



# عملکرد نهادها در مقابله با کووید-۱۹ در کشورهای OECD

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران  
معاونت بررسی های اقتصادی



---

---

تهیه کننده: مهسا رجبی نژاد  
واحد گردآوری و تحلیل آمارهای اقتصادی  
معاونت بررسی‌های اقتصادی  
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران  
مرداد ۱۴۰۰

---

---

از طریق پست الکترونیکی زیر می‌توانید پیشنهادهای و نظرات اصلاحی خود را به واحد مربوطه منعکس نمایید:

[economic.tccim@gmail.com](mailto:economic.tccim@gmail.com)

استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.

# نقش مراکز دولتی در واکنش به کووید-۱۹



مراکز دولتی (CoGs)<sup>۱</sup> ساختارهای اداری هستند که در قوه مجریه فعال هستند (مانند رئیس جمهور، وزیران یا کابینه به صورت جمعی). از میان ۲۶ کشور OECD که داده‌های آنها در دسترس است، قابل توجه‌ترین موارد در رابطه با عملکرد CoGs در پاسخ به کووید-۱۹ در قالب حمایت از ایجاد هماهنگی بیشتر (۲۰ کشور از ۲۶ کشور، ۷۷ درصد) و دعوت و شرکت تعداد بیشتری از ذینفعان در جلسات هماهنگی که توسط مراکز دولتی برگزار می‌شدند، است (۱۹ کشور از ۲۶ کشور، ۷۳ درصد).

سایر موارد عملکردی شامل ایجاد پروتکل‌های جدید در زمینه ارتباطات و مبارزه با اطلاعات نادرست (۱۷ مورد از ۲۶ CoG، ۶۵ درصد) و تعریف مسئولیت‌های جدید یا افزایش یافته (۱۲ مورد از ۲۶ CoG، ۴۶ درصد) مانند مدیریت ریسک و تجزیه و تحلیل سیاست است که اکثراً انتظار دارند این تغییرات نیز حفظ شود. با وجود افزایش مسئولیت‌ها و حجم کاری پیچیده‌تر، تنها ۷ مورد از ۲۶ کشور عضو OECD (۲۷ درصد) از زمان شروع بحران کووید-۱۹ منابع در اختیار مراکز دولتی را افزایش داده‌اند و ۶ مورد از ۲۶ مورد (۲۳ درصد) هم تغییرات در سطح کارکنان را گزارش کرده‌اند (نمودار ۱).

همه کشورهای پاسخگو حداقل یک سازوکار برای همسویی برنامه‌های استراتژیک و چارچوب‌های مالی در اختیار دارند؛ از این میان ۲۲ کشور از ۲۶ کشور (۸۵ درصد) از طرح موضوع و بحث در کابینه یا شورای وزیران برای تعیین برنامه‌ها و اقدامات در این خصوص استفاده می‌کنند. این مکانیزم هماهنگی معمولاً با حداقل یک مکانیزم سطح پایین تکمیل می‌شود. مکانیزم‌های ذکر شده شامل بررسی و تأیید قبلی وزارت دارایی (۱۳ کشور از ۲۶ کشور، ۵۰ درصد)، بحث و هماهنگی فنی در مراکز دولتی (۱۳ کشور از ۲۶ کشور، ۵۰ درصد)، گفتگوهای خاص بین رئیس شورای همکاری و وزیر دارایی (۱۰ کشور از ۲۶ کشور، ۳۸ درصد) و کمیته‌های ویژه زیر مجموعه کابینه (۹ کشور از ۲۶ کشور، ۳۵ درصد)، است. هیچ‌الگوی روشنی در مورد نحوه ترکیب مکانیزم‌های مختلف هماهنگی وجود ندارد و هر کشور از مجموعه مکانیزم‌های سفارشی و متناسب با شرایط خود استفاده می‌کند.

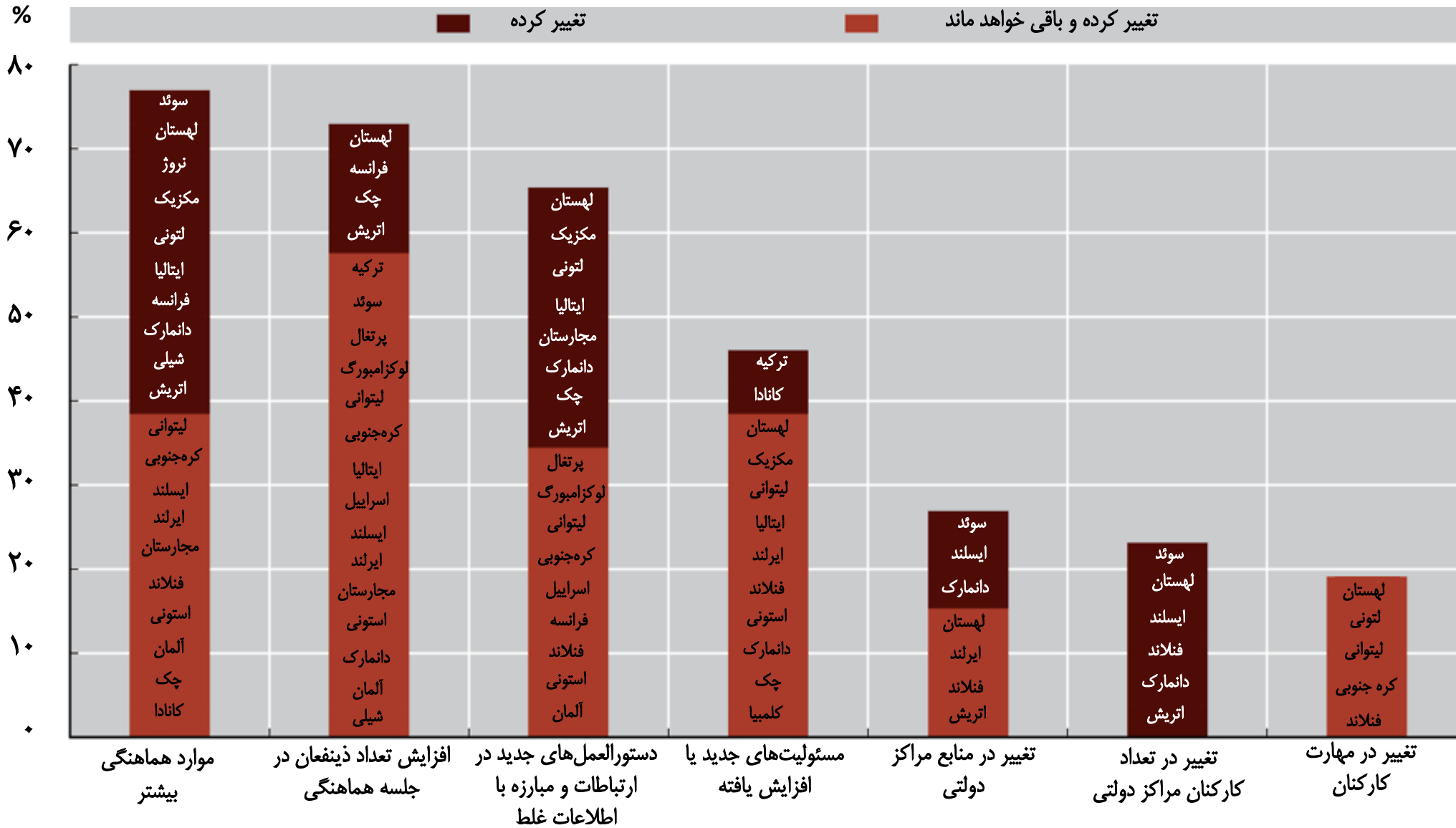
دولت‌ها به طور گسترده از کمپین‌های اطلاعاتی و مکانیزم‌های مشورتی برای مشارکت ذینفعان در استراتژی‌های مربوط به کووید-۱۹ و بهبودی استفاده کرده‌اند، اما استفاده از مکانیزم‌های تعامل برای مشارکت فعال آنها کمتر رایج است. اکثر ۲۶ کشور پاسخ دهنده از مکانیزم‌های مشورت برای مشارکت ذینفعان در طراحی استراتژی‌های پاسخ به بحران کووید-۱۹ (۷۷ درصد) و طراحی استراتژی‌ها برای دوره بهبود استفاده می‌کنند (۶۹ درصد).

دولت‌ها همچنین از کمپین‌های اطلاعاتی برای اطلاع از ذینفعان در مورد طراحی استراتژی‌های پاسخ به بحران کووید-۱۹ (۷۳ درصد) و استراتژی‌های دوره بهبودی (۱۶ درصد) استفاده کرده‌اند. با این حال، مکانیزم‌های مشارکت برای مشارکت فعال ذینفعان در طراحی استراتژی‌های پاسخ به بحران کووید-۱۹ و یا دوره بهبودی، فقط در ۳۵ درصد

<sup>1</sup> Centres of government

# نقش مراکز دولتی در واکنش به کووید-۱۹

نمودار ۱. اقدامات و تغییراتی که مراکز دولتی از زمان شیوع کووید -۱۹ تجربه کرده‌اند



# نقش مراکز دولتی در برنامه‌ریزی برای مهار همه‌گیری بیماری کووید-۱۹

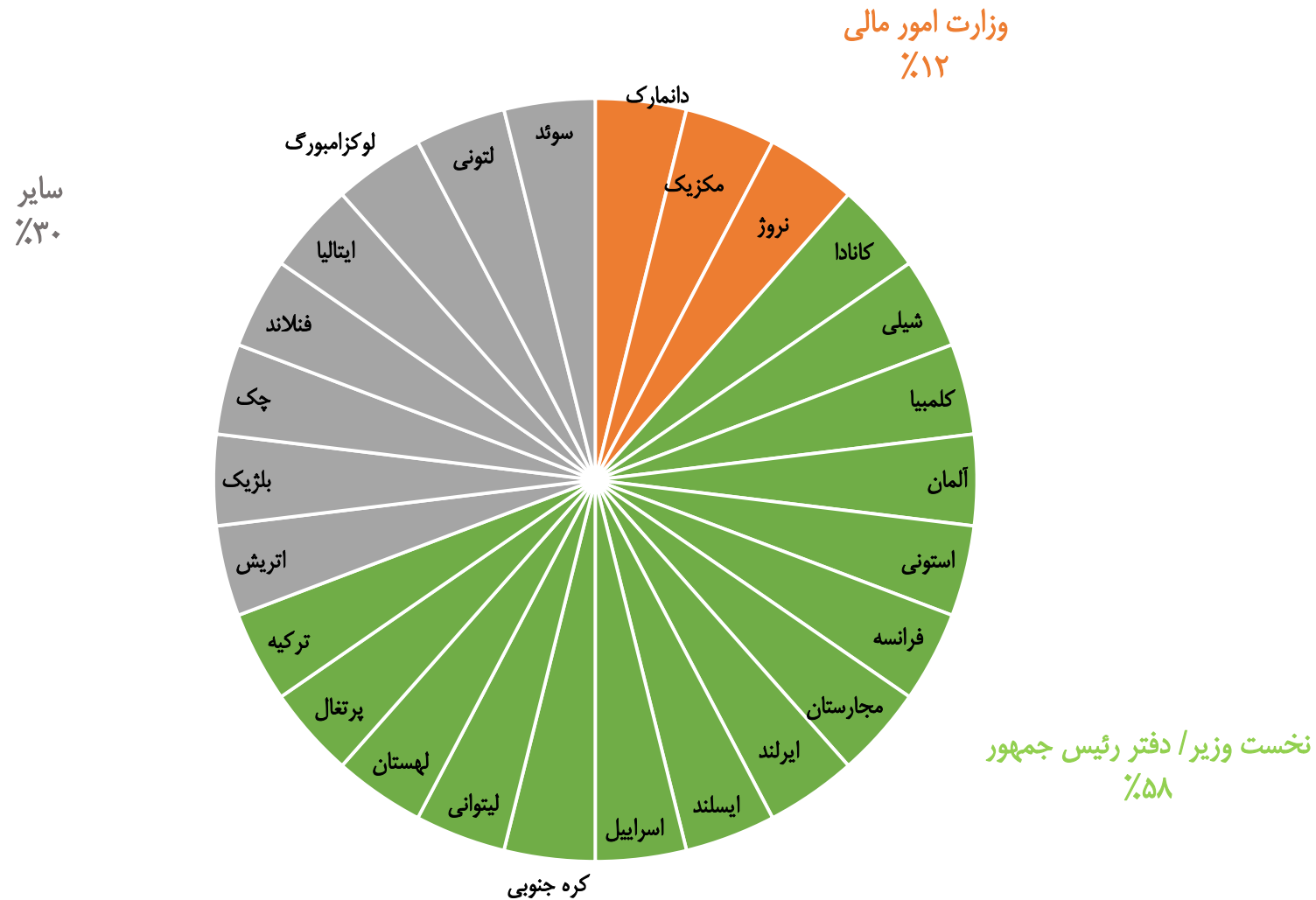
مراکز دولتی نقش مهمی در مدیریت بحران کووید-۱۹ دارند و در دوره بهبود نیز به حیات خود ادامه خواهند داد. در میان کشورهای OECD با داده‌های موجود، دفتر نخست وزیر یا رئیس جمهور مسئول هماهنگی اولیه برنامه ریزی استراتژیک برای اقدامات مربوط به بهبود کووید-۱۹ در ۱۵ کشور از ۲۶ کشور (۲۶ درصد) بوده است. وزارت دارایی در ۱۲ درصد کشورهای مورد بررسی این مسئولیت را دارد، در حالی که در ۳۰ درصد از کشورهای یک سازمان مستقل مسئول این کار است. برای مثال می‌توان وزیر امور خارجه برای بهبود اقتصادی و سرمایه‌گذاری‌های استراتژیک در بلژیک، وزارت صنعت و تجارت در جمهوری چک، کمیته کابینه برای بهبود و رشد پایدار در فنلاند، چندین نهاد در لتونی، شورای وزیران در لوکزامبورگ و دفاتر دولتی در سوئد را نام برد.

COGها مسئول برخی جنبه‌های برنامه‌ریزی استراتژیک بین دولتی برای حمایت از تلاش‌ها در جهت مهار مشکلات همه‌گیری کووید-۱۹ در ۱۹ کشور از ۲۶ کشور پاسخ دهنده OECD هستند. به طور کلی، مسئولیت آنها در برنامه‌ریزی استراتژیک و نظارت بر اجرا است. COGها بیشتر مواقع مسئول شناسایی مناطق اولویت‌دار برای بازیابی و انتخاب فهرستی کوتاه از سیاست‌ها و برنامه‌های اولییتی که باید اجرا شوند و مسئول هماهنگی برای اجرای برنامه‌های بازیابی هستند. کمتر پیش می‌آید که این مراکز در جنبه‌های دقیق‌تر اجرای برنامه‌های بهبودی کووید-۱۹ نقشی داشته باشند: آنها مسئول اجرای برنامه‌های بهبودی فقط در ۱۳ مورد از ۲۶ کشور پاسخگو (۵۰ درصد)، صدور دستورالعمل‌های اصلی برای طراحی برنامه‌ها در ۴۶ درصد از کشورها، ارزیابی برنامه‌ها در ۲۷ درصد از کشورها و ارائه بررسی‌ها قبل از ارائه برنامه بهبود کلی در ۶ کشور از ۲۶ کشور مورد بررسی هستند.

مراکز دولتی به طیف گسترده‌ای از شواهد برای کمک به طراحی و ارائه اولویت‌های سیاست بازیابی خود در طول سال ۲۰۲۱ نیاز خواهند داشت. تقاضای زیادی برای دسترسی به این شواهد وجود دارد که همه کشورهای پاسخ دهنده حداقل به آن اشاره می‌کنند. کشورها به دو منبع شواهد برای شناسایی اولویت‌های خود نیاز دارند؛ اول، و مهمترین، تمایل آشکار برای یادگیری از تجربه همسالان در دوران نقاهت وجود دارد. مجموعه‌ای از بهترین شیوه‌ها در چند کشور منبع شواهدی است که بیشترین تقاضا را دارد، که مورد نیاز ۲۰ کشور از ۲۶ کشور پاسخگو (۷۷ درصد) است. دوم، تجزیه و تحلیل توازن بین اولویت‌های سیاست‌گذاری و پیش‌بینی‌ها یا پیش‌بینی‌های مشترک جهانی است (۱۷ کشور از ۲۶، ۶۵ درصد).، برخی از COGها همچنین به دنبال استفاده از ارزیابی‌های عمیق کشوری و مجموعه توصیه‌ها (۴۶ درصد کشورهای مورد بررسی)، چک لیست‌ها برای پشتیبانی از فرآیندهای تصمیم‌گیری در زمینه‌های اولویت‌دار (۴۲ درصد کشورهای مورد بررسی)، تجزیه و تحلیل انسجام سیاست در حمایت از شیوه‌های توسعه پایدار (۳۵ درصد کشورهای مورد بررسی)، و تجزیه و تحلیل عوامل خارجی (۳۱ درصد کشورهای مورد بررسی) نیز هستند.

# نقش مراکز دولتی در برنامه‌ریزی برای مهار همه‌گیری بیماری کووید-۱۹

نمودار ۲. نهاد مسئول هماهنگی برنامه‌ریزی استراتژیک برای مهار بحران کووید-۱۹، ۲۰۲۱





# ارتباطات بحران: نقش مراکز دولتی و وزارتخانه‌های بهداشت



ارتباط‌دهندگان عمومی ارتباطات به‌موقع را یکی از سه چالش اصلی خود در ۵۶ درصد از مراکز دولتی و ۵۰ درصد از وزارت‌های بهداشت در کشورهای OECD عنوان می‌کنند. هماهنگی و منابع انسانی چالش‌های کلیدی برای اجرای ارتباطات در زمان بحران است: ۱۲ مرکز دولتی و ۶ وزارت بهداشت هماهنگی، ۱۱ مرکز دولتی و ۶ وزارت بهداشت منابع انسانی، و ۱۰ مرکز دولتی و ۳ وزارت بهداشت دیگر نیز هردو موارد ذکر شده را دلیل نیاز به برقراری ارتباط در زمان بحران ذکر کرده‌اند.

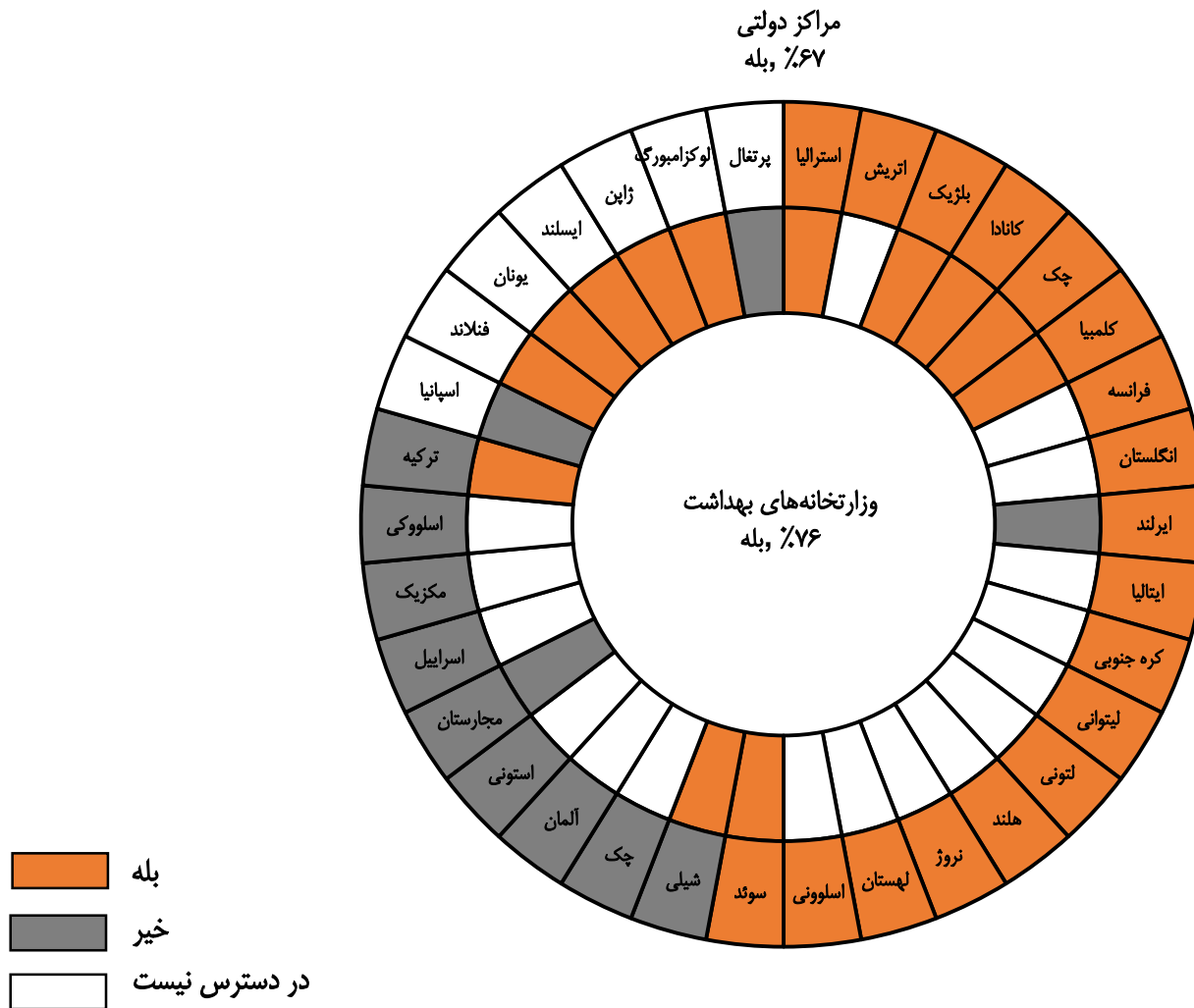
در سال ۲۰۱۹، ۱۸ مورد از ۲۷ مرکز دولتی (۶۷ درصد) و ۱۷ وزارت بهداشت (۷۶ درصد) در کشورهای OECD روش‌های ارتباط بحران را تعریف کرده بودند. دستورالعمل‌ها یا رویه‌های خاص مراکز دولتی شامل چارچوب‌های ارتباط بحران (به عنوان مثال چارچوب برنامه‌ریزی اضطراری انگلستان)، برگه‌های گزارش اختصاصی (هلند)، یا بخش‌هایی از ارتباطات در برنامه‌های گسترده تر واکنش به بحران (فرانسه) و چارچوب‌ها (استرالیا و بلژیک)، اقدامات (سوئیس و لوکزامبورگ) و سیاست‌ها (کانادا)، هستند. در کشورهایی که معیارهای مکتوب مشخصی ندارند، برخی بر تطبیق روش‌های موجود با ماهیت حادثه تکیه می‌کنند، مانند جمهوری چک، استونی و مکزیک. در استرالیا، اتریش، بلژیک، کانادا و آلمان، این مسئولیت مشترک بین دولت‌های ملی و محلی است و اغلب توسط پروتکل‌ها یا رویه‌های مراکز دولتی هدایت می‌شود.

ارتباط موثر در هنگام بحران برای انتشار به موقع و مفید اطلاعات حیاتی به عموم مردم، ضروری است. دولت‌ها در واکنش به حوادث غیرمنتظره‌ای که می‌تواند بر شهرت آنها تأثیر منفی بگذارد یا شهروندان را به خطر بیندازد، ارتباطات بحرانی را انجام می‌دهند. این ارتباطات اشکال گوناگونی دارد، که از جمله آن می‌توان به توجیه رسانه‌ها، بیانیه‌های مطبوعاتی و کنفرانس‌ها و همچنین کمپین‌های اطلاعاتی در مورد حقایق و اقدامات انجام شده و توضیح در مورد نحوه واکنش دولت به بحران به شهروندان اشاره کرد. به عنوان مثال، در همه‌گیری کووید-۱۹، ارتباط مراکز دولتی (و وزارتخانه‌های بهداشت) نقش مهمی در ارتقاء دانش و رعایت اقدامات اتخاذ شده برای اطمینان از سلامت و ایمنی مردم ایفا کرد.

ارتباطات عمومی از وظایف حیاتی دولت‌هاست که آن‌ها را قادر می‌سازد تا پیام‌های منسجم را هم در داخل دولت و هم در خارج آن به عنوان یک ابزار کلیدی برای طراحی و اجرای سیاست موثر اجرا کند. این ارتباطات همچنین به دولت‌ها اجازه می‌دهد تا به صحبت‌های شهروندان خود گوش دهند و آنها را درک کنند. این امر برای حمایت از اصول دولت شفاف، صادق، پاسخگو و همچنین برای تقویت مشارکت ذینفعان کلیدی است و در نهایت به افزایش حکمرانی خوب و ایجاد اعتماد شهروندان کمک می‌کند.

# ارتباطات بحران: نقش مراکز دولتی و وزارتخانه‌های بهداشت

نمودار ۳. در دسترس بودن پروتکل‌ها یا روش‌های استاندارد برای پاسخ به بحران در کشورهای OECD، ۲۰۱۹





## نقش مراکز دولتی و وزارتخانه‌های بهداشت در مقابله با اطلاعات غلط و نبود اطلاعات

جریان اطلاعات بین دولت‌ها، شهروندان و ذینفعان جزء ضروری جوامع باز و فراگیر است. با این حال، توانایی عمومی برای بهره‌مندی و به اشتراک گذاری اطلاعات دقیق با افزایش محتوای غلط و گمراه کننده، چه آنلاین و چه آفلاین، تضعیف می‌شود. بنابراین دولت‌ها باید نسبت به اهمیت ارتباطات عمومی برای ارتقای شفافیت و مقابله با اطلاعات غلط و نبود آن هوشیار باشند.

اگرچه این مشکل پیش از همه‌گیری کووید-۱۹ نیز وجود داشته است، اما موجی از اطلاعات فریبنده و غیرواقعی از ابتدای همه‌گیری، سیاست‌ها و اقدامات بهداشتی دولت‌ها را با سردرگمی و گم شدن پیام‌های مهم و رسمی، تشدید تردید واکسن زدن و تلاش‌های چالش برانگیز برای کنترل همه‌گیری تضعیف کرده است. برای مبارزه با محتوای گمراه کننده به ارتباط عمومی سریع، شفاف و فعال نیاز است. دولت‌ها از ارتباطات عمومی برای کمک به اجرای اقدامات سیاستی استفاده می‌کنند. در زمینه کووید-۱۹، تلاش‌ها اغلب بر رعایت اقدامات بهداشتی (مانند شستشوی دست، ماسک صورت، مقررات قرنطینه، فاصله‌گذاری اجتماعی) متمرکز شده است. به طور گسترده‌تر، ارتباط عمومی همچنین برای درک، آموزش و مشارکت در گفتگو با مردم کلیدی است.

علی‌رغم تلاش‌های گسترده برای پاسخگویی به اطلاعات غلط، بسیاری از کشورها ممکن است ساختارهای نهادی کافی برای رسیدگی به این موضوع را نداشته باشند. در سال ۲۰۱۹، تنها ۱۱ مورد از ۲۷ مرکز دولتی در کشورهای OECD، به علاوه کاستاریکا، اسناد رسمی را برای راهنمایی پاسخ‌های آنها به اطلاعات غلط و نبود اطلاعات به تصویب رساندند. دو کشور اتریش و نروژ در حال تهیه اسناد در زمان پاسخگویی در سال ۲۰۲۰ بودند که بخشی از آن به دلیل بحران کووید-۱۹ بود. اسناد مربوط شامل استراتژی‌ها، برنامه‌ها، مجموعه ابزارها یا راهنمایی‌های مربوط به دولت یا وزارتخانه خاص است. به عنوان مثال، استونی سالانه برنامه‌های عملیاتی بین وزیران را برای ایجاد تاب‌آوری در برابر حملات اطلاعاتی تهیه می‌کند. تنها ۴ مورد از ۱۸ وزارت بهداشت اسناد مشابهی را تصویب کرده یا از اسناد دولتی در سال ۲۰۱۹ بهره‌مند شده‌اند که ممکن است آنها را برای موج اطلاعات نادرست بهداشتی در طول همه‌گیری آماده نکرده باشد.

چالش‌های پیچیده ناشی از اطلاعات غلط و نبود اطلاعات مستلزم پاسخ‌های چند رشته‌ای است. بدین منظور، ۱۹ مورد از ۲۴ مرکز دولتی در کشورهای OECD، به علاوه کاستاریکا، با ذینفعان مانند رسانه‌ها، جامعه مدنی، دانشگاه‌ها، سازمان‌های بین دولتی و شرکت‌های فناوری در زمینه مقابله با اطلاعات غلط مشورت می‌کنند. مراکز دولتی اغلب با ذینفعان در سازمان‌های دانشگاهی یا تحقیقاتی نیز همکاری و از توصیه‌های آنها استفاده می‌کنند.

# نقش مراکز دولتی و وزارتخانه‌های بهداشت در مقابله با اطلاعات غلط و نبود اطلاعات

نمودار ۴. در دسترس بودن اسناد راهنما برای پاسخ دولت‌ها به اطلاعات غلط ، ۲۰۱۹

