

وعده

عمل به تکلیف ماده ۱۰۷ برنامه هفتم توسعه و اجرای سند «نقشه راه دولت هوشمند و حکمرانی داده مینا»

هدف:

اصلاح ساختار اداری و افزایش بهره‌وری نظام حکمرانی

تسهیل و بهبود ارائه خدمات‌رسانی به مردم

برنامه:

شکل دادن به یک نهاد تنظیم کننده، ارائه یک مدل جامع معماری سازمانی و ایجاد یک انبار داده تأمین کننده همه دستگاه‌ها

موعد وفا

از سال دوم دولت اجرای نقشه راه دولت هوشمند یعنی ابتدای سال آینده همه دستگاه‌های اجرایی باید مبتنی بر مدل جامع عمل کنند

زیتست بوم دولت هوشمند چه زمانی شکل می‌گیرد؟

✂️

برش

تکلیف داریم که این زیتست بوم را در طول دوره این دولت به سرانجام برسانیم. از ابتدای سال آینده همه دستگاه‌های اجرایی باید مبتنی بر معماری سازمانی خود عمل کنند. سؤال مهم بعدی این است که آیا نقشه راه دولت هوشمند تنها ابزار دولت برای ورود جدی و مؤثر به توسعه هوشمندسازی است؟ پاسخ در حداکثر استفاده از قوانین برنامه هفتم و ترسیم درست زیتست بوم است و البته ابزارهای دیگری هم داریم. سازمان اداری و استخدامی، متولی استقرار چرخه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌ها است. سناریو و مدل راهبردی این چرخه به گونه‌ای است که با بررسی خدمات و بر اساس ساختار کلان دستگاه، روند بازنگری، بازطراحی فرآیندی خدمات انجام خواهد شد و همزمان وضعیت سامانه‌ها و داده‌ها به عنوان زیرساخت فنی ارائه خدمات مورد بررسی دقیق قرار خواهد گرفت و در ادامه ساختار مطلوب بر اساس خدمات و نیروی انسانی مورد نیاز بازنگری می‌شود. موضوع ارزیابی ارائه خدمات در نقشه راه و به تبع آن در چرخه هوشمندسازی بسیار حائز اهمیت است. دغدغه شفافیت و پاسخگویی ایجاد می‌کند که خدمات به دقت از منظر پایداری، پاسخگویی، استمرار، رضایت‌سنجی شهروندان مورد ارزیابی قرار گیرد.

با برنامه و تکالیفی که در سازمان اداری و استخدامی برای خودمان تعریف کردیم، شرمنده مردم و نظام اداری نمی‌شویم. با این حال نباید مردم را خسته کنیم. کار جدید باید درست و براساس رعایت اصول انجام شود. پیاده‌سازی نمونه با پایلوت هم به خوبی انجام شود و بعد مردم را درگیر آن کنیم.

اگر با مردم صادقانه، شفاف و با برنامه و زمان‌بندی درست صحبت کنیم، مردم منتظر می‌مانند و حمایت هم می‌کنند. این‌آن چیزی است که ما در نظام اداره کشور واقعاً دنبال می‌کنیم چون قبل از همه، خودمان هم جزو همین مردمیم.

یعنی بگوییم نگاه‌مان چیست، چه دامنه و شاخص‌هایی دارد. آنچه به عنوان معماری کلان به دستگاه‌ها می‌دهیم یک نقشه راه چابک است و نه یک سند ۴۰۰ صفحه‌ای. اما چرا چابک است؟ چون می‌خواهیم اجرایی حرف بزنیم. پس ما وقتی این نقشه راه را به دستگاه می‌دهیم، آن دستگاه ۶ ماه وقت دارد که منطبق به مدل مرجعی که ابلاغ شده است، معماری را به همراه برنامه‌ها و خروجی مورد انتظار به ما بدهد. در این مسیر چند نکته و موضوع مهم وجود دارد. اول اینکه ما رفتارمان را به دستگاه‌ها سیستماتیک خواهد بود. یعنی اینکه کاغذ بدهم و کاغذ بگیرم نیست چون مخزن معماری سازمانی می‌خواهیم شکل بدهیم و همه سازمان‌ها را کنار هم ببینیم. همچنین در این مدل قرار است نگاه مبسوطی به تحول دیجیتال در کنار معماری سازمانی داشته باشیم تا سازمان یک مسیر را دوبار طی نکند. نکته سوم این است که حتماً این کار را با تعدادی دستگاه پایلوت (نمونه اولیه) شروع می‌کنیم و کل دستگاه‌های کشور را یک دفعه زیر بار نمی‌بریم. زیرا که می‌خواهیم نمونه‌های موفق ایجاد کنیم. نکته بعدی این است که ما در نقشه راه دولت هوشمند به یک زیست‌بوم نگاه کردیم و نه صرفاً به یک اقدام اجرایی بیکار مصرف و این موضوع یک تفکر راهبردی است.

اجرای چنین پروژه‌ای در حوزه تأمین مالی با مشکل مواجه نیست؟

فرض کنیم دستگاهی رفته معماری سازمانی را طراحی کرده و گفته می‌خواهم تعدادی پروژه انجام بدهم که خروجی معماری سازمانی است و دولت هم نتواند منابع مالی لازم را تأمین کند و البته زمان هم محدود باشد زیرا پروژه باید الان انجام شود و نه دو سال دیگر. اما اصلاً ماهیت فناوری‌اش زیر سؤال می‌رود. با همان نگاه زیست بومی ما در نقشه راه گفته‌ایم امکان استفاده از مشارکت را به دستگاه می‌دهیم و دستگاه‌ها می‌توانند در قالب مشارکت و در هماهنگی با برنامه مشارکت سازمان برنامه کار کنند و هم از تعاملات با دیگر دستگاه‌ها و هم از همکاری بخش خصوصی استفاده کنند. در بخش همکاری با بخش خصوصی در همه اجزای سند به این موضوع پرداخته شده است. مثلاً بخش خصوصی که حداقل‌هایی را متناسب با شاخص‌های اعلامی سازمان استخدامی دارد، می‌توانند سند معماری دستگاه‌ها را تدوین کنند. لیست شرکت‌هایی که از استاندارد لازم برای انجام این مهم برخوردارند در سایت سازمان استخدامی منتشر خواهد شد. همچنین تلاش داریم که آزمایشگاه‌های معماری سازمانی را ترویج دهیم. در حال حاضر تنها چند دانشگاه در این بخش فعال هستند و تلاش داریم علاوه بر دانشگاه‌ها، بخش خصوصی نیز وارد این عرصه شود. پس در سایه توسعه دولت هوشمند عمل‌اشاغل و کسب و کارهای جدیدی هم در بخش خصوصی شکل می‌گیرد.

علی‌بهر

خلیلی وقت است سربالی که افراد را جذب کند در صد اوسیم‌ا پخش نشده است: آیا کسی بر روند جذب مخاطب این رسانه نظارت نمی‌کند؟

رئیس امور هوش مصنوعی و توسعه دولت هوشمند سازمان اداری و استخدامی کشور در گفت‌وگو با «ایران»:

دولت هوشمند از سال آینده اجرایی می‌شود

نیاز دستگاه دیگر را تأمین کند کافی است؟ قطعاً اگر نگاه جامع باشد هفتمند به این تبادیل نداشته باشیم صرفاً برای امورات روزمره خوب است و متناسب با موضوعات و راهبردهای آینده‌نگرانه دستگاه و جامعه نیست. بنابراین در همین نمونه، صرف وصل کردن دستگاه‌ها از لحاظ داده‌هایی که باید با هم تبادل کنند، مسأله اصلی نیست. البته ریسک‌ها و مسائل دیگری هم وجود دارد. یکی از مسائل می‌تواند شخص‌محور بودن سازمان‌ها باشد که سبب می‌شود با تغییر مدیران عالی‌پروژه‌های یک سازمان ناتمام بماند.

قرار است سازمان اداری و استخدامی چیزی شبیه‌ان نهاد تنظیم‌گری تعریف‌شده‌در ساختار حکمرانی مالزی باشد؟ البته ما با چالش‌هایی در بخش راهبری و تنظیم‌گری مواجهیم. خیلی ساده ببینیم که ما از کار کردیم و اگر با کشورهای پیش‌رو مقایسه کنیم خیلی از دارایی‌های حوزه فناوری آنها را در شرایط فعلی داریم، پس مشکل کجاست و چرا ما دچار عقب‌ماندگی در این حوزه شده‌ایم؟ پاسخ در وهله اول خیلی ساده است و اینکه ما در توسعه مدل‌های فرهنگی و در تعامل بین‌سازمانی ایراد داریم. به همین دلیل در دولت چهاردهم؛ تمرکز، تقاضا و همه گفت‌وگوی ما این است که سازمان اداری و استخدامی کشور نباید تنها نظامات داخل یک دستگاه را رصد و اصلاح کند. بلکه باید هماهنگی‌ها و روابط بین دستگاه‌ها را هم سامان بدهد. در نظر بگیرید که یک سازمان ساختار و نیروی انسانی‌اش را سامان بدهد اما با دیگر سازمان‌ها مدل همکاری و تعامل درستی نداشته باشد، کافی نیست. یک مثال ساده‌تر با هم مرور کنیم. مثلاً در قانون «دوام» موضوع تبادل داده بین دستگاه‌های اجرایی را داریم که در کارگروه تعامل‌پذیری پیگیری می‌شود اما سؤال مهم این است که اگر یک دستگاه داده‌های مورد

نقشه راه با معماری کلان چه زمانی مشخص می‌شود؟ ما آنچه که تکلیف داریم این است که باید تا همراه نقشه معماری مرجع را به دستگاه‌ها ابلاغ کنیم.

نقشه راه با معماری کلان چه زمانی مشخص می‌شود؟

ما آنچه که تکلیف داریم این است که باید تا همراه نقشه معماری مرجع را به دستگاه‌ها ابلاغ کنیم.

رئیس امور هوش مصنوعی و توسعه دولت هوشمند سازمان اداری و استخدامی کشور در گفت‌وگو با «ایران»:

دولت هوشمند از سال آینده اجرایی می‌شود

یکی از مهم‌ترین مأموریت‌های ماست. در نقشه‌راه دولت هوشمند به نقاط قوت و ضعف تجربه‌های قبلی در بخش‌های دولت الکترونیکی، پلتفرمی، همراه در کشورمان و سایر کشورها توجه شد. اما برخی نکات کلیدی و اساسی در طراحی زیست‌بوم جدید برای هوشمندسازی دولت وجود دارد. مثلاً در گذشته ما بی‌محبا می‌گفتیم باید فلان پروژه انجام شود؛ مثلاً پروژه سلامت الکترونیک یا پروژه مالیات الکترونیک. در مصوبات و ابلاغیه‌ها به جامعه می‌گفتیم قرار است این پروژه‌ها به عنوان پیش‌ران اجرا شوند و قطعاً تحقق خدمات مرتبط با پروژه‌ها به عنوان خروجی مورد انتظار جامعه بود، اما فراموش می‌کردیم که مردم رصد می‌کردند و می‌دیدند که در حوزه‌های پروژه‌ها، به‌رغم گذر زمان، اتفاق جدی رخ نداده و خدمات‌دهی به آنها بهتر نشده است. به عنوان نمونه، ۲۳ پروژه پیش‌ران تعریف شده، که اگر نگویم هیچ کدام، اما اکثرشان اجرا نشد یا از درون آنها نتیجه‌ای برای خدمت بهتر و بوروکراسی کمتر و چابک‌تر به دست نیامد. این بود که در تدوین نقشه‌راه، دنبال آن بودیم که ببینیم مشکل کجا بوده است و چگونه می‌توانیم آن را تجربه‌های کشورهای دیگر بهره‌گیری. یک مثال عینی مثلاً در دولت مالزی که در حوزه استفاده از فناوری در نظامات اداری یک کشور موفق است؛ مسأله هماهنگی و تعامل بین دستگاهی را هدفگذاری کرده‌اند و آن را حل کرده است. آنها یک نهاد راهبری و رگولاتوری پروژه‌ها و اقدامات کلان دولت در حوزه فناوری ذیل دفتر نخست‌وزیر تشکیل داده‌اند که اتفاقاً در ساختار رسمی نیست، اما مرجعیت لازم و جایگاه پاسخگو ساختن همه نهاد‌های مرتبط با یک پروژه را دارد. نتیجه این است که ما در

نحوه انجام برخی خدمات در دستگاه‌ها سبب بی‌اعتمادی مردم شدیم و در عین حال از روند و ترتیب جهانی این حوزه عقب ماندیم. همین امر دلیل محکمی بود برای آنکه در آغاز دولت با ایجاد تغییرات سازمانی، زمینه‌های تغییر رویکرد و پوست‌اندازی اصلاح نظام اداری و حرکت به سمت دولت هوشمند تقویت شود.

هدف اصلی و نهایی چنین تغییراتی چیست؟ نگاهمان در حرکت به سمت هوشمندسازی؛ شفافیت بیشتر، تسهیل بهتر ارائه خدمت به مردم، استفاده از ابزارها و الگوریتم‌های نوین برای ارائه خدمت به مردم و در عین حال تقویت امکان تعامل و گفت‌وگو با مردم است. با این حال یک خواست مهم در تحقق این اهداف و حرکت به سمت الگوهای جدید این بود که زمان زیادی از دست ندهیم و نگذاریم برنامه‌ها و اقدامات، دچار مرور زمان شود و معطل و نیمه‌کاره بماند. برای همین ترجیح دادیم با اتکا به تجربه‌های آزموده‌شده بین‌المللی، چابک‌تر و سریع‌تر عمل کنیم. این شد که تقریباً در همان سه ماه اول شکل‌گیری دولت پس از مشورت با صاحب‌نظران دانشگاهی و بخش خصوصی، نقشه‌راه دولت هوشمند در شورای عالی اداری تدوین، مصوب و ابلاغ شد.

آیا این مأموریتی است که در برنامه هفتم پیشرفت و به‌طور ویژه در ماده ۱۰۷ برنامه هفتم توسعه هم بر عهده دولت گذاشته شده است. هوشمندسازی، اصلاح فرآیندها، استقرار نظام حکمرانی داده‌مینا و ارتقای خدمات دولت الکترونیک...؟ تفکرات و طراحی‌ها منطبق بر موانع و اهداف برنامه هفتم است و این

گفت و گو

مهرآور خوارزمی

گروه سیاسی

«ارائه خدمات دولت بدون رضایتمندی مردم، دیدن روی ترمیمیل است» این جمله‌ای بود که علاءالدین رفیع‌زاده، رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور، هنگام ابلاغ سند «نقشه‌راه دولت هوشمند و حکمرانی داده مینا» بر زبان آورد؛ جمله‌ای که در عمق خود نشان می‌داد، هدف دولت از هوشمندسازی به معنای ارائه خدمات از طریق سامانه‌های فناوری اطلاعات تسهیل ارائه خدمات به مردم، شفافیت عملکرد نهادهای خدمات‌دهنده و ایجاد اعتماد و تعامل متقابل میان مردم و نهاد حکمرانی است. با این حال، این همه آن اثرات مطلوبی نیست که از قبال اجرایی شدن نقشه‌راه دولت هوشمند و حکمرانی داده مینا بر جا خواهد ماند. راهبردی و شیوه تدوین و اجرایی شدن این هدف و نتایج آن چه از جهت ارتقای کیفیت برخورداری مردم از خدمات دولت و چه از باب اصلاح نظام حکمرانی، مسائلی است که در گفت‌وگو با حمیدرضا احمدیان، رئیس امور هوش مصنوعی و توسعه دولت هوشمند سازمان اداری و استخدامی کشور به پرسش گذاشتیم.

دولت چهاردهم در حوزه هوشمندسازی چه مأموریت‌های جدیدی برای شما تعریف کرده است و با چه چالش‌هایی حکمرانی داده مینا را پیگیری می‌کند؟

به خدمت گرفتن فناوری برای آماده‌سازی آینده نظام اداری، در سازمان اداری و استخدامی کشور در سه بخش فناوری اطلاعات، حکمرانی داده مینا و توسعه دولت هوشمند سازماندهی شده است. بخش فناوری اطلاعات بیشتر سرویس‌دهنده به ارگان سازمان است و برخی از تعاملات ارتباطی و فناوریانه در ارتباط و تعامل دستگاه‌های اجرایی با سازمان را دنبال می‌کند. در بخش حکمرانی داده مینا نیز، ترسیم صحیح حکمرانی و استفاده از دادگان نظام اداری مهم‌ترین مأموریتی است که بر عهده ما قرار دارد. زیرا داده ابزار تصمیم‌گیری است که به کمک نظام اداری آینده آمده و آن را شکل می‌دهد. امور هوش مصنوعی و دولت هوشمند نیز در ذات خود مسئولیت راهبری و هدایت خدمات و فرآیندهای دستگاه‌ها را برعهده دارد.

اما در دولت چهاردهم مأموریت ما در این امور مقداری تغییر کرد. زیرا معتقدیم نمی‌توان با تفکری که متعلق به بیش از یک دهه گذشته است به سمت آینده رفت و این موضوع ارتباط مستقیم به ذات فناوری و تکنولوژی دارد. بنابراین در دولت چهاردهم در امر حکمرانی داده مینا به دنبال این رقیتم که بتوانیم حاکمیت داده در نظام اداری را ترسیم کنیم. در بحث هوش مصنوعی و دولت هوشمند نیز معتقدیم مدت زمان زیادی از عمر دولت الکترونیک گذشته و زمان بازطراحی و دگردیسی فرا رسیده است. زیرا با وجود ورود فناوری‌های جدید به نظام اداره کشور، ارائه خدمت به مردم، ارتقای کیفی مطلوب و متناسب با پیشرفت‌های حوزه فناوری‌های نوین را نداشته است. فارغ از درستی یا نادرستی نگاهی که در پس‌زمینه دولت الکترونیک وجود داشت، مسأله اصلی این است که ما در پاسخگویی

الو ایران

«ایران» صدای مردم ایران است

همه ایرانیان می‌توانند مشکلات و مطالبات خود را در تماس با شماره ۰۲۱-۸۸۷۶۹۰۷۵ یا ما در میان بگذارند. ما مشکلات شما را از مسئولان پیگیری می‌کنیم و نتیجه آن را در این صفحه به آگاهی شما می‌رسانیم. «ایران» صدای شما خواهد بود.