

راهبرد مدیریت اطلاع رسانی دستگاه های دولتی از نگاه امنیت ملی

محمد حسن قدیری ابیانه^۱

استاد راهنما: دکتر علی اکبر فرهنگی

استاد مشاور: دکتر محمد سلطانی فر

مقطع: دکتری مدیریت راهبردی سال دفاع: ۱۳۸۴

□ طرح مسأله

روزانه تعداد زیادی از افراد برای استفاده از تسهیلات دستگاه های مختلف حکومتی یا انجام تکالیف قانونی خویش از جمله دریافت شناسنامه یا پرداخت مالیات به این دستگاه ها مراجعه می کنند. در بسیاری از موارد، مراجعه کنندگان از مدارکی که باید برای انجام امور ذیربط تهیه کرده و همراه داشته باشند و نیز از روالی که باید طی کنند و مکانی که باید به آن رجوع کنند، بی اطلاع هستند. این بی اطلاعی موجب تعدد مراجعه به دستگاه های حکومتی می گردد که عوارض مستقیم و غیر مستقیمی را در پی دارد.

عدم اطلاع بسیاری از مردم از وجود تسهیلات دولتی، خود می تواند موجب گردد تا عده زیادی برای دریافت این تسهیلات اقدامی ننمایند و حق آنان ضایع گردد. همچنین عدم اطلاع ارباب رجوع از روال زمانبندی اداری انجام یک خدمت می تواند موجب بروز فساد اداری گردیده و مورد سوء استفاده قرار گیرد.

از این رو مسأله این است که: آیا با اطلاع رسانی مناسب در مورد امور اداری به مراجعین به دستگاه های دولتی، می توان جلوی زیان های فوق الذکر را گرفت؟ و این که راهبردها و راهکار های مناسب اطلاع رسانی چیست؟ با چنین رویکردی این پژوهش در صدد تدوین راهبرد مدیریت اطلاع رسانی دستگاه های دولتی در امور اداری ارباب رجوع است.

^۱ دانش آموخته دوره دکتری دانشگاه عالی دفاع ملی

□ نوع و روش تحقیق

نوع تحقیق کاربردی و روش آن توصیفی است.

□ روش و ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش از روش ارزش های اسنادی و میدانی استفاده شده است. همچنین پرسشنامه و مصاحبه ابزارهای گردآوری اطلاعات هستند.

□ جامعه آماری و روش نمونه گیری

این پژوهش دارای دو جامعه آماری است:

- ۱- والدین نوزادانی که در حوزه تهران اقدام به اخذ شناسنامه نوزاد کرده اند.
- ۲- متخصصین دارای سابقه و مسئولیت عالی در دستگاه های ذی ربط. روش نمونه گیری تصادفی و مطابق است.

□ راهبرد پیشنهادی پژوهش

با توجه به مبانی نظری پژوهش و داده های جمع آوری شده از نمونه آماری، موارد زیر به عنوان راهبرد اطلاع رسانی دستگاه های دولتی پیشنهاد می شوند:

- ۱- اصلاح فرهنگ کاری و مدیریتی کارکنان و مدیریت های دولتی در جهت لحاظ کردن برون داده ها و وضعیت و منافع متقاضیان خدمات دولتی در برنامه ریزی های مدیریتی و انجام امور مردم از مبدا و اصلاح فرهنگ کارکنان و مدیریت های دولتی برای اطلاع رسانی امور اداری به صورت غیر حضوری از طریق استفاده از امکانات ارتباطاتی در دسترس با هدف جلب رضایت و تسهیل امور ارباب رجوع و کاهش نیاز مردم به مراجعه به ادارات.
- ۲- اختصاص بودجه برای پرهیز از سفر به جای اختصاص بودجه به انجام سفر و افزایش بودجه اطلاع رسانی دستگاهی دولت با هدف اطلاع رسانی غیر حضوری به متقاضیان خدمات دولتی
- ۳- ایجاد واحدهای اطلاع رسانی و پاسخگویی به متقاضیان خدمات دولتی در ادارات با استفاده از امکانات موجود و روبه گسترش ارتباطاتی (نظیر تلفن، پست،...) برای انتقال اطلاعات اداری و

پاسخگویی به ارباب رجوع به منظور کاهش نیاز مردم به مراجعه حضوری.

۴- سازماندهی ادارات برای پاسخگویی مکتوب، مستدل و مستند به مقررات شفاف و قابل دسترسی اداری.

۵- شفاف سازی اطلاعات اداری و فراهم آوردن امکانات دسترسی آسان مردم به اطلاعات و مقررات اداری از طرق مختلف از جمله پایگاه های اینترنتی اطلاع رسانی.

۶- فراهم کردن زمینه فعال شدن نیروهای آموزش دیده در زمینه فناوری اطلاعات در بخش خصوصی و دولتی.

۷- فرهنگ سازی از طریق رسانه های گروهی برای ترغیب و آموزش مردم برای استفاده از وسایل ارتباطی برای دریافت اطلاعات اداری موردنیاز باهدف کاهش تقاضای سفر.

۸- توسعه فن آوری بانکی و همکاری بین بانکی با هدف انجام مشترک امور مالی- اداری ارباب رجوع و اختصاص شماره حساب های سراسری و رتد به سازمان های دولتی باهدف سهولت در اطلاع رسانی در مورد حساب های بانکی ادارات.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



پروشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی