

## فهرست در سنامه فشرده و سوالات استخدامی

### تصمیم گیری و خط مشی گذاری دولتی

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| فصل اول - تعاریف و مفاهیم خط مشی گذاری در بخش عمومی                           | ۲   |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل اول همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۴۹ تست)   | ۹   |
| فصل دوم - مدل‌های خط مشی گذاری در بخش عمومی                                   | ۲۶  |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل دوم همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۵۰ تست)   | ۵۰  |
| فصل سوم: مسئله‌یابی، دستورگذاری و مشروعیت یافتن خط مشی عمومی                  | ۶۸  |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل سوم همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۲۰ تست)   | ۷۴  |
| فصل چهارم - گروه‌های ذی نفوذ و بازیگران خط مشی عمومی                          | ۸۳  |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل چهارم همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۱۶ تست) | ۸۹  |
| فصل پنجم - اجرای خط مشی عمومی و ابزارهای آن                                   | ۹۵  |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل پنجم همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۲۵ تست)  | ۱۰۸ |
| فصل ششم - ارزیابی، یادگیری و تغییر خط مشی عمومی                               | ۱۱۸ |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل ششم همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۱۸ تست)   | ۱۲۸ |
| فصل هفتم - مشکلات خط مشی گذاری عمومی و ویژگی‌های دانش آینده خط مشی گذاری      | ۱۳۶ |
| مجموعه تستهای خط به خط فصل هفتم همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۳۱ تست)  | ۱۳۹ |
| مجموعه تستهای شبیه‌سازی شده - همتراز آزمونهای استخدامی (۱۰۰ تست)              | ۱۵۱ |



## فصل اول - تعاریف و مفاهیم خط مشی گذاری در بخش عمومی

امروزه مردم از دولت‌ها انتظار دارند کارهای زیادی برایشان انجام دهند. در واقع به ندرت می‌توان یک مشکل اجتماعی یا فردی را پیدا کرد که یک گروه برای آن تقاضای یک راهکار دولتی ننماید. طی سال‌ها، به موازات این که شهروندان بیشتری برای حل مسائل اجتماعی به دولت مراجعه کرده‌اند، اندازه دولت نیز رشد پیدا کرده و خط‌مشی‌های عمومی به تمام حوزه‌های زندگی نفوذ یافته‌اند.

**خط‌مشی عمومی** عبارت است از آن چیزی که دولت‌ها تصمیم دارند انجام دهند یا انجام ندهند. دولت‌ها کارهای زیادی انجام می‌دهند. آنها تعارضات را در جامعه نظم می‌دهند، آنها جامعه را سازماندهی می‌کنند تا تعارض با سایر جوامع را رفع کنند؛ آنها مقدار زیادی از پاداش‌های نمادین و خدمات مادی را بین اعضای جامعه تقسیم می‌کنند؛ و آنها اغلب در قالب مالیات از جامعه پول دریافت می‌کنند. بنابراین خط‌مشی‌های عمومی ممکن است رفتارها را نظم‌دهی کنند، بوروکراسی‌ها را سازماندهی کنند، منافع را توزیع کنند و یا مالیات‌ها را جمع‌آوری کنند و یا اینکه همه اینها را همزمان انجام دهند.

**خط‌مشی عمومی تصمیمی است که در قبال یک مشکل عمومی اتخاذ می‌شود**، اما خط‌مشی صرفاً اتخاذ تصمیم نیست، بلکه فرآیندی است شامل تمام اقدامات که از زمان احساس مشکل شروع می‌شود و به ارزیابی نتایج حاصل از اجرای خط‌مشی ختم می‌گردد.

**خط‌مشی دو ویژگی بارز دارد:** اول اینکه خط‌مشی یک الگوی عملی است و نه یک رویداد مجرد و انتزاعی. مثلاً راه‌حل مسائلی که فقط یک بار در تاریخ یک کشور اتفاق می‌افتد، خط‌مشی نیست. دوم اینکه اجرای خط‌مشی، به دلیل نیاز به هماهنگ ساختن عوامل ناسازگار یا ایجاد انگیزه برای اقدام جمعی در افرادی که اهداف مشترک دارند و با یکدیگر همکاری می‌کنند، یک عمل اجتماعی محسوب می‌شود.

خط‌مشی عمومی عبارت است از تصمیم‌ها و سیاست‌هایی که به وسیله مراجع مختلف بخش عمومی از قبیل مجالس، دولت و قوه قضائیه که نماینده حفظ منافع عمومی هستند اتخاذ می‌شوند. در رویکردی که به خط‌مشی‌گذاری عمومی می‌پردازد، به ساختار یا رفتار بازیگران سیاسی یا آنچه دولت‌ها باید یا مجبورند انجام دهند، توجه چندانی نمی‌شود، بلکه کانون اصلی آن معطوف به موضوع است که دولت‌ها واقعاً انجام می‌دهند. متفکران اولیه این رویکرد، آن را علم خط‌مشی نامیدند. به اعتقاد لاسول علم خط‌مشی دارای سه ویژگی منحصر به فرد است که آن را از رویکردهای پیشین متمایز می‌کند: چند رشته‌ای است، به دنبال حل مشکل است و قویاً هنجاری است.

### چرا خط مشی عمومی را مطالعه میکنیم؟

علوم سیاسی به معنای مطالعه سیاست است. مطالعه این که «چه کسی چه چیزی را چه زمانی و چگونه می‌گیرد». این چیزی بیشتر از مطالعه نهادهای دولتی یعنی فدرالیسم، تفکیک قوا، معادلات و موازنه‌ها، بررسی قضائی، قدرت و وظایف مجلس، رئیس جمهور و دادگاه‌ها می‌باشد. «علوم سیاسی "سنتی" ابتدائاً بر این ترتیبات نهادی و همچنین توجیه فلسفی دولت تمرکز داشته است.

علوم سیاسی هم اکنون به معنای مطالعه خط‌مشی عمومی است. این توجه شامل توصیف محتوای خط‌مشی عمومی با تحلیل تأثیر نیروهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی بر محتوای خط‌مشی عمومی؛ و ارزیابی عواقب قابل انتظار و غیر قابل انتظار خواست عمومی بر جامعه است. خط‌مشی عمومی می‌تواند به دلایل مختلفی مطالعه شود، از جمله:



۱. **درک علمی:** درک علت‌ها و عواقب تصمیمات خطمشی دانش ما را از جامعه بهبود می‌بخشد. مطالعه خطمشی به ما کمک می‌کند تا در مورد رابطه بین شرایط اقتصادی و اجتماعی در جامعه، پاسخ‌های نظام سیاسی به این شرایط و تأثیرات فعالیت‌های دولت در این شرایط چیزهایی فرا بگیریم.

۲. **توصیه‌های حرفه‌ای:** خطمشی عمومی را می‌توان به دلایل حرفه‌ای نیز مطالعه کرد؛ درک علت‌ها و عواقب خطمشی عمومی به ما اجازه می‌دهد که دانش علوم اجتماعی را برای حل مسائل عملی به کار گیریم. دانش مبتنی بر واقعیت پیش‌نیازی برای حل بیماری‌های جامعه است. مطالعه خطمشی می‌تواند توصیه‌های حرفه‌ای به دنبال داشته باشد. این توصیه‌ها در قالب «اگر... آنگاه...» هستند و نشان می‌دهند که چگونه می‌توان به اهداف دلخواه دست پیدا کرد.

۳. **پیشنهادهای خطمشی:** در نهایت، خطمشی عمومی می‌تواند برای اهداف سیاسی مطالعه شود: برای اطمینان از این که کشور با سیاست‌های «صحیح» برای دستیابی به اهداف «صحیح» منطبق است. اغلب بحث می‌شود که علوم سیاسی نباید در قابل بحران‌های بزرگ سیاسی و اجتماعی ساکت باشد و علوم سیاسی از الزامی اخلاقی برای پیشرفت خطمشی‌های عمومی خاص برخوردار است.

### از تجزیه و تحلیل خط مشی چه می‌توان آموخت؟

نخست ما می‌توانیم یاد بگیریم که دولت‌ها در مورد رفاه، دفاع، آموزش، حقوق شهروندی، سلامت، محیط زیست، مالیات و غیره چه کارهایی انجام می‌دهند. اطلاعات پایه‌ای مبتنی بر واقعیت در مورد خطمشی ملی بخشی جدانشدنی از آموزش‌های مربوط هستند.

دوماً، ما می‌توانیم در مورد علت‌ها و یا عوامل تعیین‌کننده خطمشی عمومی تحقیق کنیم. ممکن است ما در مورد اثرات نهادها، فرآیندها و رفتارهای سیاسی بر خطمشی‌های عمومی تحقیق کنیم. به زبان علمی، وقتی ما در مورد علت‌های خطمشی عمومی تحقیق می‌کنیم، خطمشی‌ها متغیر وابسته و عوامل تعیین‌کننده فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی متغیرهای مستقل هستند.

سوماً، می‌توانیم در مورد عواقب یا اثرات خطمشی عمومی تحقیق کنیم. آموختن در باب عواقب خطمشی عمومی اغلب به عنوان ارزیابی خطمشی مطرح می‌شود. وقتی ما عواقب خطمشی عمومی را مطالعه می‌کنیم، خطمشی‌ها متغیر مستقل و تأثیرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی آنها متغیرهای وابسته هستند.

### انواع خط مشی عمومی

بررسی ماهیت رژیم سیاسی یکی از راه‌های شناخت فرآیند خطمشی‌گذاری است. خطمشی‌های عمومی بر اساس ماهیت نظام سیاسی و پیوند آن با جامعه متفاوت هستند. با وجود این طبقه‌بندی انواع رژیم‌ها فقط نقطه شروع تحلیل خطمشی‌گذاری عمومی است.

جهت‌گیری دیگر جستجو برای یافتن متغیرهای علی در خطمشی‌گذاری عمومی یا جستجو برای مواردی است که تعیین‌کننده خطمشی محسوب می‌شوند. این مطالعات عمدتاً تجربی هستند و جهت‌گیری کمی دارند.

محور بحث برخی دیگر از نوشته‌ها نیز محتوای خطمشی است. لویی معتقد است ماهیت مشکل، راه‌حل‌های پیشنهادی، اغلب مشخص‌کننده چگونگی توجه نظام سیاسی به آن است. «خطمشی می‌تواند تعیین‌کننده سیاست باشد». در چهارمین رویکرد بر تأثیر یا پیامدهای خطمشی تأکید شده است. این رویکرد تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم خطمشی را ارزیابی می‌کند و غالباً هم



عوامل علی و هم ماهیت ابزار موجود و در دسترس دولت‌ها را نادیده می‌گیرد. طرفداران این رویکرد بر تحلیل‌های کمی پیوندهای موجود میان برنامه‌های خاص دولتی تکیه می‌کنند.

گونه‌شناسی‌ها و طبقه‌بندی‌های متعددی در زمینه انواع خطمشی‌ها وجود دارد. یکی از متداول‌ترین طبقه‌بندی انواع خطمشی به قوای سه‌گانه هیئت حاکمه مربوط می‌شود:

۱. **خطمشی‌های قضایی:** که به وسیله قوه قضائیه و دادگاه‌ها اتخاذ و تدوین می‌شود مانند دستورالعمل‌های قضایی و یا آرای دیوانعالی کشور.

۲. **خطمشی‌های اجرایی:** که به وسیله سازمان‌ها و دستگاه‌های قوه مجریه تهیه و تنظیم می‌شود، نظیر آئین‌نامه‌ها، تصویب‌نامه‌ها و بخشنامه‌های وزارتخانه‌ها یا هیئت دولت.

۳. **خطمشی‌های تقنینی:** که به وسیله نمایندگان مجلس قانونگذاری از طریق ارائه طرح‌ها یا لوایح قانونی مطرح و تصویب می‌شوند مانند قوانین موضوعه.

برای تبیین فعالیت‌های خطمشی عمومی یک تقسیم‌بندی دیگر نیز ارائه شده است:

(الف) **خطمشی انضباطی بازدارنده:** قوانین موضوعه جزایی برای حل مشکلات عمومی از انواع بارز خطمشی انضباطی است. به طور کلی این قوانین فعالیت‌ها و اعمال شهروندان را در سطح جامعه تنظیم می‌نماید. ضوابط انضباطی - بازدارنده در زمینه‌های مختلف نظیر بازرگانی، ثبت نرخ‌ها، بهداشت و دیگر مسائل اجتماعی برای رفع مشکلات و نیازهای مردم مورد استفاده قرار می‌گیرد.

(ب) **خطمشی توزیعی:** نحوه استفاده از کالاها و خدمات را برای بخش‌های معینی از جامعه روشن می‌سازد. از مهم‌ترین زمینه‌های کاربرد خطمشی توزیعی، بهداشت و رفاه عمومی است. خطمشی توزیعی، امکانات مالی را در اختیار قشرهایی از مردم که دارای شرایط ویژه هستند قرار می‌دهد.

(ج) **خطمشی توزیع مجدد:** هدف این نوع خطمشی‌ها توزیع مجدد امکانات و منابع در جامعه است، مانند مالیات تصاعدی. برای افرادی که از سطح درآمد بالایی برخوردارند و از محل این نوع درآمدها، برنامه‌های رفاه و تأمین اجتماعی تهیه و تنظیم می‌شود.

(د) **خطمشی‌های عمومی قانونی-سیاسی:** مانند نحوه انتخاب نمایندگان و سایر ابواب قانون اساسی.

یک تقسیم‌بندی دیگر خطمشی‌ها را به سه نوع فراگیر، هادی و عمومی طبقه‌بندی نموده است؛ خطمشی فراگیر یا ابر خطمشی، جنبه فراگیرتری نسبت به دیگر خطمشی‌ها داشته و از همه کلی‌تر است. خطمشی‌های فراگیر حاوی پیش‌فرض‌ها، معیارها، الگوها و رهنمودهایی است که خطمشی‌های عمومی باید از آن تبعیت کنند. خطمشی فراگیر آئینه تمام‌نمایی از ایدئولوژی، ارزش‌ها، شرایط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی در یک جامعه خاص می‌باشند.

خطمشی هادی یا راهنما نحوه خطمشی‌گذاری را در زمینه‌های دیگر ترسیم می‌نماید. خطمشی هادی با دیدی کلان نسبت به مسائل و مشکلات، آنها را تجزیه و تحلیل نموده و چارچوبی اساسی و مفید را برای تهیه و تنظیم خطمشی‌های فرعی و خرد فراهم می‌سازد. خطمشی‌های هادی به تصمیم‌گیرندگان اطلاعات کافی ارائه می‌دهند و با توجه به فضای فرهنگی و اجتماعی آنان را با فرهنگ خطمشی‌گذاری و نحوه مطلوب تعیین خطمشی آشنا می‌کنند. در این نوع خطمشی، نحوه خطمشی‌گذاری از نظر امکانات فنی و تکنیکی و سایر عوامل مؤثر نیز بررسی و تشریح می‌شود. به کمک خطمشی‌های مربوط، راهنما می‌تواند



شیوه‌های مناسب خط‌مشی‌گذاری را در وضعیت‌های مختلف شناسایی و از خطا و مخاطراتی که در سر راه خط‌مشی‌گذار وجود دارد خود را در امان داشت.

برای طراحی و تنظیم خط‌مشی‌های راهنما یا هادی، باید ابتدا ارزش‌های حاکم بر جامعه و نظام سیاسی کشور را شناخت و اولویت‌های آنها را معین کرد، سپس امکانات و منابع و ظرفیت‌های واقعی موجود در جامعه را شناسایی نموده محدودیت‌ها، مسائل و مشکلات جامعه را نیز در نظر گرفت و سپس پایه‌های خط‌مشی‌های هادی را بر نتایج حاصل از این بررسی استوار نمود.

## فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی

فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی به طور کلی شامل مراحل زیر است:

۱. **مرحله شناخت، درک و بیان مسئله عمومی:** به عنوان اولین مرحله از مراحل خط‌مشی‌گذاری، عوامل بی‌شماری ممکن است در معرفی و ارائه مسئله به عنوان یک مشکل عمومی نقش داشته باشند. برای مثال می‌توان به تأثیر مطالعات، تحقیقات و بررسی‌ها، گزارش‌ها و رخدادهای اشاره کرد که به دنبال آن ضرورت پیگیری و اقدام از سوی سازمان‌های عمومی احساس می‌شود.

۲. **ارجاع و طرح مسئله در سازمان‌های عمومی:** بعد از اینکه در سطح جامعه، ضرورت طرح مسئله به عنوان "یک مشکل عمومی نیازمند بررسی" مطرح شد، برای ارجاع آن به سازمان‌های عمومی اقدام می‌شود تا برای یافتن راه‌حل و جوابگویی به خواست‌ها و انتظارات عمومی، عملیات و اقدامات اجرایی خود را شروع نمایند.

۳. **شکل‌گیری، تهیه و تدوین خط‌مشی عمومی:** در این مقطع سازمان مربوط در ارتباط با اهداف و رسالت سازمان عمومی، انجام مطالعات و برخورداری از نظر کارشناسی، موقعیت اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، تعهدات و مسئولیت‌ها، ارزش‌های حاکم بر جامعه و دیگر عوامل مربوط، مسئله یا مشکل را بررسی و تجزیه و تحلیل می‌کنند. حاصل این فعالیت‌ها، سعی کارکنان سازمان در دستیابی به گزینه‌ها و راه‌حل‌های مطلوب برای رفع مشکل است که با در نظر گرفتن تمامی جوانب مسئله به شکل‌گیری، تهیه و تدوین خط‌مشی عمومی می‌انجامد.

۴. **قانونی کردن و مشروعیت بخشیدن به خط‌مشی عمومی:** در این مرحله مسئولان در جهت قانونی کردن خط‌مشی‌ها تلاش می‌کنند تا با طی مراحل قانونی خود مجوز اجرای آن را بر اساس نظام موجود و قوانین و مقررات اخذ نمایند.

۵. **ابلاغ و اجرای خط‌مشی عمومی:** بعد از اینکه خط‌مشی عمومی تدوین شده مراحل لازم قانونی را طی کرد و برای اجرا مجاز شناخته شد توسط مراجع ذی‌صلاح به واحد سازمانی مربوط برای اجرا، ابلاغ می‌شود. اجرای دقیق و بهینه خط‌مشی تابعی از نحوه سازماندهی نیروها، منابع و امکانات و هدایت مدیران مؤسسه در تمهید وسایل و ابزار لازم برای اجرای کامل و مطلوب خط‌مشی عمومی است.

۶. **ارزیابی خط‌مشی عمومی اجرا شده:** با اجرای خط‌مشی عمومی، فرآیند عملیات و فعالیت‌ها خاتمه نمی‌پذیرد، بلکه مرحله دیگر یعنی ارزیابی اقدامات انجام شده جهت پاسخگویی به مشکل عمومی باید به دقت به اجرا گذاشته شود. در این زمینه، اهداف، مأموریت‌ها، مقاصد و استراتژی‌های سازمان و مشکل احساس شده شهروندان می‌تواند راهنمای مدیران در این امر مهم باشد که مطمئن شوند ضمن تحقق اهداف سازمان قادر بوده‌اند که مشکل ارباب رجوع را به طور کلی برطرف نمایند. بدیهی است فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی با گذر از مراحل فوق به صورت یک پیوستار مرکب از فعالیت‌ها و عملیات لازم تحقق می‌یابد و به صورت جدا از هم و بدون ارتباط با یکدیگر، طی کردن این مراحل با موفقیت عملی نخواهد شد. مراحل فوق به طور مکانیکی و جدا از هم طی نمی‌شوند، بلکه به صورت فرآیندی پویا و دارای ارتباط چند سویه با هم شکل می‌گیرند.



## نقش های خط مشی عمومی

محققان برای خطمشی های عمومی نقش هایی را برشمرده اند که به طور خلاصه عبارتند از:

- **نماینده و بیانگر منافع و مصلحت عامه مردم:** نفع عمومی، موضوعی جهان شمول است که تقریباً به صورت امر مشترکی در تمامی جوامع ظاهر می شود.
- **ارزیابی و کنترل برنامه ها و اقدامات بخش عمومی:** خطمشی عمومی به عنوان کنترل کننده اقدامات بخش عمومی عمل می کند.
- **روشن کننده روح قوانین و مقررات حاکم بر جامعه:** خطمشی های عمومی از ارزش های مورد قبول جامعه نشأت گرفته اند و خطوط کلی اقدامات و برنامه های جامع را طراحی می کنند.
- **راهنمای عمل بودن:** نقش دیگر خطمشی راهنمای عمل بودن آن در بخش عمومی و به طور کلی در جامعه است.
- **هماهنگ کنندگی:** نقش دیگر خطمشی عمومی نقش هماهنگ کنندگی آن است. خطمشی عمومی موجب هماهنگی و همسویی عملیات و اقدامات سازمان ها، مؤسسات و اجزای مختلف موجود در جامعه با یکدیگر می شود. به طور خلاصه، خطمشی های عمومی، اصولی هستند که به وسیله مراجع ذی صلاح در کشور وضع شده اند و به عنوان یک الگو و راهنما، اقدامات و فعالیت های لازم در جامعه را رهبری می کنند.

## ویژگی های خط مشی عمومی

خطمشی عمومی به طور کلی دارای ویژگی هایی است که عبارتند از:

- **پایداری خطمشی عمومی:** یکی از خصوصیات عمده خطمشی عمومی، عمر نسبتاً طولانی آن است.
- **آینده نگری و واقع بینی:** خطمشی عمومی به آینده نظر دارد و می کوشد تا با توجه به واقعیت های موجود، خطوط کلی و جهت گیری های اساسی جامعه را معین سازد.
- **هدفداری:** خطمشی های عمومی به طور ارادی و از روی قصد و نیت قبلی، تنظیم شده و وضع می گردند و هدف معینی را دنبال می کنند.
- **عمومیت:** خطمشی های عمومی خاص یک گروه یا فرد نیستند و کل جامعه را تحت پوشش قرار می دهند و مخاطبان آن عموم افراد جامعه می باشند.
- **گسترده گی:** خطمشی های عمومی جزئی و خاص نیستند و حیطه نسبتاً وسیعی را دربرمی گیرند.
- **نمایانگری:** یکی دیگر از ویژگی های خطمشی عمومی، متجلی کردن ویژگی های نظام و سیستمی است که در آن شکل می گیرد.

## مسائل عمومی

مسائل عمومی عبارت از مسائل و مشکلاتی هستند که بسیاری از سازمان ها را تحت فشار قرار داده اند و موجب شده اند تا آنها دستورالعمل های اجرایی و ساختارهای سازمان را جهت پاسخ دادن به آنها تغییر دهند. جوامع در طول چند دهه گذشته به



مقولاتی همچون کنترل آلودگی، ایمنی و سلامت محیط کار، فرصت‌های برابر استخدامی برای اقلیت‌ها و زنان و کیفیت و ایمنی تولیدات توجه می‌کنند. این موارد مسائل عمومی نامیده می‌شوند، زیرا بر اکثر افراد و گروه‌ها تأثیر می‌گذارند و معمولاً منجر می‌شوند تا سازمان‌های دولتی برای مقابله با آنها خط‌مشی‌های عمومی تنظیم و تصویب نمایند. اکثر این مقولات موجب رشد سریع قوانین و مقرراتی شده‌اند که سازمان را به سوی توجه و مشارکت در مسائل اجتماعی سوق می‌دهد. مسائل عمومی مسائلی است که آحاد مردم را متأثر می‌سازد. حل مسائل عمومی نیازمند نوعی عمل جمعی و یکپارچه است، در غیر این صورت حل آنان با توفیق چندانی روبرو نخواهد شد. مسائلی چون آلودگی محیط زیست، بهداشت عمومی، آموزش، امنیت جامعه، ارائه خدمات عمومی و بسیاری از مسائل دیگر همه در متن خط‌مشی‌های عمومی قرار دارند. اصطلاح و مفهوم "مسئله یا مشکل عمومی" به طور کلی و با مضامینی متفاوت در متون علمی مربوط به خط‌مشی‌گذاری به کار رفته است. خواه این مسائل یا مشکلات اتفاق بیفتند یا نه، نحوه برخورد با آنها بستگی به این دارد که مسئولان خط‌مشی‌گذار چگونه آنها را درک و احساس کنند.

مشکل عمومی را می‌توان یک نیاز، یک کمبود، یک محدودیت یا یک نارضایتی محسوس در جامعه دانست که قابل تشخیص و احساس است و راه‌حلی برای آن جستجو می‌شود. مشکل عمومی باید جنبه عمومی داشته باشد و تنها بر یک فرد خاص تأثیر نگذارد. به طور خلاصه می‌توان مشکل عمومی را تنش و نیازی دانست که جنبه عمومی دارد و بر اثر خدشه‌دار شدن مصالح عامه بوجود آمده است. در مورد مشکل عمومی باید نکات چندی را در نظر داشت:

**الف) مشکل عمومی از دیدگاه‌های مختلف به صورت‌های گوناگونی جلوه می‌نماید.**

**ب) مشکلات عمومی به صورت اجزای مستقل و مجردي بروز نمی‌کنند، بلکه به صورت مجموعه‌های به هم پیوسته و وابسته می‌باشند که بر یکدیگر تأثیر مداوم دارند.**

**ج) مشکل عمومی ممکن است ناشی از نارسایی‌های خط‌مشی‌های موجود و عدم تطبیق و همسویی آن با اوضاع جدید باشد.**  
**د) مشکل عمومی جهات و جنبه‌های متفاوتی دارد**

**ه) مشکل عمومی زمانی مشکل به شمار می‌آید که از آنچنان حساسیتی برخوردار باشد که نیاز به اقدام عمومی برای حل آن کاملاً مشهود باشد.**

مسائل عمومی خواسته‌های عموم جامعه است که در دستور کار خط‌مشی عمومی قرار می‌گیرند و بر اساس آنها خط‌مشی عمومی تنظیم می‌شود. مسئله‌ای که راه خود را در دستور کار خط‌مشی عمومی باز کند وارد فرآیند خط‌مشی عمومی شده و در نهایت نوعی از خط‌مشی عمومی می‌تواند بر اساس آن تنظیم شود.

## مدیریت مسائل عمومی

سازمان‌ها هم‌اکنون تحت فشارند تا ارزش‌ها و ایدئولوژی‌های اجتماعی را در رویه‌های اجرایی خود قرار دهند. همچنین جامعه نیز در مورد رفتار اخلاقی مدیران حساس شده و انتظارات اخلاقی خود را از عملکرد سازمان ارتقا داده است. به عبارت دیگر جامعه از سازمان‌ها بیش از گذشته انتظار رفتار اخلاقی دارد. خط‌مشی‌های عمومی که از خواسته‌های محیطی نشأت می‌گیرند، اغلب با هدف اقتصادی سازمان در تعارض هستند.

از طریق مدیریت مسائل عمومی سازمان‌ها و کل ساختار بخش عمومی، از مسائل و مشکلاتی که در جامعه می‌گذرد آگاهی می‌یابد. هر سازمانی در ارتباط با هدف و مأموریت خود مسائل مربوط را جمع‌آوری می‌کند و پاسخ‌های مناسبی را برای آنها تنظیم می‌نماید. مدیریت مسائل عمومی برنامه‌ای است که یک سازمان ضمن آن می‌کوشد آگاهی و دید خود را به طور جامع



نسبت به مسائل عمومی افزایش دهد و از این طریق میزان اثربخشی خود را در فرآیند تنظیم خط‌مشی‌های عمومی، افزایش دهند. به بیان دیگر، مدیریت مسائل عمومی شیوه‌ای است که به وسیله آن سازمان قادر می‌گردد تا مسائل عمومی و اجتماعی اطراف خود را که بر آن تأثیر می‌گذارند، شناسایی و ارزیابی کند و در مقابل آن پاسخ‌های مناسبی ارائه نماید. مدیریت مسائل عمومی پیش‌درآمد و مقدمه لازم برای خط‌مشی‌گذاری به شیوه اقتضائی است، زیرا به مدد آن است که شرایط و اوضاع و احوال را می‌توان شناخت و شیوه مناسب را در مقابل آن برگزید. رعایت موارد زیر در شناخت محیط برای انتخاب شیوه مناسب خط‌مشی‌گذاری می‌تواند مفید باشد:

- شناخت ارزش‌های حاکم در جامعه و تعیین اولویت آنها
- شناخت امکانات و ظرفیت‌ها و منابع موجود در جامعه
- شناخت مسائل و مشکلات جامعه و تعیین شدت و اهمیت آنها
- شناخت ساختارهای رسمی و غیر رسمی موجود در جامعه

در مدیریت مسائل عمومی، سازمان پاسخگوی مسائل عمومی است که در ارتباط با کسب و کارش می‌باشد. مدیریت مسائل عمومی را بایستی به مثابه یک برنامه در نظر گرفت، و مانند هر برنامه دیگری باید با توجه به شناخت و آگاهی از منابع و امکانات مادی و انسانی تنظیم شود و در تنظیم آن باید آینده‌نگری لازم در رابطه با ملاحظات محیطی به عمل آید. مدیریت مسائل عمومی در رابطه با افزایش دانش و مشارکت سازمان در ارتباط با فرآیند خط‌مشی عمومی است. این فرآیند به دنبال پیش‌بینی، تشخیص و ارزیابی مسائل عمومی است که بر عملکرد سازمان تأثیرگذار است. تحقیق در مورد مسائل عمومی برای انتخاب استراتژی مناسب است.

به طور کلی فرآیند مدیریت مسائل عمومی به ترتیب زیر است:

#### ۱. تشخیص و شناسایی مسائل عمومی

- \* بررسی محیط سازمان برای شناخت مسائل و موضوعات عمومی
- \* جستجو و تعقیب مسائل و موضوعات عمومی در حال گسترش
- \* انجام پیش‌بینی‌هایی در مورد مسائل و موضوعات عمومی
- \* شناسایی موضوعاتی که برای سازمان می‌توانند منفعی را به همراه داشته باشند

#### ۲. ارزیابی اثرات مسائل عمومی و ایجاد اولویت‌بندی آنها

- \* ارزیابی اثرات و احتمال وقوع مسایل عمومی
- \* ارزیابی منابع و توانایی سازمان برای پاسخگویی به مسائل عمومی

#### ۳. تحقیق و تجزیه و تحلیل مسائل عمومی

- \* طبقه‌بندی مسائل عمومی همراه با ابعاد مرتبط به آن
- \* کسب اطمینان از حمایت کارکنان درباره مسائل عمومی مرجع
- \* جلب مشارکت حیطه‌های وظیفه‌ای سازمان در جای مناسب خود

#### ۴. ایجاد استراتژی

- \* تجزیه و تحلیل موقعیت و استراتژی‌های مختلف
- \* انتخاب استراتژی مناسب توسط مدیریت

#### ۵. اجرا



- \*گسترش استراتژی مورد توافق در سطح سازمان
- \*توسعه هماهنگی و یکپارچگی با سازمان‌های دیگر
- \*اتصال به شبکه‌های ارتباطی داخلی و خارجی سازمان

#### ۶. ارزیابی

- \*ارزیابی نتایج حاصله از عملکرد استراتژی
- \*ارزیابی مدیریت
- \*جرج و تعدیل برنامه‌های اجرا

اصولاً ارائه مشکل و مطرح ساختن آن خود هنری است که برخی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها در آن مهارت بیشتری دارند. همچنین نزدیکی و چگونگی ارتباط کسانی که از مشکل رنج می‌برند با خط‌مشی‌گذاران، در انعکاس مشکل مؤثر است. مدیریت مسائل عمومی تدبیری است برای آگاه شدن از مسائلی که در جامعه می‌گذرد و همچنین آماده شدن برای دادن پاسخ مناسب به آنها. توجه: این فایل رایگان نیست و برای سایت "بژیک" با آدرس اینترنتی [www.bzhik.ir](http://www.bzhik.ir) تهیه و تنظیم شده است. تمام حقوق مادی و معنوی این محصول، متعلق به سایت "بژیک" می‌باشد؛ هر گونه کپی برداری و انتشار غیر قانونی آن توسط افراد سودجو، بدون اخطار قبلی، پیگرد قانونی در پی خواهد داشت؛ لذا بایستی مستقیماً از این سایت خریداری شود در غیر این صورت مسئولین راضی نمی‌باشند و حرام و حق الناس می‌باشد.

### مجموعه تستهای خط به خط فصل اول همراه پاسخ تستی، تشریحی و تحلیل تست (۴۹ تست)

سوال ۱: رابطه معاصر میان شهروندان و دولت‌ها، بر اساس کدام انتظار بنیادین شکل گرفته است؟ ([bzhik.ir](http://bzhik.ir))

الف) تقاضا برای حداقل مداخله دولت در امور اجتماعی.

ب) انتظار گسترده مبنی بر اینکه دولت‌ها باید برای طیف وسیعی از مشکلات فردی و اجتماعی، راهکار ارائه دهند.

ج) ترجیح حل مسائل اجتماعی توسط سازمان‌های مردم‌نهاد.

د) انتظار از دولت برای تمرکز انحصاری بر دفاع ملی و سیاست خارجی.

**پاسخ صحیح: گزینه «ب»**

پاسخ تشریحی: امروزه، این انتظار در میان مردم وجود دارد که دولت‌ها برای مسائل متعدد اجتماعی و فردی اقدام کنند. به ندرت می‌توان مشکلی را یافت که گروهی برای آن خواستار راهکار دولتی نباشند.

سوال ۲: پیامد مستقیم افزایش اتکای شهروندان به دولت برای حل مسائل چیست؟ ([bzhik.ir](http://bzhik.ir))

الف) کاهش دامنه خط‌مشی‌های عمومی و کوچک شدن اندازه دولت.

ب) تغییر تمرکز دولت منحصرأ به سمت مسائل اقتصادی.



ج) رشد موازی اندازه دولت و نفوذ فراگیر خطمشی‌های عمومی در تمام حوزه‌های زندگی.

د) خصوصی‌سازی کامل خدمات عمومی و وظایف دولتی.

**پاسخ صحیح: گزینه «ج»**

پاسخ تشریحی: به موازات مراجعه بیشتر شهروندان به دولت برای حل مسائل اجتماعی، اندازه دولت نیز رشد کرده و در نتیجه، خطمشی‌های عمومی به تمام عرصه‌های زندگی نفوذ یافته‌اند.

**سوال ۳:** کدام عبارت، جوهره بنیادین «خطمشی عمومی» را به دقیق‌ترین شکل بیان می‌کند؟ (bzhik.ir)

الف) نیات اعلام‌نشده رهبران سیاسی.

ب) اقداماتی که نهادهای بخش خصوصی تصمیم به انجام یا عدم انجام آن می‌گیرند.

ج) اراده جمعی مردم که از طریق اعتراضات بیان می‌شود.

د) آن چیزی که دولت‌ها تصمیم به انجام دادن یا انجام ندادن آن می‌گیرند.

**پاسخ صحیح: گزینه «د»**

پاسخ تشریحی: خطمشی عمومی به طور خلاصه عبارت است از آنچه دولت‌ها تصمیم می‌گیرند انجام دهند یا از انجام آن خودداری کنند.

**سوال ۴:** کدام یک از موارد زیر، به عنوان یکی از کارکردهای اصلی که توسط دولت‌ها انجام می‌شود، ذکر نشده است؟ (bzhik.ir)

الف) نظم‌دهی به تعارضات درون جامعه.

ب) توزیع پاداش‌های نمادین و خدمات مادی.

ج) کسب سود از طریق فعالیت‌های تجاری.

د) اخذ مالیات برای دریافت پول از جامعه.

**پاسخ صحیح: گزینه «ج»**

پاسخ تشریحی: دولت‌ها وظایف متعددی از جمله نظم‌دهی به تعارضات، سازماندهی جامعه، توزیع پاداش‌ها و خدمات و اخذ مالیات را بر عهده دارند.

**سوال ۵:** یک خطمشی عمومی واحد، این پتانسیل را دارد که: (bzhik.ir)

الف) صرفاً رفتارها را نظم‌دهی کند و کارکرد دیگری نداشته باشد.

ب) صرفاً بوروکراسی‌ها را سازماندهی کند بدون آنکه شهروندان را مستقیماً تحت تأثیر قرار دهد.

ج) به طور همزمان رفتارها را نظم‌دهی کند، بوروکراسی‌ها را سازماندهی کند، منافع را توزیع کند و مالیات‌ها را جمع‌آوری نماید.

