

# راهنمای نظم‌سازی

برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم

(۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹)

راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی (تفاهیم نامه)

مبتنی بر:

بخشنامه اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری

(شماره ۴۸۹۶۲۶ تاریخ ۱۳۹۷/۹/۱۲)

و

فرم‌های راهنمای تنظیم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاونت نوسازی اداری

## مقدمه:

دومین برنامه جامع اصلاح نظام اداری برای سال‌های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹ بر اساس نقشه راه اصلاح نظام اداری (مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری) مصوب شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰، تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ و در ادامه اجرای اولین برنامه جامع اصلاح نظام اداری، مصوب هیأت وزیران به شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ.ت تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ تنظیم شده است. نقشه راه اصلاح نظام اداری به عنوان سند راهبر مبتنی بر اسناد فرادست، مطالعات نظری و تطبیقی، بررسی روندهای اجرایی برنامه‌های کشور با محوریت نظام اداری و همچنین شناخت و تحلیل وضعیت موجود، تهیه شده و راهنما و همچنین تعیین کننده مسیر تدوین برنامه‌های میان مدت و سالانه برای اصلاح نظام اداری کشور با نگاهی همه جانبه و پوشش دهنده تمامی عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور، به شمار می‌آید.

در ادامه مسیر اجرای نقشه راه اصلاح نظام اداری، برنامه جامع اصلاح نظام اداری، برای دوره دوم، در ده محور برنامه‌ای زیر و با توجه به ارکان و ویژگی‌های برنامه‌های جامع تنظیم شده است و هر محور برنامه‌ای مشتمل بر اهداف کمی، اقدامات اساسی، فعالیت‌های اصلی و مشترک و پیامدها و نتایج برای بازه زمانی سه ساله (سال ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) است.

۱- مهندسی نقش و ساختار دولت

۲- توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

۳- ارائه خدمات در فضای رقابتی

۴- مدیریت سرمایه انسانی

۵- بهبود نظام‌ها و فناوری‌های مدیریتی

۶- توسعه فرهنگ سازمانی

۷- صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری

۸- ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری

۹- مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

۱۰- نظارت و ارزیابی

در تنظیم این برنامه، سعی بر آن شده است با بررسی عملکرد اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره اول)، دستاوردها، چالش‌ها و نیز نقاط قوت و ضعف حاصل از اجرای آن برنامه، شناسایی و تحلیل گردد و بر آن اساس، تصمیم‌گیری و اقدام شود. پس از ابلاغ برنامه جامع اصلاح نظام اداری و به منظور تعیین سهم هریک از دستگاه‌های اجرایی در سقف اهداف کمی پیش بینی شده در برنامه مذکور براساس تفاهم مشترک، سازمان اقدام به ابلاغ بخشنامه شماره ۴۸۹۶۲۶ تاریخ ۱۳۹۷/۹/۱۲ با موضوع اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹) به همراه فرم‌های راهنمای تنظیم برنامه عملیاتی (تفاهم نامه) نمود که در این مجموعه تدوین شده است.

امید است با همکاری و همراهی صمیمانه تمامی دستگاه‌های اجرایی، ضمن تعیین سهم هر یک از دستگاه‌ها در اجرای اهداف این برنامه بر اساس تفاهم مشترک، بتوان با اجرایی کردن کامل اهداف تعیین شده در برنامه اصلاح نظام اداری - دوره دوم، گامی موثر در تحقق اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی (که دولت را صراحتاً موظف به «ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیرضرور» نموده است) برداریم.

## سازمان اداری و استخدامی کشور



## بسمه تعالی

### بخشنامه به تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات، شرکت‌ها و نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها

موضوع: اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹)

پیرو تصویب نامه شماره ۱۰۲۰۳۰/ت/۵۵۸۵۳ هـ.تاریخ ۱۳۹۷/۸/۲ هیئت محترم وزیران در خصوص انعقاد تفاهم‌نامه برنامه عملیاتی و تعیین سهم هر یک از دستگاه‌های اجرایی در سقف اهداف کمی پیش بینی شده در برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹) موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری، به پیوست فرم‌های راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی ۳ ساله (سال‌های ۹۷ تا ۹۹) اصلاح نظام اداری دستگاه ارسال و نحوه تعیین اهداف هر یک از دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی به شرح زیر تعیین می‌گردد:

۱- وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل موظفند وضعیت موجود، اهداف سه ساله و برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری مربوط به ستاد دستگاه و سازمان‌های وابسته را در قالب فرم‌های راهنمای پیوست تنظیم و پس از تصویب در شورای راهبردی توسعه مدیریت دستگاه حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۱۰ به معاونت نوسازی اداری این سازمان ارسال نمایند.

۲- معاونین توسعه مدیریت و یا عناوین مشابه در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل به عنوان دبیر شورای راهبردی توسعه مدیریت، مسئول اصلی ارایه اطلاعات و تنظیم برنامه بوده و نیز موظف به پیگیری، اجرا و ارایه گزارش‌ها با همکاری مدیران حوزه‌های تخصصی دستگاه می‌باشند.

۳- معاونت نوسازی اداری این سازمان پس از دریافت برنامه پیشنهادی هر یک از دستگاه‌های اجرایی، زمان برگزاری جلسات را برای نهایی‌سازی سهم هر دستگاه در تحقق برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹) به دستگاه اعلام و پس از برگزاری جلسات، نسبت به نهایی نمودن برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه اقدام می‌نماید.



۴- پس از نهایه شدن برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری هریک از دستگاه‌های اجرایی، برنامه تدوین شده در قالب تفاهم نامه منعقد به دستگاه ابلاغ و مبنای عمل و ارزیابی عملکرد دستگاه بر اساس شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سالانه خواهد بود.

۵- برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹) دستگاه‌های اجرایی پس از تأیید توسط امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی این سازمان به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان‌ها ابلاغ خواهد شد. برش‌های ابلاغی مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان در شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سالانه خواهد بود.

۶- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها موظفند ضمن ارزیابی دستگاه‌های اجرایی استان بر اساس برش استانی ابلاغ شده و رایه گزارش پیشرفت برنامه در شورای راهبری توسعه مدیریت استان، راهکارهای بهبود سرعت پیشرفت برنامه را نیز در شورای مذکور تصویب و اجرایی نمایند.

جمشید انصاری

رونوشت:

- جناب آقای دکتر جهانگیری معاون اول محترم رئیس جمهور جهت استحضار.
- جناب آقای دکتر واعظی رئیس محترم دفتر رئیس جمهور و سرپرست نهاد جهت استحضار.
- استانداران محترم جهت استحضار و صدور دستور مقتضی.
- روسای محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان‌ها جهت استحضار و صدور دستور مقتضی.



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

راهنمای نحوه تنظیم برنامه جامع اصلاح نظام اداری

دوره دوم

(۱۳۹۷-۱۳۹۹)

معاونت نوسازی اداری  
امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

آذر ۱۳۹۷

به منظور عملیاتی نمودن نقشه راه اصلاح نظام اداری در دستگاه‌های اجرایی کشور، موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری و در اجرای بند (الف) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴) و به منظور استقرار کامل نظام مدیریت عملکرد در دستگاه‌های اجرایی (موضوع دستورالعمل اجرایی شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و همچنین تحقق اهداف، وظایف و تکالیف تعیین شده در قانون مدیریت خدمات کشوری و همکاری نظام‌مند و نزدیک دستگاه‌های اجرایی و سازمان اداری و استخدامی کشور، راهنمای نحوه تنظیم برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم (۱۳۹۹-۱۳۹۷) دستگاه‌های اجرایی، موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری به شرح زیر تنظیم شد.

## ۱- تعاریف

**برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم:** منظور، برنامه‌های ده‌گانه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری می‌باشد.

**اقدام:** اقداماتی که طبق برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری، باید توسط دستگاه اجرایی انجام گیرد.

**برش‌های استانی:** منظور سهم استانی از اهداف کمی تعیین شده برای هر یک از اقدامات و اهداف عملیاتی دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.

**پروژه‌های اجرایی:** منظور مجموعه اقدام‌هایی است که توسط دستگاه‌های اجرایی برای تحقق اهداف برنامه اصلاح نظام اداری-دوره دوم، صورت می‌گیرد.

**سازمان:** منظور سازمان اداری و استخدامی کشور است.

## ۲- فرایند تنظیم برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم

- ۱- تکمیل فرم‌های شماره ۱، ۲ و ۳ این راهنما توسط دستگاه‌های اجرایی و ارسال آن به امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی سازمان، پس از تصویب در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه.
- ۲- تشکیل کارگروه تخصصی در سازمان با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی.
- تبصره- کارگروه تخصصی متشکل از نمایندگان مطلع و تام‌الاختیار امورهای تخصصی سازمان بوده و در محل امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی تشکیل می‌شود.
- ۳- بررسی و تأیید نهایی فرم‌های مذکور در بند ۱، در کارگروه تخصصی.
- ۴- تنظیم برنامه اصلاح نظام اداری سه ساله مورد توافق و ابلاغ آن به دستگاه.

**نکته مهم:** اهداف سالیانه شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد ستاره‌دار دستگاه‌های اجرایی، اهداف سالیانه شاخص در برنامه سه ساله ابلاغی دستگاه بوده و مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه قرار خواهد گرفت.

### ۳- معرفی فرم‌های برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم

الف- فرم شماره ۱: این فرم دربرگیرنده اهداف کمی دستگاه اجرایی به صورت تجمیعی (به همراه اهداف کمی ستاد و سازمان‌های وابسته) می‌باشد. لازم است در این فرم، ستون‌های جدول برای ستاد و کلیه سازمان‌های وابسته دستگاه اجرایی تکمیل گردد. همچنین باید در سطر آخر جدول، مجموع اهداف برای دستگاه اصلی (وزارتخانه/ سازمان مستقل وابسته به رئیس جمهور) محاسبه شود. در پیوست، نسخه کامل فرم شماره ۱ آورده شده است.

#### فرم شماره ۱ - برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی (وزارتخانه/سازمان مستقل)

عنوان اقدام:										
شاخص اندازه‌گیری:										
واحد سنجش:										
مجموع هدف طی سه سال (درصد) ۹۷-۹۹	مجموع هدف طی سه سال (مقدار) ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (سال‌های ۹۴ تا ۹۶)				
		مقدار هدف	مقدار هدف	مقدار هدف	وضعیت ابتدای ۹۷	عملکرد طی دوره اول (درصد)	عملکرد طی دوره اول (مقدار)	وضعیت ابتدای دوره	عنوان دستگاه	رتبه
										مجموع

**تذکر مهم:** در صورتیکه ستاد یا سازمان‌های وابسته دستگاه دارای واحد استانی باشند، باید ستون‌های فرم با در نظر گرفتن واحدهای استانی تکمیل شوند.

#### معرفی فیلدهای فرم شماره ۱:

اقدام - عناوین اقدامات در فرم شماره ۱ پیوست درج گردیده است.

شاخص اندازه‌گیری - شاخصی که برای سنجش و اندازه‌گیری میزان تحقق هدف کمی اقدام مورد استفاده قرار می‌گیرد.

واحد سنجش - واحدی که شاخص‌ها با آن اندازه‌گیری می‌گردد.



**عنوان دستگاه - عناوین ستاد دستگاه‌های اجرایی و دستگاه‌های وابسته**

برنامه سه ساله دوره اول- منظور، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت محترم وزیران می‌باشد.

وضعیت ابتدای دوره- نشانگر وضعیت دستگاه در شاخص مورد اندازه‌گیری در ابتدای سال ۹۴ می‌باشد.

عملکرد طی دوره اول(مقدار)- بیانگر عملکرد دستگاه در شاخص مورد اندازه‌گیری به صورت عددی طی سال‌های ۹۴ تا ۹۶(برنامه سه ساله دوره اول) می‌باشد.

عملکرد طی دوره اول(درصد)- بیانگر عملکرد دستگاه در شاخص مورد اندازه‌گیری به صورت درصدی طی سال‌های ۹۴ تا ۹۶(برنامه سه ساله دوره اول) می‌باشد.

ستون‌های مربوط به هدف سال- اهداف کمی سال‌های مورد نظر است که دستگاه اجرایی می‌خواهد محقق نماید.

ب- فرم شماره ۲: این فرم برش استانی اهداف عملیاتی دستگاه اجرایی را برای کلیه استان‌های کشور نشان می‌دهد. لازم است این فرم برای کلیه اهداف عملیاتی از ستاد یا سازمان‌های وابسته دستگاه که دارای واحد استانی بوده و فرم شماره ۱ برای آنها تکمیل شده است(شاخص در آن استان‌ها عملکرد دارد)، تکمیل گردد. بدیهی است مجموع اهداف کلیه استان‌ها با هدف دستگاه همخوانی داشته باشد. تنها تفاوت فرم شماره ۲ با فرم شماره ۱، این است که به جای عنوان دستگاه، عنوان استان درج گردد. به دلیل حجم بالای صفحات، از آوردن فرم شماره ۲ در پیوست این راهنما خودداری شده است.

**فرم شماره ۲- برش استانی برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه(ستاد/ سازمان وابسته)**

عنوان دستگاه:										
عنوان اقدام:										
شاخص اندازه‌گیری:										
واحد سنجش:										
ردیف	نام استان	برنامه سه ساله دوره اول(سال‌های ۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع هدف طی سه سال (مقدار) ۹۷-۹۹	مجموع هدف طی سه سال (درصد)
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول(مقدار)	عملکرد طی دوره اول(درصد)	مقدار هدف	وضعیت ابتدای ۹۷	مقدار هدف	مقدار هدف		
۱										
۲										
۰										
۳۱										
	ستاد مستقر درتهران									
	مجموع									

ج- فرم شماره ۳: این فرم دربرگیرنده لیست مواردی مانند کلیه واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بوده و در آن واحد عملیاتی و خدماتی که طی برنامه اول واگذار شده‌اند و همچنین واحدهای عملیاتی و خدماتی که برای تحقق اهداف سال‌های ۹۷-۹۹ پیش بینی شده‌اند را به صورت شفاف مشخص می‌نماید. لازم است این فرم در کلیه مواردی که در زیرنویس فرم شماره یک به عنوان پیوست درخواست شده‌اند، تکمیل و ارائه گردد. همچنین این فرم باید برای هر یک از واحدهای استانی نیز به تفکیک تکمیل و ارائه شود.

### فرم شماره ۳- عنوان ریز اقدامات دستگاه (ستاد/سازمان وابسته)

عنوان دستگاه:						
عنوان اقدام:						
ردیف	واحدهای عملیاتی قابل واگذاری/خدمات قابل واگذاری/۰۰۰۰۱	عملکرد طی دوره اول	هدف سال ۹۷	هدف سال ۹۸	هدف سال ۹۹	توضیحات
۱						
۲						

د- فرم شماره ۴: این فرم دربرگیرنده پروژه‌های مرتبط با هریک از اقدامات دستگاه اجرایی برای تحقق اهداف برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی می‌باشد که لازم است برای تمامی اقدامات مندرج در فرم های شماره ۱ پیوست و همچنین سایر اقدامات مندرج در انتهای هریک از برنامه ها تکمیل گردد.

### فرم شماره ۴- پروژه‌های اجرایی

ردیف	عنوان اقدام	عنوان پروژه‌های اجرایی	زمان شروع	زمان پایان	خروجی ملموس	مجری پروژه	توضیحات

تبصره- مشابه همین فرم برای واحدهای استانی دستگاه نیز تکمیل شود.

۱ این فرم باید برای هریک از اقدام هایی که در فرم های پیوست زیرنویس شده است، تکمیل گردد که عبارتند از "واحدهای عملیاتی قابل واگذاری"، "خدمات قابل واگذاری"، "وظایف قابل واگذاری به استان‌ها"، "خدمات قابل الکترونیکی در مرحله درخواست"، "خدمات قابل الکترونیکی در مرحله تحویل"، "خدمات قابل الکترونیکی کلی"، "خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان"، "خدمات بهبود فرایند یافته"، "استعلامات الکترونیکی شده"، "مجوزهای اصلاح شده"، "خدمات مبتنی بر MG" و "واحدهای عملیاتی مبتنی بر قیمت تمام شده".

مثال: در مثال زیر، یک نمونه از فرم‌های پیش گفته برای یکی از اقدامات دستگاه تکمیل شده است

۱. تکمیل فرم شماره ۱ برای دستگاه فرضی

عنوان اقدام: کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها و حذف واحدها و پست‌های سازمانی غیرضرور											
شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی											
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه اول (سال‌های ۹۴ تا ۹۶)			سال ۱۳۹۷		سال ۱۳۹۸		سال ۱۳۹۹		درصد کاهش پست طی سه سال ۹۹-۹۷
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول (مقدار)	عملکرد طی دوره اول (درصد)	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	وضعیت ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال		
۱	ستاد دستگاه <sup>۱</sup>	۱۰۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰	۴۵۰	۳۷۰	۲۷۰	۱۸۰	۱۸۰	۹۰۰	
۲	سازمان وابسته <sup>۲</sup>	۲۰۰۰	۲۰۰	۱۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۵۰	۵۰	۲۳۰	
۳	سازمان وابسته <sup>۳</sup>	۱۰۰۰	۵۰	۵	۲۵	۷۵	۷۵	۵۰	۵۰	۱۵۰	
مجموع		۱۳۰۰۰	۱۲۵۰	۹۶	۱۱۷۵۰	۵۷۵	۴۲۵	۲۸۰	۲۸۰	۱۲۸۰	

۲. تکمیل فرم شماره ۲ برای دستگاه فرضی وابسته ۱ جدول قبلی (برش‌های استانی)

عنوان اقدام: کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها و حذف واحدها و پست‌های سازمانی غیرضرور											
شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی											
ردیف	نام استان	برنامه اول (سال‌های ۹۴ تا ۹۶)			سال ۱۳۹۷		سال ۱۳۹۸		سال ۱۳۹۹		درصد کاهش پست طی سه سال ۹۹-۹۷
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول (مقدار)	عملکرد طی دوره اول (درصد)	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	وضعیت ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال		
۱	استان ۱	۱۰۰	۱۰	۱۰	۹۰	۴	۳	۲	۲	۴	
۲	استان ۲	۱۵۰	۱۵	۱۰	۱۲۵	۵	۴	۷	۷	۱۶	
۳	استان ۳	۱۰۰	۰	۰							
۳۱											
۳۲	ستاد مستقر در تهران	۴۰۰	۴۰	۲۰	۱۶۰	۸	۷	۵	۵	۲۰	
مجموع		۲۰۰۰	۲۰۰	۲۰	۱۸۰۰	۳۰	۲۵	۳۵	۳۵	۹۰	

۳. با توجه به اینکه این فرم در پیوست این راهنما زیرنویس ندارد، لذا نیازی به تکمیل فرم شماره ۳ نمی باشد.

۴. تکمیل فرم شماره ۴ برای دستگاه فرضی وابسته ۱ جدول قبلی

۱. تعداد پست ستاد به همراه واحدهای استانی (ادارات کل استان‌ها) هدف‌گذاری شود.

۲. تعداد پست ستاد سازمان وابسته به همراه واحدهای استانی آن (ادارات کل استان‌ها) هدف‌گذاری شود.

فرم شماره ۴- پروژه‌های اجرایی

ردیف	عنوان اقدام	عنوان پروژه- های اجرایی	زمان شروع	زمان پایان	خروجی ملموس	مجری پروژه	توضیحات
۱	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاہ ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیر ضرور	مطالعه و احصاء پست ها و واحدهای غیر ضرور	۱۳۹۷/۶/۱	۱۳۹۷/۷/۱	تدوین گزارش	اداره کل منابع انسانی- گروه تشکیلات و روش‌ها	
		بررسی راهکارهای حذف پست‌ها و واحدهای غیر ضرور	۱۳۹۷/۷/۱	۱۳۹۷/۸/۱	تدوین گزارش	اداره کل منابع انسانی- گروه تشکیلات و روش‌ها	
		برنامه ریزی و اجرای راهکارهای تعیین شده	۱۳۹۷/۸/۱	۱۳۹۷/۹/۱	اصلاح ساختار سازمانی	اداره کل منابع انسانی- گروه تشکیلات و روش‌ها	

۵. مشابه همین فرم برای واحدهای استانی دستگاہ نیز تکمیل شود.

# پیوست

فرم شماره ۱

برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی - دوره دوم

(وزارتخانه / سازمان مستقل)

## برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه های اجرایی به مدیریت های محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها، سمن ها و نهادهای مدنی <sup>۱</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد واحدهای عملیاتی قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری واحدهای عملیاتی		
درصد واحدهای عملیاتی قابل واگذار طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد واحدهای عملیاتی قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)		ردیف
		تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد کل واحد عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی دوره اول	مجموع تعداد واحد عملیاتی واگذار شده طی دوره اول	تعداد واحدهای عملیاتی ابتدای ۹۴	عنوان دستگاه	
										۱
										۲
										۳
										مجموع

عنوان اقدام: واگذاری خدمات دستگاه های اجرایی به مدیریت های محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها، سمن ها و نهادهای مدنی و خرید خدمت از آنها <sup>۲</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات قابل واگذار ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری خدمات		
درصد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)		ردیف
		تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد کل خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی برنامه اول	مجموع تعداد خدمات واگذار شده طی دوره اول	تعداد خدمات ابتدای ۹۴	عنوان دستگاه	
										۱
										۲
										۳
										مجموع

۱- لیست واحدهای عملیاتی ابتدای سال ۹۴ به همراه واحدهای عملیاتی واگذار شده طی برنامه اول و همچنین لیست واحدهای عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷ و واحدهای عملیاتی برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

۲- لیست خدمات ابتدای سال ۹۴ به همراه خدمات واگذار شده طی برنامه اول و همچنین لیست خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷ و خدمات قابل واگذاری برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.



## برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: تمرکززدایی در اداره امور و واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی <sup>۱</sup>										
واحد سنجش درصد:		فرمول محاسبه: مجموع تعداد وظایف قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد وظایف قابل واگذاری ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰				شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری اختیارات به سطوح استانی				
درصد واگذاری وظایف طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد وظایف قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		تعداد وظایف قابل واگذاری طی سال	تعداد وظایف قابل واگذاری طی سال	تعداد وظایف قابل واگذاری طی سال	تعداد کل وظایف قابل واگذاری ابتدای ۹۷	درصد واگذاری	درصد واگذاری	وظایف و اختیارات واگذار شده طی دوره اول		
										۱
										۲
										۳
									مجموع	

عنوان اقدام: متناسب سازی حجم دولت از طریق بازطراحی ساختار آن در سطح وزارتخانه ها، سازمان ها و واحدهای محلی					
لیست سازمان ها و واحدهای قابل انحلال و ادغام در سطح ملی و استانی					
ردیف	دستگاه اجرایی ستاد / زیر مجموعه ها	عناوین موسسات و سازمانهای قابل انحلال و ادغام جهت یکپارچه سازی و حذف همپوشانی ها	عناوین واحد های غیر ضرور با عنایت به توسعه فناوری های نوین در هریک از سطوح زیر		
			استان	شهرستان	بخش

۱. لیست کلیه وظایف واگذار شده طی برنامه اول به همراه لیست وظایف قابل واگذاری به استان ها در ابتدای سال ۹۷ و لیست وظایف برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.



سایر اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه نقش و ساختار دولت انجام گیرد:

- تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه
- پیاده‌سازی کامل سامانه ملی مدیریت ساختار در دستگاه
- خرید خدمات به جای تولید خدمات
- توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت و انجام فعالیت‌ها
- توسعه وظایف و فعالیت‌های مدیریت‌های محلی در بخش‌های اجتماعی، فرهنگی، زیرساختی و خدماتی

## برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل درخواست الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله درخواست ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی شدن درخواست خدمت		
درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷			برنامه سه ساله دوره اول (۹۴) تا (۹۶)			
		تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده مرحله درخواست در ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن مرحله درخواست طی دوره اول	تعداد خدماتی که طی دوره اول درخواست آنها الکترونیکی شده	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	
عنوان دستگاه										
ردیف										
										۱
										۲
										مجموع

۱ خدماتی که در مرحله درخواست قابلیت الکترونیکی دارند مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، کلیه خدمات الکترونیکی شده در مرحله درخواست طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شوند

## برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحويل خدمت)										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله تحويل ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی نمودن مرحله تحويل خدمت		
		درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)		
تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سال			تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سال	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن مرحله تحويل طی دوره اول	تعداد خدماتی که طی دوره اول تحويل آنها الکترونیکی شده	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	
										۱
										۲
مجموع										

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی <sup>۲</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی نمودن خدمات		
		درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)		
تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال			تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن خدمات طی دوره اول	تعداد خدمات الکترونیکی شده طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	
										۱
										۲
مجموع										

- ۱ - خدماتی که در مرحله تحويل قابلیت الکترونیکی دارند مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، کلیه خدمات الکترونیکی شده در مرحله تحويل طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شوند.
- ۲ - خدماتی که کلیه مراحل آن قابلیت الکترونیکی شدن دارد مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، خدمات الکترونیکی شده طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف ۹۷ تا ۹۹ پیوست شوند.

## برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: استفاده از دفاتر خدمات پیشخوان در ارائه خدمت <sup>۱</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ به پیشخوان تقسیم بر تعداد کل خدمات واگذار نشده ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان			
درصد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		تعداد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سال	تعداد کل خدمات واگذار نشده به پیشخوان ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی دوره اول	تعداد خدمات واگذار شده به پیشخوان طی دوره اول		
										۱
										۲
										۳
										مجموع

عنوان اقدام: بهبود فرایندهای ارائه خدمات <sup>۲</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات بهبود فرایند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات بهبود فرایند نیافته ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان بهبود فرایندهای خدمات			
درصد خدمات بهبود فرایند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات بهبود فرایند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	تعداد خدمات بهبود یافته مورد قبول طی دوره اول	تعداد خدمات بهبود فرایند یافته شده طی دوره اول	تعداد خدمات برنامه ریزی شده برای بهبود در بازه ۹۴ تا ۹۶		
										۱
										۲
										۳
										مجموع

۱- لیست کلیه خدمات دستگاه، خدمات واگذار شده به پیشخوان طی برنامه اول و خدمات قابل واگذاری به پیشخوان برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

۲- لیست کلیه خدمات بهبود فرایند یافته دستگاه طی برنامه اول و خدمات قابل بهبود فرایند برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

## برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن و پاسخگویی به استعلام سایر دستگاه‌های اجرایی از طریق GSB <sup>۱</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد استعلامات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد استعلام غیر الکترونیکی ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی شدن استعلامات دستگاه			
درصد استعلام قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد استعلام قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف	هدف	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			رتب	
		سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد کل استعلام غیر الکترونیکی ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن استعلام طی دوره اول	تعداد استعلام الکترونیکی شده طی دوره اول		تعداد کل استعلام ۹۴
										۱
										۲
										۳
										مجموع

عنوان اقدام: حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی <sup>۲</sup>										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد مجوزهای اصلاح نشده ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان اصلاح و بازنگری مجوزهای صادره			
درصد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف	هدف	هدف سال ۱۳۹۷	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			رتب		
		سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد کل مجوز اصلاح نشده ابتدای ۹۷		درصد مجوز اصلاح شده طی دوره اول	تعداد مجوز اصلاح شده طی دوره اول
										۱
										۲
										۳
										مجموع

۱- لیست کلیه استعلامات دستگاه و استعلاماتی که طی برنامه اول الکترونیکی شده و استعلاماتی که قابلیت الکترونیکی شدن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

۲- لیست کلیه مجوزها، مجوزهای اصلاح شده طی برنامه اول و مجوزهایی که قابلیت اصلاح نمودن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

## برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: برنامه ریزی حرکت به سمت استقرار یکپارچه دولت همراه «Mobile Government» و توسعه آن به میزان ۲۵ درصد به صورت سالانه										
شاخص اندازه گیری: میزان استقرار یکپارچه دولت همراه		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات غیر مبتنی بر MG ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰						واحد سنجش: درصد		
درصد ارائه خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)		رتب
		تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد کل خدمات غیر مبتنی بر MG ابتدای ۹۷	درصد خدمات ارائه شده مبتنی بر MG طی دوره اول	تعداد خدمات ارائه شده مبتنی بر MG طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	عنوان دستگاه	
										۱
										۲
										۳
									مجموع	

۱- لیست خدمات دستگاه به همراه خدماتی که طی برنامه اول مبتنی بر MG ارائه گردیده اند و لیست خدماتی که برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست گردد

## اقداماتی که توسط دستگاه اجرایی در برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری انجام گیرد:

- تدوین برنامه اجرایی دستگاه در زمینه دولت الکترونیک و تعیین پروژه‌های اولویت‌دار توسعه دولت الکترونیک
- شناسنامه‌دار کردن خدمات دستگاه اجرایی
- تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی
- تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن
- استقرار میز خدمت الکترونیکی
- ایجاد نظام استنادپذیری الکترونیکی (بهره برداری از امضای الکترونیک در ارائه خدمت)
- انجام اصلاحات ساختاری و فرآیندهای اجرایی متناسب با الزامات توسعه دولت الکترونیک
- توسعه و استانداردسازی پورتال‌های ستاد و واحدهای استانی دستگاه اجرایی
- توسعه استقرار پنجره واحد
- بهبود فضای کسب و کار و اصلاح و الکترونیکی نمودن فرایندهای مرتبط با موضوع کسب و کار و الزامات آن
- کاهش مراجعه دستگاه‌های اجرایی به واحدهای تولیدی، ماده ۷ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار
- ساماندهی ساختمان‌ها، فضاهای اداری و تجهیزات متناسب با توسعه دولت الکترونیک
- استانداردسازی نحوه جمع‌آوری و نمایش داده‌های دستگاه‌ها بر روی نقشه‌های ژئوکد شده بومی مبنی بر استاندارد Geo coded National Address File (GNAF)
- بکارگیری روش الکترونیکی در کلیه موارد دریافت و پرداخت گردش اجرایی دولت
- استفاده از شماره ملی هویت و کدپستی محل اقامت در تمامی فعالیت‌های اداری و خدمات ارائه شده توسط دستگاه‌های اجرایی
- الکترونیکی کردن اطلاع‌رسانی خدمات دستگاه به صورت مستمر و سالیانه
- فراگیر نمودن پرداخت‌های الکترونیکی

## برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

عنوان اقدام: اداره واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی بر اساس قیمت تمام شده در فضای رقابتی <sup>۱</sup>											
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد واحد اداره شده بر اساس قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد واحد عملیاتی اداره نشده به روش قیمت تمام شده ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: اداره واحد عملیاتی به روش قیمت تمام شده				
درصد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد واحد اداره شده بر اساس قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴) تا (۹۶)		عنوان دستگاه	ردیف
		تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد کل واحد عملیاتی اداره نشده به روش قیمت تمام شده ابتدای ۹۷	درصد اداره واحدهای عملیاتی به روش قیمت تمام شده طی دوره اول	تعداد واحد عملیاتی اداره شده به روش قیمت تمام شده اداره طی دوره اول	تعداد کل واحد عملیاتی ابتدای ۹۴		
											۱
											۲
											۳
										مجموع	

عنوان اقدام: کاهش هزینه های تمام شده خدمات دولتی									
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: (هزینه های تمام شده خدمات دولتی به قیمت ثابت پایان سال جاری منهای هزینه های تمام شده خدمات سال قبل) تقسیم بر هزینه های تمام شده سال قبل ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان کاهش هزینه تمام شده خدمات دولتی به قیمت ثابت		
درصد کاهش طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		عنوان دستگاه	ردیف	
	درصد کاهش نسبت به سال گذشته	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	درصد کاهش نسبت به سال گذشته	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال				
								۱	
								۲	
								۳	
							مجموع		

۱. لیست واحدهای عملیاتی دستگاه، واحدهایی که طی برنامه اول به روش قیمت تمام شده اداره شده اند و واحدهایی که برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.



اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی انجام گیرد:

- استانداردسازی خدمات دستگاه اجرایی و برنامه ریزی یکپارچه برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات دولتی و اجرای آن
- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات
- پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات
- اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه‌های اداری و مالی بر اساس اختیار بند «ه» ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
- آموزش مدیران واحدهای خدماتی برای انطباق با رویکرد ارتقای کیفیت و ارائه خدمات در فضای رقابتی
- توسعه مشارکت بخش غیردولتی از طریق خرید خدمات، واگذاری مدیریت، واگذاری امکانات، تجهیزات و منابع فیزیکی، مشارکت در ارائه خدمت

## برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: کاهش تعداد کارکنان دستگاه های اجرایی										
واحد سنجش درصد:		فرمول محاسبه: (تعداد کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعیین و کارگری انتهای سال ۹۹ منهای تعداد آنان در ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعیین و کارگری ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان کاهش تعداد کارکنان (اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعیین و کارگری)			
درصد کاهش کارکنان طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع کاهش تعداد کارکنان طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			رتب	
		کاهش تعداد کارکنان طی سال	کاهش تعداد کارکنان طی سال	کاهش تعداد کارکنان طی سال	تعداد کارکنان ابتدای ۹۷	درصد کاهش کارکنان طی برنامه اول	تعداد کارکنان کاهش یافته طی برنامه اول	تعداد کارکنان ابتدای ۹۴		
										۱
										۲
										۳
										مجموع

عنوان اقدام: کاهش مجموع کارکنان قراردادی مازاد دستگاه های اجرایی										
واحد سنجش : درصد		فرمول محاسبه: (تعداد کارکنان کارکنان قراردادی مازاد انتهای سال ۹۹ منهای تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان کاهش کارکنان قراردادی مازاد			
درصد کاهش کارکنان قراردادی مازاد طی سال ۹۷-۹۹	مجموع کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			رتب	
		کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال	کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال	کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال	تعداد کل کارکنان قراردادی مازاد ابتدای ۹۷	درصد کاهش کارکنان قراردادی مازاد طی برنامه اول	تعداد کارکنان قراردادی مازاد کاهش یافته طی برنامه اول	تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای ۹۴		
										۱
										۲
										۳
										مجموع

### برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت					
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: تعداد مدیران دارای شایستگی‌های عمومی مدیریت انتهای سال تقسیم بر کل مدیران انتهای سال ضرب در ۱۰۰		شاخص اندازه گیری: میزان انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت	
هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷	
درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۹		درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۸		درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۷	
				تعداد مدیران ابتدای سال ۹۷	
ردیف		عنوان دستگاه			
				مجموع	

عنوان اقدام: کاهش متوسط سن مدیران					
واحد سنجش: سن		فرمول محاسبه: میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹		شاخص اندازه گیری: کاهش سن مدیران	
میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹		هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸	
		متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۹		متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۸	
				هدف سال ۱۳۹۷	
				متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۷	
				متوسط سن مدیران در ابتدای سال ۹۷	
ردیف		عنوان دستگاه			
				مجموع	

## برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران <sup>۱</sup>							
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: تعداد کل مدیران زن تقسیم بر کل مدیران ضرب در ۱۰۰			شاخص اندازه گیری: سهم ۳۰ درصدی زنان در مدیریت کشور		
هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷				عنوان دستگاه	ردیف
نسبت مدیران زن به کل مدیران انتهای سال ۹۹	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتهای سال ۹۸	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتهای سال ۹۷	نسبت مدیران زن به کل مدیران ابتدای سال ۹۷	تعداد کل مدیران زن ابتدای ۹۷	تعداد کل مدیران ابتدای ۹۷		
							۱
							۲
							۳
مجموع							

### اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه مدیریت سرمایه انسانی انجام گیرد:

- استقرار نظام آماری برخط نیروی انسانی در دستگاه
- ثبت اطلاعات درخواستی در سامانه حقوق و مزایا
- به روزرسانی نظام آموزش کارمندان و مدیران مبتنی بر شایستگی‌ها و ارتقای اثربخشی آموزش‌ها
- برنامه‌ریزی و اجرای تعدیل نیروی انسانی دستگاه اجرایی به منظور تحقق هدف
- متناسب سازی تعداد و ترکیب نیروی انسانی رسمی، پیمانی و قراردادی
- تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و یا فعالیت‌های برون سپاری شده به یکی از روش‌های پیش‌بینی شده در ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری
- بکارگیری نیروی انسانی با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر
- اجرای برنامه ارزیابی و تربیت مدیران (بر اساس مدل‌های شایستگی) و الزام دستگاه‌ها به انتخاب، انتصاب و ارتقاء جدید در رابطه با تمام پست‌های مدیریتی بر اساس این برنامه و تشکیل بانک اطلاعات مدیران
- اجرای برنامه‌های آموزش شغلی متناسب با نیازهای عمومی و تخصصی هر دستگاه اجرایی
- استقرار نظام جانشین پروری و مدیریت مسیر شغلی کارمندان
- برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی کار دستگاه (مدیریت عرضه و تقاضا)

۱. تأکید بر مدیران ارشد، میانی و پایه است.

## برنامه پنجم: بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی انجام گیرد:

- اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه (منظور از قوانین اختصاصی، قوانین پایه و مادر، نظیر قانون برنامه و بودجه و قانون محاسبات عمومی است)
- تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره دستگاه اجرایی (دستگاههای صفحه ۱۷ برنامه اصلاح نظام اداری)
- استقرار نظام ارزیابی و نظارت بر مبنای نتایج و محصولات (کنترل کیفیت، قیمت و سرعت) به جای کنترل بر فرایند
- شناسایی و انتخاب فناوری های نوین ارائه خدمات، متناسب با هر بخش و جایگزینی آنها با روش های سنتی مورد عمل دستگاه
- آسیب شناسی و مقررات زدایی از حوزه های مرتبط با انجام کسب و کار با هدف سهولت و بهبود فضای کسب و کار
- تدوین نظام اجرای قوانین و مقررات متناسب با هر نوع قانون، استقرار نظام های مربوط و آموزش و فرهنگ سازی به منظور اجرای قوانین و مقررات
- طراحی و استقرار نظام سنجش پیامدهای قوانین و مقررات





## اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه صیانت از حقوق شهروندان(مردم) در نظام اداری انجام گیرد:

- اجرای منشور حقوق شهروندی و مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری
- استقرار نظام جبران خسارت وارده به شهروندان(مردم) توسط دستگاه اجرایی
- سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان
- آموزش مدیران و کارمندان برای رعایت حقوق شهروندی متناسب با مأموریت‌ها و ویژگی‌های دستگاه اجرایی
- تدوین و استقرار نظام آموزش شهروندان (مردم) در رابطه با حقوق و تکالیف خود در نظام اداری
- تقویت و حمایت از توسعه نهادهای مدنی برای نظارت سازمان یافته شهروندان(مردم) بر نظام اداری
- استقرار نظام سنجش رضایت‌مندی شهروندان (مردم) از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع و ایجاد ارتباط میان این نظام با نظام ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی
- استقرار نظام دریافت و پاسخگویی به شکایات شهروندان (مردم) نسبت به عملکرد دستگاه اجرایی



## برنامه هشتم: ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری

### اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری انجام گیرد:

- تدوین و اجرای برنامه های اجرایی ارتقای سلامت اداری و کنترل فساد اداری در دستگاه اجرایی (برنامه های اجرایی (عملیاتی) ارتقای سلامت اداری باید با لحاظ برش استانی به صورت سالیانه تهیه و در ابتدای هر سال به تصویب کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم دستگاه برسد).
- انجام اقدامات لازم برای افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری
- توسعه اجرای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات
- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان (پروژه هایی که جهت اجرای این اقدام می توان تعریف نمود عبارتند از : ۱- احصاء کلیه قوانین و مقررات ملاک عمل دستگاه به صورت کلی و به ترتیب تاریخ، ۲- آسیب شناسی قوانین و مقررات با امعان نظر به موارد مورد تاکید در این بند و ۳- انجام اقدامات اصلاحی (در مورد بخشنامه ها و دستورالعمل رأساً و در مورد آیین نامه ها، قوانین و مصوبات شوراهای عالی تهیه و ارائه پیشنهاد اصلاحی به مراجع ذیربط)
- شناسایی مستمر گلوگاه های فساد در نظام اداری، پایش و کنترل گلوگاه ها و ارائه گزارش در سطوح تصمیم گیری، شهروندان (مردم) به تناسب ویژگی های هر سطح
- تدوین (بازطراحی) و استقرار نظام پاسخگویی در دستگاه

## برنامه نهم: مدیریت نظام بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

عنوان اقدام: دستیابی به سهم ۳۵ درصدی رشد اقتصادی از محل ارتقای بهره‌وری (موضوع ماده ۳ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه) نسبت به سال ۱۳۹۶					
شاخص اندازه گیری: میزان ارتقای بهره وری		نحوه محاسبه: درصد ارتقا بهره وری			واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹
		محاسبه بهره وری سال ۹۷	درصد رشد نسبت به سال گذشته	درصد رشد نسبت به سال گذشته	درصد رشد طی سه سال ۹۷-۹۹
۱					
۲					
۳					
مجموع					

عنوان اقدام: کاهش ۱۵ درصد هزینه های دولت در نظام اداری در راستای ارتقای کیفیت خدمات					
شاخص اندازه گیری: میزان کاهش هزینه دستگاه		نحوه محاسبه: درصد کاهش هزینه			واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف برنامه سه ساله
		محاسبه هزینه سال ۹۷	درصد کاهش هزینه طی سال	درصد کاهش هزینه طی سال	درصد کاهش هزینه طی سه سال ۹۷-۹۹
۱					
۲					
۳					
مجموع					

### اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه مدیریت نظام بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور انجام گیرد:

- استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه اجرایی و استمرار آن با هماهنگی و نظارت سازمان ملی بهره‌وری ایران
- سنجش و پایش بهره‌وری در دستگاه اجرایی
- استقرار نظام ارتقای بهره‌وری با محوریت کاهش هزینه‌ها و با حفظ کیفیت خدمت و همچنین توسعه خدمات بدون افزایش هزینه در دستگاه

## برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

عنوان اقدام: افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۶۵ درصد						
واحد سنجش: درصد		نحوه محاسبه: درصد اجرای قوانین و مقررات			شاخص اندازه گیری: درصد اجرای قوانین و مقررات	
هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		ردیف	عنوان دستگاه
درصد افزایش طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد پایان سال ۹۹	درصد پایان سال ۹۸	درصد پایان سال ۹۷	درصد ابتدای سال ۹۷		
						مجموع

### اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی انجام گیرد:

- ارزیابی استراتژیک دستگاه و تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور در شاخص‌های بین‌المللی دستگاه در مقایسه با کشورهای منطقه و جهان
- اجرای نظام یکپارچه نظارت و ارزیابی
- تحلیل علل موفقیت و عدم موفقیت دستگاه متناسب با نتایج حاصل از نظارت و ارزیابی عملکرد آن‌ها