

بررسی انواع تخلفات اداری در شهرداری ها و حکومت های محلی با تاکید بر فاکتورهای فردی تاثیر گذار بر تخلفات اداری

علی صادقیان

کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک منابع انسانی، موسسه غیرانتفاعی نقش جهان، اصفهان، ایران

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی انواع تخلفات اداری در شهرداری ها و حکومت های محلی با تاکید بر فاکتورهای فردی تاثیر گذار بر تخلفات اداری انجام شد. روش تحقیق کتابخانه ای با استفاده از کتب و مقالات صورت گرفت. نتایج نشان داد تخلفات اداری می توانند شامل فساد مالی، سوءاستفاده از موقعیت شغلی، تبانی و عدم رعایت قوانین و مقررات باشند که هر یک پیامدهای منفی خاص خود را دارند. در این راستا، عوامل فردی نظیر ویژگی های شخصیتی، انگیزه ها، ارزش ها و اخلاق حرفه ای کارکنان نقش بسزایی در شکل گیری رفتارهای غیرقانونی ایفا می کنند. پژوهش های پیشین نشان داده اند که افرادی با انگیزه های مالی قوی یا احساس ناکافی بودن در جایگاه شغلی، بیشتر در معرض ارتکاب تخلفات اداری قرار دارند. همچنین، وجود فرهنگ سازمانی مثبت و حمایت از اخلاق حرفه ای می تواند به کاهش بروز این تخلفات کمک کند. علاوه بر عوامل فردی، شرایط محیطی نظیر نظارت مؤثر، شفافیت در فرآیندها و سیستم های پاسخگویی نیز تأثیرگذار هستند.

واژه های کلیدی: تخلف، تخلفات اداری، شهرداری، فاکتور های فردی

مقدمه

تخلفات اداری در شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی یکی از مسائل پیچیده و چالش‌برانگیز در نظام‌های مدیریتی و اداری کشورها به شمار می‌رود. این تخلفات می‌توانند تأثیرات منفی قابل توجهی بر کارایی و اثربخشی خدمات عمومی، اعتماد عمومی به نهادهای دولتی و همچنین سلامت اداری داشته باشند. در این راستا، بررسی انواع تخلفات اداری و عوامل مؤثر بر وقوع آنها، به ویژه فاکتورهای فردی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. تخلفات اداری به مجموعه‌ای از رفتارها و اعمال غیرقانونی یا غیراخلاقی اطلاق می‌شود که در فرآیند انجام وظایف اداری توسط کارکنان نهادهای عمومی رخ می‌دهد. این تخلفات می‌توانند شامل فساد مالی، سوءاستفاده از موقعیت شغلی، تبانی، اختلاس، و عدم رعایت قوانین و مقررات باشند. در شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی، این نوع تخلفات می‌تواند به شکل‌های مختلفی بروز پیدا کند، از جمله در زمینه صدور پروانه‌های ساختمانی، تأمین خدمات عمومی، مدیریت منابع مالی و انسانی و.... عوامل فردی نقش بسزایی در شکل‌گیری و بروز تخلفات اداری دارند. ویژگی‌های شخصیتی، انگیزه‌ها، ارزش‌ها و اخلاق حرفه‌ای کارکنان می‌توانند به عنوان فاکتورهای کلیدی در تعیین رفتارهای آنها در محیط کار محسوب شوند. به عنوان مثال، افرادی که دارای انگیزه‌های مالی قوی یا احساس ناکافی بودن در زمینه شغلی هستند، ممکن است بیشتر در معرض ارتکاب تخلفات اداری قرار گیرند. همچنین، وجود فرهنگ سازمانی مثبت و حمایت از اخلاق حرفه‌ای می‌تواند به کاهش تخلفات کمک کند. از سوی دیگر، شرایط محیطی نیز می‌تواند بر رفتارهای فردی تأثیرگذار باشد. وجود نظارت کافی، شفافیت در فرآیندها و سیستم‌های پاسخگویی مؤثر می‌تواند به کاهش احتمال وقوع تخلفات اداری کمک کند. بنابراین، بررسی دقیق انواع تخلفات اداری و عوامل فردی مؤثر بر آن، می‌تواند به شناسایی راهکارهای مناسب برای پیشگیری و کاهش این تخلفات منجر شود. هدف این پژوهش بررسی جامع و دقیقی از انواع تخلفات اداری در شهرداری‌ها و حکومت‌های محلی با تأکید بر فاکتورهای فردی مؤثر بر آن است. این بررسی می‌تواند به سیاست‌گذاران و مدیران کمک کند تا با شناسایی نقاط ضعف موجود، برنامه‌های مؤثری برای بهبود مدیریت و کاهش تخلفات اداری تدوین نمایند.

تخلفات اداری کارمندان

بسیاری از مدیران سرپرستان و دانشمندان علوم اجتماعی رفتار غیر اخلاقی را به عنوان یک سرطان می‌نگرند که بر روی ساختار جامعه بسیاری از سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد. استدلال شده است که امروزه افراد با بحرانهای اخلاقی زیادی مواجه اند که می‌تواند قدرت رقابت را تضعیف کند (روگو جان، ۲۰۰۹: ۷۵۲). رفتار غیر اخلاقی کارکنان در تمام سطوح سازمان یک مسئله بسیار مهم است. در ابتدا، کسانی که علاقه مند به مسائل مربوط به تخلفات اداری کارکنان در محل کار هستند مدیران می‌باشند که میخواهند از آن جلوگیری کنند و دانشمندان که علاقه مند به این پدیده هستند. رواج رفتارهای تخلف محور مانند تقلب سرقت اقدامات بازدارنده رشوه گرفتن در محل کار یک چالش بزرگ برای سازمان‌ها است. این امر به طور فزاینده ای برای مدیران و محققان جهت جلوگیری از رفتارهای تخلف محور در محل کار به دلایل مناسب مهم است (تو کر گوکی، ۲۰۱۵: ۵۱۷). دلایل تخلفات اداری در محل کار را می‌توان به بسیاری از عوامل فردی جامعه شناختی سازمانی و اقتصادی نسبت داد فاکتورهای شخصی آموزش تاثیر گروهی جو کار اخلاقی، سرخوردگی و استرس تنها چند مثال در این زمینه است. تخلفات اداری زمانی اتفاق می افتد که رفتار کارکنان به طور قابل توجهی تغییر می‌کند بروز تخلفات اداری عدم وقت شناسی در کار نگرش بد و عملکرد ضعیف در کار وقفه های طولانی مدت در کار دیر کرد و بسیاری موارد دیگر را نشان می دهد. تخلفات

اداری می‌تواند به عنوان یک فراخوان برای کمک در نظر گرفته شود و وظیفه اصلی مدیریت این است که تغییر رفتار را تشخیص دهد و اقدامات اصلاح کننده را در این راستا انجام دهد (اوموتایو و همکاران، ۲۰۱۵: ۳۲۶). اخلاق کسب و کار قواعد استانداردها برنامه‌ها یا اصول است. که دستور العمل‌هایی برای رفتار اخلاقی درست و صحیح در شرایط های خاص را ارائه می‌دهد. در محل کار بسیاری از افراد با هم متحد شده و رفتارهای متفاوت را نشان می‌دهند. هر یک از این رفتارها پیامدهای مختلفی را برای افراد فعال در موسسات و کل سازمان‌ها دارد. در حالت ایده آل این رفتارها با هنجارهای سازمان‌ها همخوانی دارد هنجارهای سازمانی سازه‌ای است که شامل رفتارهای مورد انتظار زبان اصول و قیاس منطقی است و به کارکنان اجازه می‌دهد تا با شیوه مناسب کار خود را انجام دهند. اما از آنجایی که واقعیت همیشه نمونه ایده آل نیست، رفتار کاری نیز می‌تواند خارج از هنجارهای سازمان باشد کارکنان هم دارای انگیزه برای سازگاری با انتظارات هنجاری اجتماعی هستند و هم دارای انگیزه برای نقض این انتظارات می‌باشند. پیامدهای تخلفات اداری در محل کار بسیار مهم است زیرا می‌تواند بر تمام سطوح سازمان‌ها شامل تصمیم‌گیری بهره‌وری و هزینه‌های مالی تاثیر بگذارد (تیت، ۲۰۱۶: ۱۰۰).

در حال حاضر هیچ تعریف یا اصطلاح مشترک در مورد تخلفات اداری در محل کار وجود ندارد که به طور کلی محققان در مورد آن به توافق نظر رسیده باشند. در ادبیات پژوهش تخلفات اداری در محل کار با انواع طبقه بندی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. اگر چه مفاهیم بسیار مشابه هستند اما ممکن است در میان آنها اختلاف کمی وجود داشته باشد. این طبقه بندی‌ها عبارتند از سوء رفتار سازمانی رفتار ناسازگار رفتار غیر اجتماعی رفتارهای انحرافی در محل کار رفتارهای ناکارآمد در محل کار رفتار زیانبخش، فساد کارکنان پرخاشگری در محل کار تلافی و پرخاشگری سازمانی هر کدام از این اقدامات شبیه به این است که آنها هنجارهای سازمانی قابل توجه با اجتماعی را نقض می‌کنند و تاثیرات مضر را بر سازمان و اعضای آن اعمال می‌کنند تخلفات اداری در محل کار به عنوان رفتار داوطلبانه‌ای که هنجارهای سازمانی قابل توجهی را نقض می‌کند تعریف می‌شود و در نتیجه رفاه یک سازمان اعضای آن یا هر دو را تهدید مینماید (روگوچان، ۲۰۰۹: ۷۵۳)

هزینه‌های ناشی از تخلفات اداری در محل کار

تخلفات اداری در محل کار با هزینه‌های بسیار زیاد مرتبط است تا ۷۵ درصد از کارکنان در مواردی نظیر سرقت اختلاس خرابکاری کارشکنی یا غیبت مشارکت دارند تقریباً ۹۵ درصد از همه سازمان‌ها اقدامات مربوط به تخلفات اداری را گزارش می‌دهند در یک نظر سنجی که کارکنان رستوران مورد آنالیز قرار گرفتند نتایج نشان داد که در طی شش ماه گذشته ۶۰ درصد از کارکنان در کار به سرقت پرداخته بودند و ۸۰ درصد از آنها در رفتارهای سوء استفاده از مواد، آهسته کار کردن عمدی و یا انواع دیگر رفتارهای تخلف محور مشارکت داشتند سرقت کارکنان شایع ترین اقدام انحرافی در محل کار است و به دلیل جرایم بوجود آورنده علیه کسب و کار بزرگترین فاکتور از بین رفتن منبع سازمان به حساب می‌آید (گوکی، ۲۰۱۳: ۱۶۵)

در یک نظر سنجی ۷۵ درصد از کارکنان اعتراف کردند که حداقل یک بار از سازمان خود دزدی کرده‌اند. چنین رفتاری در همه صنایع موجود است و بسته به نوع صنعت سرقت کارکنان بین ۳۸ تا ۶۲ درصد تخمین زده شده است زیان مالی ناشی از سرقت کارکنان بین ۲۰ تا ۲۰۰ میلیارد دلار در سال در ایالات متحده برآورد شده است. علاوه بر این سرقت کارکنان بیشترین فاکتور در ۲۰ تا ۵۰ درصد از همه ورشکستگیها است. به دلیل خسارات ناشی از سرقت کارکنان سازمان‌ها نیز باید هزینه‌های ناشی از این ضرر و زیان را برای مشتریان هم افزایش دهند نرم افزارهای متعلق به شرکت و مالکیت فکری بیشتر در معرض سرقت قرار گرفته‌اند زیانهای ناشی از سرقت اطلاعات ملکی، ۴۵ میلیارد دلار تخمین زده شده است؛ قرض گرفتن نرم افزارهای سازمانی از محل کار برای استفاده شخصی با توجه به از بین رفتن حریم خصوصی نرم افزارها ۱۲ میلیارد دلار دیگر

برآورد شده است. علاوه بر هزینه های مالی و اقتصادی اثرات غیر مالی نیز باید مورد توجه قرار گیرد. تخلفات بین فردی می تواند منجر به استرس و رضایت شغلی کمتر شود و پس از آن کاهش بهره وری و ترک کار بیشتر را به همراه دارد. در مطالعه ای که توسط محققان انجام گرفت ۴۲ درصد از زنان کارمند مورد آزار و اذیت جنسی قرار گرفتند هزینه های خشونت در محیط کار ۴۰۲ میلیارد دلار در سال گزارش شده است (فاطمیما و همکاران، ۲۰۱۲: ۶۹۷).

انواع تخلفات اداری در محل کار

طبقه بندی تخلفات اداری در محل کار توسط محققان زیر پیشنهاد شده است منگیون و کوین (۱۹۷۴) که برای اولین بار مفهوم تخلفات مربوط به دارایی و تخلفات تولیدی را معرفی کرد. ویلر (۱۹۷۶) قانون شکنی های سازمانی جدی و غیر جدی را از یکدیگر متمایز نمود. هولینگر و کلارک (۱۹۸۲) چارچوبی را ایجاد کردند که مبتنی بر تخلفات مربوط به دارایی ها و تخلفات تولیدی بود. ریدیکره (۱۹۸۹) لیستی از قانون شکنیهای قابل مجازات را منتشر کرد چارچوب های ذکر شده فوق برای تخلفات اداری با ماهیت بین فردی مانند خشونت فیزیکی و آزار و اذیت حساب نمی شود؛ بلکه صرفاً علیه سازمان ها عمل می کند تخلفات اداری در محل کار نیز باید جنبه های اجتماعی مربوط به انواع انحرافهای سازمان محور را در بر گیرند. در نهایت رایبسون و بنت (۱۹۹۵) نوعی از تخلفات اداری در محل کار از جمله جنبه بین فردی را ارائه دادند چارچوب ارائه شده توسط رایبسون و بنت (۱۹۹۵) شامل دو بعد است:

کوچک در مقابل بزرگ- شدت تخلفات اداری را توصیف می نماید.

بین فردی و سازمانی - هدف تخلفات اداری را نشان می دهد (سویانی و همکاران، ۲۰۱۷: ۱۳).

با ترکیب این دو بعد تخلفات اداری را می توان در چهار نوع مختلف تخلف دسته بندی کرد. انواع آن عبارتند از: انحراف تولید انحراف دارایی انحراف سیاسی و ستیزه جویی شخصی در واقع فرض شده است که تخلفات اداری در ابتدا کوچک هستند اما به مرور زمان به مجموعه رفتارهای مختلف و شدید افزایش می یابند. رویدادهای خشونت محور ناچیز می تواند منجر به ستیزه جویی و در نهایت غیبت غیر قابل توضیح و اقدامات علیه سازمان شود. ویلسون و کلینگ (۱۹۸۲) در نظریه خود پنجره های شکسته شده این مثال را توضیح دادند؛ قانون شکنی های کوچک که برای آنها اقدامات جدی در نظر گرفته نمی شود به ناچار منجر به قانون شکنی های جدی تر خواهد شد. اگر کسی یک پنجره را بشکند و متوجه شود که پنجره دیگری جایگزین آن نشده است فرض می کند که می تواند بقیه پنجره ها را بشکند یا حتی کل خانه را بدون در نظر گرفتن پیامدهای به به آتش بکشد از این رو مهم است تا حتی کوچکترین قانون شکنی ها را مجازات نماییم (انصاری و همکاران، ۲۰۱۳: ۷۷).

۱- تخلف در بخش تولید

تخلف در بخش تولید رفتارهایی است که هنجارهای رسمی و ممنوعه را که حداقل کیفیت و کمیت تکمیل کار را معین مینمایند نقض می کند دیرآمدن سر کار ترک کردن زود هنگام سازمان گرفتن زمان استراحت بیش از حد مضایقه کردن از بین بردن منابع استفاده از مواد مخدر و الکل در محل کار و بیمارنمایی در صورتی که شخص بیمار نیست (غیبت) نمونه هایی از تخلف در بخش تولید به حساب می آید. مضایقه کردن به رویدادی اشاره دارد که در آن یک فرد به تلاش و کار کمتر مربوط به وظایف کاری خود میپردازد یک کارمند ممکن است به مضایقه بپردازد زیرا او دارای نظرات منفی در مورد گروه یا سازمان است. تمام این رفتارها بر بهره وری سازمان ها اثر می گذارد. پژوهشگران در یک بررسی نشان دادند که ۲۹ درصد از کارکنان

شهرداری شروع به تمارض (بیمارنمایی) کردند در حالی که بیمار نبودند تأخیر و غیبت به یکدیگر نزدیک هستند. آن دسته از کارکنانی که غالباً غایب هستند نیز تمایل به عدم وقت شناسی دارند (ین و تینگ، ۲۰۱۳: ۴۰۵).

۲- تخلفات در بخش دارایی

تخلفات در بخش دارایی به توصیف این مسئله می پردازد که کارکنان داراییها یا اموال ملموس مربوط به سازمان را بدون اجازه به دست آورده یا به آن آسیب می رسانند. تخلفات در بخش دارایی به سازمانها به طور بسیار شدید آسیب می رساند. خراب کردن تجهیزات قبول رشوه، دروغ گفتن در مورد ساعات کار افشای اطلاعات محرمانه اشتباهات عمدی سوء استفاده از حساب های هزینه و سرقت از شرکت انواع تخلف در بخش دارایی ها است. بعضی از این اقدامات با هزینه های مستقیم سازمان مرتبط هستند زیرا تجهیزات دیگری باید جایگزین تجهیزات از بین رفته شوند. علاوه بر این این اقدامات می توانند پیامدهای منفی برای بهره وری داشته باشند زیرا تا زمانی که تجهیزات جایگزین نشود کار را نمی توان انجام داد (سوباینی و همکاران، ۲۰۱۷: ۷۴). سرقت به عنوان غیر قانونی گرفتن کنترل و یا انتقال پول و یا اموال سازمان های رسمی کار تعریف شده است که توسط یک کارمند در اقدامات شغلی انجام می شود. محققان نشان دادند که ۷۵ درصد از کارکنان حداقل یک بار داراییهای مربوط به سازمان هایشان را دزدیده اند. در یکی دیگر از تحقیقات مربوط به کارکنان رستوران ۶۰ درصد از آنها در شش ماه گذشته از سازمان هایشان دزدی کردند. سرقت کارکنان اغلب به عنوان هزینه های اجتناب ناپذیر انجام کسب و کار دیده می شود. در برخی موارد کارفرمایان و کارکنان دیدگاه های مختلفی نسبت به سرقت دارند. گرفتن داراییهای شرکت به عنوان مثال در صنعت غذا اغلب از نظر کارفرمایان در قالب سرقت کارکنان نگریسته نمی شود. یکی دیگر از انواع سرقت کارکنان انحراف از ویژگی های بشر دوستانه است به این معنی که یک فرد دارایی های سازمان را یا به طور رایگان و یا با تخفیف قابل توجه و معمولاً برای بهبود روابط اجتماعی با همکاران میبخشد (روگوچان، ۲۰۰۹: ۷۹۰).

همان طور که در اداره تحقیقات فدرال (FBI) تعریف شده است اختلاس دستبرد یا سوء استفاده از پول یا دارایی افرادی است که سازمانها تضمین کرده است از آن مراقبت محافظت و کنترل کند. تفاوت اختلاس و دیگر انواع سرقت این است که اعتماد مالی یک مالک توسط یک متخلف زیر پا گذاشته شده است. هنگامی که قربانی یک گروه از افراد به جای سازمان است افراد کمتر سرقت می کنند؛ زیرا آسیب رساندن به یک سازمان ناشناس آسانتر است حمایت تجربی وجود دارد مبنی بر این که کارکنان شرکت های کوچکتر صادق تر از شرکت های بزرگتر هستند. علاوه بر این کارکنان کمتر از شخصی که ارتباط مثبت اجتماعی با آن دارند دزدی می کنند (غوش و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۴).

۳- تخلفات سیاسی

تخلفات سیاسی به این شکل تعریف شده است رفتار مشارکت در تعامل اجتماعی که افراد دیگر را در معرض ضرر و زیان های شخصی با سیاسی قرار می دهد. خشونت در محل کار نشان دادن تبعیض، خبرچینی در مورد همکاران و رقابت غیر سودمند انواع تخلفات سیاسی هستند. خشونت در محل کار رفتار بد و بی احترامی است که به طور عمدی یا غیر عمدی باعث آسیب رساندن به سازمان می گردد. نمونه های متعددی در این راستا قابل مشاهده است از جمله قطع کردن صحبت افراد در هنگام حرف زدن دریافت یادداشتهای تحقیر آمیز و عدم تشکر به هنگام کمک همکاران خشونت یک رفتار متداول و رایج در سازمان است؛ در یک تحقیق بیش از ۵۵ درصد از کارکنان اعتراف کرده اند که کلمات آسیب زننده به همکاران خود گفته اند

پیامدهای چنین رفتاری جدی است. کسانی که در معرض این نوع رفتارها قرار دارند کمتر از مشاغل خود راضی هستند و به همین دلیل بیشتر تمایل به استعفا دارند علاوه بر این احتمال بیشتری دارد که افسرده یا مضطرب شوند. خشونت در محل کار نیز می تواند منجر به نوع دیگر انحرافهای رفتاری شود. غیبت، سرقت، اشتباه انجام دادن کار به طور عمدی و رفتارهای پر خاشگرانه دارای پیامدهای احتمالی خشونت در محل کار است. هر چه شدت رفتارهای خشونت آمیز بیشتر باشد عواقب آن در محل کار بسیار جدی تر رخ می دهد. حتی یک اتفاق نسبتاً کوچک می تواند منجر به زنجیره ای از اتفاق های منفی شود که اتفاق های جدی را شکل میدهند (تیت، ۲۰۱۶: ۱۰۶).

۳- ستیزه جویی شخصی

خشونتی که توسط همکاران شکل گرفته است می تواند در همه جا اتفاق بیفتد هم در صنعت هم در سازمان و هم در مکان های دیگر که هیچ فردی نمی تواند وقوع چنین رفتارهایی را از بین ببرد. ستیزه جویی شخصی رفتار به شیوه ای پر خاشگرانه یا خصومت آمیز نسبت به افراد دیگر است. آزار و اذیت جنسی تجاوز جنسی بد دهانی و فحاشی حمله فیزیکی خرابکاری در کار همکاران سرقت از همکاران از بین بردن اموال همکاران و ایجاد خطر برای همکاران انواع ستیزه جویی شخصی هستند. کارکنانی که در معرض ستیزه جویی توسط همکاران بوده اند مشکلات سلامتی فیزیکی و عاطفی بیشتری دارند و کمتر به سازمان های شان متعهد هستند. آنها بیشتر در معرض افسردگی قرار گرفته و رضایت شغلی کمتری نسبت به افرادی دارند که در معرض رفتارهای ستیزه جویانه نبوده اند. اگر قربانیان این رفتارها حمایتی را دریافت کنند رفاه بیشتری را گزارش داده و دارای احساسات مثبت بیشتری نسبت به کسانی که حمایت نمی شوند هستند (اوموتایو و همکاران، ۲۰۱۵: ۳۴۵).

در حالی که معمولاً این افرای هستند که بیشترین هزینه را از این نوع رفتارها به دوش می کشند، در نتیجه سازمان ها هم هزینه های زیادی را از وقوع چنین رفتارهایی نیز متحمل می شوند. هزینه های ناشی از کاهش بهره وری از بین رفتن زمان کار کیفیت پایین هزینه های پزشکی و قانونی و آسیب به وجهه کلی سازمان نمونه هایی از پیامدهای این رفتارها است. در ایالات متحده هر سال حدود ۳۰۰,۰۰۰ مورد خشونت در محل کار گزارش شده است. محققان دیگری برآورد کردند که بیش از دو میلیون کارمند در هر سال به طور فیزیکی در محل کار مورد حمله قرار می گیرند. آدمکشی در محل کار یکی از علل عمده مرگ و میر کارکنان است و زنان بیشتر از مردان آسیب دیده اند. ۵۰ درصد از همه زنان که در محل کار بیمارند قربانی خشونت بوده اند. ده درصد کل تلفات در محل کار در سال ۲۰۰۴، مربوط به آدمکشی در محل کار است. آدمکشی در محل کار سریع ترین نوع قتل در حال افزایش در آمریکا بوده است. خشونت کلامی به طور مخفیانه در محل کار رخ می دهد. بدین ترتیب، آسیب رساندن به قربانیان - چه افراد و چه سازمان - می تواند با خطر کمی انجام شود (روگو جان، ۲۰۰۹: ۷۹۵).

انواع تخلفات اداری در شهرداری ها و حکومت های محلی

تخلفات اداری در شهرداری ها و حکومت های محلی یکی از چالش های جدی است که می تواند به تضعیف اعتماد عمومی، کاهش کیفیت خدمات و ایجاد نابرابری های اجتماعی منجر شود. این تخلفات می توانند به اشکال مختلفی بروز پیدا کنند و تأثیرات منفی بر عملکرد نهادهای محلی و زندگی شهروندان داشته باشند. در ادامه به بررسی انواع مختلف تخلفات اداری در این نهادها پرداخته می شود:

۱- فساد مالی

فساد مالی یکی از رایج‌ترین انواع تخلفات اداری در شهرداری‌هاست. این نوع تخلف شامل دریافت رشوه، سوءاستفاده از منابع مالی عمومی، و اختلاس می‌شود. در بسیاری از موارد، مدیران محلی ممکن است برای تأمین منافع شخصی خود از قدرت و اختیارات خود سوءاستفاده کنند. فساد مالی می‌تواند به کاهش کیفیت خدمات عمومی و نارضایتی شهروندان منجر شود.

۲- تخلفات استخدامی

تخلفات استخدامی شامل استخدام‌های غیرقانونی، تبعیض در استخدام، و عدم رعایت قوانین و مقررات مربوط به استخدام کارکنان می‌شود. در برخی موارد، افراد ممکن است به جای شایستگی، به دلیل روابط شخصی یا سیاسی در سمت‌های دولتی استخدام شوند. این نوع تخلف می‌تواند به کاهش کارایی و کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌ها منجر شود.

۳- تخلفات در قراردادهای و مناقصات

تخلفات در قراردادهای و مناقصات شامل اعطای قراردادهای پیمانکاران بدون رعایت فرآیندهای قانونی، عدم شفافیت در انتخاب پیمانکاران، و سوءاستفاده از قدرت برای تأمین منافع شخصی است. این نوع تخلفات می‌تواند به افزایش هزینه‌های پروژه‌ها و کاهش کیفیت خدمات منجر شود و در نهایت به ضرر شهروندان تمام شود.

۴- تخلفات در صدور مجوزها

صدور مجوزهای غیرقانونی برای ساخت و ساز، فعالیت‌های تجاری و خدمات عمومی یکی دیگر از انواع تخلفات اداری است. در برخی موارد، شهرداری‌ها ممکن است مجوزهایی را بدون رعایت قوانین و مقررات مربوطه صادر کنند. این نوع تخلف می‌تواند به ایجاد مشکلات زیست‌محیطی، ترافیک و نارضایتی عمومی منجر شود.

۵- تخلفات در مدیریت منابع طبیعی و محیط زیست

تخلفات در مدیریت منابع طبیعی و محیط زیست شامل سوءاستفاده از منابع طبیعی، عدم رعایت قوانین زیست‌محیطی و تخریب محیط زیست می‌شود. این نوع تخلفات می‌تواند به بروز بحران‌های زیست‌محیطی و کاهش کیفیت زندگی شهروندان منجر شود.

۶- تخلفات در ارائه خدمات عمومی

تخلفات در ارائه خدمات عمومی شامل عدم ارائه خدمات به‌موقع، عدم رعایت استانداردهای کیفی و سوءاستفاده از منابع عمومی برای منافع شخصی است. این نوع تخلفات می‌تواند به نارضایتی شهروندان و کاهش اعتماد عمومی به نهادهای محلی منجر شود.

۷- تخلفات در نظارت و بازرسی

عدم نظارت و بازرسی مؤثر بر فعالیت‌های شهرداری‌ها و پیمانکاران می‌تواند به بروز تخلفات اداری منجر شود. در بسیاری از موارد، نبود سازوکارهای نظارتی قوی باعث می‌شود که تخلفات به راحتی انجام شوند و هیچ‌گونه پیگرد قانونی برای متخلفان وجود نداشته باشد.

ارزیابی تخلفات اداری کارکنان بر اساس تصمیم‌گیری اخلاقی

اخلاق درستی یا غلط بودن رفتار را از نظر دستورالعمل‌های سازمانی حقوقی یا اجتماعی در نظر می‌گیرد و نشان می‌دهد که رفتار اخلاقی به چه معنی است. تصمیم‌گیری اخلاقی که در سازمان‌ها صورت می‌گیرد. ارزیابی کارکنان از شیوه‌های مختلف

کسب و کار پر مخاطره معضلات اخلاقی) را شامل می شود. در نهایت چنین استدلالی منجر به رفتار اخلاقی یا غیر اخلاقی می شود. اما قبل از اقدام در مورد چالشهای اخلاقی میبایست ابتدا آن را شناخته مورد قضاوت قرار داده و سپس توسط نیت افراد بررسی شود. در چارچوب رست (۱۹۸۶) فرایند تصمیم گیری اخلاقی متشکل از چهار عنصر اساسی است. اینها عبارتند از:

- آگاهی اخلاقی توانایی تفسیر موقعیت ها به عنوان وضعیت اخلاقی.
 - قضاوت اخلاقی تصمیم گیری در مورد این که کدام یک از اقدامات صورت گرفته از لحاظ اخلاقی صحیح است.
 - نیت اخلاقی، اولویت بندی ارزشهای اخلاقی نسبت به ارزشهای دیگر
 - رفتار اخلاقی اجرای و پیاده سازی نیت اخلاقی (سوبانی و همکاران، ۲۰۱۷: ۷۸).
- آگاهی اخلاقی این است که فرد جنبه هایی از یک وضعیت را بشناسد که احتمال معقول بودن اشتباه اخلاقی یا آسیب به افراد را نشان می دهد. از آنجایی که به بسیاری از کارکنان آموزش داده می شود تا در مورد اثرات اقدامات خود بر روی مزایای سازمانی بیندیشند کارکنان می توانند از درک ویژگی های اخلاقی بد ممانعت بعمل آورند قضاوت شخصی در مورد مسئله یا رفتار این است که او موضوع یا رفتار اخلاقی قابل توجهی را در نظر می گیرد. نیت رفتاری یک احتمال ذهنی فرد است. که او در این رفتار مشارکت خواهد کرد.

دیدگاه های مرتبط با تخلفات اداری در محل کار

- دیدگاه مبتنی بر شخص در مقابل دیدگاه مبتنی بر موقعیت

فاکتورهای مبتنی بر شخصیت و فاکتورهای مبتنی بر موقعیت که در ارتباط با تخلفات اداری هستند متقابلاً منحصر به فرد دیده می شوند. امروزه فرض شده است که در میان هر دو دیدگاه تعامل قوی وجود دارد. ویژگی های فردی کارکنان نحوه تفسیر و پاسخ دهی به موقعیتهای خاص را تحت تاثیر قرار می دهد. بنابراین تخلفات اداری می تواند به طور انحصاری نه توسط فاکتورهای فردی و نه توسط فاکتورهای موقعیتی ایجاد شود تخلفات اداری را می توان با در نظر گرفتن ترکیبی از ویژگی های فردی و موقعیت محل کار به بهترین شکل پیش بینی کرد (ببلدیز و آلیکان، ۲۰۱۵: ۳۳۱).

- دیدگاه ایده آلیسم در مقابل نسبیت گرایی

ایده آلیسم آرمان گرایی به میزانی اشاره دارد که فرد به دایره نامحدود رفتارهای اخلاقی هنگام قضاوت های اخلاقی پایبند است. افراد که بسیار ایدئالیسم اند معتقدند که آسیب رساندن به افراد دیگر همیشه اجتناب پذیر قابل پرهیز است. همان طور که انتظار می رود ایده آلیسم با تصمیم گیری اخلاقی رابطه ای مثبت دارد نسبیت گرایی به میزانی اشاره دارد که فرد هنگام قضاوت های اخلاقی قوانین اخلاقی همگانی را رد می کند از منظر نسبیت گرایان شرایط مربوط به معضلات اخلاقی، زمانی که تصمیمات اخلاقی را به جای اصول اخلاقی در بر میگیرند اهمیت بیشتری دارند. بین نسبیت گرایی و حساسیت اخلاقی رابطه منفی وجود دارد زیرا نسبیت گرایان مسائل اخلاقی را زیاد مهم در نظر نمی گیرند. نسبیت گرایی با تصمیم گیری اخلاقی رابطه منفی دارد. بنابراین افراد ایده آلیسم به روش اخلاقی تر رفتار مینمایند و کمتر در رفتارهای تخلف مشارکت دارند (روگو جان، ۲۰۰۹: ۷۹۸).

- دیدگاه اخلاقمند گرا در مقابل غایت شناسی

از دیدگاه اخلاقمند گرا اقدامی درست تلقی می‌گردد که صرفاً با مجموعه‌ای از قوانین اخلاقی سازگار است و اقدامی نادرست تلقی می‌گردد که صرفاً این قوانین را نقض نماید. اخلاقمند گرایی به بهترین شکل توسط امر مطلق کانت توصیف شده است. عملکرد با توجه به حداکثر مولفه‌های مربوط به قانون همگانی در دیدگاه غایت شناسی یک عملکرد در مقایسه با نتایج آن خوب یا بد است. در حالی که اخلاقمند گرایی با تصمیم‌گیری اخلاقی رابطه مثبت دارد، غایت شناسی با تصمیم‌گیری اخلاقی رابطه منفی دارد به این ترتیب افرادی که دارای دیدگاه غایت شناسی هستند بیشتر احتمال دارد که تخلفات در محل کار را نشان دهند.

عوامل بوجود آورنده تخلفات اداری در محل کار

با توجه به افزایش رواج و هزینه‌های هنگفت تخلفات اداری در محل کار کنترل این جنبه منفی برای موفقیت شرکت‌ها بسیار مهم است. عوامل مرتبط با تخلفات اداری یک فاکتور قابل توجه برای کنترل این پدیده است. پترسون (۲۰۰۲) در مطالعه خود بیان کرده است که فاکتورهایی را به فاکتورهای فردی فاکتورهای اجتماعی و بین فردی و فاکتورهای سازمانی ترکیب خواهد کرد. فاکتورهای سازمانی به عنوان ارزش‌های اخلاقی عدالت سازمانی و اصول اخلاقی ادراک شده اند که باعث افزایش استدلال افراد می‌شود رفتارهای گروهی و رابطه بین سرپرست و زیر دستان نیز در آن دسته قرار می‌گیرند در نهایت اخلاق نیز تحت تأثیر ویژگی‌های منحصر به فرد افراد، شخصیت و جمعیت شناسی قرار می‌گیرد.

فاکتورهای فردی تأثیر گذار بر تخلفات اداری

فاکتورهای فردی ویژگی‌های شخصی هستند از قبیل ارزش‌مداری و فاکتورهای جمعیت شناسی مانند سن و جنس متغیرهای فردی ممکن است که انواع تخلفات بین فردی را بیشتر توضیح دهند.

- ویژگی‌های شخصی

محققان به طور گسترده‌ای اعتقاد دارند که بعضی از افراد به طور طبیعی تمایل به انجام تخلف دارند. هنگامی که افراد به سازمان‌ها وارد می‌شوند تقریباً برخی از تمایلات قبلی بالقوه برای انجام رفتارهای انحرافی را دارند. این تمایلات افراد می‌تواند کوچک یا بزرگ باشد. هر چقدر تمایلات فردی بیشتر باشد، احتمال این که فرد در رفتارهای انحرافی و تخلف در محل کار مشارکت داشته باشند بیشتر است. مرور ادبی و مطالعات انجام شده در مورد افراد متخلف نشان می‌دهد که این افراد در گذشته به دلیل خصومت بین فردی و غیره مورد توجه قرار گرفته‌اند. رفتارهای خشونت آمیز و پرخاشگرانه با تأثیرات غدد درون ریز و ساختار مغز مرتبط است. سازگان کناره‌ای بیوشیمی ژنتیک سطوح دوپامین و سروتونین و بیماری‌های روحی نیز به عنوان واسطه رفتار خشونت آمیز مطرح شده است (فاطمی و همکاران، ۲۰۱۲: ۷۰۲).

بعضی از فاکتورهای شخصی به طور مثبت با تمایلات قبلی ارتباط دارند. برخی از شخصیت‌ها به طور هیجانی واکنش نشان داده و نوعی ستیزه جویی کنترل نشده را نشان می‌دهند و برخی از شخصیت‌ها هستند که می‌توانند از آسیب زدن با ایجاد ناراحتی به دیگران لذت ببرند و تمایل به مشارکت در رفتارهای خشونت آمیز و نقض رفتارهای اخلاقی دارند. افراد دارای شخصیت تیپ A و تعصب‌های خصومت آمیز نیز دارای تمایلات قبلی بیشتر هستند تعصب‌های خصومت آمیز فاکتورهای

شخصی را توصیف می‌کند که در آن افراد بر این عقیده اند که دیگران نسبت به آنها پرخاشگرانه رفتار می‌کنند در نتیجه این افراد تلاش می‌کنند به روش خود به تلافی و خشونت بپردازند. افراد دارای شخصیت تیپ A اغلب بی‌قرار هیجان زده و حکمفرما هستند. به این ترتیب افراد دارای شخصیت تیپ A کنترل خود را زودتر از دست می‌دهند و اغلب رفتارهای پرخاشگرانه از خود نشان می‌دهند (پوراث و پییرسون، ۲۰۱۲).

- منبع کنترل

افراد دارای دیدگاه منبع کنترل درونی رویدادها و پیامدهای زندگی را عمدتاً تحت کنترل خود می‌بینند، افراد دارای دیدگاه منبع کنترل بیرونی معتقدند که نتایج و حوادث به واسطه نیروهای خارجی مانند شانس سرنوشت زمینه اجتماعی و دیگر افراد تعیین می‌شود. منبع کنترل درونی به طور مثبت با فرایند تصمیم‌گیری اخلاقی مرتبط است در حالی که منبع کنترل بیرونی به طور منفی با فرایند تصمیم‌گیری اخلاقی مرتبط است. بنابراین افراد دارای منبع کنترل بیرونی بیشتر احتمال دارد که در تخلفات شرکت کنند.

- ماکیاولی و عشق به پول

بین ماکیا ولیسم و احتمال انجام تخلف توسط افراد رابطه وجود دارد ماکیاولی به تمایل افراد برای دستکاری اهداف دیگران به منظور دستیابی به اهداف شخصی اشاره دارد. ماکیاولی ممکن است افراد را تحریک کند تا از استراتژیها و سیاستهای پرخاشگرانه دستکاری و ریاکارانه برای دستیابی به اهداف خاص استفاده کند افراد دارای ماکیاولیسم، بالا روش‌های متجاوزانه بیشتری برای رسیدن به اهداف بدون توجه به احساسات حقوق و نیازهای دیگران اعمال می‌کنند افراد دارای ماکیاولیسم بالا دارای رفتارهای جامعه ستیز هستند و عمدتاً در مورد قدرت موفقیت مالی و دیگر اهداف بیرونی نگرانی دارند. بین ماکیاولیایی و تصمیم‌گیری اخلاقی ارتباط منفی وجود دارد. افراد دارای شخصیت ماکیاولیایی بالا نسبت به کسانی که شخصیت ماکیاولیایی کم دارند کمتر پایبند اصول اخلاقی هستند. به این ترتیب افرادی که بواسطه شخصیت ماکیاولیایی مشخص می‌شوند احتمالاً بیشتر تخلف می‌نمایند (سوپاینی و همکاران، ۲۰۱۷: ۸۱). با توجه به پاداش‌های سودآور و مزد زیاد بسیاری از افراد به سمت کسب و کار جذب شده‌اند. پژوهشگران نشان داده‌اند که پرداخت حقوق به مهمترین اهداف کاری مربوط می‌شود عشق به پول تمایل و آرزو برای کسب پول است. از آنجایی که پول انگیزه اصلی است افراد تمایل دارند تا هر کاری را برای کسب درآمد انجام دهند از این رو پول می‌تواند انگیزه‌ای برای اقدامات غیر اخلاقی و مشارکت در رفتارهای تخلف محور باشد. این رابطه به ویژه در مورد افراد با درآمد بالا یا متوسط بیشتر رایج است. عشق به پول ممکن است افراد را گمراه کند تا در استراتژی برنده شدن به هر قیمتی شرکت نمایند عشق به پول به طور مثبت با ماکیاولی ارتباط دارد که مربوط به رفتارهای انحرافی و تخلف است (غوش و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۵).

- نقص شخصیتی

افراد می‌توانند نقایص شخصیتی جدی با اختلالات روانی داشته باشند که آنها را منجر به انجام اقدامات غیر اخلاقی و تخلف نماید. جای تعجبی ندارد که مصرف کنندگان الکل و مواد مخدر احتمال دارد بیشتر در محل کار خود اقدام به پرخاشگری تجاوز کنند. به نظر می‌رسد برخی از کارکنان به راحتی به خاطر هیجان آن سرقت کنند با توجه به سرقت نگرشهای خاصی به

افراد شرکت کننده در سرقت کارکنان مربوط می شود سارقان همان کارکنان معمولی هستند که دارای تمایل قبلی نسبت به وسوسه سرقت اندیشه مکرر در مورد اقدامات مربوط به سرقت و دزدی و عدم تمایل به مجازات سارقان می باشند و به دلیل فشار ایجاد شده از سوی همکاران بیشتر تمایل به دزدی دارند. محققان نشان دادند که کارکنانی که برای تخلفات اداری اخراج شدند دزدی هایی را که از قبل در سازمان صورت گرفته است پذیرفتند و نمرات پایین و معنی داری در آزمونهای صداقت نشان داده اند. کارکنان ناکارآمد رفتارهای نامناسب را به محل کارشان میبرند بعضی از کودکان در محیط هایی رشد می کنند - خانواده نامساعد - که با وجود الکل مواد مخدر یا سایر مواد اعتبار آور مشخص شده است. خانواده منبع اصلی یادگیری به ویژه رفتارهای اجتماعی است. این کودکان رشد می کنند و تاثیرات بدی را در مورد ارزشها و برخورد با دیگران و جهان دریافت می نمایند (زیگلید و پولوس و فلکینگ، ۲۰۰۸: ۲۶۸).

منابع و مأخذ

1. Ansari, M. E., Maleki, S., Mazraeh, S., & Arab-Khazaeli, H. (2013). Individual, job, and organizational predictors of counterproductive work behavior. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3 (4), 74-86.
2. Fatima, A., Atif, Q. M., Saqib, A., & Haider, A. (2012). A path model examining the relations among organizational injustice, counterproductive work behavior and job satisfaction. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3 (6), 697-712.
3. Ghosh, R., Dierkes, S., & Falletta, S. (2011). Incivility spiral in mentoring relationships: Reconceptualizing negative mentoring as deviant workplace behavior. *Advances in Developing Human Resources*, 13 (1), 22-39.
4. Gökçe, A. T. (2013). Teachers' value orientations as determinants of preference for external and anonymous whistleblowing. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3 (4), 163-173.
5. Omotayo, O. A., Olubusayo, F. H., Olalekan, A. J., & Adenike, A. A. (2015). An assessment of workplace deviant behaviours and its implication on organisational performance in a growing economy. *Journal of Organizational Psychology*, 15 (1): 321-366.
6. Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2012). Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*, 42, E326-E357.
7. Rogojan, P. T. (2009). Deviant workplace behavior in organizations (Doctoral dissertation, uniwien).PP: 746-828.
8. Sobayeni, N., Jonck, P., & van der Walt, F. (2017). Investigating the relationship between work values and work ethics: A South African perspective.PP: 71-88.
9. Tetteh, S. D. (2016). Social Capital, Perceived Organizational Politics, And Workplace Crime: A Study Of Workers At The Driver And Vehicle Licensing Authority In The Eastern And Greater Accra Regions Of Ghana (Doctoral dissertation, University of Ghana).P: 94-109.
10. Toker Gokce, A. (2015). Relating teachers' whistleblowing tendency and personal features: Machiavellianism, religiosity, and utilitarianism. *Issues in Educational Research*, 25 (4), 517.
11. Yen, C. H., & Teng, H. Y. (2013). The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry. *Tourism Management*, 36, 401-410.
12. Zyglidopoulos, S. C., & Fleming, P. J. (2008). Ethical distance in corrupt firms: How do innocent bystanders become guilty perpetrators?. *Journal of Business Ethics*, 78 (1-2), 265-274