



Street-level control of urban crimes and violations: from bias to regulation

Jafar Sarvi¹, Seyyed Hesam Seyyed Esfahani²

Abstract

Field and Aims: The officers responsible for establishing urban order and discipline make decisions that are appropriate to the context of their work, which, from the perspective of observers, are discriminatory and, in general, suggest abuse among citizens. Several strategies have been implemented with the aim of limiting this authority, but the results are considered unsuccessful compared to the costs. In Iran, the activities of street-level officers controlling urban crimes and violations do not have a specific and theoretical framework, and cannot be considered subject to a specific pattern, which has caused the few measures designed to limit them to be mistakenly focused on methods that limit the authority of these individuals and expand the discourse of power and be unsuccessful. Studies also indicate that no scientific studies have been conducted in this regard in the country, so it is feared that in the absence of these studies, the tendency of managers to expand coercive approaches will increase and lead to a decrease in citizen compliance.

Method: This article, which was written using a descriptive-analytical method and based on library studies, seeks to answer the question: What are the characteristics of the officers involved in controlling urban crimes and violations? What factors affect their bias when controlling urban crimes and violations? What type of strategy is capable of addressing concerns arising from their bias?

Findings and Conclusions: It seems that, considering the situation in the country, the existence of authority is a privilege and what has created bias in control is the bias resulting from other factors, which must be addressed in order to reduce its impact, which is discussed in this article.

Keyword: Urban crimes and violations, authority, street-level bureaucrats, responsive regulation, bias.

*Citation (APA): Sarvi, J.; Seyyed Esfahani, H. (2024). Street-level control of urban crimes and violations: from bias to regulation. *Applied criminology research*, 2(6), 121-144. https://qacr.ir/article_725381.html?lang=en

1. PhD student in criminal law and criminology Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

Email: Jafarsarvi776@gmail.com

2. Assistant Professor, Department of Law, University of Moncton, Moncton, Canada.

Email: hesam.esfahani@umoncton.ca



کنترل سطح خیابانی جرائم و تخلفات شهری؛ از سوگیری تا تنظیم‌گری

جعفر سروی^۱، سیدحسام‌الدین سید اصفهانی^۲

چکیده

زمینه و هدف: ماموران برقراری نظم و انضباط شهری تصمیماتی متناسب با زمینه اجرا اخذ می‌نمایند که از دید ناظران حمل بر تبعیض شده و در مجموع، شائبه سوءاستفاده را در شهروندان تداعی می‌نماید. راهکارهای متعددی با هدف محدودسازی این اختیار اجرا گردیده که نتایج در مقایسه با هزینه‌ها، ناموفق ارزیابی می‌گردند. در ایران، فعالیت ماموران سطح خیابانی کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری دارای قالب مشخص و نظریه‌مند نبوده و نمی‌توان آن را تابع الگوی مشخصی دانست که باعث گردیده معدود اقداماتی که برای محدودسازی طراحی گردیده، به اشتباه بر روی روش‌های محدودکننده اختیار این افراد قرار گرفته و توسعه‌دهنده گفتمان قدرت و ناموفق باشد. بررسی‌ها نیز گویای آنست که هیچ‌گونه مطالعات علمی در این خصوص در کشور انجام نگرفته؛ لذا، بیم آن می‌رود در فقدان این مطالعات، تمایل مدیران به گسترش رویکردهای قهری رو به فزونی نهاده و کاهش تبعیت شهروندان را در پی داشته باشد.

روش: این مقاله که به روش توصیفی-تحلیلی و بر پایه مطالعات کتابخانه‌ای تدوین گردیده، به دنبال پاسخ به این پرسش است: ماموران مداخله‌کننده در کنترل جرائم و تخلفات شهری دارای چه مشخصاتی بوده؟ و چه عواملی بر سوگیری ایشان در هنگام کنترل جرائم و تخلفات شهری مؤثر بوده و چه نوع راهبردی توانائی رفع نگرانی‌های ناشی از سوگیری ایشان را دارد؟

یافته‌ها و نتایج: به نظر می‌رسد با مد نظر قراردادن وضعیت کشور، وجود اختیار یک امتیاز بوده و آنچه بوجودآورنده جانبداری در کنترل می‌گردد، سوگیری ناشی از سایر عوامل است که می‌باید در جهت کاهش تأثیر آن اقدام نمود که در این مقاله، به آن پرداخته شده است.

کلیدواژه‌ها: جرائم و تخلفات شهری، اختیار، بروکرات‌های سطح خیابان، تنظیم‌گری پاسخگو، سوگیری.

استاددهی (APA): سروی، جعفر؛ سید اصفهانی، سیدحسام‌الدین. (۱۴۰۳). کنترل سطح خیابانی جرائم و تخلفات شهری؛ از سوگیری تا تنظیم‌گری. پژوهش‌های جرم‌شناسی کاربردی، ۲(۶)، ۱۲۱-۱۴۴.

https://qacr.ir/article_725381.html

مقدمه

۱. دانشجوی دکتری حقوق جزا و جرم‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران.

رایانامه: Jafarsarvi776@gmail.com

۲. دانشیار گروه جامعه‌شناسی و جرم‌شناسی، دانشگاه مونکتون، مونکتون، کانادا.

رایانامه: hesam.esfahani@umoncton.ca

امروزه، موفقیت مقررات‌گذاری بروکراتیک^۱ به‌عنوان نتیجه شهرگرایی بیش از هر زمانی در گرو اجرای مقررات می‌باشد که به لحاظ وسعت و جمعیت متراکم شهرها ناچاراً توسط ماموران و در تماس انبوه مستقیم با شهروندان صورت می‌گیرد. مهار رفتارهای ناقض این مقررات نیز، به دلیل تأثیر فراوان بر کیفیت زیست شهروندان، از اولویت‌های مقامات عمومی بوده است که توسط ماموران شهرداری‌ها^۲ روی می‌دهد. به این رفتارهای ناقض مقررات که در بستر شهر روی داده و با مدیریت شهری ارتباط ویژه‌ای دارند، جرائم و تخلفات شهری گفته می‌شود و می‌توان به جرائم پسماندی، سد معبر، مزاحمت‌های شهری و... به‌عنوان نمونه‌های آن اشاره کرد. برخورداری این رفتارها از ویژگی تکرارپذیری زیاد، ارتباط گسترده با زندگی روزمره شهروندان و تأثیر شگرف در پدیدآمدن احساس عدالت شهروندان از اوضاع کشور، ظرفیت بالائی در ایجاد تنش و ناآرامی‌های اجتماعی برای آن ایجاد نموده است. به همین دلیل، عملکرد ماموران مداخله‌گر که تحت عنوان بروکرات‌های سطح خیابان از ایشان یاد می‌گردد، از تأثیرگذاری شگرفی در اجرای سیاست‌ها برخوردار است؛ بطوریکه در مواقعی به‌عنوان چهره دوست‌داشتنی مقامات عمومی در سطح خیابان سیاست‌گذاران و در نقش سیاست‌ساز، شکل‌گیری روندها در شهرها را برعهده دارند. بهره‌مندی ایشان از اختیار^۳ در سطح اجرا و ویژگی منحصربه‌فرد مراجعه گسترده برای ارائه و کنترل خدمات عمومی به شهروندان، ایشان را در موقعیتی متمایز از سایر کنشگران شهر قرار داده تا طیفی از خدمات روزمره و دائمی را برابر صلاحدید خود، به شهروندان ارائه نمایند. مدیریت‌های شهری ایران به منظور کنترل جرائم و تخلفات شهری از دسته‌ای از ماموران بهره می‌برند که در ویژگی‌ها، عملکرد و نتایج در مشابهت با مفهوم بروکرات‌های سطح خیابان است؛ بطوریکه این همانی این افراد با مقامات عمومی به گونه‌ای است که در بسیاری از موارد، شهروندان هنگامی که از مدیریت شهری صحبت می‌کنند، در واقع از تجربیات خود با ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری یاد می‌نمایند؛ اما علیرغم این مشابهت و تأثیر، این افراد در فضای حقوقی مختص به خود نبوده و به دلیل برخورداری از اختیار و نحوه کاربرد آن، در مواردی باعث ازبین‌رفتن بی‌طرفی و خدشه در عدالت رویه‌ای و تقلیل مشروعیت مقامات عمومی در کنترل می‌گردد. این همانی این افراد با مقامات عمومی به گونه‌ای است که در بسیاری از موارد، شهروندان هنگامی که از

1 Bureaucratic regulation

۲ در سایر کشورها از ایشان تحت عنوان ماموران اجرا کننده مقررات شهرداری نام برده می‌شود.

3 Discretion

مدیریت شهری صحبت می‌کنند، در واقع از تجربیات خود با ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری یاد می‌نمایند.

در مواردی، بر اساس نگاه تک‌ساحتی قضائی به کنترل جرائم و تخلفات شهری، این تصور تقویت گردیده که ارتباط ماموران با عناصر حاکمیتی و مولفه‌های قدرت و تشدید رویکردهای پلیسی - قضائی می‌تواند جبران کاستن از مشروعیت را بنماید. گذشت زمان نشان داده است که این تصور نه تنها موجب تحقق این هدف نگردید، بلکه به دلیل جرم‌انگاری افراطی رفتارهای شهروندان از یک سو و فرسوده و تفسیرپذیر بودن مقررات ناظر بر کنترل جرائم و تخلفات شهری از سوی دیگر، اختیار غیرقابل‌خداشه‌ای را زیر چتر قدرت برای ایشان فراهم نمود تا به بهانه حفظ حقوق عمومی در عمل، باعث نقض حقوق شهروندی گردند. بررسی‌ها گویای آنست که آنچه باعث انحراف این اختیار می‌گردد، وقوع سوگیری‌هایی است که خواسته و یا ناخواسته، در ماموران شکل گرفته و موجبات رفتارهای جانبدارانه را فراهم می‌نماید و رفع آن نیازمند پذیرش قالبی علمی برای این دسته از افراد است. در حال حاضر، رویکرد مهار این رفتارهای سوگیرانه، بر حمل آن بر فساد و تبعیض و راه‌حل نیز محدود کردن آن بر اساس دستورالعمل‌های حراستی و استفاده افراط‌گونه از اتوماسیون بدون زمینه‌های اجتماعی بوده است؛ اما به دلیل مدنظر قراردادن ملاحظات صرفاً امنیتی و غفلت از عوامل زمینه‌ای، نه تنها نتوانسته مفید باشد، بلکه در بسیاری از موارد، خود به مبنائی برای سرخوردگی و تشدید اقدامات خودسرانه ماموران تبدیل شده است.

شاید رعایت بی‌طرفی کامل توسط ماموران از سازمان‌های عمومی که در آن رشد نموده و از آن ارتزاق می‌نمایند، به افسانه شبیه باشد و شاید نتوان عملکرد این ماموران را از هر گونه سوگیری کاملاً منتفح کرد، اما عواملی باعث می‌گردد که این سوگیری‌ها تشدید گردد؛ لذا، ضروری است تا این عوامل به قدر ممکن شناسائی و مهار گردند. علاوه بر این، همسوئی با واقعیت‌های اقتصادی و اجتماعی موجود در شهر نیز مستلزم آنست تا تعریف جدیدی از این ماموران و رویکردهای ایشان در اجرای سیاست‌ها و مقررات صورت گیرد. مهار موثر نیازمند طرحی چندوجهی و متناسب با ماهیت شهر درکسوت یک فراراهبرد است تا یک راهکنش مقطعی؛ طراحی فراراهبردهائی که بتواند کنترلی انسانی و بدور از سوگیری ناموجه را پایه‌ریزی و نوعی کنترل بی‌طرفانه و مبتنی بر زمینه^۱ جرائم و تخلفات شهری را فراهم آورد. با وجود این واقعیت‌ها، بررسی‌های محقق به این نتیجه رسیده است که هیچ‌گونه پژوهشی علمی در ایران

1 Contextualized

در مورد این جنبه از عملکرد این ماموران صورت نگرفته است و در سایه این فقدان، گرایش‌ها برای طراحی اقدامات فهرآمیز روزبه‌روز تشدید گردیده است. با هدف تدوین یک مبنای علمی، این مقاله که به روش توصیفی-تحلیلی و بصورت کتابخانه‌ای تدوین یافته، به دنبال پاسخ به این پرسش است: ماموران مداخله‌کننده در کنترل جرائم و تخلفات شهری دارای چه مشخصاتی بوده؟ و چه عواملی بر سوگیری ایشان در هنگام کنترل جرائم و تخلفات شهری مؤثر است؟ و چه نوع راهبردی توانائی پوشش نگرانی‌های ناشی از سوگیری ایشان در هنگام کنترل جرائم و تخلفات شهری را دارد؟ به منظور پاسخگویی به این پرسش‌ها، نویسنده از نظریه بروکرات‌های سطح خیابان^۱ و همچنین، نظریه تنظیم‌گری پاسخگو^۲ بهره برده و با بررسی وضع موجود و تطبیق آن با این دو نظریه، سعی نموده است بنیانی علمی برای بحث فراهم نماید.

۱- چهارچوب نظری

هسته اصلی نظریه بروکرات‌های سطح خیابان، بر توجه جدی به ماموران صف مداخله^۳ به عنوان آخرین حلقه ارتباطی زنجیره تصمیم‌سازی و نقش تعامل ایشان با شهروندان در شکل‌گیری سیاست‌های اجتماعی رسمی تکیه دارد. تصمیمات بروکرات‌های سطح خیابان، روال‌هایی که ایجاد می‌کنند، دستگاه‌هایی که برای مقابله با عدم قطعیت‌ها و فشارهای کاری اختراع می‌کنند، عملاً به سیاست‌های عمومی تبدیل می‌شوند که آن‌ها اجرا می‌کنند. این نظریه معتقد است این ماموران به دلیل برخورداری از اختیار وسیع و استقلال عمل^۴، با سایر ماموران تفاوت اساسی پیدا می‌کنند. عامل اول منجر به آزادی تصمیم‌گیری بدون نظارت و عامل دوم، به تفسیر خودسرانه و توسعه قواعد و دستورالعمل‌ها در موقعیت‌های عملی منجر می‌گردد. این دو عامل نیز به نوبه خود باعث می‌گردند در هنگام اجرای مقررات، ماموران میان وفاداری به زمینه سازمانی و عملکرد شناختی، عاطفی و درونی^۵ سوگیری کرده و متناسب با آن یکی از گرایش طرفدار شهروند^۶ و یا طرفدار دولت^۷ را اتخاذ نمایند (Sagi:2023:5 Gershgoren). نظریه بروکرات‌های سطح خیابان معتقد است سوگیری‌های حاصل از نقش^۸ و شناختی^۹ متأثر

1 street-level bureaucrats' theory

2 Responsive regulation

3 SLB

4 Autonomy

5 Emotional utility function

6 Pro-citizen favoritism

7 Pro-state favoritism

8 Role- induced bias

9 Cognitive bias

از عواملی همانند فشار هم‌تایان،^۱ قابل تجدیدنظر بودن داخلی اقدامات ایشان، برخورداری از گواهینامه‌های دولتی و قضائی، نوع گفتمان حاکم، ویژگی‌های شخصیتی و سازمانی و نوع فهم ماموران از فعالیت، در ایشان شکل می‌گیرد (سیاهکلی مرادی، ۱۳۹۸: ۱۳۰).

نظریه تنظیم‌گری پاسخگو، در پاسخ به ناتوانی روش‌های مداخله‌ای مبتنی بر اجبار ارائه گردیده است. هسته مرکزی این نظریه بر طراحی هرم‌های مداخله‌ای مرحله‌ای با تاکید بر شدیدشدن پاسخ‌ها از سطح قاعده به نوک هرم، متناسب با میزان متابعت شهروند استوار است و در صورتی که عدالت ترمیمی به‌عنوان پایه این هرم‌ها طراحی گردد، می‌تواند بیشترین نتایج مثبت را در بر داشته باشد (Brathwaite j:2021:206). همچنین، آنچه عملکرد یک مأمور صف را مؤثر می‌کند، اصل پاسخگویی در سطح خیابان^۲ است و آنچه وی را مقتدر می‌کند، میزان ارتباط وی با حاکمیت و منابع قدرت نیست؛ بلکه توان تشخیص مشکلات و جلب همراهی‌های جامعه، همانند بسیج کارآمدی جمعی محله،^۳ است (Brathwaite j:2021:210). برای ویت معتقد است عملکرد فعلی ماموران در مسیر معکوس دیدگاه فوق است و برای آنکه بتوان بر اثربخشی اقدامات افزود، نبایستی به راهکنش‌هایی که بیشتر در جلوی چشم قرار دارند،^۴ توجه کرد؛ بلکه باید به فراراهبردهائی میل کرد که توان ایجاد بیشترین پاسخگویی را در سطح خیابان داشته باشد. از دید وی، ترکیبی از دو فراراهبرد عدالت ترمیمی و مقررات پاسخگو مستعد راه‌اندازی گفتگوی پاسخگو در سطح خیابان هستند (Brathwaite j:2021:206).

۲- گونه‌شناسی ماهیت و فعالیت ماموران کنترل جرائم و تخلفات شهری در ایران

به‌طورکلی، کنترل جرائم و تخلفات شهری در شهرهای ایران توسط یکی از ۴ گونه از ماموران کنترل‌کننده زیر انجام می‌گردد: ۱- نیروهای ضابط عام؛ ۲- ضابط قضائی خاص؛ ۳- ماموران اداری که برابر قانون ضابط شناخته نمی‌شوند و در عمل، وظیفه کنترل را انجام می‌دهند؛ ۴- مامورانی که از طریق بهره‌بردن از فن‌آوری، وظیفه کنترل را انجام می‌دهند. نمایه ویژگی‌ها و شرح خدمت این افراد در جدول زیر آمده است:

- 1 Peer influence
- 2 the principle of street-level responsiveness
- 3 mobilizing neighborhood collective efficacy
- 4 the most evidence-based strategy

| ردیف | نام عملکرد | سازمان مربوطه | نحوه عملکرد | نوع | مستند قانونی |
|------|------------------------------------|--------------------|--|-----------|-------------------------------------|
| ۱ | پلیس ساختمان | معاونت شهرسازی | جلوگیری از ساخت غیرمجاز نظارت بر ساخت و ساز در محدوده و حریم انجام پلمب جمع آوری مصالح پای کار | ---- | ---- |
| ۲ | جمع آوری متکدیان و معاندان | معاونت فرهنگی | جلوگیری و جمع آوری متکدیان ، کودکان کار، معاندان متجاهر و هدایت به کمپ | ---- | ---- |
| ۳ | رفع سدمبر | معاونت خدمات شهری | جلوگیری و جمع آوری سدمبر عمومی، جمع آوری دستفروشی | ---- | ---- |
| ۴ | مدیریت پسماند | معاونت خدمات شهری | جلوگیری از وقوع جرائم پسماندی حمل و تفکیک غیرمجاز، خاک ، فاضلاب | ضوابط خاص | ماده ۵ آیین نامه پسماند |
| ۵ | جمع آوری تبلیغات غیرمجاز | معاونت خدمات شهری | جلوگیری و جمع آوری تابلوهای تبلیغاتی غیرمجاز، جمع آوری تبلیغات بر در و دیوار | ---- | ---- |
| ۶ | مامورین البت | معاونت ترافیک | مراقبت از روند پارک خودروها در محل های مشخص شده توسط مدیریت شهری و اخذ پناه پارک | ---- | ---- |
| ۷ | نگهبانان پارکهای عمومی | معاونت خدمات شهری | حفظ و نگهداری پارکها جلوگیری از نقض نظم عمومی جلوگیری از وقوع جرائم شهری و قطع درخت | ضوابط خاص | ماده ۷ اجراء دستورالعمل های شهرداری |
| ۸ | نگهبانان مترو | معاونت ترافیک | حفظ نظم عمومی در ایستگاههای مترو جلوگیری از وقوع سرقت بی حجابی، نزاع | ---- | ---- |
| ۹ | ماموران پتد ۲۰ | معاونت خدمات شهری | پیگیری و رفع مزاحمتهای عمومی و تصویری همسایگان برای نگهدار و رفع مزاحمت در فضاهای عمومی شهری | ---- | ---- |
| ۱۰ | انغال معبر | معاونت خدمات شهری | الزام به رعایت مقررات قراردادن مصالح در معابر عمومی ساختمانهای در حال احداث | ---- | ---- |
| ۱۱ | نیروهای آتشنشانی | معاونت خدمات شهری | انغال مقررات پیشگیرانه ایمنی، بازرسی و ارائه مشاوره های ایمنی | ---- | ---- |
| ۱۲ | ماموران ارزیاب ملک | معاونت اداری-حالی | مواظبت بر عدم تملک اراضی عمومی شهر توسط متصرفین و رعایت حدود و نفوذ املاک | ---- | ---- |
| ۱۳ | مامورین وصول عوارض | معاونت اداری-حالی | پیگیری وصول مطالبات مدیریت شهری ناشی از ارائه کمیسیونهای شهرداری و عوارض موقوفه شورای شهر | ---- | ---- |
| ۱۴ | مأمورین نظارت بر فضای سبز/خیابانها | معاونت خدمات شهری | ارزیابی عملکرد پیمانکاران در حفظ و نگهداری اشجار و فضای سبز در معابر عمومی شهر | ضوابط خاص | ماده ۷ |
| ۱۵ | مامورین کنترل ترافیک | معاونت ترافیک | نظارت و مستیورینگ ترافیک شهری، نظارت بر پارکینگهای عمومی شهر | ---- | ---- |
| ۱۶ | ماموران کنترل آلودگی | معاونت خدمات شهری | جلوگیری از رفت آمد خودروهای دودزا جلوگیری از ادامه فعالیت پروژه های آلوده | ---- | ---- |
| ۱۷ | ماموران ابلاغ آراء وخطارات | کلیه معاونت ها | ابلاغ آراء وخطارات صادره توسط کمیسیونهای شهرداری | ---- | ---- |
| ۱۸ | نیروهای تفکیک از مبدا | معاونت خدمات شهری | مراجعه به درب منازل برای تحویل گیری زباله های تفکیک شده شهروندان از طریق شبکه اینترنت | ---- | ---- |
| ۱۹ | ماموران رفت و روب شهری | معاونت خدمات شهری | مراقبت بر حفظ نظافت معابر عمومی | ---- | ---- |
| ۲۰ | اجراء آراء قطع و پلمب | اجرائیات | اجراء آراء قطع صادره توسط کمیسیونهای شهرداری و حفظ نظم و امنیت در هنگام اجرا | ضوابط عام | قانون تشکیل نیروی انتظامی |
| ۲۱ | تحصیل و تملک زمین حفاظت ارضی | معاونت اداری- مالی | تحصیل اراضی مورد نیاز طرحهای عمرانی شهرداری | ---- | ---- |

نمایه ماموران شهرداری خدمت‌کننده به‌عنوان کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری در ایران (جدول حاضر بر اساس اطلاعات موجود تا زمان تحریر این مقاله تدوین یافته است)

به‌طور کلی، در هر ۴ گونه فوق، هیچ‌گونه توانائی پالایش^۱ برای ارزیابی دلایل وقوع و امکان‌سنجی رفع موضوع با استناد به دلایل و زمینه‌های وقوع و همچنین، توان تشخیص راه‌های موفقیت‌آمیز دیگر، به‌جز مجازات، مانند تدابیر حمایتی و رفاهی برای ایشان طراحی نگردیده و این ماموران قانوناً مجاز نیستند که ابتدا، بررسی نمایند که در شرایط پرونده حاضر، مداخله قهری امری سنجیده و متناسب با واقعیت‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی حاکم بر

1 Filtering role

آن است یا خیر؟ این امر با توجه به این واقعیت که احراز سوءنیت برای وقوع تخلفات شهری ضروری نبوده و به‌عنوان پیش‌فرض در آن‌ها در نظر گرفته می‌شود و جرائم شهری نیز از جمله جرائم دارای مسئولیت مطلق بوده که فرض تقصیر متهم در آن وجود دارد، تشدید نیز گردیده است. شاید از دلایل این موضوع، این نظر حقوقی باشد که معتقد است شهرداری در خصوص جرائم و تخلفات شهری تنها نقش گزارش‌کننده را دارد، نه مقام شاکی. این نظر تأثیر خود را در اسناد مرتبط با ماموران نیز بر جای گذاشته است. در ادامه، به‌طور مختصر به تشریح ویژگی‌های هر یک پرداخته خواهد شد:

الف: ضابطین قضائی خاص

ماموران شهرداری هستند که بر اساس ماده ۷ لایحه گسترش فضای سبز مصوب ۱۳۵۸ و همچنین، ماده ۳۶ قانون مدیریت پسماند مصوب ۱۳۸۳ مجلس شورای اسلامی، ضابط قضائی خاص تلقی می‌گردند. اطلاق کلمه ضابط به معنای معاضدت ایشان به دستگاه قضائی و کلمه «خاص» به معنای پرداختن ایشان به موضوع و جرم خاص می‌باشد. ردیف‌های ۴،۷ و ۱۴ از جدول بالا مشمول این عنوان می‌گردند. همانطوری که در این ردیف‌ها مشخص است، عمده عملکرد این ضابطین در حوزه محیط‌زیست شهری (فضای سبز و مدیریت پسماند) طراحی گردیده است. نحوه فعالیت ایشان بر تکمیل گزارشات نمونه چاپی از قبل طراحی شده از آنچه روی داده و فراهم آوردن اسباب رسیدگی قضائی است.^۱ لذا، در سرفصل‌هایی که به ایشان نیز تعلیم داده می‌شود، تکیه بر مهارت‌هایی همانند تهیه صورتجلسه تخلف، شناسائی متخلفین بر اساس اوراق هویت، تهیه عکس از محل وقوع جرم قرار دارد که انجام این وظایف را برای ایشان ممکن کند.^۲ شرایط ویژه‌ای بجز وثاقت و احراز رابطه استخدامی برای این افراد مشخص نگردیده و افراد مختلف با رابطه‌های مختلف استخدامی شاغل در قسمت‌های مرتبط با کنترل جرائم و تخلفات شهری امکان ضابط‌شدن را دارند. به همین دلیل، عمده این ماموران توسط شرکت‌های پیمانکاری طرف قرارداد با شهرداری مشغول به خدمت گردیده و حقوق و مزایای خود را از این محل دریافت می‌نمایند. این افراد دارای لباس متحدالشکل و ماشین‌الات و ابزار مختص به کنترل جرائم و تخلفات شهری مبادرت می‌نمایند. در عمل، تفکیکی بین وظیفه

۱ ماده ۶ بخش دوم از شیوه‌نامه نحوه اقدام مأمورین ضابطین قضائی خاص موضوع قانون مدیریت پسماند مصوب ۱۳۸۶ وزارت کشور.

۲ ماده ۵ از آئین‌نامه اجرائی احراز عنوان ضابط دادگستری مصوب رئیس قوه قضائیه مصوب ۱۳۹۸.

گزارش‌نویسی و مداخله‌گری وجود ندارد و ضابطین قضائی خاص در حین مشاهده جرم مشهود شهری ضمن مداخله، همانند جمع‌آوری، جلوگیری و.. گزارش نیز تهیه می‌نمایند.

ب: ماموران اداری

بیشترین حجم فعالیت‌های کنترل جرائم و تخلفات شهری توسط این دسته از ماموران روی می‌دهد که به دلایل نامشخص، قانون‌گذار حاضر به اطلاق کسوت ضابطین قضائی خاص بر ایشان نگردیده است. ماموران ردیف‌های دیگر جدول فوق، علیرغم اینکه که حجم معتناهی از فرایندهای کنترل برعهده ایشان است، فاقد هرگونه فضای حقوقی بوده و در هیچ یک از قوانین و مقررات نامی از ایشان برده نشده و عملکرد ایشان بر اساس دستورالعمل‌های داخلی صورت می‌گیرد. عموماً، این نیروها نیز توسط شرکت‌های پیمانکاری طرف قرارداد شهرداری برای این امر جذب شده‌اند. این دسته از ماموران در قالب اکیپ‌های کنترل، وظایف مختلفی اعم از جلوگیری از تداوم جرم، جمع‌آوری ادوات جرم و تخلف، رصد نقاط داغ وقوع جرائم و تخلفات شهری را برعهده دارند و در اجرای این امر نیازهای خود به گزارش‌نویسی و مراجعه به مقامات قضائی را نیز انجام می‌دهند. شرایط ویژه‌ای بر جذب و اشتغال ایشان حاکم نیست و به دلیل سهولت جذب در بدنه پیمانکاری در قیاس با بدنه سازمانی، عمدتاً بر اساس توصیه‌های مراجع یا اشخاص صاحب نفوذ بکارگیری می‌گردند و به دلیل نگاه استخفافی نسبت به این شغل در میان شهروندان، عمدتاً افراد با تحصیلات پایین یا در انتظار فراهم آمدن مشاغل مناسب جذب این گروه‌ها می‌گردند.

ج: ضابطین عام

ردیف ۲۰ از جدول فوق بر دسته‌ای از ماموران کنترل‌کننده تمرکز دارد که مأمور به خدمت از نیروی انتظامی بوده و تحت عنوان اجرائیات شهرداری بصورت محدود و با کارکرد تأمین امنیت در هنگام کنترل جرائم و تخلفات شهری حضور دارند. علاوه بر این افراد، ماموران دیگری نیز از نیرو انتظامی برای کنترل جرائم و تخلفات شهری از نهاد تعاون نیروی انتظامی و در ساعت‌های غیر شیفت در عملیات حضور دارند که طبیعتاً، اجازه حمل سلاح و سایر اختیارات را ندارند. فلسفه حضور این افراد، رسمیت دادن به فرایند کنترل بوده و به دلیل روح نظامی‌گری که در یگان‌های متبوع خود از آن برخوردارند، نقش موثری در ترویج روحیه نظامی‌گری و جمود تشریفاتی به سایر قسمت‌ها و ماموران دارند. علاوه بر این ماموران، نیروهای راهنمایی و رانندگی نیز چه در زمان شیفت کاری و چه در زمان غیر شیفت برای

اعمال جریمه‌های راهنمایی و رانندگی و کنترل جرائم و تخلفات ترافیکی، توقف خودروهای آلاینده و اخذ مدارک گواهینامه حضور دارند.

د: ماموران مانیتورنشین^۱

به موازات توسعه فن‌آوری در صنعت کنترل و تجهیز خیابان‌های شهری به ابزار کنترلی همانند دوربین‌ها، میکروفن‌ها، بیلبردها و پهپادها... امروزه شهروندان شاهد نوعی از پروکرات‌های سطح خیابان هستند که بجای حضور مستقیم با ایشان، برای ارائه خدمت یا اعمال قانون و کنترل، از طریق مانیتورها این وظایف را انجام می‌دهند. در این سطح، قدرت تصمیم‌گیری و اختیار از سطح خیابان به دستگاهی نیمه‌خودکار محول گردیده و از این طریق، بر کنترل جرم و زندگی روزمره شهروندان تأثیر می‌گذارند (Soares, C: ۲۰۲۴: ۲۷۸). علاوه بر این افراد امروزه، مراکز پاسخگوئی تلفنی به شهروندان تشکیل گردیده که بر اساس طراحی الگوریتم‌های رقمی^۲ از راه دور و با تماس با شهروندان نسبت به کنترل جرائم و تخلفات شهری اقدام می‌نمایند. نمایه این ماموران در جدول زیر آمده است:

نمایه ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری از طریق مانیتور

(جدول حاضر بر اساس اطلاعات موجود تا زمان تحریر این مقاله تدوین یافته است)

| ردیف | عملکرد | ابزار | نسبت مربوطه |
|------|------------------------|---|-------------------|
| ۱ | کنترل تخلفات ترافیکی | دوربین‌های سطح شهر | معاونت حمل و نقل |
| ۲ | جرائم و تخلفات شهرسازی | پهپاد | معاونت شهرسازی |
| ۳ | کنترل جرائم در مترو | دوربین‌های منصوبه در ایستگاهها | معاونت حمل و نقل |
| ۴ | کنترل جرائم پسماندی | AVL و GPS منصوبه بر خودروهای حمل پسماند و نخاله | معاونت خدمات شهری |

۳- عوامل ایجادکننده سوگیری در ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری

به‌طورکلی، در مورد اینکه چه عاملی باعث سوگیری در ماموران می‌گردد، درک دقیقی وجود ندارد (Van Eyghen H:2022:1). در مورد ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری، می‌توان گفت مساله محوری آنست که از کارمندان اداری خواسته شده است تا در فضائی پرابهام نوعی فعالیتی پلیسی- قضائی انجام دهند (Pokharel, G, ۲۰۲۴) که شکل‌گیری

1 Screen level bureaucrats
2 Digital algorithm

سوگری ناشی از نقش در ایشان را در پی داشته است. این موارد ضابطین را وادار به تقسیم‌بندی^۱ در مواجهه با این فشارها می‌کند تا با تدوین قوانینی برای خود، اعمال رویه‌های اقتدارگرایانه را برای خود مشروع نمایند. از دید ایشان، هنگامی که با خشونت مقررات را اعمال می‌کنند، در واقع به‌عنوان یک سرباز، عدالت را اجرا می‌کنند و این ارتباطی با وجدان شخصی ایشان ندارد. در این حالت، این ماموران با استفاده از قوانین ساده‌سازی شده^۲ و روتین شده^۳ همانند کاستن از زمان مداخله، افزایش تعداد مداخله‌ها در زمان کم و افزایش راندمان نزد سازمان متبوع خود، نوعی مقدم‌سازی^۴ و تمرکز مداخله‌ای^۵ را باعث می‌گردند. به‌طورکلی، ماموران کنترل‌کننده با پیش‌داوری منفی به کنترل جرم مبادرت می‌نمایند (Brathwaite j:2021:207). لذا، دور از ذهن نیست که کارگزاران و ماموران دولتی ذاتاً به نفع دولت عمل کنند (Van Eyghen H:2022:3)؛ ولی آنچه پسندیده نیست، آنست که شهروندان را نوعی خلافکار و خرابکار تلقی نمایند که باید در اجرای مقررات با حداکثر خشونت با آنها رفتار کرد. تحقیقات نشان داده است ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری مقررات را بر اساس فشارهای فراقانونی تفسیر و بر اساس ادارک خود از شرایط، تفسیر می‌کنند؛ ازجمله این علل، درک ماموران از نقشی است که به ایشان محول گردیده است (سیاهکلی مرادی، ۱۳۹۸: ۱۲۱). شکل‌گیری ذهنیت ماموران به سزاکرائی به همراه وجود قوانین قدیمی و مبهم باعث گردیده تا طراحان دستورالعمل‌های اجرایی فرایند را به سمت هرچه بیشتر قضائی شدن آن پیش ببرند. تمرکز بر مهارت‌افزائی‌های حقوقی همانند اخذ آقاریب از متهم و حفظ صحنه جرم و تمایل وافر ضابطین برای استفاده از وسائلی دفاعی مانند شوکر و باتوم نشان‌دهنده شکل‌گیری نوعی نقش خاص قضائی در ذهن ایشان است. ویژگی‌های سازمانی نیز در این سوگیری مؤثر است. به دلیل انتقال مبهم سیاست‌ها و اهداف سازمانی به ماموران، ایشان از اهداف سازمانی و میزان اختیارات آن درک دقیقی ندارند (Pokharel, ۲۰۲۴, G). واقعیت آنست که شهرداری‌ها نهادی خدمت‌رسان اجتماعی هستند که موفقیت اقدامات آنها به‌طورکلی، به میزان رغبت شهروندان به مشارکت وابسته است. از طرف دیگر، جرائم و تخلفات شهری نیز جزء جرائم خرد با ماهیت اجتماعی می‌باشند که رفع آنها با روش تعاملی دارای ارجحیت می‌باشد. از کنارهم‌گذاردن این دو واقعیت می‌توان نتیجه گرفت که اقدامات

- 1 compartmentalization
- 2 Simplification rules
- 3 Routinization
- 4 Prioritization
- 5 Intervention focus

گسترده قضائی توسط ماموران برخلاف این دو فرض بوده و مبتنی بر درک غیرواقعی ایشان از اهداف سازمانی و اختیارات آن می باشد. ماهیت فعالیتها، حتی مداخله‌ای، از جنس مدیریت تعارض و عملی اداری است تا قدرت، اما تجربیات تاریخی باعث تسری نوعی درک از سازمان شهرداری گردیده که آن را قدرت محور شکل داده است.

در این میان، میزان تجربه کاری نیز دارای تأثیر بالائی در شکل‌گیری سوگیری دارد. به دلیل اینکه عملکرد ماموران بر اقدامات پلیسی طراحی شده، عمدتاً ماموران از میان جوانان دارای قدرت بالای بدنی و برخوردار از گواهینامه‌های ورزشی و ورزشی می گردند که دارای سوابق پائین اجرائی می باشند. این امر باعث گردیده میزان حضور افراد باتجربه با مهارت‌های بالای گفتگو و هوش هیجانی^۱ بالاتر در فرایند کنترل کاهش پیدا نماید. کاهش مهارت‌هایی همانند مهارت‌های کلامی و توان مذاکره و گفتگو، خودانگیزی در رعایت حقوق دیگران، تحمل استرس و خوش بینی و مهارت‌های اجتماعی، افزایش احتمال مداخله خشن و سوگیری احساسی^۲ و اتکا بر احساس در لحظه تصمیم‌گیری را در پی دارد. بر اثر احاطه قدرت بر محیط پیرامونی ماموران مداخله و ارزش شدن آن، مهارت‌هایی که نیازمند گفتگو و مذاکره می باشند، جای خود را به مهارت‌های بدنی و قدرت‌نمایی فیزیکی داده است. لذا، سوگیری به نفع فرایند اقتدارگرایی امری در دسترس است. بیشتر این افراد فاقد مهارت‌های لازم برای مواجهه با شهروندان بوده و بر اساس تجربیات شخصی و نحوه زیست قبلی‌شان و در بی‌اطلاعی کامل از مقررات و حقوق شهروندی به این کار گمارده می شوند.

از دیگر عوامل مؤثر در این امر، جنسیت افراد انتخاب شده برای کنترل است. به‌طورکلی، بر اساس دیدگاهی که این نوع فعالیت را مردانه می‌داند، میزان حضور بانوان در میان این ماموران بسیار کم‌رنگ است. حضور بانوان به دلیل برخورداری از احساسات زمینه‌محور مادرانه و نگاه غیرانتزاعی به مداخلات، می‌تواند به نفع رویکردی خلاقانه از اجرای مقررات سوگیری نماید؛ اما هم‌اکنون فرایند کنترل بر محوریت جنسیت مرد طراحی گردیده که ضمن عدم برخورداری از این محاسن، نوعی دیدگاه قدرتمدار و انتزاعی را ترویج می‌نماید. تسلط گفتمان قدرت و تسلط از شکل بدزبانی و توهین‌آمیزکردن مداخلات تا قدرت‌نمایی در گشت‌زنی‌ها^۳ توسط خودروها و ابزارآلات روی می‌دهد. بدرفتاری این ماموران باعث عدم فراهم آمدن فرصت بیان دیدگاه‌ها توسط شهروندان و سلیقه‌ای شدن مداخله‌ها می‌گردد. احتمال

1 Emotional literacy
2 Emotional bias
3 Visible patrolling

عملی شدن تهدیدات فیزیکی و بدنی باعث انتظار نوعی خشونت می‌گردد که حتی بدون واقعیت هم باعث می‌شود شهروندان و مجریان، هر دو برای محافظت از خود به خشونت و رفتارهای نامحترمانه و ناقض حقوق شهروندی متوسل گردند و به منظور فرار از فشار، خود را در حمایت قدرت قرار دهند؛ فشارهای متعددی بر این ماموران وارد می‌گردد که سوگیری در ایشان را تشدید می‌کند. ماموران از سوی مقامات و مسئولان برای مسئولیت‌پذیری و اثربخشی و افزایش راندمان کاری و از طرف مردم، برای بهبود طرز برخورد و ارائه خدمات بهتر و همچنین، از طرف خانواده و وجدان خود در خصوص نحوه نگرش شهروندان به شغل ایشان و تبعات اعمال قانون همراه با اعمال خشونت، تحت فشارهای سنگینی قرار دارند (سیاهکلی مرادی، ۱۳۹۸: ۱۲۸).

سوگیری انطباقی^۱ و تلاش برای پذیرفته‌شدن در گروه متشکل از سایر ماموران و فشار همتایان ناشی از آن از دیگر عواملی است که باعث سوگیری ماموران می‌گردد. به‌طورکلی، نگرش ماموران هنگامی که در گروه‌های عمومی حضور دارند، نسبت به شهروندان تغییر می‌کند (Van Eyghen H:2022:3) این دسته از ماموران برای دریافت تأییدیه سایر ماموران، بویژه مدیران، در مورد توانایی ایشان در اجرای مقررات با گروه همراهی می‌نمایند. ابتناء فرایندهای ارزیابی عملکرد ماموران بر نشانگرهای کمی همانند میزان جمع‌آوری مصالح و اجناس، تعداد برخورد با شهروندان، میزان ابلاغ و اخطار و جریمه صادرشده نیز راه را بر این امر هموار می‌نماید.

این موضوع در مورد آن دسته از ماموران شهرداری که ضابط قضائی شناخته نمی‌شوند، بیشتر نمود پیدا می‌نماید؛ به دلیل این برسمیت‌شناخته‌نشدن، رفتارهای خود را به گونه‌ای تنظیم می‌نمایند تا در مطابقت با دیگر دسته‌ها روی دهد. ایشان می‌دانند که هرگونه انتقاد از عملکرد مدیران و رویکردهای غالب، شناخته‌شدن به‌عنوان نیروی ناکارآمد و طرد را در پی خواهد داشت. در چنین فضائی از فشارها و مشکلات که از سوی ایشان تحمل می‌شود، با بروز اولین مشکل از سوی ایشان، با شدت با آن برخورد می‌شود و در بسیاری از موارد، به اخراج ایشان منتهی می‌شود؛ از این رو، چاره‌ای جز انقیاد و اطاعت از خواسته‌های اقتدارگرا و همراهی با فضای قدرت وجود ندارد. عده‌ای برای تخلیه این تحقیر از جانب مسئولان نسبت به توهین‌آمیز کردن زبان^۲ در تعامل با شهروندان مبادرت می‌کنند. این موضوع به همراه فقدان مهارت تنش‌زدایی، باعث کاهش احترام و اعتماد عمومی به ایشان گردیده و باعث می‌شود با

1 Conformity bias

2 Stigmatizing Language

کوچکترین تنش، باب مخاصمه، شامل زبانی و رفتاری بین ایشان و شهروندان باز گردد؛ که منجر به نوعی بی‌عدالتی زبانی در ارتباط با شهروندان می‌شود.

ارتباط پیمانکاری و تسلط گفتمان نفع و اقتصاد از دیگر عوامل مؤثر بر سوگیری اقتصادی و معیشتی در ماموران است (Benson, B. L:1998:342). وقوع پربسامد جرائم و تخلفات شهری بهانه‌ای برای استفاده از روش پیمانکاری برای کنترل یا تأمین نیروی لازم برای آن فراهم نموده است. اگرچه کاهش هزینه‌ها در این روش موضوعی قطعی و حرکت شهرداری‌ها به آن سمت موضوعی غیرقابل اجتناب است، اما تجاری‌سازی این روش با کارکردی دوگانه موجب شکل‌دادن سوگیری در ماموران گردیده است؛ پائین‌بودن دریافتی مالی ماموران در قیاس با سایر همکاران در سایر رشته‌ها و عدم تطابق آن با هزینه‌های زندگی به همراه عدم ثبات رابطه کاری که ایشان را در معرض خطر پیشنهادات مالی قرار می‌دهد، فشار مداوم روحی و روانی به ایشان وارد می‌کند. از جانب دیگر، دیدگاه پیمانکاران به‌عنوان دیدگاه غالب ایشان مورد پیگیری قرار گیرد. وابسته‌بودن منابع مدیریت شهری به درآمدهای ناشی از وقوع جرائم و تخلفات شهری که عموماً از عملکرد پیمانکاران حاصل می‌گردد و پافشاری بر تحقق سهم خاصی از منابع باعث تلاش ویژه برای مداخلات و ارزش‌شدن میزان مشارکت ماموران در تحقق این هدف است که ناچاراً، سوگیری به نفع پیمانکار را به ارمغان خواهد آورد.

سوگیری فرهنگی و مذهبی^۱، سوگیری را پیچیده‌تر نیز می‌کند؛ زیرا اعتقادات شخصی و فرهنگی می‌تواند بر اجرای سیاست تأثیر بگذارد (Pokharel, G, 2024). نقش‌آفرینی روزافزون مدیریت‌های شهری در فضای سیاسی کشور باعث تسری روح سیاسی‌گری در بدنه آن گردیده است؛ تأثیر شوراهای اسلامی شهرها در این موضوع غیرقابل انکار است؛ به‌عنوان نمونه، ممکن است یکی از جناحهای سیاسی بر سیاستهای مداراگرایانه بیشتر تأکید کند، در نتیجه، به‌عنوان مثال، در مواردی اقدامات کنترلی برای جلوگیری از گردش سگ در یک دوره زمانی، در پارکهای شهری بسیار کمتر شد و حتی در مواردی که با اجبار دادستانی مقرر گردید که شعار نوشته‌هایی در بوستان‌ها نصب شود، مقاومت زیادی در خصوص گنجاندن نام سگ در این پلاکارها صورت گرفت و به‌جای آن، از عبارت حیوانات اهلی استفاده گردید. در دوره دیگر، جناح سیاسی دیگر، با برخورداری از دیدگاه سنتی به این مقوله، اقدامات ممنوعیتی زیادتری را در خصوص مثال مذکور در نظر گرفت. نماینده یک طیف، تمایل زیادی با چهره‌به‌چهره‌شدن با متخلفین و مجرمانی که به دلیل ارتکاب، صنف ایشان تعطیل شده و یا

1 Cultural and political bias

وسیله نقلیه آن‌ها توقیف گردیده و برای استمداد به ایشان مراجعه نموده‌اند، دارند تا از این طریق، پایگاه‌های رأی‌گیری خود را تقویت نمایند؛ اما نماینده طیف دیگر بیشتر تمایل به صدور قوانین و مقرراتی دارند که طیف گسترده‌ای از پایگاه‌های رأی‌دهی آن‌ها مانند شرکت‌ها و کارخانه‌ها را شامل می‌گردد.

۴- روش‌های کنونی محدودسازی اختیار ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری

به نظر می‌رسد حذف بروکرات‌های سطح خیابان امکان‌پذیر نباشد؛ لذا، طراحان سیاست‌های مداخله‌ای با تصور آنکه چیزی که باید محدود گردد، اختیار است، به دنبال تحقق این هدف، سیاست‌هایی را طراحی نموده‌اند که مورد بررسی قرار می‌گیرد:

از شایع‌ترین روش‌های کاهش اختیار ماموران، اشباع‌سازی فضای عملکردی ایشان از دستورالعمل‌های اجرائی و طراحی فلوچارت‌های نشان‌دهنده مراحل فعالیت کنترل می‌باشد (Bovens Mark:2002:180). در این روش، متأثر از مکتب بالا-پائین اجرای مقررات^۱ نوعی کنترل سلسه‌مراتبی با تقویت نظارت‌های داخلی اعمال می‌گردد (1998:834Maynard-Mood). این دستورالعمل‌ها که عموماً با رویکرد حراستی و بازرسی تهیه می‌گردند، خود عامل دیگری بر سوگیری ایشان فراهم آورده و نتیجه عکس در پی خواهد داشت. در مواقعی که اجرای قانون با تمرکز بر انبوه مقررات که در جهات مختلف رفتار مشروع شهروندان را منع می‌کند، صورت می‌گیرد، مأمور را دچار جمود مقرراتی می‌گرداند، گزینه‌های بیشتری در اختیار ماموران می‌گذارد که اختیار خود را در اجرای آن اعمال کنند. تمایل ماموران به تبدیل شدن به خدمتگزار موفق و منطبق با دستورالعمل‌ها، ایشان را به جانبداری در هنگام کنترل ترغیب می‌نماید (Van Eyghen H:2022:2). از آنجائیکه اقدامات ایشان مداوماً در مراجع داخلی مدیریت شهری (همانند کمیسیون‌های مدیریت شهری) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و اعضاء این مراجع عموماً دارای نگرش‌های سوگیرانه هستند، به منظور قرارنگرفتن در معرض اتهاماتی همانند غیرتخصصی بودن و یا تضییع اموال عمومی معمولاً سعی می‌نمایند در اعلام نظرهای خود جانب دیدگاه‌های این مراجع داخلی را نگه دارند (Van Eyghen H:2022:1). ارجاع پرونده تخلفاتی ماموران به کمیسیون‌های تخلفات اداری نیز به عنوان یک راهکار پیشگیری‌کننده به دلیل همین سوگیری اعضاء حاضر در کمیسیون‌ها و همچنین، به دلیل زمانبر بودن رسیدگی‌ها و ضعف ادله دارای اثربخشی نیست. مطالعات گویای آنست این هیئت‌ها در خصوص شهروندان دارای سوگیری بوده و با خصومت

1 Up- down school of law enforcement

بیشتری موارد را بررسی می کنند. اعطاء گواهینامه آموزشی و کارت از جانب دادستان شهر به عنوان نوعی دیگر از روش محدودسازی استفاده شده است.

تصور قانون گذار این بوده است که در صورتیکه این افراد خود را تحت نظارت یک مقام قضائی بدانند و به نوعی، خود را در یک فرهنگ حس نمایند، عملاً نسبت به اعمال اختیار خود با رویکرد احتیاطی عمل خواهند نمود؛ اما عملاً اعطاء گواهینامه سوگیری ناشی از نقش را در ایشان تقویت نموده است، گو اینکه با صدور این گواهی نوعی سرسپاری نسبت به آن در ماموران ایجاد می گردد (Van Eyghen H:2022:3).

نوع دیگر محدودسازی اختیار بر استفاده از ابزار موقعیت مدار^۱ همانند نصب دوربین در سطح شهر و استفاده از نرم افزارهای کنترل کننده استوار است (Bovens Mark:2002:175). ماموران سطح صفحه اصطلاحی است که در این روش برای کنترل کنندگان اطلاق می گردد. در این روش، اطلاعات حاصل آمده از وقوع تخلفات، مانند پلاک خودروهای متخلف یا نقاط داغ وقوع تخلفات شهرسازی و مسیر غیرقانونی حرکت خودروهای حامل پسماند که توسط دوربین ها جمع آوری گردیده، توسط یک مأمور به دستگاه وارد می گردد. اگرچه این روش دارای مزایائی همانند کاهش هزینه ها^۲ و مقایسه پذیری^۳ می باشد و اگرچه قرار بوده تا استقلال عمل و اختیار را کاهش دهد، اینگونه کنترل جرائم و تخلفات شهری باعث گردیده سوگیری خودکار سازی^۴ در ماموران شکل بگیرد که در آن، تمایل وافری در مأمور برای ورود اطلاعات به نرم افزارهای کنترلی ایجاد گردیده و نسبت به اطلاعات و نتیجه گیری های بدست آمده از سایر منابع بی اعتمادی و بی علاقگی نشان می دهد. علاوه بر این، بهره وری از این روش در مواردی باعث نقض حقوق بشر (پوستچی امیر و همکار، ۱۴۰۳: ۱۰۳)، کاهش مشارکت و رغبت شهروندان به استفاده از فضاهای شهری گردیده است؛ به عنوان نمونه، از اقبال شهروندان به حضور در پارک های شهری کاسته شود، چرا که تصاویر ضبط شده از دوربین های منصوب در این پارکها برای شناسائی و کنترل جرائم بهره برداری می گردد.

بهره مندی از نیمه خودکار سازی^۵ و همکاری میان انسان و ماشین^۶ و با واسطه گری کامپیوتر^۷ روش دیگر محدودسازی است (Soares, C, ۲۰۲۴: ۲۷۸). این روش که اصولاً برای کاستن از اختیار بشری طراحی گردیده است، تلاش بر آنست که اختیار دیجیتالی جایگزین آن گردد

- 1 Situational approach
- 2 Decreasing cost
- 3 Scalability
- 4 Automation bias
- 5 Semi automation
- 6 Human-mashie collaboration
- 7 Computer -mediated

(André Busch Peter, 2018: 9). در واقع، تفاوت اختیار در این روش با روش قبلی در آنست که در دومی، اختیار از مأمور سطح خیابان و پشت رایانه به شخص طراحی‌کننده نرم‌افزار منتقل می‌گردد و اختیار مصنوعی^۱ شکل می‌گیرد (Soares, C, 2024: 280). در این روش، مأموران در هنگام اعمال مقررات تنها وظیفه نگهداری از شبکه و بهبود جریان اطلاعات و بررسی صحت گزارش‌ها و کامل‌بودن اطلاعات را برعهده دارند؛ اما این اختیار عمل هنوز نیز در هنگام ورود اطلاعات^۲ وجود دارد، مضافاً بر این که انواع جدیدی از اختیار را برای ایشان فراهم نموده است (Soares, C, 2024: 288). به نظر می‌رسد اگر اختیار به‌عنوان عملی تفسیری در چارچوب باورهای اجتماعی و فرهنگی لحاظ شود، نمی‌توان آن را تنها به تعاملات انسان با انسان محدود کرد؛ بلکه به نحوه تعامل انسان با عوامل غیرانسانی نیز تفسیر پیدا خواهد کرد؛ به‌عنوان نمونه، از آنجائیکه کمبود منابع باعث گردیده بیشترین موارد وقوع جرائم و تخلفات شهری در مناطق حاشیه‌ای شهر که اتباع سایر کشورها به‌طور گسترده در آن سکنی گزیده‌اند، روی دهد، طبعاً سیستم نقاط داغ و وقوع^۳ جرائم و تخلفات را در آن مناطق نشان می‌دهد که به دنبال خود سوگیری فرهنگی و قومیتی در طراحان سیستم‌ها و تمرکز اقدامات مداخله بر ایشان را به دنبال خود خواهد داشت (سروی جعفر، ۱۴۰۳: ۱۹).

| ویژگی‌ها | پروکرات‌های سطح خیابان | پروکرات‌های سطح صفحه | پروکرات‌های سطح سیستم |
|----------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|
| نقش مأمور | استقلال و اختیار کامل | اپراتور سیستم | تسهیل‌گر سیستمی |
| ارتباط انسانی | نیاز به تعامل کامل انسانی | تعامل نسبی | تعامل وجود ندارد |
| اختیار | واقعی در عمل | نیمه واقعی در هنگام ورود دیتا | مصنوعی |
| توجه فردی | توجه کامل به نگرانی‌های شهروند | استانداردسازی جزئی فرآیند تصمیم‌گیری | تصمیم‌های استاندارد شده و غیرقابل تجدیدنظر |
| بیشترین اختیار | مأمور سطح خیابان | واردکننده اطلاعات | طراح نرم‌افزار |
| سوگیری | امکان سوگیری و سوء استفاده | امکان سوگیری در ورود اطلاعات | امکان سوگیری در طراحی سیاست‌ها |

جدول مقایسه‌ای سطوح سه‌گانه مأموران اجراکننده مقررات^۴

نصب دوربین روی لباس^۵ مأموران نیز به‌عنوان یک راه‌کنش دیگر محدودسازی اختیار مأموران کنترل‌کننده جرائم شهری در حال اجراست. تصور بر این بوده است در صورتیکه مأموران مداخله‌گر بدانند که نحوه رفتار ایشان با شهروندان در هنگام اجرای مقررات مورد رصد قرار

1 Artificial discretion

2 Data entry

3 Hot spots

۴ در طراحی جدول، از جدول موجود در مقاله مندرج mark boven:2002:180 استفاده شده است.

5 Body – worn camera

می‌گیرد، در استفاده از اختیار خود با احتیاط عمل خواهند کرد؛ اما تحقیقات موید آنست که هیچ‌گونه داده علمی و معناداری بر این تأثیر وجود ندارد (Lum, C:2019:94) و نصب دوربین روش مناسبی برای بهبود عملکرد مسئولیت‌پذیری ماموران نخواهد بود. علاوه بر این که تصاویر دوربین‌های مذکور در بسیاری از موارد به‌عنوان مستندات علیه شهروندان در دادگاه‌ها و مراجع نظارتی مورد استفاده قرار می‌گیرند که توسعه‌دهنده سوگیری همانندی با پلیس و روش‌های پلیسی خواهد بود.

روش توسعه گزارش‌دهی از عملکرد ماموران به سامانه‌های برخط نظارتی نیز به‌عنوان راه‌کنشی دیگر در محدودسازی اختیار در حال پیگیری است. در این حالت، شهروندان در هنگام مشاهده سوءاستفاده از اختیار توسط ماموران، با سامانه ۱۳۷ و یا سامانه‌های حراستی تماس می‌گیرند. این روش نیز نتیجه معکوس خواهد داشت، چرا که اولاً، سامانه‌های مذکور تنها انتقال‌دهنده پیام بوده و ضمن اینکه خود نیز توانایی سوگیری در پیام‌ها و تغییر در عناوین آنها را دارند، ثانیاً، در نهایت، گزارش به رئیس واحد مربوطه منتقل می‌گردد که با هدف برائت سازمان خود و همکاری‌اش، با سوگیری قرابتی^۱ با آن مواجه می‌گردد. اخذ گزارش فنی از شهروندان فاقد تخصص ضمن ترویج روحیه مداخله‌گری در همه توسط شهروندان، نوعی سوگیری منفعت‌طلبانه را باعث می‌گردد که در مواردی، از این گزارش‌ها برای از میان برداشتن ماموران صادق استفاده می‌گردد.

۵- تنظیم‌گری پاسخگوی ترمیمی و اختیار

برابر آنچه گفته شد، دلیل اصلی انحراف از اختیار در ماموران، سوگیری است که عوامل گوناگونی بوجود آورنده این سوگیری می‌گردند. رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو این ظرفیت را دارد که عوامل ذکرشده در مقاله را تا حد زیادی برطرف کند. به نظر می‌رسد رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو به دلیل برخورداری از پاسخ‌های چندوجهی می‌تواند اختیار ماموران را در محل مورد نظر اجرای داوطلبانه مقررات^۲ و خودتنظیمی^۳ از این مزیت برخوردار است که برای وادار نمودن شهروندان به تبعیت از مقررات، نیازمند مداخله ماموران نخواهد بود. این دو مفهوم متضمن افزایش اعتماد شهروندان به مقامات عمومی و مشروع قلمداد نمودن مقررات می‌باشد. رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو معتقد است نیروهای صف می‌بایست تنظیم‌شوندگان را در اجرای مقررات یاری کنند و در خصوص میزان و روش اجرای مقررات به ایشان پاسخگو

1 Affinity bias

2 Motivational postures

3 Self-regulation

باشند. در مواردی، دلیل سوءاستفاده از اختیار در تعامل با شهروندان، تنظیم گرایانه نبودن مقررات کنترلی است. در این حالت، شهروندان با مشاهده خروج مقررات از کارکرد تنظیم گرایانه، در خصوص تبعیت از آن دچار تردید می گردند. تنظیم گرایانه نبودن مقررات باعث می گردد تا دایره محدودسازی رفتارهای مباح و مشروع شهروندان با مقررات حرفه ای بسیار محدود گردد و شهروندان برای برطرف شدن نیازهای خود مجبور به نقض قوانین و مقررات گردند که نیازمند کنترل و حضور ماموران خواهد بود. لذا، در وهله اول، تنظیم کنندگان می باید مقررات را تنظیم گرایانه طراحی کنند که به معنای لحاظ نیازهای مشروع، نگرش ها و دیدگاههای شهروندان و انطباق آن ها با ارزش های مورد قبول ایشان است.

| | |
|---|---------------------|
| عدالت ترمیمی نوع عالی از هوش هیجانی است و تأکید تنظیم گری پاسخگو بر آن می تواند فقدان هوش هیجانی را در ماموران پوشش دهد | هوش هیجانی |
| تمرکز رویکرد تنظیم گری پاسخگو بر پاسخگویی دو جانبه شهروندان و ماموران و نمادهای عمومی پیرامون مذاخه قرار دارد | پاسخگویی |
| تأکید بر پاسخگویی و عوامل فنی باعث کاهش ارزش بودن گفتنمان قدرتمند رویکرد تنظیم گری پاسخگو می گردد | گفتنمان قدرت |
| توجه رویکرد تنظیم گری پاسخگو به حضور ماموران در فرایند طراحی فرایند انطباق پذیری ایشان را افزایش می دهد | انطباق پذیری قانونی |
| طراحی نشانگرهای کیفی و مبنی بر عوامل فنی از ورود فشارهای بی دلیل بر ماموران می کاهد | فشار وارده بر مامور |
| تنظیم گری پاسخگو بر گوش فرادادن به تمامی کشتگران تأکید دارد لذا احمد نظر شهروندانی که قرار است اجرای مقررات بر ایشان صورت گیرد در اولویت آن است | مشارکت |
| تنظیم گری پاسخگو در تمامی فرایندهای اجرای قانون بر اصل حصول تبعیت از مسیر اقتاع پذیر بودن مقررات و فرایندها تأکید دارد | اقتاع پذیری |
| در این رویکرد از معایب بهره مندی از فن آوری و نگاه تک ساحتی به ابزار کنترلی کاسته شده و در خدمت حصول اهداف قرار می گیرد | فن آوری |

جدول ظرفیت های رویکرد تنظیم گری پاسخگو در جلوگیری از سوگیری در اختیار

ترویج تنظیم گری می باید در تمامی فرایندهای اجرای مقررات مد نظر قرار گیرد. بهینه سازی اختیار ماموران در سطح استانداردسازی، متضمن پذیرش و توسعه رویکرد انطباق پذیری سیاست¹ هم در شهروندان و هم در ماموران می باشد. این مفهوم به معنای رویکردی انعطاف پذیری است که اجازه می دهد سیاست ها مداوماً مورد تجدیدنظر، بازتعریف و تنظیم قرار گیرند (Maynard-Mood, 1998: 835). فرسوده بودن مقررات و قوانین ناظر بر کنترل

1 policy adaptation

جرائم شهری نیازهای به‌روزشده شهروندان را پوشش نمی‌دهد و به دلیل عدم رعایت دیدگاه فعلی شهروندان هیچگاه با ارزش‌های شهروندان مطابقت نداشته است، لذا شهروندان سیاست‌ها و مقررات کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری را منطبق با واقعیت‌های زندگی روزانه خود نمی‌بینند. اجرای رویکرد انطباقی متضمن پیاده‌سازی ارزیابی مستمر، مشارکتی نمودن مقررات‌گذاری و توسعه فرهنگ یادگیری ماموران کنترل‌کننده است. این مهم تنها با اعمال رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو و مشارکت در تهیه مقررات امکان‌پذیر است. افرادی که در صف مقدم اجرا قرار دارند، الزاماً از دستورالعملها و رهنمودهای مدیران استقبال نخواهند کرد. این افراد نسبت به مدیران که در سطوح بالا قرار دارند، با مسئله و چالش‌های واقعی بیشتری سروکار داشته و آگاهی بیشتری دارند؛ به همین دلیل، این افراد باید نقش وسیعتری در تنظیم خط‌مشی‌ها و قوانین داشته و روشهای اجرای خود را طراحی و اعمال نمایند (حسین پور داوود، ۱۴۰۳: ۷). در صورتیکه ماموران در طراحی راهبردهای اجرای مقررات دخالت داده‌شده و دغدغه‌های اجرائی ایشان در هنگام مقررات‌گذاری و دستورالعمل‌نویسی مورد نظر قرار گیرد، در واقع اختیاری که ممکن بود در آینده و بدون نظارت اعمال گردد، قبل از وقوع و به‌عنوان یک مقرره رسمی و تحت نظارت اعمال خواهد شد. پذیرش سیاست‌های اجرائی و مقررات کنترلی توسط ماموران در اجرای موفق آن‌ها بسیار مؤثر است (Maynard-Mood, 1998: 835).

استقرار ترکیبی از عدالت رویه‌ای^۱ و عدالت ترمیمی^۲ در سطح تماس با شهروندان، درک مردم از تبعیت از مقررات را تحت تأثیر تجربیات ایشان تقویت می‌کند. میان درک شهروندان از مشروعیت نتایج در بُعد تصمیم‌گیری و رفتار خوب با شهروندان و کاهش رفتارهای ناقض آن رابطه مستقیمی برقرار است (Trinkner, R, 2016: 14). به نظر می‌رسد هر شهروندی که با تنظیم‌گری پاسخگو با وی تعامل گردیده، خاطرات خوبی را برای بیان کردن داشته است و این خاطرات خوش است که اجرای داوطلبانه قانون را موجب می‌گردد. بدین منظور، برابیت ویت معتقد است در هنگام تماس ماموران با شهروندان، نبایستی هیچ‌گونه تهدید صریحی از رفتار و گفته ایشان عیان گردد؛ بلکه این سیستم حقوقی و فرایند اجراست که نافرمانی را پاسخ خواهد داد. لذا، در کمال احترام و انصاف و در حداقل ممکن استفاده از تشریفات حقوقی^۳ و اجبار، با شهروندان تماس برقرار گردد (Brathwaite j, 2021: 206).

1 Procedural justice
2 Restorative justice
3 Formalism

فقدان مهارت‌های مذاکره و گفتگو باعث سوگیری در ماموران می‌گردد. تنظیم‌گری پاسخگو به دلیل تاکید بر گفتگو و مذاکره و نیز اقناع می‌تواند نقشی مهم در ازبین‌رفتن سوگیری‌ها در تعاملات بین ماموران و شهروندان ایفا نموده و باعث فعال‌شدن شهروندان و تقویت مشارکت ایشان در حل مساله^۱ با اعطاء نقش میانجی‌گری و دخالت‌دادن تمامی عوامل تأثیرگذار بر وقوع جرم و تخلف شهری در محلات و مقیاس محلی می‌گردد. به اثبات رسیده که نوعاً، نهادهای محلی توان جذب اعتماد عمومی بیشتری در قیاس با نهادهای ملی دارند (Trinkner, R, 2016: 5). لذا، با توجه به محلی و منطقه‌ای بودن نهادهای کنترل جرائم و تخلفات شهری (همانند شهرداریها)، عجين شدن اين رویکرد اعتماد بالاتری را به شهروندان می‌بخشد. تنظیم‌گری پاسخگو با ترویج تصمیم‌سازی افقی و دخالت‌دادن خواست ذی‌نفعان تلاش می‌کند از شکل‌گیری مقررات ظالمانه در بستر اجتماع جلوگیری و مسئولیت‌پذیری را از حیطه شهروند خارج و با حضور تمامی عوامل، آن را به‌عنوان مسئولیتی جمعی تبدیل نماید. جرائم و تخلفات شهری بسیار پربسامد بوده و در وقوع برخی آن‌ها انگیزه‌های سودجویی و منفعت‌طلبی قوی وجود دارد که زمینه را برای تئوریزه کردن مشروعیت اقدامات متخلفانه‌شان با استفاده از معاذیری چون توجیه اخلاقی^۲، برچسب‌زدن خوشایند^۳، مقایسه سودمند^۴، جابجایی مسئولیت^۵، انتشار مسئولیت^۶، پیامدهای تحریف‌کننده^۷، نسبت‌دادن سرزنش^۸ و غیرانسانی کردن^۹ مستعد گرداند؛ کما اینکه می‌تواند وقوع جرائم و تخلفات شهری را در راستای نفع جامعه و اجتماعی بداند. به نظر می‌رسد مواجهه نمودن شهروند با نتایج فعل خود مواجه نمود تا باطناً، متأثر و شرمسار گردد و در نتیجه، بازپذیرنده‌گی آن شرمساری علاوه بر جبران خسارت وارده به تمامی عوامل متأثر، عمیقاً و با باور قلبی نسبت به عدم تکرار اقدام نماید. در این صورت است که شهروند باطناً، اشتباه خود را می‌پذیرد و به بهانه‌های مختلف رو نمی‌آورد. از طرف دیگر، قسمتی از بدبینی شهروندان به فرایند کنترل جرائم و تخلفات شهری متأثر از پاسخگونبودن مقامات عمومی پیرامون قصور و تقصیرهای ایشان در بوجود آوردن زمینه‌های بروز جرم و تخلف شهری توسط شهروندان است. عدالت ترمیمی این ظرفیت را دارد تا با

- 1 Problem solving approach
- 2 Moral justification
- 3 Euphemistic labeling
- 4 Advantageous comparison
- 5 Displacement of responsibility
- 6 Diffusion of responsibility
- 7 Distorting consequences
- 8 attribution of blame
- 9 Dehumanization

همراهی با رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو،^۱ تمرکز را از شهروندان برداشته و نهادها و مقامات عمومی را نیز در خصوص سهم ایشان در وقوع جرم یا تخلف و همچنین، نحوه و سبک و میزان مداخله‌هایشان پاسخگو نماید (سروری جعفر، ۱۴۰۳: ۱۷).

بحث و نتیجه‌گیری

کنترل سطح خیابانی جرائم و تخلفات شهری در ایران از دیرباز تاکنون بر مدار آزمون و خطا و بر اساس راهکنش‌های مقطعی و غیرنظرمند روی داده است. فقدان نظریه‌مندی باعث تمایل مجریان به گرایش‌های قهری و پلیسی گردیده است. عملکرد ماموران سطح خیابان کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری به واسطه برخورداری از اختیار در طول زمان با اتهام فساد و سوءاستفاده از قدرت روبرو بوده و برای ماموران و شهروندان زجرآور و ناکارآمد بوده است. مدیران و طراحان با تصور اینکه این اختیار عامل فساد است، با توسعه اقتدارگرایی و امنیتی‌سازی، درصدد چاره بوده‌اند. به نظر می‌رسد نگرشی که عامل انحراف در کنترل را اختیار ماموران دانسته و در پی محدودسازی آن است، راه را به اشتباه طی نموده است؛ در واقع، آنچه باعث جانبدارانه‌شدن فضای تعامل بین شهروند و مأمور اجرای مقررات می‌گردد، فقدان قرارداد ماموران مداخله‌گر در یک فضای حقوقی دربردارنده وظایف و اختیارات و حمایت‌ها و نظارت‌هاست که باعث می‌گردد سوگیری بر پایه اطلاعات ناموثق شکل بگیرد؛ مقایسه وضعیت موجود ماموران کنترل جرائم و تخلفات شهری در ایران با نظریه بروکرات‌های سطح خیابان موید قرارگرفتن اکثر اقدامات ایشان در این قالب است، لذا ضرورت استفاده از رویکردهای علمی پیرامون ایشان برای اجتناب از شکل‌گیری سوگیری در ایشان احساس می‌گردد. روش‌های غیرعلمی مورد استفاده بر کاهش مشروعیت اقدامات افزوده است؛ در واقع، آنچه باعث جانبدارانه‌شدن فضای تعامل بین شهروند و مأمور اجرای مقررات می‌گردد، شکل‌گیری سوگیری نسبت به یکدیگر بر پایه اطلاعات ناموثق است. شهروند مأمور را عامل ظلم و مأمور شهروند را زیاده‌خواه و قانون‌شکن می‌داند. اصلاح این نگرش به گونه‌ای که شهروند مأمور را حامی و مأمور شهروند را یک همراه بداند و زمینه‌چینی اجرای داوطلبانه مقررات می‌تواند از سطح تماس این دو با یکدیگر بکاهد. اختیار، ذات ارائه خدمات توسط انسان است و به دلیل برخورداری از انعطاف و نوآوری، ظرفیت انسانی نمودن اجرای قانون را دارد. با توجه به ناموفق‌بودن روش‌های محدودسازی اختیار در ماموران کنترل‌کننده جرائم و تخلفات شهری و همچنین، با مدنظر قراردادن وضعیت نابسامان اقتصادی و اجتماعی شهرهای

1 Responsive regulation approach

امروزی، تقویت جنبه‌های انسانی اجرای مقررات ضروری است؛ چرا که در مواردی آنچه به‌عنوان یک جرم یا تخلف شهری مورد مداخله قرار می‌گیرد، سبک زندگی و روش زیست برخی از شهروندان است که باید با نگرشی انسانی به آن نگریم. طراحی روشی که بتواند با حفظ مزایای اختیار و رفع نواقص آن، به‌عنوان ایفاء‌کننده نقشی خلاق در اجرای قانون، از شکل‌گیری سوءاستفاده و سوگیری ممانعت کند، ضروری است. شرایط کنونی شهرهای ایران نیازمند نوعی از عدالت است که اجرای آن علاوه بر در برداشتن نتایج عادلانه، فرایندی منصفانه و برخوردار از احترام را برای شهرها ارمان بیاورد. مفهوم‌سازی اختیار پالایشی، به‌عنوان یک مفهوم نظریه‌مند در میان راهبردهای کنترل و مجوز استفاده از آن در هنگام تصمیم‌گیری، فضا را برای اعمال اختیار ضابطه‌مند فراهم خواهد کرد.

بهره‌بردن از فن‌آوری تا هنگامی که دغدغه‌های اپراتور آن و روش‌های علمی ممانعت از سوگیری‌های وی، به‌عنوان یک انسان، را مدنظر قرار ندهد، تأثیر قابل توجهی بر عدالت شهری نخواهد گذاشت. توسعه فرهنگ صلح و مدارا و جایگزینی گفتمان قدرت با گفتمان صلح به همراه برنامه‌ریزی برای افزایش هوش هیجانی ماموران از یک طرف و نیز حاکم‌سازی ترکیبی از عدالت رویه‌ای و عدالت ترمیمی در فضای تعاملی بین شهروندان و ماموران از طرف دیگر، تا حدودی بر این امر مؤثر است. از جانب مدیران و مسئولان نیز مد نظر قراردادن رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو برای تغییر نگرش ایشان نسبت به عملکرد ماموران مؤثر است. نشانگرهای ارزیابی عملکرد ماموران می‌بایست به سمت نشانگرهای کیفی همانند حل مساله تغییر کرده و مکانیزم‌های پاداش و تأیید بر این اساس قرار گیرد. همچنین، دغدغه‌های مالی ماموران نیز می‌بایست بویژه مورد توجه قرار گیرد.

منابع

- حسین پور، داود؛ الوانی، مهدی؛ اصلی پور، حسین و قربانی پاجی، عقیل. (۱۴۰۳). راهبردهای بوروکرات‌های سطح خیابان در اجرای سیاست‌های زیست‌محیطی. *مجله مطالعات مدیریت استراتژیک*، ۱۵ (۵۸)، ۱-۲۲.

https://www.smsjournal.ir/article_198449.html

- سروی، جعفر؛ فرجی‌ها، محمد و شیخ‌الاسلامی، عباس. (۱۴۰۳). رویکرد تنظیم‌گری پاسخگو به کنترل جرائم و تخلفات شهری؛ پیشنهاد الگوی اجرائی. *پژوهشنامه حقوق کیفری*، ۱۵ (۲)، ۹۵-۱۰۹.

https://jol.guilan.ac.ir/article_8168.html

سیاهکالی مرادی، جواد؛ طهماسبی، رضا و حمیدی زاده، علی. (۱۳۹۸). فهم نقش آفرینی بوروکرات‌های سطح خیابان در تفسیر و اجرای خط‌مشی‌های عمومی: مطالعه قوانین منتخب راهنمایی و رانندگی ایران. *سیاست‌گذاری عمومی*، ۵ (۲)، ۱۱۹-۱۴۲.

https://jppolicy.ut.ac.ir/article_72275.html

-پوستچی، امیر و دارابی، شهرداد. (۱۴۰۳). نظارت سامانه‌های الکترونیکی در نظام عدالت کیفری ایران. *پژوهش‌های جرم‌شناسی کاربردی*، ۲ (۴)، ۱۰۱-۱۲۶.

https://qacr.ir/article_721707.html

- André Busch Peter (2018). Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion, February, *Information Polity* 23(1):3-28.

DOI:10.3233/IP-170050

-Benson, B. L. (1998). Crime Control Through Private Enterprise. *The Independent Review*, 2(3), 341-371.

<http://www.jstor.org/stable/24561016>

-Bovens Mark (2002). From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology Is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control, *Public Administration Review*, Vol. 62, No. 2 (Mar. - Apr., 2002), pp. 174-184 (11 pages).

-Brathwaite john (2021). Street-Level Meta-Strategies: Evidence on Restorative Justice and Responsive Regulation, *Annual Review of Law and Social Science*, Vol. 17, pp. 205-225.

-Gershgoren Sagi (2023). Street-Level Bias: Examining Factors Related to Street-Level Bureaucrats' State or Citizen Favoritism, *The American Review of Public Administration*, Volume 53, Issue 3-4/1-19.

-Lum, C. et al, (2019). Research on body-worn cameras: What we know, what we need to know, *Criminology & Public Policy*, pp. 93 – 118, March 24.

-Maynard-Moody, S. Musheno, M. & Palumbo, D. (1990). Street-Wise Social Policy: Resolving the Dilemma of Street-Level Influence and Successful Implementation. *Western Political Quarterly*, 43(4), 833-848.

<https://doi.org/10.1177/106591299004300409> (Original work published 1990).

-Pokharel, G. Das, S. & Fowler, P. J. (2024). *Discretionary Trees: Understanding Street-Level Bureaucracy via Machine Learning*. 38, 22303-22312.

<https://doi.org/10.1609/aaai.v38i20.30236>

-Proudfoot, J., & McCann, E. J. (2008). At Street Level: Bureaucratic Practice in the Management of Urban Neighborhood Change. *Urban Geography*, 29(4), 348-370.

<https://doi.org/10.2747/0272-3638.29.4.348>

-Soares, C., Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2024). Screen-level bureaucrats in the age of algorithms: An ethnographic study of algorithmically supported public service workers in the Netherlands Police. *Information Polity*, 29(3), 277-292.

<https://doi.org/10.3233/IP-220070>

-Trinkner, R. & Tyler, T. R (2016). Legal socialization: Coercion vs. consent in an era of mistrust. *Annual Review of Law and Social Science*, October, Annual Review of Law and Social Science 12(1).

DOI:10.1146/annurev-lawsocsci-110615-085141.

-Van Eyghen H (2022). "Cognitive Bias. Philogenesis or Ontogenesis". *Frontiers in Psychology*. 13.

doi:10.3389/fpsyg.2022.892829. PMC 9364952. PMID 35967732