷۳. بازیابی از: <https://nmrj.ui.ac.ir/article-17624-ae8255f65f55eb30accbf59867ae32be.pdf>
- سیدعلیپور، سیدشویا (۱۳۹۷) تأثیر ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بر اساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: شعب بانک ملی شهرستان بندر انزلی، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، شماره ۶، صص ۱۶۲-۱۵۳. بازیابی از: <file:///C:/Users/pc/AppData/Local/Temp/73.pdf>
- طوطیان‌اصفهانی، محمد، آذرنوش انصاری (۱۳۹۵) سنجش تأثیر مشتری محوری، مسئولیت اجتماعی شرکت و کیفیت درک‌شده، بر رضایت مشتری (مورد مطالعه: بانک پاسارگاد)، فصل‌نامه علمی تحقیقات بازاریابی نوین، دوره شش، شماره یک، بهار، صص ۲۰۰-۱۷۹. بازیابی از: <http://dx.doi.org/10.22108/nmrj.2016.20660>
- عباسی، مصطفی (۱۳۸۲) عدالت ترمیمی دیدگاه نوین عدالت کیفری، تهران فصل‌نامه پژوهش حقوق و سیاست شماره ۹ صص ۱۲۹-۸۵. بازیابی از: <https://qjpl.atu.ac.ir/article-3018-b612c31cd7b127317debd1aac858776d.pdf>
- غلامی، حسین (۱۳۸۵) عدالت ترمیمی، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول.
- فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۰) نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی، دیدگاه تطبیقی، فصل‌نامه مطالعات مدیریت، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی شماره ۲۹ و ۳۰ صص ۵۵. بازیابی از: <https://jmsd.atu.ac.ir/article-4689-4ee2c6702448a24643b0e8fb4a323a29.pdf>
- قانون آیین دادرسی کیفری مصوب ۱۳۹۴.
- قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور مصوب ۱۳۹۵.
- قانون برنامه‌ی ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۹۵.
- قانون مجازات اسلامی مصوب ۱۳۹۲.



- قانون نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۹.
- کمالی، یحیی (۱۳۸۸) حکمرانی خوب چیست؟ فصل نامه تدبیر، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، شماره ۲۰۶، صص ۲۳-۲۰. بازیابی از:
[http://ensani.ir/file/download/article/20110215150548-d%20\(7\).pdf](http://ensani.ir/file/download/article/20110215150548-d%20(7).pdf)
- مقدسی، محمدباقر، محمد میرزایی و کیوان غنی (۱۳۹۷) برنامه‌های ترمیمی پلیس با تکیه بر قانون آیین دادرسی کیفری و رویه‌ی عملی پلیس ایران، پژوهش‌نامه‌ی حقوق کیفری، سال نهم شماره اول، شماره پیاپی ۱۷ صص ۲۱۴-۱۸۷. بازیابی از:
<http://ensani.ir/file/download/article/1556429857-9478-97-1-8.pdf>
- هاپسون، بارید (۱۳۸۱) مدیریت خدمت، فرهنگ مشتری مداری، ترجمه مهدی ابران نژاد پاریزی، تهران: انتشارات مدیران.

- Andresaaen, Tor Wallin, (2000) “Antecedents to Satisfaction With Service Recovery”, *European Journal of Marketing*, 34/1, 2, 156-175.
<file:///C:/Users/pc/AppData/Local/Temp/Antecedents-to-satisfaction-with-service-recovery-1.pdf>
- Biscaia, A.R., Rosa, M.J., Moura e Sá, P., Sarrico, C. S., (2017), Assessing Customer Satisfaction and Loyalty in the Retail Sector, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(9): 1508-1529.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-03-2015-0039/full/html>
- Bovens, M. , Chillemans, T. , & Hart, P. T. (2008). Does public accountability work? An assessment tool. *Public Administration*, 86 (1), 242-225.
<file:///C:/Users/pc/AppData/Local/Temp/Antecedents-to-satisfaction-with-service-recovery.pdf>
- Bovens, M. (2010). Two Concepts of Accountability: Accountability as a Virtue & as a Mecanism, *West European Politics*, 33(5), P.946-967.
- Edward, M., & Hulme, D. (1996). Beyond the magic bullet: NGO performance & accountability In *The post cold war world*. Earth Scan, London. *European Governance Papers* No. C-06-01.
<https://www.amazon.com/Beyond-Magic-Bullet-Accountability-International/dp/1565490517>
- Frink, D. D., Hall, A. T., Perryman, A. A., Ranft, A. L., Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., & Royle, M. T. (2008). Meso-level theory of accountability in organizations. In J. J. Martocchio (Ed.), *Research in Personnel and Human Resources Management* (Vol. 27, pp. 177-245). Bingley, UK: Emerald.
[https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/S0742-7301\(08\)27005-2/full/html](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1016/S0742-7301(08)27005-2/full/html)
- Han, Yousueng, Hong, Souman (2019) The Impact of Accountability on Organizational Performance in the U.S. Federal Government: The Moderating Role of Autonomy, *Review of Public Personnel Administration* 2019, Vol. 39(1) 3 –23.
<file:///C:/Users/pc/AppData/Local/Temp/ROPPA.pdf>