

۱۲۷۶۲۵/ت ۵۰۶۴۲-هـ

شماره .....  
تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸



جمهوری اسلامی ایران  
رئیس جمهور  
تصویب نامه هیئت وزیران

بسمه تعالی  
"با صلوات بر محمد و آل محمد"

### سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۳/۱۰/۱۴ به پیشنهاد شماره ۲۰۰/۹۳/۵۷۶۵ مورخ ۱۳۹۳/۴/۲۹ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و در اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب کرد:

- ۱- تمامی دستگاه‌های اجرایی نسبت به تهیه برنامه عملیاتی اصلاحات اداری خود ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه در چارچوب برنامه‌های پیوست که تأیید شده به مهر دفتر هیئت دولت است، اقدام و پس از تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اجرا نمایند.
- ۲- سهم هر یک از دستگاه‌های اجرایی در سقف درصدهای پیش‌بینی شده در احکام برنامه‌های یادشده براساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تعیین می‌شود.

اسحاق جهانگیری  
معاون اول رئیس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رئیس جمهور، دفتر رئیس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رئیس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت حقوقی رئیس جمهور، معاونت امور مجلس رئیس جمهور، معاونت اجرایی رئیس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی، امور تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می‌شود.

**اهداف اصلی برنامه جامع اصلاحات اداری**

- \* تبدیل دولت به دولتی:
- ✓ کارآ و اثربخش
- ✓ متعهد به آرمان‌ها و متکی به اعتماد مردم
- راهبردهای اصلی برنامه جامع اصلاحات اداری**
- چابک‌سازی دولت
- تمرکز بر توسعه کیفی واحدهای ستادی
- اداره واحدهای عملیاتی (مجری) در فضای رقابتی
- توسعه دولت الکترونیک و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین
- صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری

**۱- برنامه اول: «مهندسی نقش و ساختار دولت»**

**الف - هدف**

➤ کاهش ۱۲٪ از حجم و اندازه دولت تا پایان برنامه

**ب - سیاست‌های کلی**

■ چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز

(بند ۱۰)

■ زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹)

■ صرفه‌جویی در هزینه‌های عمومی کشور با تأکید بر تحول اساسی در ساختارها،

منطقه‌سازی اندازه دولت و حذف دستگاه‌های موازی و غیرضرور و هزینه‌های زائد

(بند ۱۶ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی)

■ کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی

و چشم‌انداز (بند ۱۴)

مجموعه اقداماتی که منجر به چابک سازی و منطقی نمودن دولت می‌شود						
ردیف	اقدامات اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی <sup>۱</sup> و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	* واگذاری ۲٪ واحدها و خدمات برای واگذاری	* واگذاری ۶٪ واحدها و خدمات برای واگذاری	* واگذاری ۶٪ واحدها و خدمات برای واگذاری	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	دستگاه‌های اجرایی
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، معاون مدیرکل، رئیس اداره و همتران	حداقل ۱۵٪	حداقل ۱۰٪	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	دستگاه‌های اجرایی
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	کاهش ۱۵٪	کاهش ۱۰٪	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	ظرفیت‌سازی	۵٪	۱۰٪	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * شهرداری‌ها * دستگاه‌های اجرایی
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۲۰٪ دستگاه‌ها	۵۰٪ دستگاه‌ها	۲۰٪ دستگاه‌ها	ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی

۱- واحدهای عملیاتی (مجری): آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ویژگی غیرحاکمیتی هستند که وظیفه تولید، تأمین و ارائه محصول و خدمات اصلی و نهایی دستگاه را برعهده دارند مانند مدارس، بیمارستان‌ها و ورزشگاه‌ها.

**دفتر هیئت دولت**

**ج- راهبردها و روش‌های چابک‌سازی و منطقی نمودن دولت**

۱- کاهش فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی در راستای وظایف راهبردی، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، حمایت از توسعه فعالیت‌های بخش غیردولتی و توانمندسازی آنها، نظارت و کنترل.

۲- انجام امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی با رعایت اصول بیست و نهم و سی ام قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از طریق توسعه بخش‌های تعاونی و خصوصی تأیید صلاحیت شده و مدیریت‌های محلی با نظارت و حمایت دولت و با استفاده از شیوه‌های ذیل:

۱-۲ خرید خدمات از بخش تعاونی، خصوصی و سمن‌ها.  
 ۲-۲ مشارکت با بخش تعاونی، خصوصی و سمن‌ها از طریق اجاره، واگذاری امکانات و تجهیزات و منابع فیزیکی.

۳-۲ واگذاری مدیریت واحدهای دولتی به بخش تعاونی و خصوصی و سمن‌ها.

۳- ادغام واحدهای سازمانی قابل تجمیع در سطوح افقی و عمودی.

۴- حذف واحدها و پست‌های سازمانی غیرضرور.

۵- تفکیک وظایف اجرایی از حوزه‌های ستادی و انتقال آن وظایف به واحدهای استانی، شهرستانی و

غیره.

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق چابک‌سازی و منطقی نمودن دولت را فراهم می‌آورد						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه لایحه تبیین نقش فعالان توسعه کشور (دولت، مدیریت محلی، بخش خصوصی، سمن‌ها و مردم) و نحوه تعامل میان آنها	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران و مجلس	پایان سال ۱۳۹۳	-	لایحه در اصلاحیه قانون مدیریت خدمات کشوری، تقدیم هیئت وزیران شده است.
۲	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور: تدوین ضوابط	شورای عالی اداری و هیئت وزیران	پایان نیمه اول سال ۱۳۹۳	-	در اجرای فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری
		دستگاه‌های اجرایی: اجرا	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	پایان سال ۱۳۹۴		
۳	پیش‌بینی بودجه برای خرید خدمات به جای تولید خدمات	* دستگاه‌های اجرایی * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	تصویب بودجه سالانه	سالانه	-	-
۴	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	دستگاه‌های اجرایی	-	پایان نیمه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۵	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	دستگاه‌های اجرایی	-	سالانه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	با رعایت ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری

**د- پیامدها و دستاوردها**

- ❖ کاهش هزینه‌های دولت و ارتقای کیفیت خدمات
- ❖ تسریع در انجام خدمات و تسهیل دسترسی مردم به خدمات
- ❖ تسریع و تسهیل در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری
- ❖ توسعه مشارکت مردم و بخش غیردولتی در تولید و ارائه خدمات

دفتر هیئت دولت

۲- برنامه دوم: «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»

الف- هدف

➤ رتبه کشور کمتر از ۷۰ (در رتبه‌بندی سازمان ملل)

ب- سیاست‌های کلی

- توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور رایبه مطلوب خدمات عمومی (بند ۱۵)
- توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در رایبه خدمات کشوری

(بند ۱۲)

مجموعه اقداماتی که منجر به توسعه دولت الکترونیک می‌شود						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی:				* ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری * آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	* دستگاه‌های اجرایی * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	* اطلاع‌رسانی الکترونیکی	٪۱۰۰	-	-		
	* ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	٪۵۰	٪۵۰	-		
	* ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	٪۱۵	٪۲۰	٪۲۵		
	* ایجاد پایگاه اطلاعاتی	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه "شبکه ملی اطلاعات" و استعلامات بین دستگاهی:	٪۵۰	٪۵۰	-	* ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری * ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	* وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * دستگاه‌های اجرایی
	* ایجاد مرکز تبادل اطلاعات (IX)	دستگاهها				
	* به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی	٪۴۰ بانکها	٪۳۰	٪۲۰		
	* انجام استعلامات الکترونیکی	٪۴۰ استعلامات	٪۳۰	٪۳۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	٪۷۰	٪۳۰	-	* ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه * ماده (۲۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * دستگاه‌های اجرایی
۴	کاهش مراجعه دستگاه‌های اجرایی به واحدهای کسب و کار	حذف تمام مراجعات غیرضرور	-	-	ماده (۷) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور: تنظیم ضوابط * دستگاه‌های اجرایی و تشکل‌های حرفه‌ای: اجرا
۵	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	٪۴۰ پرداخت‌ها	٪۶۰	-	ماده (۲۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * بانک مرکزی * جمهوری اسلامی ایران * وزارت امور اقتصادی و دارایی * دستگاه‌های اجرایی

تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روشهای انجام کار بر اساس آن نقشه	فرایندها و روش‌های مورد عمل با اولویت فرایندهای رو به مردم	٪۴۰	٪۳۰	٪۳۰	ماده (۲۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	*سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور *دستگاه‌های اجرایی
توسعه خدمات قابل ارائه در دفتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	-	-	افزایش نسبت به خدماتی که ارائه میشود.	افزایش نسبت به خدماتی که ارائه میشود.	-	*سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور *دستگاه‌های اجرایی
استقرار پنجره واحد	۳ پنجره واحد	۷ پنجره واحد	سایر موارد	نقشه راه دولت الکترونیک	*دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط با تصویب کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	۸
تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و / یا جایگزین دولت الکترونیک	-	پایان سال	-	-	-	*سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در سال ۱۳۹۴ *وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

### ج- راهبردها و روش‌های توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

- ۱- اقدام کلیه دستگاه‌های اجرایی، مبتنی بر نقشه راه توسعه دولت الکترونیک مصوب شورای عالی اداری در تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ و شورای عالی فناوری اطلاعات در تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱.
- ۲- الکترونیکی کردن خدمات با اولویت خدمات قابل ارائه به مردم و بهره‌گیری از مشارکت آنان.
- ۳- حرکت به سمت دولت همراه (mobile government).
- ۴- انجام اصلاحات ساختاری و رویه‌های اداری متناسب با الزامات توسعه دولت الکترونیک.
- ۵- رعایت اولویت برای توسعه دولت الکترونیک به ترتیب: الف- اطلاع‌رسانی الکترونیکی، ب- ارائه فرم‌ها و ج- دریافت اطلاعات.
- ۶- یکپارچه‌سازی ساز و کارهای تبادل اطلاعات، استعلامات و اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی بین دستگاه‌های اجرایی.

دفتر هیئت دولت

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق دولت الکترونیک را فراهم می آورد					
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۱	تهیه و ابلاغ استانداردهای فنی و مدیریتی نظیر: * جایگاه های اینترنتی دستگاه های اجرایی * شبکه تعاملات بین دستگاهی (GIF) * آرایه خدمات * ارتقای مستمر کیفیت آرایه خدمات الکترونیکی به مردم	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	* شورای عالی فناوری اطلاعات * کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۴	* بخش خصوصی * سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
۲	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری سازمان صدا و سیما	-	مستمر در طول اجرای برنامه	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور با استفاده فراگیر از تشکل ها، بخش خصوصی و مدیریت محلی و غیره
۳	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	* سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان * فرمانداری ها * دستگاه های اجرایی	-	مستمر در طول اجرای برنامه	تشکلها و بخشهای غیردولتی تأیید اعتبار شده
۴	تدوین ضوابط و شاخص های سنجش میزان توسعه دولت الکترونیک و ارزیابی دستگاه ها بر اساس آن	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	سنجش سالیانه	* سازمان فناوری اطلاعات * دستگاه های اجرایی * استانداری ها

#### د - پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای کیفیت در آرایه خدمات
- ❖ افزایش سرعت و تسهیل در دسترسی به خدمات
- ❖ ارتقای سطح رضایتمندی مردم از دولت
- ❖ چابک سازی و کوچک سازی دولت
- ❖ بهبود شاخص فضای کسب و کار
- ❖ ارتقای شاخص شفافیت و اعتماد عمومی

دفتر هیئت دولت

۳- برنامه سوم: «خدمات عمومی در فضای رقابتی»

الف- هدف

- اداره تا ۲۰٪ واحدهای عملیاتی دستگاههای اجرایی براساس قیمت تمام شده در فضای رقابتی
- ارتقای کیفیت خدمات دولتی حداقل به میزان ۲۵٪
- کاهش هزینههای تمام شده خدمات دولتی حداقل به میزان ۲۰٪

ب- سیاستهای کلی

- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم (بند ۱۷)
- انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱)
- تبدیل نظام بودجه‌ریزی کشور به بودجه‌ریزی عملیاتی (برنامه پنجم توسعه)

مجموعه اقداماتی که منجر به ارایه خدمات عمومی با کیفیت برتر و سرعت و قیمت مناسب می‌شود					
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مسئول اجرا
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده در فضای رقابتی	۲٪ واحدها	۸٪	۱۰٪	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>* ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	۱۵٪	۲۵٪	۳۵٪	ماده (۲۷) قانون مدیریت خدمات کشوری

ج- راهبردها و روش‌های ارایه خدمات در فضای رقابتی

- ۱- تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی نظیر واحدهای آموزشی، درمانی، ورزشی، فرهنگی و توانبخشی متناسب با کیفیت، کمیت و محل جغرافیایی ارایه خدمات.
- ۲- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات.
- ۳- پیش‌بینی ساز و کارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات.
- ۴- انعقاد تفاهم‌نامه با واحدهای عملیاتی براساس حجم فعالیت‌ها، خدمات و قیمت تمام شده.
- ۵- اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه‌های اداری و مالی براساس اختیار بند (هـ) ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری.

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق ارایه خدمات عمومی با کیفیت برتر و سرعت و قیمت مناسب را فراهم می‌آورند					
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۱	تهیه و ابلاغ دستورالعمل و راهنمای استانداردسازی خدمات	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	تا پایان سال ۱۳۹۳	-
۲	تغییر رویکرد بودجه‌ای به نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	تا پایان سال ۱۳۹۴	-
۳	تدوین نظام نظارت و ارزیابی ارائه خدمات براساس شاخص‌های کیفیت، قیمت و سرعت	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای عالی اداری	نیمه اول سال ۱۳۹۴	-

د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایت‌مندی مردم.
- ❖ افزایش میزان بهره‌وری در تولید و ارایه خدمات دولتی.
- ❖ افزایش میزان پاسخگویی مدیران دولتی در ارایه خدمات به مردم.
- ❖ افزایش اعتماد عمومی مردم به دستگاه‌های اجرایی.

۴- برنامه چهارم: «مدیریت سرمایه انسانی»

الف- هدف

«کاهش حداقل ۱۵٪ از مجموع کارکنان دستگاه‌های اجرایی از محل خروج طبیعی کارکنان و واگذاری خدمات

» افزایش کارکنان دولت با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر از ۵۰٪ به حداقل ۵۶٪

» تطبیق حداقل ۶۰٪ مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت

» کاهش نسبت کارکنان مادام‌العمر (رسمی) به کل کارکنان از ۶۶٪ به ۶۰٪

ب- سیاست‌های کلی

■ عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی (بند ۲)

■ بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و

شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای (بند ۳)

■ دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی و ارتقای مدیران (بند ۴)

■ ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان (بند ۵)

■ رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل

و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی (بند ۶)

■ زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم

(بند ۷)

■ حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید

آنها (بند ۸)

■ توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری (بند ۹)

مجموعه اقداماتی که منجر به مدیریت بهینه سرمایه انسانی می‌شود						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	متناسب‌سازی تعداد نیروی انسانی	* کاهش رسمی و پیمانی، نفر ۶۰۰۰۰ * قراردادی ۱۵٪ افزایش: * پیمانی ۱۲۰۰۰ نفر	* کاهش رسمی و پیمانی، نفر ۹۰۰۰۰ * قراردادی ۱۰٪ افزایش: * پیمانی ۱۲۰۰۰ نفر	* کاهش رسمی و پیمانی، نفر ۱۱۰۰۰۰ * قراردادی ۱۰٪ افزایش: * پیمانی ۱۲۰۰۰ نفر	مواد (۲۴) و (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر	حداقل ۵۱٪	حداقل ۵۳٪	حداقل ۵۶٪	-	دستگاه‌های اجرایی
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	حداقل ۵٪	حداقل ۱۰٪	حداقل ۱۵٪	مصوبه شورای عالی اداری	* مرکز آموزش مدیریت دولتی * دستگاه‌های اجرایی

دفتر هیئت دولت



**ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه مدیریت سرمایه انسانی**

- ۱- خروج طبیعی کارکنان از خدمت در قالب‌های بازنشستگی، بازریدی و غیره.
- ۲- بکارگیری نیروی انسانی با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر (با اولویت فوق لیسانس و بالاتر) در سقف اعداد تعیین شده.
- ۳- تعیین تکلیف کارکنان واحدهایی که برون سپاری می شوند به یکی از روش‌های ذیل (ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری):
  - ۱-۳- انتقال یا مأموریت کارکنان واحدهای واگذار شده به بخش غیردولتی خدمت‌دهنده طرف قرارداد.
  - ۲-۳- بازریدی سنوات خدمت کارکنانی که واحدهای محل خدمت آنها به بخش غیردولتی واگذار می‌شود.
  - ۳-۳- انتقال کارکنان به سایر واحدهای همان دستگاه یا سایر دستگاه‌های اجرایی دیگر.
  - ۴- کاهش کارکنان قراردادی که مازاد بر نسبت‌های مقرر و مغایر با مصوبات قانونی به کار گرفته شده‌اند.
  - ۵- ارزیابی شایستگی‌ها و توانمندی‌های مدیران و دیگر افراد واجد شرایط برای تصدی پست‌های مدیریتی و آموزش و تربیت آنها.

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق مدیریت بهینه سرمایه انسانی را فراهم می‌آورد						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تدوین دستورالعمل برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی انسانی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۳	-	آیین نامه در دستور کار شورای عالی اداری قرار گرفته است.
۲	طراحی و استقرار نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	کمیسیون دولت الکترونیک	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۴	-	-
۳	بازطراحی مشاغل عمومی بخش دولتی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای توسعه مدیریت	پایان سال ۱۳۹۴	-	-
۴	بازطراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	دستگاه‌های اجرایی	شورای توسعه مدیریت	پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۵	اجرای نظام پرداخت و جبران خدمات کارکنان بخش دولتی منطبق با قانون مدیریت خدمات کشوری با اولویت مشاغل کلیدی و ویژه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران	پایان سال ۱۳۹۴	-	در اجرای فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	اصلاح ضوابط و مقررات گزینش مطابق با بند (۳) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۴	هیئت عالی گزینش	-

**د- پیامدها و دستاوردها**

- ❖ بهبود کیفیت عملکرد و ارتقای بهره‌وری بخش دولتی
- ❖ تسهیل جذب و نگهداشت نیروهای متخصص در ستاد دولت
- ❖ متناسب‌سازی حجم نیروی انسانی دولت و افزایش چابکی دستگاه‌های اجرایی
- ❖ کاهش هزینه‌های جاری
- ❖ ارتقای کیفیت مدیریت دستگاه‌های اجرایی

**دفتر هیئت دولت**

۵- برنامه پنجم: «فناوری های مدیریتی»

الف- هدف

➤ بهبود شاخص کیفیت مقررات به نمره بالاتر از ۲۰ از ۱۰۰

➤ بهبود شاخص اثربخشی دولت به نمره بالاتر از ۵۰ از ۱۰۰

ب- سیاست های کلی

■ عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری (بند ۱۳)

■ دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات با

ابتناء بر ارزش های اسلامی (بند ۱۶)

اقدامات تحقق برنامه فناوری های مدیریتی						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	توسعه فعالیت مدیریت محلی با تصویب قانون مدیریت شهری	وزارت کشور	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: نیمه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-
۲	اصلاح و دایمی نمودن قانون مدیریت خدمات کشوری	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: تا پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۳	-	تقدیم هیئت وزیران شده است.
۳	اصلاح قانون برنامه و بودجه	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: پایان سال ۱۳۹۳	-	-
۴	اصلاح قانون محاسبات عمومی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: نیمه اول سال ۱۳۹۴	دیوان محاسبات: همکار	-
۵	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاهها	دستگاه های اجرایی	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	فهرست قوانین با هماهنگی دستگاهها و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تعیین می شود.
۶	طراحی و استقرار نظام مدیریت دانش در دستگاه های دولتی	معاونت علمی و فناوری رییس جمهور	شورای عالی اداری	پایان سال ۱۳۹۵	-	این برنامه مستمر است.
۷	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش و پرورش	وزارت آموزش و پرورش	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-
۸	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-
۹	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش رفاه و تأمین اجتماعی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-
۱۰	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش ورزش و جوانان	وزارت ورزش و جوانان	شورای عالی اداری	پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-
۱۱	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش عالی	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	شورای عالی اداری	پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	-

دفتر هیئت دولت

### ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه فناوری‌های مدیریتی

- ۱- انجام وظایف دستگاه‌های اجرایی در فضای رقابتی با اولویت واحدهای عملیاتی.
- ۲- توسعه وظایف و فعالیت‌های مدیریتهای محلی در بخش‌های اجتماعی، فرهنگی، زیرساختی و خدماتی.
- ۳- انسجام و یکپارچگی در نظام برنامه‌ریزی بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت (عملیاتی) و تنظیم و اجرای برنامه‌های عملیاتی سالانه با رویکرد بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد.
- ۴- استقرار نظام ارزیابی و نظارت بر مبنای نتایج محصولات (کنترل کیفیت، قیمت و سرعت) به جای کنترل بر فرایندها.
- ۵- شناسایی و انتخاب فناوریهای نوین ارایه خدمات، متناسب با هر بخش و جایگزینی آن فناوری‌ها با روش‌های سنتی مورد عمل دستگاه‌ها.
- ۶- متناسب‌سازی قوانین با هدف ایفای نقش هر یک از فعالان توسعه در فضای رقابتی عادلانه و مبتنی بر مشارکت.

۷- ارتقای شفافیت قوانین و افزایش اعتماد عمومی و نظارت بر اجرای کامل آنها.

### د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای کارآمدی و اثربخشی دولت
- ❖ بهبود شاخص حکمروایی در چارچوب قوانین و ارزش‌های جمهوری اسلامی ایران
- ❖ ایجاد زیرساخت‌های بهبود ارائه خدمات به مردم
- ❖ ایجاد زمینه ارتقای رفاه نسبی آحاد جامعه
- ❖ افزایش و ارتقای مشارکت تمامی فعالان توسعه کشور در نظام اداری

دفتر هیئت دولت

۶- برنامه ششم: «توسعه فرهنگ سازمانی»

الف - هدف

«ارتقای سطح فرهنگ سازمانی بخش دولتی

ب- سیاست‌های کلی

■ نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال (بند ۲۱)

■ نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی (بند ۱)

■ حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری (بند ۲۶)

■ قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها (بند ۲۰)

اقدامات تحقق برنامه توسعه فرهنگ سازمانی						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	شناخت مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و ارزیابی وضعیت موجود	پایان سال	-	-	ماده (۹۰) و فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی
۲	ترسیم فرهنگ مطلوب و تهیه و اجرای برنامه ارتقای فرهنگ سازمانی	-	نیمه دوم	تمام سال	ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی

ج - پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان‌های دولتی
- ❖ بهبود تعامل کارکنان با مردم و ارتقای سطح رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌های دولتی
- ❖ ایجاد رضایت شغلی و ارتقای سطح فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی

دفتر هیئت دولت

۷- برنامه هفتم: «صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری»

الف- هدف

- افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی به میزان ۱۰٪
- افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری از ۲۴ به ۳۵
- افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی به میزان حداقل ۷٪ نسبت به وضع موجود.

ب- سیاست‌های کلی

- شفاف‌سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح (بند ۱۸)
- ارتقای سلامت اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات (بند ۲۴)
- حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده به اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری (بند ۲۳)

اقدامات تحقق برنامه صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه، تصویب و اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری و تکریم ارباب رجوع	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * معاونت حقوقی رییس جمهور	شورای عالی اداری	تهیه: پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	* وزارت کشور * وزارت دادگستری	-
۲	تهیه، تصویب و اجرای ضوابط جبران خسارت وارده به مردم در اثر قصور و تقصیر	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران	تهیه ضوابط: پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	وزارت دادگستری	-
۳	تهیه و استقرار نظام جامع ارتقای سلامت و پیشگیری و کنترل فساد اداری	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای عالی اداری	تهیه: پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	دستگاه‌های اجرایی	-
۴	سنجش میزان رضایتمندی مردم از دستگاه‌های اجرایی و رتبه‌بندی آن‌ها (صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری)	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * استانداری‌ها * معاونت حقوقی رییس جمهور	شورای عالی اداری	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-
۵	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	دستگاه‌های اجرایی	-	مستمر	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-

دفتر هیئت دولت

**ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری**

- ۱- آشناسازی مردم با حقوق خود در برابر دستگاه‌های اجرایی از طرق مختلف نظیر وسایل ارتباط جمعی، آموزش‌های حضوری و غیره.
- ۲- مستند و شفاف سازی نحوه ارائه خدمات و اطلاع رسانی آن به مردم.
- ۳- فراهم نمودن زمینه های مناسب برای اظهار نظر مردم نسبت به عملکرد دستگاههای اجرایی.
- ۴- ایجاد زمینه مناسب دریافت شکایات مردم و مکلف نمودن دستگاهها به پاسخگویی و جبران خسارات در صورت کوتاهی.
- ۵- فراهم نمودن زمینه های متنوع برای کشف مصادیق فساد اداری و برخورد سریع، قاطع و شفاف با متخلفین.
- ۶- تأثیرگذاری میزان رضایت مردم از دستگاهها و کارکنان در سرنوشت واحدهای سازمانی و کارکنان در چارچوب مقررات مربوط.

**د- پیامدها و دستاوردها**

- ❖ تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی
- ❖ ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری
- ❖ کاهش وقوع تخلفات اداری

**دفتر هیئت دولت**

۸- برنامه هشتم: «نظارت و ارزیابی»

الف- هدف

➤ افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۵۰٪

➤ ارتقای کیفیت برنامه‌ها و قوانین و مقررات

ب- سیاست‌های کلی

■ کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات

(بند ۲۵)

اقدامات تحقق برنامه نظارت و ارزیابی						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موفقیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	سالانه	* دستگاه‌های اجرایی * مجمع تشخیص مصلحت نظام	-
۲	استقرار مدیریت عملکرد و ارزیابی و رتبه بندی دستگاه‌های اجرایی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-
۳	سنجش میزان موفقیت دولت در موضوعات محوری نظام اداری نظیر شفافیت، پاسخگویی، بهره‌وری و اجرای قانون	حسب موضوع و مأموریت‌های دستگاه	شورای عالی اداری	سالانه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	انتخاب موضوع و مسئول اقدام، توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.

ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه نظارت و ارزیابی

۱- طراحی نظام یکپارچه نظارت و ارزیابی برای پایش تحقق چشم‌انداز، اجرای سیاست‌های کلی نظام،

برنامه‌های پنجساله، موضوعات محوری و احکام و قوانین بودجه سالانه.

۲- تحلیل علل موفقیت‌ها و عدم موفقیت‌های دستگاه‌ها متناسب با نتایج حاصل از

نظارت و ارزیابی عملکرد آنها.

د- پیامدها و دستاوردها

❖ ارتقای شاخص شفافیت و بهبود ادراک آحاد مردم از شفافیت نظام اداری

❖ ارتقای بهره‌وری نظام اداری

❖ شناخت مستمر نسبت به موانع و فرصت‌های توسعه کشور

❖ استقرار نظام نتیجه محوری در کنار فرایند محوری در مدیریت عملکرد بخش دولتی

دفتر هیئت دولت