

بسمه تعالی

جزوه آموزشی تخلفات اداری (با تمرکز بر شهرداری ها)

ساختار جزوه:

۱. مقدمه

- تعریف تخلفات اداری
- اهمیت آشنایی کارکنان با قوانین تخلفات

۲. مبانی قانونی تخلفات اداری

- معرفی قانون رسیدگی به تخلفات اداری
- مواد و تبصره‌های مهم
- معرفی هیئت‌های رسیدگی

۳. تعریف و مصادیق تخلفات اداری

- انواع تخلفات طبق قانون (28 مورد قانونی)
- مثال‌های عملی برای هر تخلف
- تخلفات مالی، اخلاقی، اداری و انضباطی

۴. مجازات‌ها و تنبیهات اداری

- انواع تنبیهات از تذکر شفاهی تا اخراج
- شرایط اعمال هر مجازات

۵. فرآیند رسیدگی به تخلفات

- مراحل رسیدگی در هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر
- حقوق متهم در فرآیند رسیدگی
- نقش بازرسی و نهادهای نظارتی

۶. پیشگیری از تخلفات اداری

- راهکارهای سازمانی و مدیریتی
- آموزش کارکنان و شفاف‌سازی قوانین
- نقش سامانه‌های الکترونیکی و شفافیت مالی

۷. نمونه پرونده‌های واقعی (مطالعه موردی)

- بررسی چند تخلف واقعی به صورت آموزشی

۸. چک‌لیست رعایت قوانین اداری

- ابزار عملی برای جلوگیری از تخلف

اهداف این جزوه آموزشی:

این جزوه با اهداف زیر تهیه شده است:

- افزایش آگاهی کارکنان شهرداری درباره قوانین و تخلفات اداری.
- آموزش روش‌های پیشگیری از تخلف.
- معرفی فرآیند رسیدگی به تخلفات و حقوق کارکنان.
- ایجاد فرهنگ پاسخگویی و شفافیت در مدیریت شهری.

فصل اول: مقدمه و اهمیت آشنایی با تخلفات اداری

۱- مقدمه:

شهرداری‌ها به عنوان نهادهای عمومی و غیردولتی، وظیفه ارائه خدمات گسترده به شهروندان را بر عهده دارند؛ از جمله:

- مدیریت امور شهرسازی و عمران،
- جمع‌آوری پسماند،
- صدور مجوزهای ساختمانی،
- نظارت بر ساخت‌وسازها،
- و ایجاد زیرساخت‌های شهری.

با توجه به حجم گسترده فعالیت‌ها و ارتباط مستقیم کارکنان شهرداری با شهروندان و پیمانکاران، احتمال بروز تخلفات اداری در این سازمان‌ها بالاتر است.

به همین دلیل آشنایی با قوانین تخلفات اداری برای مدیران، کارکنان و حتی شهروندان ضروری است.

۲- اهمیت شناخت تخلفات اداری در شهرداری‌ها

شناخت و پیشگیری از تخلفات اداری در شهرداری‌ها به دلایل زیر اهمیت دارد:

الف) افزایش اعتماد عمومی

- شهرداری‌ها در خط مقدم ارائه خدمات شهری هستند.
- هرگونه تخلف باعث کاهش اعتماد مردم به مدیریت شهری می‌شود.
- مثال: صدور غیرقانونی پروانه ساخت برای یک ساختمان بلندمرتبه.

ب) حفظ منابع مالی و اموال عمومی

- تخلفات مالی می‌تواند بودجه‌های شهری را هدر دهد.
- مثال: انعقاد قرارداد غیرقانونی با پیمانکار فاقد صلاحیت که موجب ضرر چند میلیاردی به شهرداری می‌شود.

پ) کاهش فساد اداری

- اجرای دقیق قانون تخلفات اداری، راه را برای سوءاستفاده‌های شخصی می‌بندد.
- مثال: دریافت رشوه برای تسریع در صدور پایان کار ساختمانی.

ت) پیشگیری از مشکلات حقوقی و قضایی

- بی‌توجهی به قوانین باعث شکایات متعدد شهروندان و تشکیل پرونده‌های قضایی می‌شود.
- مثال: شکایت عمومی علیه شهرداری بابت تغییر کاربری غیرقانونی یک پارک محلی.

۳- چارچوب قانونی رسیدگی به تخلفات اداری

رسیدگی به تخلفات کارکنان شهرداری بر اساس قوانین زیر انجام می‌شود:

قانون	کاربرد در شهرداری
قانون رسیدگی به تخلفات اداری (مصوب 1372)	پایه اصلی رسیدگی به تخلفات کارکنان شهرداری.
آیین‌نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری	تشریح فرآیند رسیدگی و تشکیل هیئت‌ها.
قانون شهرداری‌ها (مصوب 1334 و اصلاحات بعدی)	وظایف و اختیارات شهرداری و شهردار.
قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوب 1386)	مقررات عمومی کارمندان دولت و شهرداری‌ها.
قانون محاسبات عمومی و بودجه	برای جلوگیری از تخلفات مالی.
قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد	در حوزه شفافیت و نظارت.

۴- ساختار هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری

در شهرداری‌ها نیز مانند سایر دستگاه‌های اجرایی، هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری تشکیل می‌شوند.

انواع هیئت‌ها:

۱. هیئت بدوی

- مرجع رسیدگی در مرحله نخست.
- متشکل از سه عضو اصلی و یک عضو علی‌البدل.

۲. هیئت تجدیدنظر

- برای بررسی اعتراضات کارکنان به رأی هیئت بدوی.

وظایف اصلی هیئت‌ها:

- بررسی گزارش‌های تخلف.
- تحقیق و جمع‌آوری اسناد.
- صدور رأی متناسب با نوع تخلف.
- اعلام نتیجه به شهردار و کارمند متخلف.

۵- مثال واقعی (مطالعه موردی)

موضوع: صدور غیرقانونی مجوز ساخت

- شرح ماجرا: یکی از کارکنان شهرداری با همکاری یک پیمانکار، پروانه ساخت ساختمانی 10 طبقه در منطقه‌ای صادر می‌کند که طبق طرح تفصیلی، حداکثر مجاز 6 طبقه بوده است.
- پیامد:
 - ۱. شکایت همسایه‌ها بابت سایه‌اندازی و مسدود شدن دید.
 - ۲. شکایت سازمان بازرسی کل کشور.
 - ۳. تشکیل پرونده در هیئت رسیدگی به تخلفات اداری.
- نتیجه: کارمند متخلف به انفصال موقت از خدمت به مدت 2 سال و پرداخت جریمه مالی محکوم شد. پیمانکار نیز به مراجع قضایی معرفی گردید.

۶- خلاصه فصل اول

- شهرداری‌ها به دلیل حجم بالای فعالیت و ارتباط مستقیم با مردم، در معرض تخلفات اداری قرار دارند.
- قوانین مختلفی مانند قانون رسیدگی به تخلفات اداری چارچوب رسیدگی به این تخلفات را مشخص کرده‌اند.
- آگاهی کارکنان و مدیران شهرداری از این قوانین، نخستین گام برای پیشگیری از فساد اداری است.

فصل دوم: مبانی قانونی و مواد مهم قانون رسیدگی به تخلفات اداری

(با تمرکز ویژه بر شهرداری‌ها و مدیریت شهری)

در این فصل به چارچوب‌های قانونی که پایه و اساس رسیدگی به تخلفات کارکنان شهرداری‌ها را تشکیل می‌دهند، پرداخته می‌شود. همچنین مهم‌ترین مواد قانونی با توضیحات مفصل و مثال‌های واقعی بررسی خواهند شد تا درک کارکنان از این قوانین به حداکثر برسد.

۱- جایگاه قانونی شهرداری‌ها و کارکنان آن

شهرداری‌ها به‌عنوان نهادهای عمومی غیردولتی، طبق قانون شهرداری‌ها مصوب 1334 و اصلاحات بعدی فعالیت می‌کنند.

با این حال، کارکنان شهرداری مشمول قانون رسیدگی به تخلفات اداری هستند و هرگونه رفتار خلاف قانون آنان از طریق این قانون بررسی می‌شود.

نکته مهم:

شهردار، معاونین و مدیران مناطق نیز مشمول این قانون بوده و تحت نظارت هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری قرار دارند.

۲- قانون رسیدگی به تخلفات اداری (مصوب 1372)

این قانون شامل 32 ماده و 19 تبصره است و وظیفه اصلی آن، تعیین چارچوب برخورد با تخلفات اداری کارکنان دولت و شهرداری‌ها است.

اهداف قانون:

- حفظ سلامت نظام اداری و جلوگیری از فساد.
- صیانت از حقوق شهروندان در برابر تخلفات کارکنان.

۳. تعیین ضوابط روشن برای برخورد با متخلفان.

۴. ایجاد عدالت سازمانی در رسیدگی به تخلفات.

۳- مواد مهم قانون رسیدگی به تخلفات اداری

در ادامه، مهم‌ترین مواد قانونی با شرح کامل و مثال‌های مرتبط با شهرداری‌ها ارائه می‌شوند:

ماده ۸: مصادیق تخلفات اداری

این ماده ۲۸ تخلف مهم را بیان می‌کند که کارکنان شهرداری‌ها نیز موظف به رعایت آن هستند.

برخی از مهم‌ترین تخلفات و مثال‌های مرتبط:

ردیف	تخلف	توضیح و مثال در شهرداری‌ها
۱	اختلاس و ارتشاء (رشوه)	کارمند واحد صدور پروانه ساختمانی، در ازای دریافت وجه نقد، مدارک ناقص یک ملک را کامل تلقی می‌کند و پروانه صادر می‌نماید.
۲	سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری	معاون فنی شهرداری منطقه، پروژه عمرانی را به شرکت متعلق به بستگان خود واگذار می‌کند.
۳	اخذ وجوه غیرقانونی	دریافت مبلغ اضافی برای صدور پایان کار ساختمان خارج از تعرفه مصوب شورا.
۴	تخلف در انجام وظایف قانونی	عدم بررسی پرونده‌های تخلفات ساختمانی که منجر به ساخت‌وساز غیرمجاز می‌شود.
۵	بی‌انضباطی و غیبت غیرموجه	کارمند خدمات شهری به‌طور مکرر در شیفت‌های کاری غیبت دارد و باعث اختلال در جمع‌آوری زباله‌های منطقه می‌شود.
۶	افشای اطلاعات محرمانه	انتشار اطلاعات مناقصه‌های شهرداری در فضای مجازی قبل از برگزاری.
۷	اخلال در نظم سازمانی	برگزاری تجمع غیرقانونی کارکنان بدون مجوز و مختل کردن روند خدمت‌رسانی.
۸	عدم رعایت حجاب و شئونات اداری	بی‌توجهی کارکنان شهرداری به پوشش و رفتار متناسب با محیط کار.
۹	اقدام علیه امنیت ملی یا عمومی	همکاری کارکنان با افراد سودجو برای تغییر غیرقانونی کاربری اراضی شهری.
۱۰	ایجاد تبعیض در خدمت‌رسانی	رسیدگی سریع به پرونده افراد خاص به دلیل روابط شخصی، در حالی که پرونده‌های دیگر معطل مانده‌اند.

ماده 9: تنبیهات اداری

این ماده انواع مجازات‌های اداری را مشخص می‌کند که هیئت‌های رسیدگی می‌توانند بر اساس نوع تخلف اعمال کنند. مجازات‌ها از سبک به سنگین به شرح زیر هستند:

سطح مجازات	نوع تنبیه	مثال برای شهرداری‌ها
سبک	تذکر شفاهی	تذکر به کارمند بخش نوسازی که به ارباب رجوع بی‌احترامی کرده است.
	اخطار کتبی بدون درج در پرونده	اخطار به راننده ماشین خدمات شهری بابت تأخیر مکرر.
متوسط	کسر حقوق یا مزایا	کسر 10٪ از حقوق کارمند به دلیل قصور در انجام وظایف.
	انفصال موقت از خدمت (3 ماه تا 1 سال)	کارمند متخلف در بخش صدور مجوز که مرتکب رشوه‌گیری شده، موقتاً از کار کنار گذاشته می‌شود.
سنگین	تغییر محل خدمت اجباری	انتقال اجباری مدیر متخلف به واحدی دیگر برای جلوگیری از نفوذ وی.
	تنزل رتبه یا مقام	معاون شهرداری به دلیل سوءمدیریت، به کارشناس ساده تنزل رتبه می‌یابد.
	اخراج از خدمت	در صورت تخلفات سنگین مانند اختلاس یا فساد گسترده.

نکته: انتخاب نوع مجازات باید تناسب منطقی با شدت تخلف داشته باشد. به‌طور مثال، برای یک تخلف ساده، مجازات اخراج قابل قبول نیست.

ماده 11: هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری

این ماده به تشکیل هیئت‌های رسیدگی در هر سازمان اشاره دارد.

ترکیب اعضای هیئت بدوی در شهرداری‌ها:

- یک نفر به انتخاب شهردار کلان‌شهر یا مرکز استان.
- یک نفر به انتخاب استاندار یا فرماندار.
- یک نفر به انتخاب سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.

وظایف اصلی هیئت بدوی:

- بررسی گزارش‌های تخلف ارسالی از بازرسی شهرداری، سازمان بازرسی یا مردم.
- تحقیق و جمع‌آوری مستندات.
- استماع دفاعیات کارمند متهم.
- صدور رأی اولیه.

هیئت تجدیدنظر:

- رسیدگی به اعتراض کارکنانی که به رأی هیئت بدوی معترض هستند.
- اعضای آن معمولاً از مقامات بالاتر شهرداری یا استانداری انتخاب می‌شوند.

۴- فرآیند رسیدگی به تخلفات در شهرداری‌ها

فرآیند رسیدگی به تخلفات به صورت **مرحله‌ای** انجام می‌شود:

شرح اقدامات	مرحله
توسط واحد بازرسی، سازمان بازرسی کل کشور یا حتی شهروندان ثبت می‌شود.	۱- گزارش اولیه
جمع‌آوری شواهد و مدارک برای تأیید صحت گزارش.	۲- بررسی مقدماتی
ارسال پرونده به هیئت بدوی برای آغاز رسیدگی رسمی.	۳- ارجاع به هیئت بدوی
کارمند متخلف برای دفاع از خود احضار می‌شود.	۴- احضار کارمند متهم
بررسی مستندات و شنیدن دفاعیات طرفین.	۵- برگزاری جلسه رسیدگی
تعیین مجازات یا برائت متهم.	۶- صدور رأی اولیه
بررسی مجدد پرونده توسط هیئت تجدیدنظر.	۷- مرحله تجدیدنظر (در صورت اعتراض)
توسط واحد منابع انسانی یا حراست شهرداری.	۸- اجرای حکم

۵- مثال واقعی (مطالعه موردی جامع)

موضوع: تبانی در برگزاری مناقصه عمرانی

شرح ماجرا:

یکی از مدیران منطقه شهرداری با پیمانکاران هماهنگی می‌کند تا یک پروژه ساخت پارک محلی به مبلغ 20 میلیارد تومان به صورت صوری برگزار شود.

- پیمانکار منتخب، مبلغی به مدیر پرداخت می‌کند.
- سایر پیمانکاران به صورت ظاهری در مناقصه شرکت می‌کنند تا رقابت واقعی دیده شود.

کشف تخلف:

سازمان بازرسی کل کشور پس از بررسی مستندات، گزارش تخلف را به هیئت بدوی ارائه می‌دهد.
رأی نهایی:

- مدیر منطقه: اخراج از خدمت و معرفی به دادگاه کیفری.
- پیمانکار: ممنوعیت شرکت در مناقصات شهرداری به مدت 5 سال.
- کارکنان همکار: کسر 30% حقوق به مدت 6 ماه.

۶- قوانین مکمل برای شهرداری‌ها

قانون	کاربرد در شهرداری
قانون محاسبات عمومی	جلوگیری از سوءاستفاده مالی در قراردادهای و بودجه.
قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد	شفاف‌سازی فرآیندهای شهرداری مانند صدور پروانه، مزایده‌ها و مناقصات.
قانون دیوان محاسبات کشور	نظارت بر هزینه‌کرد بودجه‌های شهرداری.
قانون شوراهای اسلامی شهر	تصویب تعرفه‌ها و نظارت بر عملکرد شهرداری.

۷- جمع‌بندی فصل دوم

قانون رسیدگی به تخلفات اداری، چارچوب اصلی برخورد با تخلفات کارکنان شهرداری است.

- ماده 8 این قانون 28 تخلف اصلی را مشخص کرده است که آگاهی از آنها برای کارکنان ضروری است.
 - هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر، مراحل قانونی رسیدگی را طی می‌کنند تا عدالت سازمانی برقرار شود.
 - اجرای دقیق این قوانین، موجب پیشگیری از فساد و ارتقای سلامت اداری در شهرداری‌ها می‌شود.
-

فصل سوم: بررسی کامل 28 نوع تخلف ماده 8 قانون رسیدگی به تخلفات اداری با تمرکز بر شهرداری‌ها

در این فصل، 28 نوع تخلف اداری که در ماده 8 قانون رسیدگی به تخلفات اداری ذکر شده است، به تفصیل بررسی می‌شوند.
برای هر تخلف:

- تعریف دقیق،
 - مثال واقعی مرتبط با شهرداری‌ها،
 - پیامدها و مجازات احتمالی
- ارائه خواهد شد تا درک مفهومی و کاربردی از آن به دست آید.

۱- اختلاس

تعریف:

برداشت غیرقانونی اموال یا وجوه متعلق به شهرداری توسط کارکنان.

مثال در شهرداری:

کارمند بخش مالی، وجوه دریافتی از شهروندان بابت عوارض نوسازی را به حساب شخصی خود واریز می‌کند.

پیامد:

- اخراج از خدمت (مجازات سنگین).
- معرفی به دادگاه کیفری طبق ماده 598 قانون مجازات اسلامی.

۲- ارتشاء (رشوه‌گیری)

تعریف:

دریافت وجه، هدیه یا امتیاز به منظور انجام یا ترک وظیفه قانونی.

مثال:

کارمند بخش صدور پروانه، در ازای دریافت مبلغی از مالک، پرونده ناقص را تأیید می‌کند.

پیامد:

- اخراج از خدمت.
- معرفی به مراجع قضایی.
- جریمه نقدی چند برابر وجه دریافتی.

۳- سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری

تعریف:

استفاده از قدرت اداری برای منافع شخصی یا گروهی.

مثال:

معاون شهرداری، قرارداد فضای سبز را به شرکت متعلق به برادر خود واگذار می‌کند.

پیامد:

- تنزل مقام یا اخراج.
- معرفی به دادستانی به دلیل تضییع بیت‌المال.

۴- تبانی در معاملات دولتی یا عمومی

تعریف:

هماهنگی غیرقانونی با پیمانکاران یا فروشندگان در مناقصه یا مزایده‌ها.

مثال:

مسئول تدارکات شهرداری با یک پیمانکار تبانی می‌کند تا قیمت پیشنهادی سایر شرکت‌کنندگان را قبل از مناقصه افشا نماید.

پیامد:

- انفصال دائم از خدمت.
- محرومیت پیمانکار از شرکت در مناقصات.
- تشکیل پرونده کیفری.

۵- تصرف غیرقانونی در اموال عمومی

تعریف:

استفاده شخصی یا غیرمجاز از تجهیزات یا اموال شهرداری.

مثال:

کارمند شهرداری یک دستگاه خودروی خدماتی را برای سفر خانوادگی استفاده می‌کند.

پیامد:

- کسر حقوق و جبران خسارت.
- در صورت تکرار، انفصال موقت یا دائم.

۶- اهمال یا قصور در انجام وظایف

تعریف:

بی‌توجهی یا کم‌کاری در انجام وظایف قانونی.

مثال:

بازرس شهرداری به دلیل سهل‌انگاری، گزارش ساخت‌وساز غیرمجاز یک برج را دیر ثبت می‌کند که منجر به ادامه تخلف مالک می‌شود.

پیامد:

- تذکر کتبی یا کسر حقوق.
- در تخلفات مهم، انفصال موقت.

۷- غیبت غیرموجه

تعریف:

عدم حضور در محل کار بدون مجوز قانونی.

مثال:

کارمند خدمات شهری سه روز متوالی بدون اطلاع غیبت دارد و روند جمع‌آوری زباله منطقه مختل می‌شود.

پیامد:

- اخطار کتبی.
- در صورت تکرار، انفصال موقت یا اخراج.

۸- ترک خدمت بدون مجوز

تعریف:

قطع رابطه کاری بدون رعایت مقررات و اطلاع قبلی.

مثال:

کارمند بخش صدور پروانه ناگهان محل کار را ترک می‌کند و موجب توقف روند پرونده‌های ساختمانی می‌شود.

پیامد:

- اخراج از خدمت.
- الزام به جبران خسارات ناشی از ترک خدمت.

۹- اعمال نفوذ در تصمیمات اداری

تعریف:

تحت تأثیر قرار دادن فرآیندهای قانونی به نفع شخص یا گروهی خاص.

مثال:

عضو شورای شهر با فشار بر مدیر شهرداری، درخواست می‌کند پروانه ساختمانی یکی از آشنایان او بدون بررسی دقیق صادر شود.

پیامد:

- تنزل رتبه یا اخراج.
- معرفی به مراجع قضایی.

۱۰- افشای اطلاعات محرمانه

تعریف:

انتشار اسناد یا اطلاعات طبقه‌بندی شده.

مثال:

کارمند واحد برنامه‌ریزی شهرداری، نقشه طرح تفصیلی شهر را قبل از تصویب در فضای مجازی منتشر می‌کند.

پیامد:

- کسر حقوق و انفصال موقت.
- پیگرد قانونی طبق قانون جرائم رایانه‌ای.

۱۱- بی‌انضباطی اداری

تعریف:

عدم رعایت قوانین و مقررات داخلی سازمان.

مثال:

کارمند شهرداری مکرراً بدون لباس فرم در محل کار حاضر می‌شود و به ارباب رجوع بی‌احترامی می‌کند.

پیامد:

- تذکر شفاهی یا کتبی.
- در صورت تکرار، کسر حقوق یا تنزل رتبه.

۱۲- ایجاد تبعیض در خدمت‌رسانی

تعریف:

رفتار ناعادلانه با شهروندان یا کارکنان.

مثال:

کارمند شهرداری پرونده یکی از بستگان خود را سریع‌تر از سایر پرونده‌ها بررسی می‌کند.

پیامد:

- کسر حقوق.
- انفصال موقت از خدمت.

۱۳ - اقدام علیه امنیت ملی یا عمومی

تعریف:

هرگونه فعالیتی که امنیت عمومی یا منافع ملی را تهدید کند.

مثال:

کارمند شهرداری اطلاعات مربوط به پروژه‌های مهم شهری را به گروه‌های غیرقانونی می‌دهد.

پیامد:

- اخراج فوری.
- معرفی به مراجع قضایی امنیتی.

۱۴- رفتار خلاف شئونات اداری

تعریف:

عدم رعایت اصول اخلاقی و اجتماعی در محیط کار.

مثال:

بی احترامی به شهروندان یا رفتار ناشایست با همکاران.

پیامد:

- تذکر یا کسر حقوق.
- در صورت تکرار، تنزل رتبه.

۱۵- جعل اسناد اداری

تعریف:

تغییر یا ساخت سند جعلی با هدف فریب یا سوءاستفاده.

مثال:

کارمند بخش درآمد، قبض جعلی برای پرداخت عوارض ساختمان صادر می کند.

پیامد:

- اخراج از خدمت.
- معرفی به دادستانی برای تعقیب کیفری.

۱۶- دریافت وجوه غیرقانونی

تعریف:

مطالبه وجه غیرمجاز از شهروندان.

مثال:

کارمند شهرداری برای تسریع در صدور پایان کار، مبلغی خارج از تعرفه مصوب مطالبه می کند.

پیامد:

- اخراج فوری.
- جریمه چند برابری وجه دریافت شده.

۱۷- اخلال در نظم سازمانی

تعریف:

اقدامات عمدی که روند خدمت رسانی را مختل کند.

مثال:

برگزاری تجمع غیرقانونی کارکنان در حیاط شهرداری که موجب تعطیلی خدمات ارباب رجوع می شود.

پیامد:

- کسر حقوق یا انفصال موقت.

۱۸- تبعیض در جذب نیرو

تعریف:

نادیده گرفتن شایستگی ها در استخدام.

مثال:

مدیر منابع انسانی بدون آزمون، بستگان خود را به عنوان کارمند خدماتی جذب می کند.

پیامد:

- لغو قرارداد.
- تنزل رتبه مدیر.

۱۹- نقض قوانین مالی

تعریف:

هرگونه تخلف مرتبط با بودجه و حسابداری.

مثال:

استفاده از بودجه پروژه پارک محلی برای پرداخت بدهی های شخصی مدیر.

پیامد:

- کسر حقوق یا انفصال دائم.
- پیگیری قضایی.

۲۰- اهمال در نگهداری اسناد و مدارک

تعریف:

بی توجهی در حفظ اسناد مهم شهرداری.

مثال:

مدیر بایگانی مدارک مربوط به مناقصه ها را بدون قفل و ایمنی رها می کند که موجب گم شدن آن ها می شود.

پیامد:

- تذکر کتبی.
 - کسر حقوق یا انتقال به بخش دیگر.
-

۲۱- تاخیر عمدی در انجام امور اداری

تعریف:

تعلل در انجام وظایف برای ایجاد فشار یا سوءاستفاده.

مثال:

کارمند بخش نوسازی عمداً صدور پروانه ساختمانی را به تعویق می‌اندازد تا مالک مجبور به پرداخت رشوه شود.

پیامد:

- انفصال موقت.
 - معرفی به مراجع قضایی.
-

۲۲- سوءاستفاده از امضا یا مهر سازمان

تعریف:

استفاده غیرمجاز از امضای مقامات یا مهر شهرداری.

مثال:

کارمند دفتری بدون اطلاع مدیر، نامه رسمی برای یک پیمانکار صادر می‌کند.

پیامد:

- تنزل رتبه.
 - انفصال موقت یا دائم.
-

۲۳- عدم رعایت شفافیت در قراردادها

تعریف:

عدم ثبت و اعلام قراردادها طبق مقررات.

مثال:

عدم ثبت قرارداد خرید تجهیزات در سامانه معاملات شهرداری.

پیامد:

- کسر حقوق یا انفصال موقت.
- در صورت عمد، معرفی به دادگاه.

۲۴- بی توجهی به شکایات شهروندان

تعریف:

عدم رسیدگی به شکایات قانونی.

مثال:

واحد بازرسی شهرداری شکایت مردم از تخلفات ساختمانی یک برج را نادیده می گیرد.

پیامد:

- تذکر کتبی.
- کسر حقوق.

۲۵- اهمال در حفظ اموال عمومی

تعریف:

بی توجهی به نگهداری از دارایی های شهرداری.

مثال:

خرابی تجهیزات پارک‌ها به دلیل عدم رسیدگی توسط بخش فضای سبز.

پیامد:

- کسر حقوق.
- تنزل رتبه یا تغییر محل خدمت.

۲۶- اخلال در سامانه‌های الکترونیکی

تعریف:

دستکاری یا خرابکاری در سیستم‌های شهرداری.

مثال:

کارمند بخش فناوری اطلاعات به‌طور عمدی سامانه پرداخت الکترونیک عوارض را غیرفعال می‌کند.

پیامد:

- انفصال موقت یا دائم.
- معرفی به دادستانی.

۲۷- خودداری از اجرای دستورات قانونی

تعریف:

نادیده‌گرفتن دستورات رسمی و قانونی مافوق.

مثال:

بازرس منطقه از پلمب ساختمان متخلف خودداری می‌کند، در حالی که دستور رسمی صادر شده است.

پیامد:

- تنزل رتبه یا انفصال موقت.
- در صورت عمد، معرفی به مراجع قضایی.

۲۸- هرگونه عمل مخل اعتماد عمومی

تعریف:

رفتارهایی که باعث سلب اعتماد مردم از شهرداری شود.

مثال:

انتشار کلیپ رفتار نامناسب کارکنان با شهروندان در فضای مجازی.

پیامد:

- تذکر یا کسر حقوق.
- در موارد شدید، اخراج از خدمت.

جدول خلاصه 28 تخلف ماده 8

ردیف	نوع تخلف	شدت مجازات معمولی
1	اختلاس	اخراج + پیگیری قضایی
2	رشوه گیری	اخراج + جریمه
3	سوءاستفاده از مقام	تنزل رتبه یا اخراج
4	تبانی در معاملات	انفصال دائم
5	تصرف غیرقانونی اموال	کسر حقوق یا انفصال
6	اهمال یا قصور	تذکر یا کسر حقوق
7	غیبت غیرموجه	اخطار یا انفصال
8	ترک خدمت	اخراج
9	اعمال نفوذ	تنزل رتبه یا انفصال

ردیف	نوع تخلف	شدت مجازات معمولی
10	افشای اطلاعات محرمانه	انفصال یا کسر حقوق
11	بی انضباطی	تذکر کتبی
12	تبعیض در خدمت رسانی	کسر حقوق
13	اقدام علیه امنیت	اخراج فوری
14	رفتار خلاف شئونات	تذکر یا کسر حقوق
15	جعل اسناد	اخراج + پیگیری قضایی
16	دریافت وجوه غیرقانونی	اخراج
17	اخلال در نظم	انفصال موقت
18	تبعیض در جذب نیرو	لغو قرارداد
19	نقض قوانین مالی	انفصال یا اخراج
20	اهمال در نگهداری اسناد	تذکر یا کسر حقوق
21	تأخیر عمدی در امور	انفصال موقت
22	سوءاستفاده از مهر	تنزل رتبه
23	عدم شفافیت قراردادها	کسر حقوق
24	بی توجهی به شکایات	تذکر کتبی
25	اهمال در حفظ اموال عمومی	کسر حقوق
26	اخلال در سامانه های الکترونیکی	انفصال دائم
27	خودداری از اجرای دستور	تنزل رتبه
28	رفتار مخل اعتماد عمومی	تذکر یا اخراج

جمع بندی فصل سوم

- ماده 8 قانون رسیدگی به تخلفات اداری، ستون اصلی شناسایی تخلفات است.
- شهرداری ها به دلیل گستردگی فعالیت ها، بیشتر در معرض تخلفات مالی، رشوه گیری، و تبعیض قرار دارند.
- آشنایی کارکنان با این تخلفات باعث پیشگیری و کاهش فساد اداری خواهد شد.

فصل چهارم: فرآیند کامل رسیدگی به تخلفات اداری در شهرداری‌ها

رسیدگی به تخلفات کارکنان شهرداری، فرآیندی **قانونمند و مرحله‌ای** است که باید با رعایت اصول دادرسی عادلانه انجام شود.

این فرآیند به گونه‌ای طراحی شده که هم حقوق سازمان و شهروندان حفظ شود و هم حقوق کارمند متهم به تخلف رعایت گردد.

در این فصل، مراحل رسیدگی از زمان کشف تخلف تا اجرای حکم نهایی را به صورت دقیق و همراه با مثال‌های مرتبط با شهرداری‌ها بررسی می‌کنیم.

۱- مبانی قانونی فرآیند رسیدگی

فرآیند رسیدگی به تخلفات کارکنان شهرداری، بر اساس **قانون رسیدگی به تخلفات اداری و آیین‌نامه اجرایی آن** انجام می‌شود. مهم‌ترین نهادهای نظارتی در این فرآیند عبارت‌اند از:

وظیفه اصلی در شهرداری	نهاد
رسیدگی اولیه و صدور رأی بدوی.	هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری
بررسی اعتراض کارکنان به آرای هیئت بدوی.	هیئت تجدیدنظر
کشف تخلفات، جمع‌آوری مستندات و گزارش به هیئت بدوی.	سازمان بازرسی شهرداری
پیشگیری، رصد و بررسی اولیه شکایات و تخلفات.	حراست شهرداری
رسیدگی به تخلفات کیفری مانند اختلاس و رشوه.	دادستانی و مراجع قضایی

۲- مراحل فرآیند رسیدگی به تخلفات

فرآیند رسیدگی به تخلفات اداری در شهرداری‌ها در **هشت مرحله اصلی** انجام می‌شود:

مرحله 1: کشف تخلف و تهیه گزارش اولیه

اولین گام، شناسایی تخلف است. این امر می‌تواند از طرق مختلف انجام شود:

۱. گزارش مردمی یا ارباب رجوع:

- شهروندی به سامانه 137 شهرداری گزارش می‌دهد که یک ساختمان بدون پروانه در حال ساخت است و ناظر شهرداری همکاری می‌کند.

۲. بازرسی داخلی:

- بازرسان شهرداری در بازدید دوره‌ای، تخلف را شناسایی می‌کنند.

۳. نهادهای بیرونی:

- سازمان بازرسی کل کشور یا شورای شهر تخلف را به شهرداری اعلام می‌کند.

مثال واقعی:

شهروندی در منطقه 4 تهران گزارش می‌دهد که کارمند واحد نوسازی برای صدور پایان کار مبلغ غیرقانونی مطالبه کرده است. پس از بررسی اولیه، تخلف تأیید و پرونده تشکیل می‌شود.

مرحله 2: بررسی مقدماتی در حراست یا بازرسی

در این مرحله، حراست شهرداری یا واحد بازرسی موظف است:

- صحت و سقم گزارش را بررسی کند.
- مدارک و مستندات اولیه را جمع‌آوری نماید.
- در صورت وجود شواهد کافی، گزارش رسمی تهیه کند.

مثال:

در موضوع رشوه‌گیری، صدای ضبط‌شده، فیلم دوربین مداربسته، یا رسید پرداخت غیرقانونی به‌عنوان مستندات اولیه جمع‌آوری می‌شود.

مرحله 3: تشکیل پرونده و ارجاع به هیئت بدوی

پس از تأیید تخلف، پرونده به هیئت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری ارسال می‌شود. پرونده باید شامل:

- گزارش بازرسی،
- مستندات،
- شکایات شهروندان،
- و دفاعیات اولیه کارمند متهم باشد.

وظیفه شهردار:

شهردار موظف است پرونده را بدون هیچ‌گونه اعمال نفوذ، به‌طور کامل به هیئت بدوی ارجاع دهد.

مرحله 4: احضار متهم و اخذ دفاعیه

هیئت بدوی موظف است قبل از صدور هر رأیی:

- کارمند متهم را به‌صورت کتبی احضار کند.
- مهلت 5 روز کاری برای ارائه دفاعیه کتبی به او بدهد.
- در جلسه حضوری، به کارمند فرصت دهد از خود دفاع کند.

مثال:

کارمند بخش صدور پروانه که متهم به دریافت رشوه است، باید مستندات دفاعی خود مانند رسید بانکی یا پیام‌های ارسالی را ارائه دهد.

مرحله 5: برگزاری جلسه رسیدگی

جلسه رسیدگی باید به‌صورت رسمی و محرمانه برگزار شود و شامل موارد زیر باشد:

- بررسی کامل اسناد و شواهد.
- استماع اظهارات کارمند متهم.

- حضور نماینده حراست یا بازرسی به عنوان شاکی.
- تنظیم صورت جلسه رسمی.

مثال:

در پرونده تبانی در مناقصه، پیمانکاران و مدیران مرتبط نیز ممکن است به جلسه احضار شوند.

مرحله 6: صدور رأی بدوی

پس از بررسی، هیئت بدوی رأی خود را صادر می کند.
رأی باید شامل:

- شرح دقیق تخلف.
- مستندات قانونی مورد استناد.
- نوع و میزان مجازات.
- مهلت اعتراض برای متهم.

مهلت اعتراض:

کارمند متهم 15 روز از تاریخ ابلاغ رأی فرصت دارد به هیئت تجدیدنظر اعتراض کند.

مرحله 7: رسیدگی در هیئت تجدیدنظر (در صورت اعتراض)

در صورت اعتراض، پرونده به هیئت تجدیدنظر ارجاع داده می شود.

- این هیئت پرونده را دوباره بررسی می کند.
- امکان دعوت دوباره از متهم و شاکی وجود دارد.
- رأی هیئت تجدیدنظر قطعی و لازم الاجرا است.

مثال:

اگر هیئت بدوی حکم انفصال دائم از خدمت صادر کند، متهم می تواند به هیئت تجدیدنظر اعتراض کند.
هیئت تجدیدنظر ممکن است مجازات را کاهش دهد یا تأیید نماید.

مرحله 8: اجرای رأی

پس از قطعی شدن رأی:

- واحد منابع انسانی یا حراست شهرداری موظف است رأی را اجرا کند.
- در صورت مجازات‌های مالی یا کیفری، پرونده به دادستانی ارسال می‌شود.

مثال:

در پرونده اختلاس، علاوه بر اخراج کارمند، بازگرداندن مبالغ اختلاس‌شده به حساب شهرداری انجام می‌شود.

۳- نمودار فرآیند رسیدگی

کشف تخلف ← بررسی اولیه در حراست ← تشکیل پرونده ← ارجاع به هیئت بدوی ← احضار متهم ← جلسه رسیدگی
← صدور رأی بدوی ← اعتراض متهم (اختیاری) ← رسیدگی هیئت تجدیدنظر ← رأی قطعی ← اجرای حکم

۴- حقوق کارمند متهم در فرآیند رسیدگی

قانون، برای جلوگیری از ظلم به کارکنان، حقوقی برای متهمان تعیین کرده است:

حق قانونی	توضیح
حق دفاع	ارائه دفاعیه کتبی و شفاهی در جلسه رسیدگی.
حق اطلاع	اطلاع کامل از نوع اتهام و دلایل آن.
حق داشتن نماینده یا وکیل	امکان معرفی نماینده قانونی در جلسه.
حق اعتراض	اعتراض به رأی هیئت بدوی در مهلت 15 روزه.
حق حفظ کرامت انسانی	رسیدگی به صورت محرمانه و محترمانه انجام می‌شود.

۵- انواع مستندات مورد استفاده در شهرداری‌ها

نوع مدرک	مثال در شهرداری‌ها
اسناد مالی	رسید پرداخت عوارض، قراردادهای پیمانکاری.
اسناد اداری	صورت‌جلسات کمیسیون‌ها، مکاتبات داخلی.
شواهد الکترونیکی	ایمیل‌ها، پیام‌های سامانه اتوماسیون، دوربین‌های مداربسته.
شهادت شهود	اظهارات همکاران یا شهروندان.
بازرسی میدانی	گزارش بازرسان از پروژه‌های عمرانی.

۶- مثال جامع فرآیند رسیدگی

موضوع: تخلف مالی در قرارداد نظافت شهری

- مرحله 1: بازرسان متوجه می‌شوند که پیمانکار نظافت، فاکتورهای جعلی ارائه داده است.
- مرحله 2: حراست مدارک را بررسی و گزارش تهیه می‌کند.
- مرحله 3: پرونده به هیئت بدوی ارسال می‌شود.
- مرحله 4: کارمند مسئول قرارداد برای دفاع احضار می‌شود.
- مرحله 5: جلسه با حضور شاکی، متهم و نماینده بازرسی برگزار می‌شود.
- مرحله 6: هیئت بدوی حکم انفصال موقت 6 ماهه و بازپرداخت وجوه را صادر می‌کند.
- مرحله 7: متهم اعتراض می‌کند؛ هیئت تجدیدنظر حکم را تأیید می‌نماید.
- مرحله 8: رأی اجرا و مبالغ به حساب شهرداری بازگردانده می‌شود.

۷- خطاهای رایج در فرآیند رسیدگی

برای افزایش شفافیت، باید از خطاهای زیر پرهیز شود:

خطای رایج	پیامد
عدم احضار صحیح متهم	رأی باطل و قابل اعتراض می‌شود.
دخالت شهردار یا شورا در روند رسیدگی	تضییع حقوق متهم و بی‌اعتباری رأی.
عدم ثبت مستندات در پرونده	امکان تبرئه متهم به دلیل نقص مدارک.
ابلاغ غیرقانونی رأی	فرصت اعتراض از بین می‌رود و شکایت حقوقی شکل می‌گیرد.

۸- نقش فناوری در فرآیند رسیدگی

شهرداری‌ها می‌توانند با استفاده از فناوری‌های نوین، فرآیند رسیدگی را شفاف‌تر کنند:

- سامانه اتوماسیون تخلفات اداری: ثبت و پیگیری پرونده‌ها به صورت دیجیتال.
- امضای الکترونیک: جلوگیری از جعل اسناد.
- سامانه گزارش‌گیری مردمی آنلاین: افزایش مشارکت شهروندان.
- هوش مصنوعی برای تحلیل داده‌ها: شناسایی الگوهای تخلف در واحدهای مختلف.

۹- جمع‌بندی فصل چهارم

- فرآیند رسیدگی به تخلفات در شهرداری‌ها شامل **هشت مرحله اصلی** از کشف تخلف تا اجرای حکم است.
- رعایت حقوق متهم، شفافیت در مستندسازی و جلوگیری از دخالت‌های غیرقانونی، اساس یک رسیدگی عادلانه است.
- با استفاده از فناوری‌های نوین، می‌توان این فرآیند را سریع‌تر، دقیق‌تر و شفاف‌تر کرد.

فصل پنجم: مجازات‌ها و نحوه اعمال آنها در تخلفات اداری شهرداری‌ها

رسیدگی به تخلفات اداری بدون اجرای مجازات‌های متناسب معنایی ندارد.

هدف از اعمال مجازات، صرفاً تنبیه کارمند نیست، بلکه اصلاح رفتار، بازگرداندن نظم سازمانی و پیشگیری از فساد است.

در شهرداری‌ها، با توجه به گستردگی خدمات و تماس مستقیم کارکنان با مردم، انتخاب درست نوع مجازات نقش مهمی در افزایش اعتماد عمومی و کارآمدی سازمان دارد.

۱- مبانی قانونی مجازات‌های اداری

مجازات‌های اداری بر اساس ماده 9 قانون رسیدگی به تخلفات اداری و آیین‌نامه اجرایی آن تعیین می‌شوند. هیئت‌های رسیدگی (بدوی و تجدیدنظر) موظف‌اند هنگام تعیین مجازات، به عوامل زیر توجه کنند:

عامل مؤثر	توضیح
شدت تخلف	تخلفات مالی و رشوه‌گیری جزو تخلفات سنگین هستند.
میزان خسارت به شهرداری	هرچه خسارت مالی یا اعتباری بیشتر باشد، مجازات شدیدتر است.
تکرار تخلف	برای کارمندانی که قبلاً تذکر یا مجازات شده‌اند، تنبیه شدیدتر در نظر گرفته می‌شود.
موقعیت شغلی کارمند	مسئولان رده بالا در صورت تخلف، مجازات سنگین‌تری دریافت می‌کنند.
انگیزه ارتکاب تخلف	عمدی بودن تخلف، مجازات را افزایش می‌دهد.

۲- طبقه‌بندی مجازات‌ها

مجازات‌های اداری به سه دسته اصلی تقسیم می‌شوند:
سبک، متوسط و سنگین.

کاربرد در شهرداری ها	نوع تنبیه	رده مجازات
تذکر شفاهی	برای تخلفات جزئی مثل بی انضباطی ساده.	سبک
اخطار کتبی بدون درج در پرونده	بی احترامی به ارباب رجوع در یک مورد محدود.	
اخطار کتبی با درج در پرونده	تأخیر مکرر یا غیبت غیرموجه.	متوسط
کسر حقوق و مزایا (10% تا 30%)	قصور در انجام وظایف، مثل اهمال در بازرسی.	
تعطیل یا انفصال موقت از 3 ماه تا یک سال	رشوه گیری جزئی یا تبانی در سطح محدود.	
تغییر محل خدمت اجباری	جلوگیری از ادامه نفوذ متخلف در همان واحد.	سنگین
تنزل رتبه یا مقام	معاون منطقه به کارشناس ساده تنزل می یابد.	
اخراج از خدمت	برای اختلاس، رشوه، یا تخلفات امنیتی.	

۳- جزئیات هر مجازات

الف) تذکر شفاهی

- شرح: یادآوری مستقیم و غیررسمی به کارمند برای اصلاح رفتار.
- مثال: کارمند فضای سبز بدون لباس فرم در محل کار حاضر می شود.
- هدف: اصلاح سریع و بدون ثبت سابقه.

ب) اخطار کتبی (بدون درج در پرونده)

- شرح: نامه رسمی به کارمند که در پرونده ثبت نمی شود.
- مثال: یک مورد بی احترامی به شهروند در بخش صدور پروانه.

پ) اخطار کتبی با درج در پرونده

- شرح: اخطار رسمی که در پرونده پرسنلی کارمند ثبت می شود.
- مثال: کارمند خدمات شهری سه بار متوالی در یک ماه بدون دلیل غیبت می کند.

ت) کسر حقوق یا مزایا

- **محدوده قانونی:** بین 10% تا 30% حقوق ماهانه به مدت یک تا سه ماه.
- **مثال:** اهمال در ثبت گزارش‌های ساخت‌وساز غیرمجاز که باعث ادامه تخلف شده است.

نکته مهم:

اگر قصور باعث خسارت مالی به شهرداری شود، کارمند موظف به **جبران خسارت** نیز هست.

ث) انفصال موقت از خدمت

- **مدت:** از سه ماه تا یک سال.
 - **هدف:** قطع دسترسی کارمند به جایگاه و جلوگیری از تکرار تخلف در همان بازه زمانی.
 - **مثال:** کارمند واحد مالی در یک تبانی کوچک با پیمانکار شرکت کرده است.
-

ج) تغییر محل خدمت اجباری

- **شرح:** جابه‌جایی کارمند یا مدیر به واحد دیگر به‌منظور کاهش نفوذ وی.
 - **مثال:** انتقال مدیر منطقه به بخش اداری پس از افشای فساد در مناقصه‌ها.
-

چ) تنزل رتبه یا مقام

- **شرح:** کاهش سطح شغلی کارمند.
 - **مثال:** معاون شهرداری منطقه به دلیل رشوه‌گیری به پست کارشناس ساده تنزل می‌یابد.
-

ج) اخراج از خدمت

- شرح: قطع کامل رابطه استخدامی به دلیل تخلفات بسیار سنگین.
- مثال: اختلاس چند میلیاردی در پروژه‌های عمرانی شهرداری.
- پیامد: محرومیت از استخدام مجدد در دستگاه‌های دولتی و عمومی.

۴- تناسب مجازات با نوع تخلف

مجازات پیشنهادی	نوع تخلف
تذکر شفاهی یا کتبی	بی‌انضباطی ساده (تأخیر یا بی‌احترامی محدود)
اخطار کتبی با درج در پرونده یا کسر حقوق	غیبت غیرموجه مکرر
کسر حقوق یا انفصال موقت	قصور در انجام وظیفه (اهمال در بازرسی)
انفصال موقت یا تغییر محل خدمت	رشوه‌گیری جزئی
اخراج + معرفی به دادگاه	رشوه‌گیری گسترده
انفصال دائم و جبران خسارت	تبانی در مناقصه
اخراج + پیگیری کیفری	اختلاس یا تصرف غیرقانونی اموال
اخراج فوری + معرفی به مراجع امنیتی	اقدام علیه امنیت عمومی

۵- فرآیند اجرای مجازات‌ها

پس از قطعی شدن رأی، واحد منابع انسانی شهرداری موظف است مراحل زیر را طی کند:

شرح اقدام	مرحله
ارسال رسمی رأی به کارمند یا نماینده او.	ابلاغ رأی به متهم
برای پیگیری‌های آتی.	ثبت رأی در پرونده پرسنلی
در موارد کسر حقوق یا جبران خسارت.	هماهنگی با واحد مالی
هماهنگی با مدیران واحدها.	اجرای جابه‌جایی یا انفصال

مرحله	شرح اقدام
گزارش نهایی به هیئت بدوی	اعلام اجرای کامل حکم.

۶- مثال جامع از اعمال مجازات

موضوع: تبانی در مزایده فروش زمین‌های شهرداری

شرح ماجرا:

کارمند بخش املاک با یک دلال تبانی می‌کند تا اطلاعات محرمانه مزایده را قبل از برگزاری به او بدهد. در نتیجه، دلال با کمترین قیمت برنده می‌شود و شهرداری متحمل ضرر 5 میلیارد تومانی می‌گردد.

رأی هیئت بدوی:

- o انفصال دائم از خدمت.
- o جبران کامل خسارت مالی به شهرداری.
- o معرفی به دادستانی برای پیگیری کیفری.

پیامد اجتماعی:

این اقدام باعث افزایش نظارت عمومی و بازنگری در فرآیندهای مزایده شد.

۷- تخلفات خاص مرتبط با مدیران شهرداری

مدیران ارشد شهرداری، به دلیل جایگاه حساس خود، در صورت تخلف با مجازات‌های سنگین‌تری مواجه می‌شوند.

نوع تخلف مدیران	مجازات سنگین‌تر
واگذاری پروژه به شرکت وابسته به خود یا خانواده	خراج + محرومیت از تصدی پست مدیریتی در دستگاه‌های دولتی
دستور اجرای طرح خلاف مصوبه شورا	انفصال دائم + پیگیری قضایی
اعمال نفوذ برای استخدام افراد خاص	تنزل رتبه + جریمه مالی
عدم نظارت بر زیرمجموعه که منجر به فساد می‌شود	کسر حقوق و تنزل مقام

۸- آثار اعمال مجازات‌ها

اجرای درست مجازات‌ها باعث نتایج مثبت زیر می‌شود:

۱. افزایش اعتماد عمومی به شهرداری.
۲. پیشگیری از تکرار تخلفات.
۳. تقویت فرهنگ پاسخگویی در سازمان.
۴. افزایش شفافیت و سلامت اداری.
۵. بهبود کارایی و بهره‌وری کارکنان.

مثال:

پس از اخراج چند کارمند متخلف در بخش صدور پروانه، میزان شکایات مردمی از آن بخش 50٪ کاهش یافت.

۹- چالش‌های موجود در اعمال مجازات‌ها

چالش	توضیح
فشار سیاسی یا شورا	برخی مدیران ممکن است مانع اجرای رأی شوند.
ضعف در جمع‌آوری مستندات	ممکن است رأی صادره در هیئت تجدیدنظر نقض شود.
بی‌اطلاعی کارکنان از قوانین	باعث تکرار تخلفات به دلیل ناآگاهی می‌شود.
طولانی شدن فرآیند دادرسی	منجر به کاهش اثر بازدارندگی مجازات‌ها می‌گردد.

۱۰- راهکارهای بهبود اجرای مجازات‌ها

۱. آموزش مستمر کارکنان:
برگزاری دوره‌های آموزشی درباره تخلفات و مجازات‌های مربوطه.
۲. استفاده از سامانه‌های الکترونیک:
برای ثبت و پیگیری احکام به‌صورت شفاف.
۳. نظارت شورای شهر و سازمان بازرسی:
جلوگیری از اعمال نفوذ در روند رسیدگی.

۴. تدوین دستورالعمل‌های داخلی شهرداری:

برای شفاف‌سازی فرآیندهای حساس مانند مناقصه و صدور پروانه.

جمع‌بندی فصل پنجم

- مجازات‌های اداری در سه سطح سبک، متوسط و سنگین اعمال می‌شوند.
 - تناسب میان نوع تخلف و شدت مجازات، اصل مهمی است که باید رعایت شود.
 - هدف اصلی از اعمال مجازات، پیشگیری، اصلاح رفتار و حفظ سلامت نظام اداری شهرداری است.
 - شفافیت در اجرای مجازات‌ها، مهم‌ترین عامل اعتمادسازی در میان مردم و کارکنان است.
-

فصل ششم: پیشگیری از تخلفات اداری و ایجاد سیستم‌های نظارت و شفافیت در شهرداری‌ها

پیشگیری از تخلفات اداری در شهرداری‌ها مهم‌تر از برخورد پس از وقوع تخلف است.

با توجه به گستردگی وظایف شهرداری‌ها و ارتباط نزدیک آنها با مردم و پیمانکاران، اگر سازوکارهای پیشگیرانه وجود نداشته باشد، فساد اداری به سرعت گسترش می‌یابد و موجب کاهش اعتماد عمومی، هدررفت منابع و آسیب به اعتبار شهرداری خواهد شد.

۱- اهمیت پیشگیری از تخلفات اداری در شهرداری‌ها

الف) کاهش هزینه‌های مالی و اجتماعی

- رسیدگی به تخلفات، نیازمند صرف هزینه‌های زیاد برای بازرسی، دادرسی و اصلاح خسارت است.
- پیشگیری باعث می‌شود شهرداری‌ها به جای برخورد با بحران، بر بهبود خدمات شهری تمرکز کنند.

مثال:

اگر سامانه الکترونیکی صدور پروانه ساخت از ابتدا راه‌اندازی شود، از رشوه‌گیری و تاخیرهای عمدی کارکنان جلوگیری می‌گردد و نیازی به تشکیل پرونده تخلف نیست.

ب) افزایش اعتماد عمومی به مدیریت شهری

- شهرداری‌ها نماینده مستقیم مردم در امور شهری هستند.
- شفافیت در عملکرد باعث اعتماد بیشتر شهروندان به شورا و شهردار می‌شود.
- فساد و تخلف، اعتماد عمومی را به شدت کاهش می‌دهد.

نمونه واقعی:

پس از افشای فساد در بخش صدور پروانه در یک شهرداری، تعداد شکایات مردمی 3 برابر شد و اعتبار شهرداری در رسانه‌ها خدشه‌دار گردید.

پ) پیشگیری از تشکیل پرونده‌های قضایی

- هر پرونده تخلفی که به دادگاه کشیده می‌شود، موجب اتلاف وقت، هزینه و انرژی سازمان می‌شود.
- با پیشگیری، حجم پرونده‌های قضایی کاهش می‌یابد و روند اداری روان‌تر می‌شود.

۲- اصول اساسی پیشگیری از تخلفات

اصل	توضیح	مثال در شهرداری
شفافیت	همه فرآیندها باید قابل مشاهده و پیگیری باشند.	ثبت آنلاین مناقصه‌ها در سامانه شفافیت شهرداری.
پاسخگویی	مدیران و کارکنان باید در برابر عملکرد خود پاسخگو باشند.	انتشار گزارش‌های مالی سالانه در وبسایت شهرداری.
نظارت مستمر	پایش دائم عملکرد برای شناسایی نقاط ضعف.	بازدید دوره‌ای بازرسان از مناطق مختلف شهرداری.
تقویت فرهنگ سازمانی	آموزش کارکنان درباره ارزش‌های اخلاقی و قوانین.	دوره‌های آموزشی مبارزه با فساد.
فناوری اطلاعات	استفاده از ابزارهای دیجیتال برای جلوگیری از تخلف.	سامانه الکترونیکی صدور پروانه ساخت.

۳- راهکارهای عملی پیشگیری از تخلفات در شهرداری‌ها

الف) شفاف‌سازی فرآیندها

۱. ایجاد سامانه‌های الکترونیکی

- o کاهش ارتباط مستقیم کارمند و ارباب‌رجوع که منبع اصلی رشوه‌گیری است.
- o مثال: سامانه "تهران‌من" برای پرداخت عوارض و مشاهده وضعیت پرونده ساختمانی.

۲. انتشار عمومی اطلاعات مالی

- o قراردادهای مناقصه‌ها، و بودجه‌ها باید به صورت عمومی در دسترس شهروندان باشند.
- o این اقدام احتمال تبانی را به شدت کاهش می‌دهد.

۳. ثبت و ضبط جلسات مهم

- o جلسات کمیسیون ماده 100 و شورای شهر باید ضبط و بایگانی شوند تا از دستکاری و اعمال نفوذ جلوگیری شود.

ب) آموزش و فرهنگ‌سازی

- آگاهی نداشتن کارکنان از قوانین، یکی از دلایل اصلی وقوع تخلفات است.
- آموزش باید در سه سطح انجام شود:

سطح	مخاطبان	موضوعات آموزشی
مدیران ارشد	شهردار، معاونین، مدیران مناطق	مدیریت شفاف، نظارت، پیشگیری از فساد
کارکنان میانی	کارشناسان، ناظران، بازرسان	قانون تخلفات اداری، آیین‌نامه‌ها
عموم کارکنان	نیروهای خدماتی، کارمندان اداری	اخلاق حرفه‌ای، رفتار سازمانی

مثال:

برگزاری کارگاه‌های آموزشی سالانه درباره قوانین شهرداری و تخلفات اداری در هر منطقه.

پ) سیستم‌های نظارتی داخلی و خارجی

1. نظارت داخلی

- توسط حراست و واحد بازرسی شهرداری انجام می‌شود.
- شامل پایش مستمر فرآیندها و کارکنان است.

ابزارهای نظارت داخلی:

- سامانه‌های هوشمند ثبت عملکرد.

- دوربین‌های مداربسته در دفاتر حساس مانند بخش صدور پروانه.
- بررسی دوره‌ای حساب‌های مالی.

2. نظارت خارجی

- توسط نهادهای مستقل مثل شورای شهر، سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات و رسانه‌ها.

نهاد نظارتی	وظیفه در شهرداری‌ها
شورای شهر	تصویب بودجه و نظارت بر اجرای آن.
سازمان بازرسی کل کشور	بررسی تخلفات گسترده و گزارش به مراجع قانونی.
دیوان محاسبات	کنترل هزینه‌کرد بودجه‌های شهرداری.
رسانه‌ها و مردم	شفاف‌سازی و گزارش‌دهی تخلفات.

ت) سیستم تشویق و تنبیه

- تشویق: کارکنانی که گزارش تخلفات را ارائه می‌دهند یا عملکرد شفاف دارند، باید پاداش دریافت کنند.
- تنبیه: تخلفات حتی کوچک باید بدون استثنا بررسی شوند.

مثال:

پاداش مالی برای کارمندانی که در سامانه گزارش تخلفات مردمی، اطلاعات مستند ارائه دهند.

ث) کاهش زمینه‌های فساد مالی

۱. تفکیک وظایف مالی:

- o هیچ کارمندی نباید همزمان مسئول صدور دستور پرداخت و تأیید نهایی باشد.

۲. الزام به امضای الکترونیک:

- o جلوگیری از جعل و دستکاری اسناد.

۳. حسابرسی دوره‌ای:

- o حساب‌های شهرداری باید هر سه ماه یکبار بررسی شوند.

۴- استفاده از فناوری برای پیشگیری

ابزار فناوری	کاربرد در شهرداری
اتوماسیون اداری	حذف مکاتبات کاغذی و پیگیری آنلاین پرونده‌ها.
سامانه شفافیت	نمایش عمومی قراردادهای و هزینه‌ها.
دوربین‌های شهری هوشمند	کنترل پروژه‌های عمرانی و فعالیت‌های روزانه.
هوش مصنوعی (AI)	شناسایی الگوهای مشکوک در صدور مجوزها یا قراردادهای.
اپلیکیشن گزارش مردمی	شهروندان می‌توانند به صورت مستقیم تخلفات را گزارش کنند.

مثال:

در شهر مشهد، اپلیکیشنی طراحی شده که شهروندان می‌توانند با ارسال عکس و موقعیت مکانی، تخلفات ساختمانی را گزارش دهند. این اطلاعات مستقیماً به واحد بازرسی ارسال می‌شود.

۵- شاخص‌های سلامت اداری در شهرداری‌ها

برای ارزیابی میزان موفقیت در پیشگیری، باید شاخص‌های قابل اندازه‌گیری وجود داشته باشد.

شاخص	هدف
کاهش تعداد شکایات مردمی	نشان‌دهنده بهبود عملکرد و کاهش فساد.
کاهش زمان صدور پروانه	کاهش فرصت‌های تخلف و رشوه‌گیری.
افزایش گزارش‌های ثبت‌شده توسط شهروندان	مشارکت عمومی در نظارت.
کاهش هزینه‌های نظارتی	اثربخشی روش‌های پیشگیرانه.

۶- مطالعه موردی: موفقیت در پیشگیری از تخلفات

شهر مورد مطالعه: شهرداری تهران - بخش صدور پروانه

- مشکل: تعداد بالای شکایات از رشوه‌گیری در فرآیند صدور پروانه ساخت.
- اقدامات انجام‌شده:

۱. ایجاد سامانه الکترونیکی برای ثبت و پیگیری پرونده‌ها.
۲. کاهش مراحل اداری از 14 مرحله به 7 مرحله.
۳. نصب دوربین مداربسته در دفاتر مربوطه.
۴. انتشار آنلاین فهرست پروانه‌های صادرشده.

نتیجه:

- کاهش 60٪ شکایات مردمی در یک سال.
- افزایش اعتماد عمومی به عملکرد شهرداری.
- صرفه‌جویی 15 میلیارد تومانی در هزینه‌های نظارتی.

۷- چالش‌های پیشگیری از تخلفات

چالش	راهکار پیشنهادی	توضیح
مقاومت کارکنان	آموزش و مشارکت در تصمیم‌گیری.	ترس از شفافیت یا از دست دادن منافع.
فشارهای سیاسی یا شورا	تصویب قوانین حمایتی در شورای شهر.	مداخله در روند شفافیت.
ضعف زیرساخت فناوری	سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات.	نبود سامانه‌های هوشمند.
کمبود نیروی متخصص	برگزاری دوره‌های تخصصی و جذب نیروهای ماهر.	نبود کارشناسان آموزش‌دیده.

۸- مدل پنج‌گانه پیشگیری در شهرداری‌ها

این مدل می‌تواند به‌عنوان نقشه راه برای شهرداری‌ها استفاده شود:

۱. شفافیت: همه اطلاعات به صورت عمومی در دسترس باشد.
۲. پایش: نظارت مستمر بر فرآیندها و کارکنان.
۳. مجازات: برخورد قاطع با متخلفان.
۴. آموزش: ارتقای دانش کارکنان.

۵. مشارکت مردمی: جلب همکاری شهروندان در گزارش تخلفات.

۹- نقش شهروندان در پیشگیری از تخلفات

شهروندان به عنوان ذی‌نفعان اصلی خدمات شهری، می‌توانند نقش مؤثری در پیشگیری داشته باشند:

- گزارش مستقیم تخلفات از طریق سامانه‌های آنلاین.
- شرکت در جلسات عمومی شورای شهر.
- مطالبه شفافیت و پاسخگویی از مدیران شهری.
- نظارت اجتماعی از طریق رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی.

مثال:

در اصفهان، کمپین "شهر شفاف" با همکاری مردم و شهرداری اجرا شد که منجر به کشف چندین تخلف ساختمانی گسترده گردید.

۱۰- جمع‌بندی فصل ششم

- پیشگیری از تخلفات اداری، مقرون به صرفه‌تر و اثربخش‌تر از برخورد پس از وقوع تخلف است.
 - شفافیت، آموزش، نظارت و مشارکت مردمی، چهار رکن اصلی پیشگیری هستند.
 - استفاده از فناوری‌های نوین، باعث افزایش سرعت و دقت در شناسایی و جلوگیری از تخلفات می‌شود.
 - شهرداری‌ها با اجرای مدل پنج‌گانه پیشگیری می‌توانند به سازمان‌های سالم و پاسخگو تبدیل شوند.
-

فصل هفتم: چک لیست جامع پیشگیری و مدیریت تخلفات اداری در شهرداری‌ها

این فصل به ارائه یک راهنمای کاربردی برای مدیران، کارکنان و نهادهای نظارتی شهرداری اختصاص دارد. چک لیست‌های ارائه شده در این بخش به شما کمک می‌کنند تا:

- از وقوع تخلفات پیشگیری کنید،
- فرآیند رسیدگی به تخلفات را استاندارد نمایید،
- و سلامت نظام اداری شهرداری را تضمین کنید.

این چک لیست‌ها در سه بخش اصلی طراحی شده‌اند:

1. پیشگیری از تخلفات
2. مدیریت و رسیدگی به تخلفات
3. کنترل و ارزیابی اثربخشی اقدامات پیشگیرانه

بخش اول: چک لیست پیشگیری از تخلفات

هدف این بخش، شناسایی و حذف زمینه‌های وقوع تخلف است.

ردیف	اقدام پیشگیرانه	توضیح و هدف	مسئول اجرا
1	الکترونیکی کردن فرآیندها	کاهش تماس مستقیم کارمند و ارباب رجوع.	معاونت فناوری اطلاعات
2	انتشار عمومی اطلاعات مالی و اداری	شفاف سازی قراردادهای، مناقصه‌ها و بودجه.	شهرداری مرکز و مناطق
3	آموزش سالانه قوانین و مقررات	افزایش آگاهی کارکنان و جلوگیری از تخلفات سهوی.	اداره آموزش و منابع انسانی
4	ارزیابی دوره‌ای ریسک فساد	شناسایی بخش‌هایی که بیشترین احتمال تخلف دارند.	واحد بازرسی و حراست
5	نصب دوربین در واحدهای حساس	مانند صدور پروانه و کمیسیون ماده 100.	واحد حراست

ردیف	اقدام پیشگیرانه	توضیح و هدف	مسئول اجرا
6	تشویق گزارش دهندگان تخلف	طراحی سیستم پاداش برای افشاگران فساد.	شورای شهر و شهرداری
7	تفکیک وظایف حساس مالی	جلوگیری از تمرکز قدرت در یک فرد.	معاونت مالی
8	بازرسی های سرزده	بررسی ناگهانی از مناطق برای کشف تخلفات.	سازمان بازرسی
9	ایجاد سامانه گزارش مردمی آنلاین	مشارکت شهروندان در شناسایی تخلفات.	روابط عمومی
10	ارائه گزارش عملکرد به شورای شهر	افزایش پاسخگویی و شفافیت.	شهردار و معاونین

بخش دوم: چک لیست مدیریت و رسیدگی به تخلفات

این بخش شامل مراحل است که باید پس از کشف تخلف انجام شوند.

مرحله	اقدام لازم	هدف	مسئول
1. کشف تخلف	ثبت گزارش اولیه از سوی بازرسی، حراست یا شهروندان.	مستندسازی اولیه.	حراست، سامانه مردمی
2. بررسی مقدماتی	جمع آوری مدارک و شواهد برای تأیید گزارش.	جلوگیری از تشکیل پرونده های بی اساس.	واحد بازرسی
3. تشکیل پرونده	تهیه پرونده کامل شامل مستندات، شکایات و دفاعیات اولیه.	شفافیت و انسجام اطلاعات.	حراست
4. ارجاع به هیئت بدوی	ارسال پرونده به هیئت بدوی برای رسیدگی رسمی.	آغاز روند دادرسی.	شهردار یا نماینده قانونی
5. احضار کارمند متهم	اطلاع رسانی کتبی و اعطای فرصت دفاع.	رعایت حقوق متهم.	دبیرخانه هیئت بدوی
6. برگزاری جلسه رسیدگی	بررسی مدارک، شنیدن دفاعیات و ثبت صورت جلسه.	تصمیم گیری عادلانه.	اعضای هیئت
7. صدور رأی بدوی	تعیین نوع مجازات یا برائت.	شفافیت و عدالت.	هیئت بدوی

مرحله	اقدام لازم	هدف	مسئول
8. رسیدگی در تجدیدنظر (در صورت اعتراض)	بررسی دوباره پرونده و صدور رأی قطعی.	تضمین دادرسی عادلانه.	هیئت تجدیدنظر
9. اجرای رأی	اعمال مجازات یا اقدامات اصلاحی.	اجرای عدالت و بازدارندگی.	منابع انسانی، حراست
10. گزارش به مراجع قضایی (در تخلفات کیفری)	در مواردی مانند اختلاس، رشوه و تبانی.	پیگیری قضایی.	شهرداری، دادستانی

بخش سوم: چک لیست کنترل و ارزیابی اثربخشی اقدامات پیشگیرانه

پس از اجرای سیستم‌های پیشگیری و مدیریت تخلفات، لازم است اثربخشی این اقدامات سنجیده شود.

شاخص ارزیابی	هدف	ابزار اندازه‌گیری
کاهش تعداد شکایات مردمی	سنجش رضایت عمومی.	سامانه 137 و مرکز شکایات
کاهش تعداد پرونده‌های تخلف	کاهش میزان فساد اداری.	آمار هیئت‌های بدوی
کاهش زمان رسیدگی به پرونده‌ها	افزایش سرعت و دقت دادرسی.	سامانه اتوماسیون تخلفات
افزایش گزارش‌های مردمی ثبت‌شده	مشارکت اجتماعی در نظارت.	سامانه گزارش مردمی
کاهش هزینه‌های نظارتی	بهینه‌سازی فرآیندها.	گزارش مالی سالانه

چک لیست ویژه بخش‌های حساس شهرداری

برخی واحدها به دلیل ماهیت کاری خود، ریسک بالاتری برای تخلف دارند. این چک لیست‌ها مخصوص این واحدها طراحی شده است.

۱- واحد صدور پروانه ساخت

اقدام پیشگیرانه	هدف
ثبت و پیگیری الکترونیکی پرونده‌ها	حذف مراجعه حضوری و کاهش امکان رشوه.

هدف	اقدام پیشگیرانه
شفافیت فرآیند برای شهروندان.	انتشار عمومی مراحل صدور پروانه
جلوگیری از تبانی و فساد.	نصب دوربین مدار بسته
جلوگیری از ساخت و ساز غیرمجاز.	بازدید دوره‌ای از پروژه‌های ساختمانی

2. واحد مالی و قراردادهای

هدف	اقدام پیشگیرانه
جلوگیری از سوءاستفاده مالی.	تفکیک وظایف صدور و تأیید پرداخت‌ها
جلوگیری از جعل.	الزام امضای الکترونیکی در قراردادهای
شناسایی سریع تخلفات مالی.	حسابرسی سه‌ماهه
کاهش تبانی و زدوبند.	انتشار عمومی قراردادهای بزرگ

3. واحد خدمات شهری

هدف	اقدام پیشگیرانه
جلوگیری از گزارش‌های جعلی.	کنترل عملکرد پیمانکاران با GPS
نظارت اجتماعی بر عملکرد.	گزارش مردمی در حوزه نظافت شهری
کشف تخلفات در لحظه.	بازرسی سرزده از پیمانکاران

چک‌لیست نمونه برای مدیران شهرداری

این چک‌لیست، یک راهنمای عملی برای شهردار و مدیران مناطق است:

- آیا تمامی فرآیندهای شهرداری الکترونیکی شده‌اند؟
- آیا بودجه سالانه به صورت عمومی منتشر می‌شود؟
- آیا کارکنان در سال جاری دوره‌های آموزشی قوانین اداری را گذرانده‌اند؟

- آیا گزارش‌های مردمی به صورت شفاف بررسی و پاسخ داده می‌شوند؟
- آیا بازرسی‌های دوره‌ای بدون اطلاع قبلی انجام شده است؟
- آیا پرونده‌های تخلف به‌طور کامل مستندسازی شده‌اند؟
- آیا سیستم تشویق برای گزارش‌دهندگان تخلف وجود دارد؟
- آیا ارتباط مستقیم کارمند و ارباب‌رجوع به حداقل رسیده است؟
- آیا نظارت شورای شهر بر عملکرد شهرداری مستمر و واقعی است؟

مطالعه موردی: اجرای چک‌لیست در یک شهرداری

شهر مورد مطالعه: شهرداری تبریز

- مشکل اولیه: افزایش شکایات مردمی از رشوه‌گیری در صدور پروانه.
- اقدامات انجام‌شده با استفاده از چک‌لیست:
 ۱. الکترونیکی شدن کامل فرآیند صدور پروانه.
 ۲. نصب دوربین در واحد صدور پروانه و نظارت آنلاین.
 ۳. برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان بخش فنی.
 ۴. ایجاد سامانه گزارش مردمی ناشناس.

نتایج:

- کاهش 70٪ شکایات در شش ماه نخست.
- افزایش 40٪ مشارکت مردمی در گزارش تخلفات.
- کاهش 50٪ زمان صدور پروانه ساخت.

چک‌لیست ارزیابی سالانه سلامت اداری شهرداری

پاسخ بله / خیر	سوال کلیدی
☐ بله ☐ خیر	آیا تعداد پرونده‌های تخلف نسبت به سال گذشته کاهش یافته است؟
☐ بله ☐ خیر	آیا میانگین زمان رسیدگی به پرونده‌ها کاهش یافته است؟
☐ بله ☐ خیر	آیا میزان گزارش‌های مردمی افزایش یافته است؟

سوال کلیدی	پاسخ بله / خیر
آیا تمامی قراردادهای بزرگ به صورت عمومی منتشر شده‌اند؟	☐ بله ☐ خیر
آیا واحد مالی به صورت دوره‌ای حسابرسی شده است؟	☐ بله ☐ خیر
آیا کارکنان از قوانین تخلفات اداری آگاه هستند؟	☐ بله ☐ خیر

جمع‌بندی فصل هفتم

- این چک‌لیست‌ها ابزاری برای مدیریت پیشگیرانه و شفاف‌سازی عملکرد شهرداری هستند.
- اجرای دقیق این چک‌لیست‌ها باعث می‌شود:
 ۱. تخلفات به حداقل برسند.
 ۲. فرآیند رسیدگی به تخلفات سریع‌تر و منظم‌تر شود.
 ۳. اعتماد عمومی به شهرداری افزایش یابد.
- پیشگیری، آموزش، شفافیت و نظارت چهار ستون اصلی سلامت اداری هستند.

نتیجه‌گیری :

این جزوه، با تکیه بر قوانین و مقررات مرتبط، به‌ویژه در حوزه شهرداری‌ها، به بررسی:

- انواع تخلفات،
- فرآیند رسیدگی،
- مجازات‌ها،
- روش‌های پیشگیری،
- و ابزارهای مدیریتی پرداخته است.

با اجرای صحیح این راهنمای جامع، شهرداری‌ها می‌توانند به سازمان‌هایی شفاف، پاسخگو و سالم تبدیل شوند که در خدمت واقعی شهروندان قرار دارند.