

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان قزوین
مدیریت آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری

دوره آموزشی:

شناخت نظام اداری

از مجموعه دوره های تربیت مدرسان موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹

ارائه دهنده: ایران رادمنش

۱۶ و ۲۳ مرداد ۱۳۹۹



نظام اداری؟؟؟



نظام اداری

نظام اداری (در اسناد رسمی) زیر نظامی از نظام جمهوری اسلامی است که تحقق امور اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی را (حسب قانون اساسی و قوانین جاری کشور) به عهده دارد.

نظام اداری به ساختار برنامه ریزی شده، سازماندهی شده و نهادینه شده مجموعه ای از سازمانها و نهادهای کلان دولت اطلاق می شود که وظایف، تکالیف و برنامه های دولت را به منظور اعمال حاکمیت یا اعمال تصدی در جهت تحقق اهداف معین به اجرا در می آورند. (تصدیقی ۱۳۷۸)

نظام اداری ، نظامی است که **مسئول امور عمومی** جامعه است و **خدمات عمومی** را فراهم و عرضه می کند. بنابراین نظام اداری گستره وسیعی دارد که باید به طور کامل در نظر گرفته شود.

نظام اداری هر کشور به عنوان بدنه و پیکره نظام و دولت از مهمترین کارکردها و نمودهای رسمی جامعه به حساب می آید.

نظام اداری

نظام اداری هر کشور سازمان تنظیم کننده تمامی فعالیت های آن کشور است و متشکل از اجزایی همچون :

منابع انسانی،

قوانین و مقررات،

ساختارها و نظام ها،

فرآیندها،

فناوری و ... است، که در یک رابطه متقابل و ارگانیک با همدیگر یک کل به هم پیوسته را در عرصه جغرافیایی کشور و در ارتباط با سایر کشورها و نظام های پیرامون آن تشکیل می دهد.

اهداف و سیاست های توسعه یک کشور، هر چه که باشند، برای تحقق، نیازمند وجود یک سازمان هوشمند، کارآمد و تحول آفرین و در عین حال چالاک و روان است تا به عنوان بستر، زمینه ساز و ابزار اجرایی آن نقش آفرینی کند.

تحويل ادارى؟؟؟



تحول اداری

تحول اداری، اقداماتی است با هدف **ایجاد تغییرات بنیادی** به منظور **توسعه و تکامل در ساختار نظام مدیریتی** حاکم بر وظایف دولت و **رفع موانع و معضلات** آن به گونه ای که تأثیر اصلی خود را در **توسعه و پیشرفت کشور** بر جای گذارد.

تحول اداری طیف گسترده‌ای از اصلاحات را در بر گرفته و می‌تواند از **بهبود مختصر** فرایندهای نظام اداری تا **انقلاب اداری** در راستای تحولات عمده اقتصادی را شامل شود (بارانی و همکاران، ۱۳۹۶)

تحول اداری

هدف از تحول اداری:

تقویت توانمندی های نظام اداری به منظور **ایفای کارآمد وظایف دولت** است.

به تعبیری دیگر **انطباق نقش‌ها، توانمندی‌ها و قابلیت‌های نظام اداری** است که یکی از ملزومات توسعه پایدار محسوب می‌شود (مگیر و پالمر، ۲۰۰۵ به نقل از صائبی و پسران قادر، ۸۲)

تاریخچه

نظام اداری و تحول اداری

در ایران



تاریخچه نظام اداری و تحول اداری در ایران

✓ شاید به عنوان اولین اقدام مشخص برای اصلاح نظام اداری، بتوان به تشکیل **شورای عالی اداری** در سال ۱۳۴۰ اشاره کرد.

✓ این شورا به موجب تصویب نامه هیأت وزیران وقت تشکیل و مأموریت عمده آن **سازگار کردن تشکیلات اداری دولت** با سیر تکاملی اجتماع و تجدید نظر در **روش‌های کار** و تشریفات اداری تعیین گردید.

✓ برنامه دوم توسعه (تشکیل مجدد شورای عالی اداری)

تاریخچه نظام اداری و تحول اداری در ایران

✓ محصول مهم فعالیت شورای عالی اداری، تدوین «**قانون استخدام کشوری**» بود، که منجر به استقرار نظام جدید اداری و استخدامی در کشور گردید.

✓ با تشکیل «سازمان امور اداری و استخدامی کشور» به موجب **فصل نهم** قانون استخدام کشوری، وظیفه **انجام مطالعات و تحقیقات در زمینه امور اداری و استخدامی** و اصلاح سازمان و تشکیلات دولت و روش ها و رویه های عمومی انجام کار به این سازمان محول شد.

تاریخچه نظام اداری و تحول اداری در ایران

✓ با پیروزی انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷ **مشکلات نظام اداری** از یک سو و **وابستگی** **بیش از حد مدیریت میانی و عالی کشور** به رژیم سابق از سوی دیگر موجب شد، دگرگونی در نظام اداری و مدیریت کشور به عنوان یکی از **اهداف** و نیز **ابزار** تحقق اهداف جمهوری اسلامی ایران مورد توجه قرار گیرد، به نحوی که در **مقدمه و اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران** به این مهم پرداخته شد.

تاریخچه نظام اداری و تحول اداری در ایران

✓ در مقدمه قانون اساسی، بخش قوه مجریه، بر این موضوع تأکید شده است که نظام بوروکراسی که زائیده و حاصل حاکمیت‌های طاغوتی است به شدت طرد خواهد شد تا نظام اجرایی با کارایی بیشتر و سرعت افزون‌تر در اجرای تعهدات اداری به وجود آید.

✓ و در بند ۱۰ اصل سوم قانون اساسی نیز "ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیر ضرور" به عنوان یکی از وظایف دولت جمهوری اسلامی ایران پیش بینی شد.

برنامه‌های تحول اداری



برنامه های تحول اداری

برنامه تحول اداری-مرحله اول (۱۳۷۷)

برنامه تحول اداری-مرحله دوم (۱۳۷۹)

هفت برنامه تحول اداری (۱۳۸۱)

قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶)

سیاست های کلی نظام اداری (۱۳۸۹)

ده برنامه تحول اداری (۱۳۸۹)

نقشه راه اصلاح نظام اداری

برنامه جامع اصلاح نظام اداری (۹۶-۱۳۹۳)

برنامه جامع اصلاح نظام اداری -دور دوم (۹۹-۱۳۹۷)

برنامه تحول اداری (مرحله اول) ۱۳۷۷

- ▶ انجام مطالعاتی برای شناخت و تدوین خطوط کلی برای ایجاد آمادگی در نظام اداری برای تحول
- ▶ درج نتایج در قالب الزامات قانونی در قانون برنامه سوم:

- فصل اول: اصلاح ساختار اداری و مدیریت
 - فصل دوم: ساماندهی شرکت های دولتی
 - فصل سوم: واگذاری سهام و مدیریت شرکت های دولتی
- 

برنامه تحول اداری (مرحله دوم) ۱۳۷۹

وضعیت دلخواه و
مطلوب

در ماهیت: اسلامی

در نگرش: مردمی

در ساختار: علمی

در رفتار: مشارکت جو

در عملکرد: پاسخگو

در نتیجه: بهره ور

برنامه تحول اداری (مرحله دوم)

- ۱- برنامه ایجاد عزم ملی برای تحول در نظام اداری
 - ۲- برنامه ملی توسعه مشارکت
 - ۳- برنامه تقسیم کار ملی (منطقی کردن و متناسب ساختن وظایف و ساختار دولت)
 - ۴- برنامه اصلاح روشها و فرایندهای انجام کار در دستگاه های دولتی
 - ۵- برنامه توسعه منابع انسانی
 - ۶- برنامه توانمندسازی مدیران
 - ۷- برنامه اصلاح نظام های اداری کلان (برنامه ریزی، تصمیم گیری - مالی، نظارت)
 - ۸- برنامه اصلاح قوانین و مقررات پایه (برنامه و بودجه، استخدام کشوری، محاسبات عمومی، رسیدگی به تخلفات اداری و...)
 - ۹- برنامه ارتقای پاسخگویی دولت در مقابل شهروندان
 - ۱۰- برنامه ارزیابی و نظارت بر عملکرد دستگاه های اجرایی کشور
 - ۱۱- برنامه توسعه فناوری اطلاعات در نظام اداری
 - ۱۲- برنامه ملی بهبود بهره وری
- 

هفت برنامه تحول اداری ۱۳۸۱

1. برنامه منطقی نمودن اندازه دولت
 2. برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولت
 3. برنامه تحول در نظام های مدیریتی
 4. برنامه تحول در نظام های استخدامی
 5. برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت
 6. برنامه اصلاح فرایندها، روشهای انجام کار و توسعه فناوری اداری
 7. برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری
- 

سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری

تبیین کننده وضع مطلوب / چشم‌انداز نظام اداری

۱۳۸۹/۲/۱



سیاست های کلی نظام اداری

ابلاغ ۱۳۸۹/۲/۱

مخاطبان محترم این سیاستها (رؤسای محترم سه قوه، نیروهای مسلح، مسئولان نهادهای غیردولتی) موظفند زمان بندی مشخص برای عملیاتی شدن آن را تهیه و پیشرفت آن را در فواصل زمانی معین گزارش نمایند.

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

1) نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه های انسانی و اجتماعی

2) عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی

3) بهبود معیارها و روزآمدی روش های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ نظری ها و نگرش های سلیقه ای و غیر حرفه ای

4) دانش گرایی و شایسته سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

- (5) ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت های آنان
 - (6) رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی
 - (7) زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم
 - (8) حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری بگیران و بهره گیری از نظرات و تجارب مفید آنها
- 

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

- (5) ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت های آنان
 - (6) رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی
 - (7) زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم
 - (8) حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری بگیران و بهره گیری از نظرات و تجارب مفید آنها
- 

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

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

(۱۰) چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز

(۱۱) انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات
کشوری

(۱۲) توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه
خدمات کشوری

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

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

**(۱۴) کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه های اداری به منظور تحقق اهداف
فرابخشی و چشم انداز**

(۱۵) توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی

**(۱۶) دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی
اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی**

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

۱۷) خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم

۱۸) شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح

۱۹) زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت های مردمی در نظام اداری

۲۰) قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

۲۱) نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خود کنترلی، امانت داری، صرفه جویی، ساده زیستی و حفظ بیت المال

۲۲) تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه

۲۳) حفظ حقوق مردم و جبران خسارتهای وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری

سیاست های کلی نظام اداری ۱۳۸۹/۲/۱

(۲۴) ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات

(۲۵) کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات

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

عناوین ده برنامه تحول در نظام اداری کشور ۱۳۸۹

1. برنامه استقرار دولت الکترونیک
 2. برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت
 3. برنامه ساماندهی نیروی انسانی
 4. برنامه تمرکز زدایی
 5. برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
 6. برنامه سلامت اداری
 7. برنامه اصلاح ساختارها و فرایندها
 8. برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی
 9. برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقای روحیه خود کنترلی در کارها
 10. برنامه خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع
- 

سیر اصلاح نظام اداری در برنامه‌های توسعه



محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه اول توسعه

- ۱- انتقال واحدهای سازمانی دولتی از تهران به دیگر نقاط کشور.
- ۲- تدوین **نظام استخدامی واحد و نظام پرداخت** برای کلیه دستگاههای دولتی در سطح کشور.
- ۳- استفاده از **تکنولوژی** پیشرفته اداری به ویژه تکنولوژی انفورماتیک به منظور خدمات رسانی با کیفیت و سرعت مطلوب.
- ۴- ایجاد **تعادل بین حقوق و مزایای کارکنان** دولت با توجه به تورم به منظور جلوگیری از کاهش قدرت خرید آنها.

محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه دوم توسعه :

- ۱- تشکیل **شورای عالی اداری** با ترکیب، وظایف و اختیارات مشخص برای تصمیم گیری در امور مختلف نظام اداری.
- ۲- لغو انحصارات دولتی و **کاهش تصدی های غیر ضرور**.
- ۳- افزایش **بهره** وری نظام اداری و **بهبود سیستم ها و روش های** انجام کار.
- ۴- اجرای کامل قانون نظام هماهنگ پرداخت.
- ۵- تدوین **نظام انتصاب مدیران** لایق، امین و متعهد در کشور.

محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه سوم توسعه :

- ۱- تداوم فعالیت شورای عالی اداری با اصلاح وظایف آن.
- ۲- اصلاح ساختار کلان کشور.
- ۳- کاهش ۵٪ از نیروی انسانی دولت (سالانه ۱٪) در طول برنامه.
- ۴- اصلاح ساختار مدیریت شرکت‌های دولتی و ایجاد شرکت‌های مادر تخصصی.
- ۵- کاهش انحصارات دولتی و رقابتی کردن فعالیت‌های اقتصادی.
- ۶- تمرکززدایی از اداره امور و تقویت نهادهای تصمیم‌گیر استانی.

محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه چهارم توسعه :

- ۱- تعریف نقش و وظایف دولت در **امور حاکمیتی، امور تصدی و امور زیربنایی**.
- ۲- کاهش سالانه ۳٪ از تصدی ها و واگذاری امور تصدی های دولت و اصلاح ساختار تشکیلات دولت متناسب با واگذاری تصدی ها.
- ۳- کاهش ۲۰٪ از تعداد سازمان ها، نهادها، موسسات و شرکت ها و ۲۰٪ از پست های مدیریتی و سرپرستی.
- ۴- ارتقاء کیفیت خدمات دولتی و افزایش پاسخگویی و **مبارزه با فساد**.
- ۵- **کاهش کارکنان دولت** به میزان ۵٪ (سالانه ۱٪) در طول برنامه.
- ۶- تداوم فعالیت شورای عالی اداری.

محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه پنجم توسعه:

- ۱- توسعه دولت الکترونیک و ارائه خدمات دولتی در سامانه الکترونیکی.
- ۲- توسعه تجارت و بانکداری الکترونیک.
- ۳- کاهش ۱۰٪ از نیروی انسانی دولت (سالانه ۲٪) تا پایان برنامه.
- ۴- کاهش وزارتخانه‌ها از ۲۱ وزارتخانه به ۱۷ وزارتخانه.
- ۵- کاهش تصدی‌های دولت و تقویت امور حاکمیتی.
- ۶- تداوم فعالیت شورای عالی اداری.

محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه ششم توسعه:

- ۱- اصلاح ساختار کلان دولت (کاهش تصدی گری و تقویت اعمال حاکمیتی، منطقی سازی و کوچک سازی دولت)
- ۲- تداوم فعالیت شورای عالی اداری.
- ۳- استفاده از فناوری های پیشرفته در نظام اداری و دولت الکترونیک.
- ۳- کاهش ۱۵٪ از نیروی انسانی دولت تا پایان برنامه.
- ۴- نظام هماهنگ پرداخت کارکنان
- ۵- اصلاح نظام بودجه ریزی
- ۶- تقویت صندوق های بازنشستگی
- ۷- سامانه ثبت حقوق و مزایا

نتیجه گیری:

برنامه های تحول / برنامه های توسعه

همانطور که ملاحظه می شود در کلیه برنامه ها، احکام **مشابهی** در جهت اصلاح نظام اداری پیش بینی شده است که در محوریت آنها موارد زیر می باشند:

- ۱- **کاهش نیروی انسانی** و کوچک سازی دولت.
- ۲- اصلاح **ساختار تشکیلاتی** دولت و کاهش تعداد وزارتخانه ها، سازمانها و سطوح تشکیلاتی.
- ۳- اصلاح روش ها، رویه ها و فناوری های انجام کار و **توسعه دولت الکترونیک**.
- ۴- ایجاد هماهنگی در **نظامهای پرداخت و مقررات استخدامی دولت**.
- ۵- **کاهش تصدی ها**، انحصارات و رقابتی کردن فعالیت های خدماتی و اقتصادی دولت.
- ۶- **تمرکززدایی** از اداره امور و تقویت اختیارات مناطق.
- ۷- اصلاح **قوانین و مقررات پایه**
- ۸- و ...

تحول اداری، چرا؟ ضرورت تحول اداری؟



ضرورت تحول اداری

ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از جهات به جای
ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای توسعه
به شمار می آید.



ضرورت تحول اداری

در این شرایط انجام اصلاحات از یک سو، امری اجتناب ناپذیر و از سویی دیگر **تکلیف** تلقی می‌شود و عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن **مسیر پیشرفت** کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید.



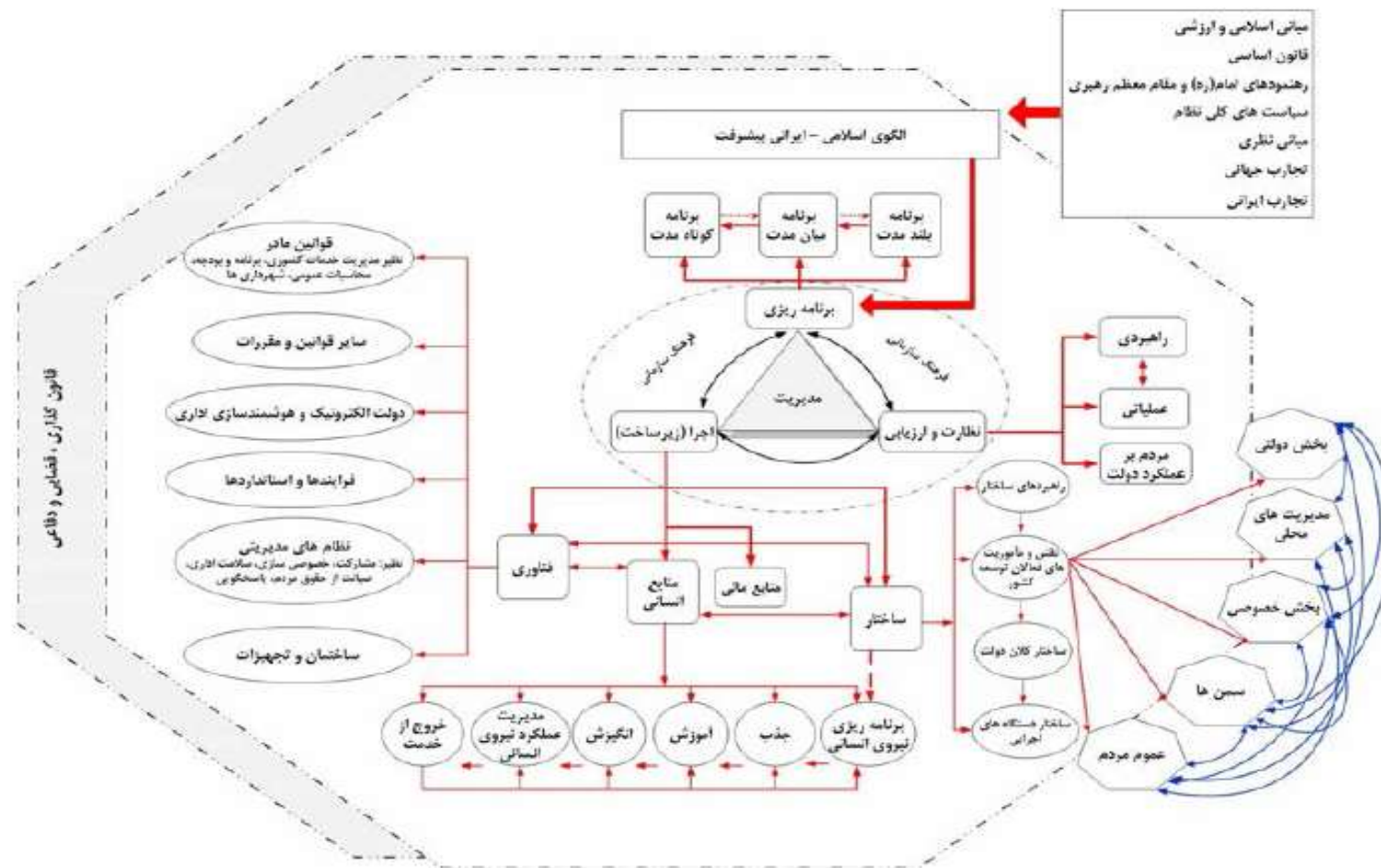
نقشه راه اصلاح نظام اداری

(برنامه جامع اصلاح نظام اداری)

فرایند تهیه برنامه جامع اصلاح نظام اداری

1. بررسی اسناد فرادست و مطالعه تجربیات گذشته (نظیر قانون اساسی، سیاست‌های کلی نظام اداری، قانون برنامه های توسعه، برنامه‌های قبلی تحول اداری و عملکرد آنها)
2. بررسی مبانی نظری و تجربیات برخی از کشورها
3. تبیین عناصر موثر در نظام مدیریت کشور و طراحی مدل مفهومی
4. تعیین عناوین برنامه بر اساس مدل مفهومی و سیاست‌های کلی نظام اداری
5. تعیین اهداف هر کدام از عناوین برنامه‌ای، منتج از مطالعات انجام شده
6. تخصیص سیاست‌های کلی ناظر بر هر برنامه
7. شناسایی و تحلیل اهم چالش‌های اصلی هر عنوان برنامه‌ای
8. تعیین موضوعات استراتژیک اثر گذار بر هر عنوان برنامه‌ای
9. تعیین اقدامات اساسی متناسب با هر موضوع استراتژیک

نمایی از عناصر موثر در نظام مدیریت کشور (مدل مفهومی)



نقشه راه اصلاح نظام اداری

- ▶ هدف
- ▶ سیاست‌های کلی نظام اداری
- ▶ موضوعات استراتژیک
- ▶ اقدامات اساسی متناسب با هر یک از موضوعات استراتژیک



نقشه راه اصلاح نظام اداری
(برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره اول)

- ۱- نقش و ساختار دولت
 - ۲- دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
 - ۳- خدمات عمومی در فضای رقابتی
 - ۴- مدیریت سرمایه انسانی
 - ۵- فناوری های مدیریتی
 - ۶- فرهنگ سازمانی
 - ۷- صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
 - ۸- نظارت و ارزیابی
- 

نقشه راه اصلاح نظام اداری (برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم) ۱۳۹۷

- (1) «مهندسی نقش و ساختار دولت»
 - (2) «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»
 - (3) «خدمات عمومی در فضای رقابتی»
 - (4) «مدیریت سرمایه انسانی»
 - (5) «بهبود در نظام‌ها و فناوری‌های مدیریتی»
 - (6) «توسعه فرهنگ سازمانی»
 - (7) «صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری»
 - (8) «ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری»
 - (9) «مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور»
 - (10) «نظارت و ارزیابی»
- 

ساختار برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم (۱۳۹۷ - ۱۳۹۹)

ساختار هر یک از محورهای برنامه‌ای ۱۰ گانه

✓ هدف کمی با ماهیت میان مدت و همچنین توزیع سالانه

✓ اقدامات اساسی

✓ اقدامات و فعالیتهای مشترک (که نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود)

✓ پیامدها و دستاوردها



برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دور دوم (۹۷-۹۹)

اهداف اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری

● تبدیل دولت به دولتی:

- کارا و اثربخش
- متعهد به آرمان‌ها و متکی به اعتماد مردم (به عنوان یک سرمایه اجتماعی)
- چابک، انعطاف پذیر و پیشران توسعه

راهبردهای اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری

- چابک‌سازی دولت
- متناسب و منطقی سازی حجم و اندازه دولت
- تمرکز بر ارتقای کیفیت واحدهای ستادی و کارآمدی نظام اداری
- توسعه دولت الکترونیک و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین
- توجه خاص به توانمند سازی کارکنان و ارتقاء کیفی مدیران دولت
- اداره واحدهای عملیاتی (مجری) در فضای رقابتی (اقتصادی‌تر کردن خدمات دولت)
- صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری
- ارتقای شفافیت، پاسخگویی و سلامت نظام اداری و مقابله موثر با فساد
- ارتقاء بهره‌وری (سازمان و نیروی انسانی)

نقش و ساختار دولت

هدف

تبیین نقش مناسب بازیگران توسعه کشور و دستیابی به ساختاری تسهیل گر، چابک، کوچک و غیر متمرکز برای دولت در تعامل با سایر بازیگران.

بازیگران و یا فعالان توسعه در این برنامه عبارتند از: بخش دولتی، بخش خصوصی و تعاونی ها، سازمان های مردم نهاد(سمن ها)، مدیریت محلی و مردم

هدف کمی

۱	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹		کاهش ۱۲٪ از حجم دولت (پست‌ها و واحدهای سازمانی) ^۱		
	سال‌های برنامه		سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه	سالانه به نسبت ابتدای سال ۱۳۹۶	۵ درصد	۴ درصد	۳ درصد
	کمی هدف	تجمیعی	۵ درصد	۹ درصد	۱۲ درصد

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

- ⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۰، ۱۹ و ۱۴
- ⊕ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: بند ۱۶
- ⊕ سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بندهای ۳ و ۱۹

سیاست‌های کلی نظام اداری

(۱۰) چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز

(۱۴) کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف

فرابخشی و چشم‌انداز

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



سیاستهای کلی اقتصاد مقاومتی

۱۶. صرفه‌جویی در هزینه‌های عمومی کشور با تأکید بر تحول اساسی در ساختارها، منطقی‌سازی اندازه‌ی دولت و حذف دستگاه‌های موازی و غیرضرور و هزینه‌های زاید.



سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه

۳- مشارکت و بهره‌گیری مناسب از **ظرفیت نهادهای عمومی غیردولتی** با ایفای نقش ملی و فراملی آنها در تحقق اقتصاد مقاومتی.

۱۹- **تقسیم کار و تعیین نقش ملی** در مناطق، استان‌ها، نواحی و سواحل و جزایر کشور با رعایت الزامات آن در چارچوب سیاست‌های کلی مربوط، به‌منظور افزایش تولید ثروت ملی و حمایت دولت از سرمایه‌گذاری در مناطق کمتر توسعه‌یافته و روستایی.



برنامه ششم توسعه

بند الف) ماده ۲۸:

- کاهش حجم، اندازه و ساختار مجموع دستگاههای اجرائی **به استثنای مدارس دولتی** در طول اجرای قانون برنامه، حداقل به **میزان پانزده درصد (۱۵٪)** نسبت به وضع موجود **(حداقل پنج درصد (۵٪) در پایان سال دوم)** از طریق واگذاری واحدهای عملیاتی، خرید خدمات و مشارکت با بخش غیردولتی با اولویت تعاونی‌ها، حذف واحدهای غیرضرور، کاهش سطوح مدیریت، کاهش پستهای سازمانی، انحلال و ادغام سازمان‌ها و مؤسسات و واگذاری برخی از وظایف دستگاههای اجرائی به شهرداری‌ها و دهیاری‌ها و بنیاد مسکن انقلاب اسلامی با تصویب شورای عالی اداری

نقش و ساختار دولت

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه لایحه تبیین نقش فعالان توسعه کشور(دولت، مدیریت محلی، بخش خصوصی، سمن ها و مردم) و نحوه تعامل میان آنها	سازمان اداری و استخدامی کشور	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	-	مبتهی بر قانون مدیریت خدمات کشوری، تهیه گردد
۲	خرید خدمات به جای تولید خدمات	* دستگاه های اجرایی * سازمان برنامه و بودجه کشور	تصویب بودجه سالانه	سالانه		در راستای اجرای ماده ۲۵ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه
۳	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	دستگاه های اجرایی	-	ابتدای سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	اجرا مطابق برنامه

نقش و ساختار دولت

ردیف	اقدامات اساسی		مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۴	تدوین ضوابط مشارکت و واگذاری امور، وظایف و تصدی‌ها میان دولت، مدیریت محلی و بخش خصوصی		سازمان اداری و استخدامی کشور	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	-	
۵	• استقرار کامل سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی • تطبیق تنوع استخدامی نیروی انسانی با ساختار ثبت شده • صدور مجوز استخدام صرفاً در سقف ساختارهای مصوب		سازمان اداری و استخدامی کشور	هیئت وزیران	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	تمامی دستگاه‌های اجرایی موظف به ورود اطلاعات در این سامانه هستند.
۶	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تدوین و ابلاغ ضوابط حمایت از بخش خصوصی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سالانه	سازمان برنامه و بودجه کشور	با رعایت ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری
		برنامه ریزی و اجرای برنامه‌های توانمندسازی	دستگاه‌های اجرایی				

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- بازطراحی مأموریت ها و وظایف دولت در میان واحدهای ستادی و اجرایی
- متناسب سازی حجم دولت از طریق باز طراحی ساختار آن در سطح وزارتخانه ها، سازمان ها و واحدهای محلی
- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به مدیریت های محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها و سمن ها و خرید خدمات از آن ها
- توسعه وظایف و فعالیت های مدیریت های محلی در بخش های اجتماعی، فرهنگی، زیرساختی و خدماتی
- کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، معاون مدیرکل، رییس اداره و همتران
- کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیرضرور
- واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی
- ساماندهی شوراهای، کمیسیون ها و سایر مجامع تصمیم گیری در تشکیلات بخش دولت

هـ- 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
- ❖ کاستن از تصدی‌ها و مداخلات دولت و تقویت نقش ستادی و اعمال حاکمیت آن
- ❖ تمرکز زدایی از اداره امور و تقویت نقش و اختیارات مدیریت‌های استانی و منطقه‌ای
- ❖ نقش‌پذیری تمامی عوامل توسعه

توسعه دولت الکترونیکی و
هوشمند سازی اداری

هدف

تسهیل و تسریع دسترسی مردم، بنگاه ها و دستگاه های اجرایی به خدمات دولتی فارغ از زمان و مکان.

هدف کمی

۱	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹		بهبود رتبه در شاخص توسعه دولت الکترونیک به رتبه‌ای کمتر از ۷۰ (بر اساس رتبه‌بندی سازمان ملل) ^۲
	سال‌های برنامه	سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	حداکثر رتبه ۹۰	حداکثر رتبه ۷۰

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۲ و ۱۵

⊕ سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بندهای ۳۲ و ۳۴

سیاست‌های کلی نظام اداری

۱۲) توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل

در ارائه خدمات کشوری

۱۵) توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب

خدمات عمومی



سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه

۳۲- کسب جایگاه برتر منطقه در توسعه‌ی دولت الکترونیک در بستر شبکه‌ی ملی اطلاعات.

۳۴- ایجاد، تکمیل و توسعه‌ی شبکه ملی اطلاعات و تأمین امنیت آن، تسلط بر دروازه‌های ورودی و

خروجی فضای مجازی و پالایش هوشمند آن و ساماندهی، احراز هویت و تحول در شاخص ترافیکی

شبکه به‌طوری که ۵۰ درصد آن داخلی باشد.



برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
	تدوین برنامه اجرایی و تعیین پروژه‌های اولویت‌دار توسعه دولت الکترونیک	دستگاه‌های اجرایی	کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی	شش ماهه اول ۱۳۹۷	* سازمان اداری و استخدامی کشور * وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	شناسه‌دار کردن خدمات دستگاه-های اجرایی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	مستمر	دستگاه‌های اجرایی
	تهیه و ابلاغ استانداردهای فنی و مدیریتی: - ارتقای مستمر کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی به مردم - جایگاه‌های اینترنتی دستگاه‌های اجرایی - شبکه تعاملات بین دستگاهی (GIF)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	* شورای اجرایی فناوری اطلاعات * کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	شش ماهه اول ۱۳۹۷	* سازمان اداری و استخدامی کشور * بخش خصوصی

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
	• اعطای جایزه دولت الکترونیک مبتنی بر ارزیابی سطح بلوغ دولت الکترونیک دستگاهها • ارزیابی دستگاهها بر اساس ضوابط و شاخصهای سنجش میزان توسعه دولت الکترونیک	* سازمان اداری و استخدامی کشور * دستگاههای اجرایی	کمیسیون دولت الکترونیک	سالانه	* وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات * استانداریها * سازمان برنامه و بودجه کشور
	تهیه برنامه فرهنگسازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	* وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات * سازمان صدا و سیما	-	مستمر در طول اجرای برنامه	سازمان اداری و استخدامی کشور دستگاههای اجرایی (۱)

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	* سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان * فرمانداری ها * دستگاه های اجرایی	-	مستمر در طول اجرای برنامه	تشکل ها و بخش غیردولتی تأیید اعتبار شده
	استقرار میز خدمت الکترونیکی	دستگاه های اجرایی	سازمان اداری و استخدامی کشور	آذر ماه سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور
	ایجاد نظام استاندارد پذیری الکترونیکی	ساماندهی امضای الکترونیک	-	سال ۱۳۹۷	-
		بهره برداری از امضای الکترونیک در ارائه خدمات	-	پایان سال ۱۳۹۸	-

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- الکترونیکی کردن خدمات با اولویت خدمات قابل ارائه به مردم و بهره‌گیری از مشارکت آنان با توجه به مراحل بلوغ ارائه الکترونیکی خدمات و با تأکید بر خدمات در بخش‌های سلامت، آموزش، کشاورزی، مالیات، معاملات و امور بانکی، به شرح: الف- اطلاع‌رسانی الکترونیکی، ب- ارائه فرم‌ها و ج- دریافت اطلاعات
- برنامه‌ریزی و حرکت به سمت استقرار یکپارچه دولت همراه «Mobile Government» و توسعه آن به میزان ۲۵ درصد، به صورت سالانه^۲
- توسعه واگذاری خدمات دستگاه های اجرایی از طریق دفاتر پیشخوان دولت و دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی
- انجام اصلاحات ساختاری و فرایندهای اجرایی متناسب با الزامات توسعه دولت الکترونیک

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- توسعه و استانداردسازی پورتال های دستگاهی، استانی و محلی
- الکترونیکی کردن و پاسخگویی به استعلامات سایر دستگاه های اجرایی از طریق GSB به صورت رایگان (یکپارچه سازی سازوکارهای تبادل اطلاعات، استعلامات و اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی بین دستگاه های اجرایی)
- توسعه استقرار پنجره واحد
- فراگیری پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی
- حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی

د- اقدامات و فعالیتهای مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- کاهش مراجعه دستگاههای اجرایی به واحدهای تولیدی، ماده ۷ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار (تنظیم ضوابط و راهبری توسط سازمان اداری و استخدامی کشور)
- بهبود فضای کسب و کار و اصلاح و الکترونیکی نمودن فرایندهای مرتبط با موضوع کسب و کار و الزامات آن (راهبری توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی و سازمان اداری و استخدامی کشور)
- ساماندهی ساختمانها، فضاهای اداری و تجهیزات متناسب با توسعه دولت الکترونیک، کاهش حجم و اندازه دولت و سایر تغییرات وابسته

اقدامات و فعالیتهای مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود)

- ▶ 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

هـ - پیامدها و دستاوردها

- ✓ ارتقای کیفیت در ارائه خدمات
- ✓ افزایش سرعت و تسهیل در دسترسی به خدمات
- ✓ ارتقای سطح رضایت مندی مردم از دولت
- ✓ چابک سازی و کوچک سازی
- ✓ مقررات زدایی و بهبود شاخص فضای کسب و کار
- ✓ کاهش فساد اداری، ارتقای شفافیت و اعتماد عمومی
- ✓ کاهش هزینه های دولت و مردم



هدف

ارائه خدمات عمومی با کیفیت برتر، قیمت مناسب و زمان کوتاه در فضای رقابتی.

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

اهداف کمی

۱	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			اداره تا ۵۰٪ واحدهای عملیاتی دستگاههای اجرایی بر اساس قیمت تمام شده در فضای رقابتی		
	سالهای برنامه			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	۱۵ درصد	۱۵ درصد	۲۰ درصد	
		تجمیعی	۱۵ درصد	۳۰ درصد	۵۰ درصد	
۲	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			ارتقای کیفیت خدمات دولتی ^۴ حداقل به میزان ۳۰٪ نسبت به سال ۱۳۹۶		
	سالهای برنامه			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	۱۰ درصد	۱۴ درصد	۶ درصد	
		تجمیعی	۱۰ درصد	۲۴ درصد	۳۰ درصد	
۳	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			کاهش هزینههای تمام شده خدمات دولتی حداقل به میزان ۲۰٪ به قیمت ثابت		
	سالهای برنامه			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	۵ درصد	۸ درصد	۷ درصد	
		تجمیعی	۵ درصد	۱۳ درصد	۲۰ درصد	

کیفیت خدمات دولتی: شاخصی است مبین **مطلوبیت خدمات** از دیدگاه شهروندان (مردم) و عملکرد دستگاه براساس مأموریت و مبتنی بر متغیرهایی مانند صحت خدمت ارائه شده، دقت ارائه کنندگان خدمت؛ مطابق با استانداردها، شفافیت در اطلاعات، پاسخگویی در برابر خدمت ارائه شده، رعایت عدالت، فضای ارائه خدمت و ...

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۱ و ۱۲

سیاست‌های کلی نظام اداری

(۱۱) انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت

خدمات کشوری

(۱۷) خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم



اقدامات اساسی

که زمینه تحقق برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی را فراهم می‌آورد:

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه و ابلاغ دستورالعمل و راهنمای استانداردسازی خدمات و آموزش آن	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سال ۱۳۹۷	سازمان برنامه و بودجه کشور	-
۲	تغییر رویکرد بودجه‌ریزی به نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد	سازمان برنامه و بودجه کشور	-	از سال ۱۳۹۷	-	-
۳	تدوین نحوه اداره واحدهای عملیاتی	سازمان اداری و استخدامی کشور	* شورای عالی اداری * مجلس شورای اسلامی	پایان سال ۱۳۹۷	دستگاه‌های اجرایی	-
۴	تدوین روش و سنجش کیفیت خدمات دولتی	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	تدوین روش: سال ۱۳۹۷ سنجش: سالانه	* سازمان برنامه و بودجه کشور * دستگاه‌های اجرایی	-
۵	نظارت و ارزیابی ارائه خدمات بر اساس شاخص‌های کیفیت، قیمت و سرعت	* سازمان اداری و استخدامی کشور * سازمان برنامه و بودجه کشور	شورای عالی اداری	مستمر	سازمان برنامه و بودجه کشور	-

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 بر عهده دارند مانند مدارس، بیمارستان‌ها و ورزشگاه‌ها و ...

اقدامات و فعالیتهای مشترک

- ✓ انجام وظایف دستگاههای اجرایی با اولویت اداره واحدهای عملیاتی دستگاههای اجرایی به روش هدفمند، قیمت تمام شده و در فضای رقابتی
- ✓ استانداردسازی خدمات دستگاههای اجرایی و برنامه ریزی یکپارچه برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات دولتی و اجرای آن
- ✓ تعیین شاخصهای هدفمند و نتیجه گرا و استانداردهای کیفی خدمات
- ✓ پیش بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات
- ✓ اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه های اداری و مالی بر اساس بند «هـ» 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
- ✓ مدیریت واحدهای عملیاتی به روش قیمت تمام شده در فضای رقابتی

پیامدها و دستاوردهای مورد انتظار

✓ ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایت‌مندی مردم

✓ کاهش هزینه‌های تمام شده خدمات دولتی

✓ افزایش میزان بهره‌وری در تولید و ارائه خدمات دولتی

✓ افزایش میزان پاسخگویی مدیران دولتی در ارائه خدمات به مردم

✓ افزایش اعتماد عمومی مردم به دستگاه‌های اجرایی



هدف

جذب نیروی انسانی متناسب با نیازها، تعالی سرمایه انسانی و استفاده بهره ور از آن ها در راستای تحقق اهداف توسعه کشور.

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

اهداف کمی

کاهش حداقل ۱۲٪ از مجموع کارکنان دستگاه‌های اجرایی ^۵			هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹	
سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال‌های برنامه	
۳ درصد	۴ درصد	۵ درصد	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت ابتدای سال ۱۳۹۶
۱۲ درصد	۹ درصد	۵ درصد		تجمیعی
انطباق حداقل ۶۰ درصد مدیران فعلی حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت ^۶			هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹	
سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال‌های برنامه	
۳۰ درصد	۳۵ درصد	۳۵ درصد	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶
۱۰۰ درصد	۷۰ درصد	۳۵ درصد		تجمیعی
کاهش ۸ سال در شاخص متوسط سن مدیران			هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹	
سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال‌های برنامه	
۲ سال کاهش	۲ سال کاهش	۴ سال کاهش	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶
۸ سال کاهش	۶ سال کاهش	۴ سال کاهش		تجمیعی
نسبت مجموع مدیران زن به کل مدیران، حداقل برابر با ۳۰ درصد ^۷ * تأکید اصلی این هدف، بر مدیران ارشد، میانی و پایه است.			هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹	
سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال‌های برنامه	
۲ واحد درصد	۲ واحد درصد	۴ واحد درصد	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶
۸ واحد درصد	۶ واحد درصد	۴ واحد درصد		تجمیعی

۵- براساس بند الف ماده ۲۸ قانون برنامه ۵ ساله ششم توسعه (۱۴۰۰-۱۳۹۶)

۶- علاوه بر ضرورت بررسی و انطباق شایستگی‌های ۶۰ درصد مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی به منظور ارائه آموزش‌های لازم و انجام سایر اقدامات مقتضی، هر گونه انتصاب مدیران حرفه‌ای جدید مشروط به تطبیق با شایستگی‌های عمومی مدیریت است.

۷- در سال ۱۳۹۶، این نسبت حدود ۲۲ درصد است.

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸ و ۹

⊕ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: بند ۱۶

سیاست‌های کلی نظام اداری بندهای:

- ۲- عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی
- ۳- 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
- ۴- دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران
- ۵- ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان
- ۶- 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
- ۷- زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم
- ۸- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها
- ۹- توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری

سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی:

- بند ۱۶:** صرفه‌جویی در هزینه‌های عمومی کشور با تأکید بر تحول اساسی در ساختارها، منطقی‌سازی اندازه‌ی دولت و حذف دستگاه‌های موازی و غیرضرور و هزینه‌های زاید.

مواد قانونی

► بند الف ماده ۲۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور

ماده ۲۸- در راستای اصلاح نظام اداری، موضوع «صرفه‌جویی در هزینه‌های عمومی کشور با تأکید بر تحول اساسی در ساختارها، منطقی‌سازی اندازه دولت و حذف دستگاههای موازی و غیرضرور و هزینه‌های زاید، اقدامات زیر انجام می‌شود:

الف- کاهش حجم، اندازه و ساختار مجموع دستگاههای اجرائی **به استثنای مدارس دولتی** در طول اجرای قانون برنامه، حداقل به میزان پانزده درصد (۱۵٪) نسبت به وضع موجود **(حداقل پنج درصد (۵٪) در پایان سال دوم)** از طریق واگذاری واحدهای عملیاتی، خرید خدمات و مشارکت با بخش غیردولتی با اولویت تعاونی‌ها، حذف واحدهای غیرضرور، کاهش سطوح مدیریت، کاهش پستهای سازمانی، انحلال و ادغام سازمان‌ها و مؤسسات و واگذاری برخی از وظایف دستگاههای اجرائی به شهرداری‌ها و دهیاری‌ها و بنیاد مسکن انقلاب اسلامی با تصویب شورای عالی اداری

مواد قانونی (ادامه)

ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه کشور

دولت مکلف است طی سال اول اجرای قانون برنامه نسبت به **راهاندازی سامانه ثبت حقوق و مزایا** اقدام کند و **امکان تجمیع** کلیه پرداخت‌ها به **مقامات، رؤسا، مدیران کلیه دستگاههای اجرایی** شامل قوای سه گانه جمهوری اسلامی ایران اعم از وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات و دانشگاه‌ها، شرکتهای دولتی، مؤسسات انتفاعی وابسته به دولت، بانکها و مؤسسات اعتباری دولتی، شرکتهای بیمه دولتی، مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی (در مواردی که آن بنیادها و نهادها از بودجه کل کشور استفاده می‌نمایند)، مؤسسات عمومی، بنیادها و نهادهای انقلاب اسلامی، مجلس شورای اسلامی، شورای نگهبان قانون اساسی، بنیادها و مؤسساتی که زیر نظر ولی فقیه اداره می‌شوند و همچنین دستگاهها و واحدهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است اعم از اینکه قانون خاص خود را داشته و یا از قوانین و مقررات عام تبعیت نمایند نظیر وزارت جهاد کشاورزی، شرکت ملی نفت ایران، شرکت ملی گاز ایران، شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران، سازمان گسترش و توسعه نوآوری صنایع ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، سازمان بنادر و کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران، سازمان توسعه و نوآوری معادن و صنایع معدنی ایران، سازمان صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران و شرکتهای تابعه آنها، ستاد اجرایی و قرارگاههای سازندگی و اشخاص حقوقی وابسته به آنها را فراهم نماید، به نحوی که میزان ناخالص پرداختی به هر یک از افراد فوق مشخص شود و امکان دسترسی برای نهادهای نظارتی و عموم مردم فراهم شود. وزارت اطلاعات، نیروهای مسلح و سازمان انرژی اتمی ایران از شمول این حکم مستثنی هستند.

اجرای این حکم درخصوص بنگاههای اقتصادی متعلق به وزارت اطلاعات، وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح تنها با مصوبه شورای عالی امنیت ملی مجاز خواهد بود.

دستگاههای مشمول این ماده مکلفند حقوق، فوق‌العاده‌ها، هزینه‌ها، کمک‌هزینه‌ها، کارانه، پرداخت‌های غیرماهانه و مزایای ناخالص پرداختی ماهانه اعم از مستمر و غیرمستمر، نقدی و غیرنقدی (معادل ریالی آن) و سایر مزایا به مقامات، رؤسا، مدیران موضوع این ماده را از هر محل (از جمله اعتبارات خارج از شمول قانون محاسبات عمومی کشور مصوب ۱/۶/۱۳۶۶، درآمدهای اختصاصی، اعتبارات متفرقه، اعتبارات کمکهای رفاهی، اعتبارات بودجه عمومی و منابع عمومی و همچنین اعتبارات موضوع ماده (۲۱۷) قانون مالیات‌های مستقیم با اصلاحات و الحاقات بعدی مصوب ۳/۱۲/۱۳۶۶، تبصره «۱» ماده (۳۹) قانون مالیات بر ارزش افزوده، مواد (۱۶۰) تا (۱۶۲) قانون امور گمرکی مصوب ۲۲/۸/۱۳۹۰ و یا اعتبارات خاص ناشی از واگذاری و فروش شرکتهای در سازمان خصوصی‌سازی، اعتبارات مربوط به ردیفهای کمک به اشخاص حقیقی و حقوقی و سایر درآمدها و موارد مشابه)، منحصراً در فیش حقوقی منعکس و پس از ثبت در سامانه فوق، پرداخت کنند، به نحوی که میزان هرگونه ناخالص پرداختی ماهانه به هر یک از افراد مذکور بلافاصله در سامانه اطلاعاتی هر دستگاه مشخص باشد.

تبصره‌های ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه کشور

▶ تبصره ۱- کلیه اشخاص حقوقی مشمول این ماده مکلفند از تاریخ ۱/۱/۱۳۸۸ اطلاعات مربوط به مقامات، رؤسا، مدیران موضوع این ماده را به دیوان محاسبات کشور و سازمان بازرسی کل کشور ارائه دهند. مستنکف از ارائه اسناد و اطلاعات مورد درخواست به انفصال موقت از خدمات دولتی و عمومی از سه ماه تا یک سال به تشخیص مراجع قضائی محکوم می‌شود. دیوان محاسبات کشور و سازمان بازرسی کل کشور مکلفند طبق وظایف و اختیارات قانونی خود اطلاعات مربوط به پرداخت‌های مذکور را در اسرع وقت به منظور بازگرداندن وجوه پرداخت شده رسیدگی نمایند و در صورتی که مبالغی برخلاف قوانین به افراد موضوع این ماده پرداخت شده باشد، اقدامات قانونی لازم را به عمل آورند.

▶ تبصره ۲- حسابرسان و بازرسان قانونی از جمله سازمان حسابرسی و جامعه حسابداران رسمی کشور مکلفند در حین انجام وظایف قانونی موارد مندرج در این ماده را کنترل و ضمن درج مراتب در گزارش‌های حسابرسی و بازرسی قانونی، تخلفات صورت گرفته را در اسرع وقت به مراجع ذیصلاح (اعضای مجمع عمومی، هیأت‌های تخلفات اداری، مرجع قضائی، سازمان بازرسی کل کشور و دیوان محاسبات کشور) اعلام نمایند.

▶ تبصره ۳- دولت مکلف است طی سال اول اجرای قانون برنامه سازوکارهای مناسب در نظامات پرداخت حقوق و مزایا و نظام مالیاتی را به نحوی مدون نماید که اختلاف حقوق و مزایای بین مقامات، رؤسا، مدیران و کارکنان موضوع این ماده در مشاغل مشابه و شرایط مشابه در هر صورت از بیست درصد (۲۰٪) تجاوز نکند و در مسیر تصمیم‌گیری قانونی قرار دهد.

مواد قانونی (ادامه)

ماده ۳۰ قانون برنامه ششم توسعه کشور
دولت مکلف است بررسی‌های لازم جهت برقراری عدالت در نظام
پرداخت، رفع تبعیض و متناسب‌سازی دریافت‌ها و برخورداری از
امکانات شاغلین، بازنشستگان و مستمری‌بگیران کشوری و
لشکری سنوات مختلف را انجام دهد.



ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۲۱- با کارمندان رسمی و یا ثابت دستگاه‌های اجرائی که تمام یا بخشی از وظایف آنها به بخش غیر دولتی واگذار می‌گردد به یکی از روشهای ذیل عمل خواهد شد.

الف- انتقال به سایر واحدهای همان دستگاه یا دستگاه اجرائی دیگر

ب- بازخرید سنوات خدمات

ج- موافقت با مرخصی بدون حقوق برای مدت سه تا پنجسال

د- انتقال به بخش غیر دولتی که مجری وظایف و فعالیتهای واگذار شده می‌باشد. در صورت تمایل کارمندان به تغییر صندوق بازنشستگی هزینه جا به جایی تغییر صندوق ذی‌ربط با حفظ سوابق مربوط توسط دولت تامین می‌گردد.

ه- انجام وظیفه در بخش غیر دولتی به شکل مامور که حقوق و مزایای وی را بخش غیر دولتی پرداخت می‌کند.

تبصره ۱- در صورت واگذاری سهام شرکتهای دولتی به نحوی که شرکت مذکور غیر دولتی شود، قوانین و مقررات قانون کار بر کارمندان شرکت واگذار شده اعمال می‌گردد و این افراد، کارمندان کارفرمای جدید محسوب می‌شوند و در صورت تمایل می‌توانند کماکان تابع صندوق بازنشستگی قبلی خود باقی بمانند.

تبصره ۲- در مواردی که با حفظ مالکیت دولت (با شرکت دولتی) بهره‌برداری بخشی از دستگاه ذی‌ربط به بخش غیر دولتی واگذار گردد، مأموریت کارمندان مربوط به بخش غیر دولتی مجاز می‌باشد. آئین نامه اجرائی این ماده با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

تبصره ۳- کارمند می‌تواند سه طریق از طرق پنج گانه فوق را به ترتیب اولویت انتخاب و دستگاه اجرائی اعلام کند. دستگاه مربوط مکلف است با توجه به اولویت تعیین شده از سوی کارمند یکی از روشها را انتخاب و اقدام کند.

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	بهینه سازی و ارتقای نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات (مشمول بر مجموعه اقلام اطلاعاتی مرتبط با زیرسیستم منابع انسانی)	سازمان اداری و استخدامی کشور	کمیسیون دولت الکترونیک	۱۳۹۷	-	ماده ۲۹ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه کشور
۲	استقرار نظام ارائه آمار برخط نیروی انسانی	دستگاه‌های اجرایی	-	سال ۱۳۹۷	-	جهت ارائه به سازمان اداری و استخدامی کشور
۳	استقرار سامانه ثبت حقوق و مزایا	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	نیمه اول سال ۱۳۹۷	سازمان برنامه و بودجه کشور	ماده ۲۹ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه کشور
۴	برقراری عدالت در نظام پرداخت و متناسب سازی دریافتی بازنشستگان و مستمری بگیران با شاغلین	سازمان اداری و استخدامی کشور	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	سال‌های برنامه	سازمان برنامه و بودجه کشور	ماده ۳۰ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه کشور

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۵	اصلاح نظام پرداخت حقوق و مزایا به گونه‌ای که اختلاف بین حقوق و مزایای میان کارکنان در مشاغل مشابه و شرایط مشابه از ۲۰ درصد تجاوز نکند.	سازمان اداری و استخدامی کشور	هیأت وزیران	سال ۱۳۹۷	سازمان برنامه و بودجه کشور	تبصره ۳ ماده ۲۹ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه کشور
۶	اصلاح ضوابط و مقررات گزینش مطابق با بند (۳) سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری	هیأت عالی گزینش	نیمه اول سال ۱۳۹۸	هیأت وزیران - مجلس شورای اسلامی	سازمان اداری و استخدامی کشور	مشمول بر معیارها، روش‌ها، فرایندها و ساختارها
۷	به روز رسانی نظام آموزش کارمندان و مدیران مبتنی بر شایستگی‌ها و ارتقای اثربخشی آموزش‌ها	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	پایان سال ۱۳۹۷	دستگاه‌های اجرایی	-

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۸	استقرار مدل شایستگی مدیران حرفه ای در نظام اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سال ۱۳۹۷	دستگاه-های اجرایی	* مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۱ تاریخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری * بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ سازمان اداری و استخدامی کشور
۹	برنامهریزی و اجرای تعدیل نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی به منظور تحقق هدف	دستگاه‌های اجرایی	هیأت وزیران سازمان اداری و استخدامی کشور	برنامه ریزی: سال ۱۳۹۷ اجرا: مستمر	سازمان برنامه و بودجه کشور	بند الف ماده ۲۸ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- متناسب سازی تعداد و ترکیب نیروی انسانی رسمی، پیمانی و کاهش کارکنان قراردادی که مازاد بر نسبت های مقرر و مغایر با مصوبات قانونی بکار گرفته شده اند.

- تعیین تکلیف کارکنان واحدهایی که واگذار و یا فعالیت هایی که برون سپاری می شوند به یکی از روش های ذیل (ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری).

- انتقال یا مأموریت کارکنان واحدهای واگذار شده به بخش غیردولتی خدمت دهنده طرف قرارداد.
- بازخرید سنوات خدمت کارکنانی که واحدهای محل خدمت آنها به بخش غیردولتی واگذار می شود.
- انتقال کارکنان به سایر واحدهای همان دستگاه یا سایر دستگاه های اجرایی دیگر.

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- بکارگیری نیروی انسانی با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر
- اجرای برنامه ارزیابی و تربیت مدیران (بر اساس مدل های شایستگی) و الزام دستگاه ها به انتخاب، انتصاب و ارتقاء جدید در رابطه با تمام پست های مدیریتی بر اساس این برنامه و تشکیل بانک اطلاعات مدیران
- اجرای برنامه های آموزش شغلی متناسب با نیازهای عمومی و تخصصی هر دستگاه اجرایی
- استقرار نظام جانشین پروری و مدیریت مسیر شغلی کارمندان
- برنامه ریزی و ساماندهی نیروی کار بخش دولتی (مدیریت عرضه و تقاضا)

هـ- پیامدها و دستاوردها

- ❖ تسهیل جذب و نگهداشت نیروهای متخصص در ستاد دولت
- ❖ بهبود کیفیت عملکرد و ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در بخش دولتی
- ❖ ارتقای همدلی کارمندان با برنامه‌های دولت
- ❖ تربیت مدیران کارآ و توانمند برای آینده و توسعه مشارکت زنان و جوانان در مدیریت
- ❖ ارتقای کیفیت مدیریت دستگاه‌های اجرایی
- ❖ متناسب سازی حجم نیروی انسانی دولت و افزایش چابکی دستگاه‌های اجرایی
- ❖ کاهش هزینه‌های جاری

بهبود در نظام ها و فناوری
های مدیریتی

هدف

رشد و ارتقای نظام مند تمامی عناصر نظام های مدیریتی کشور مبتنی بر مبانی ارزشی، نظری و منطبق با اسناد فرا دست.

برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی

الف- اهداف کمی

۱	هدف تجمیعی	بهبود شاخص حکمروایی از ۱۳۳ به رتبه‌ای کمتر از ۹۲ (بر اساس گزارش لگاتم)		
	سال‌های برنامه	سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	کمتر از ۱۱۰	کمتر از ۱۰۰	کمتر از ۹۲
۲	هدف تجمیعی	افزایش مقدار صدک شاخص کیفیت مقررات از ۹,۱۳ به ۴۰ (بر اساس گزارش بانک جهانی)		
	سال‌های برنامه	سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	حداقل نمره ۱۸	حداقل نمره ۲۸	حداقل نمره ۴۰
۳	هدف تجمیعی	افزایش مقدار صدک شاخص اثربخشی دولت از ۴۵,۶ به ۷۲ (بر اساس گزارش بانک جهانی)		
	سال‌های برنامه	سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	حداقل نمره ۵۲	حداقل نمره ۶۲	حداقل نمره ۷۲

ب- سیاست های کلی ناظر بر اجرای برنامه

⊕ سیاست های کلی نظام اداری: بندهای ۱۲، ۱۳، ۱۶ و ۱۷

⊕ سیاست های کلی برنامه ششم توسعه: بندهای ۳۰ و ۴۲

۱۲) توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری

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

۱۶) دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی

۱۷) خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم

سیاستهای کلی برنامه ششم توسعه:

۳۰- تدوین و اجرای سند جامع و نقشه‌ی راه تحول نظام استانداردسازی کشور و مدیریت کیفیت.

۴۲- ارتقاء کیفیت و اصلاح ساختار بیمه‌های تأمین اجتماعی پایه (شامل بیمه‌ی درمان، بازنشستگی، ازکارافتادگی و...) برای آحاد مردم.

برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تصویب قانون مدیریت شهری با هدف توسعه فعالیت مدیریت محلی	وزارت کشور	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۲	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاهها (منظور از قوانین اختصاصی، قوانین پایه و مادر، نظیر قانون برنامه و بودجه و قانون محاسبات عمومی است.)	دستگاههای اجرایی	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	طول دوره	* سازمان اداری و استخدامی کشور * سازمان برنامه و بودجه کشور	تعیین فهرست قوانین با هماهنگی دستگاهها و سازمان اداری و استخدامی کشور
۳	طراحی و استقرار نظام مدیریت دانش در دستگاههای دولتی	معاونت علم و فناوری رئیس جمهور	شورای عالی اداری	۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-

برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۴	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش و پرورش	وزارت آموزش و پرورش	شورای عالی اداری	۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	
۵	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی				
۶	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش رفاه و تأمین اجتماعی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی				
۷	تدوین نظام نوین مدیریتی امور جوانان	وزارت ورزش و جوانان				
۸	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش عالی	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری				

برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۹	تدوین نظام بازنشستگی و مدیریت صندوق ها	* سازمان اداری و استخدامی کشور * وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی * سازمان برنامه و بودجه کشور * وزارت امور اقتصادی و دارایی	* هیات وزیران * مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۷	دستگاه های اجرایی	-
۱۰	تدوین نظام نوین مدیریت بخش دولتی متناسب با اسناد فرادست در اداره امور کشور (بازآفرینی راهبردی مدیریت دولتی ایران)	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	۱۳۹۸	-	تهیه مدل اجرایی بومی و پیشنهاد به مراجع ذیربط
۱۱	طراحی نظام تصمیم گیری و تنظیم روابط قوا در کشور متناسب با نقش ها (نظام مدیریت سیاسی کشور)	سازمان اداری و استخدامی کشور	ارائه به رئیس جمهور	۱۳۹۸	دفتر هیئت دولت	تهیه مدل اجرایی بومی و پیشنهاد به مراجع ذیربط

برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱۲	بازطراحی و اصلاح نظام تصمیم‌گیری دولت	دفتر هیأت دولت	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	* اجرای نظام در قالب ساماندهی و تشکیلات بخش دولت، در برنامه اول، مهندسی نقش و ساختار دولت
۱۳	تدوین مدل تمرکززدایی در اداره امور کشور (مشمول بر مدل مدیریتی، وظایف، دامنه مسئولیت‌ها و اختیارات) مبتنی بر مطالعه جامع	سازمان اداری و استخدامی کشور	* هیأت وزیران * مجلس شورای اسلامی	۱۳۹۷	دستگاه‌های اجرایی	* واگذاری در سطح ملی به استان‌ها و در سطح استان‌ها به شهرستان‌ها و تقویت شوراهای شهر و روستا * اجرای مدل در برنامه اول، مهندسی نقش و ساختار دولت
۱۴	طراحی مدل برنامه‌ریزی در کشور و تدوین نظام یکپارچه برنامه‌ریزی بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت (عملیاتی)	سازمان برنامه و بودجه کشور	هیأت وزیران	۱۳۹۸	سازمان اداری و استخدامی کشور	-

برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- استقرار نظام ارزیابی و نظارت بر مبنای نتایج و محصولات (کنترل کیفیت، قیمت و سرعت) به جای کنترل بفرایندها
- شناسایی و انتخاب فناوری های نوین ارائه خدمات، متناسب با هر بخش و جایگزینی آن فناوری ها با روش های سنتی مورد عمل دستگاهها
- نیازسنجی و طراحی سازمان های تنظیم گر در حوزه های مورد نیاز
- 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 قانون، استقرار نظام های مربوط و آموزش و فرهنگ سازی به منظور اجرای قوانین و مقررات
- بازطراحی و استقرار نظام جامع تأمین اجتماعی با پوشش کامل جمعیت کشور
- طراحی و استقرار نظام سنجش پیامدهای قوانین و مقررات

هـ- پیامدها و دستاوردها

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



هدف

نهادینه سازی فرهنگ کار، خود کنترلی و امانت داری، تعلق و تعهد سازمانی، انضباط اداری، اجتماعی و مالی و خدمات دهی بی منت به مردم.

الف- اهداف کمی

- ارتقای هر یک از مولفه‌های اصلی فرهنگ سازمانی بخش دولتی مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری، سالانه به میزان ۱۰ درصد نسبت به وضع موجود

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱، ۲۱، ۲۰ و ۲۶

⊕ سیاست‌های کلی اصلاح الگوی مصرف: بند ۱

- ۱- نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی
- ۲۰- قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها
- ۲۱- نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خود کنترلی، امانت داری، صرفه جویی، ساده زیستی و حفظ بیت المال
- ۲۶- حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری

سیاست‌های کلی اصلاح الگوی مصرف

- ۱- اصلاح فرهنگ مصرف فردی، اجتماعی و سازمانی، ترویج فرهنگ صرفه جویی و قناعت و مقابله با اسراف، تبذیر، تجمل گرایی و مصرف کالای خارجی با استفاده از ظرفیت‌های فرهنگی، آموزشی و هنری و رسانه‌ها بویژه رسانه ملی.

برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۱	ترسیم فرهنگ سازمانی مطلوب بخش دولتی مبتنی بر سیاستهای کلی نظام اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	* دستگاههای اجرایی * صاحب نظران
۲	سنجش وضع موجود فرهنگ سازمانی بر اساس مؤلفه های احصاء شده (در سطح دولت)	سازمان اداری و استخدامی کشور	سازمان اداری و استخدامی کشور	سال ۱۳۹۶	سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها
۳	تدوین برنامه اجرایی ارتقای فرهنگ سازمانی در دو سطح: - دولت - دستگاه های اجرایی	* سازمان اداری و استخدامی کشور * دستگاه های اجرایی	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور
۴	طراحی و اجرای جایزه ملی فرهنگ سازمانی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	از نیمه دوم سال ۱۳۹۷	دستگاه های اجرایی

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- آسیب شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی در دو بخش عمومی (سطح دولت) و اختصاصی (به تفکیک دستگاه های اجرایی) با در نظر گرفتن سیاست های کلی نظام اداری
- برنامه ریزی برای اصلاح و تأمین زیرساخت های مربوط به رفع چالش ها و ترویج فرهنگ مطلوب مبتنی بر سیاست های کلی نظام اداری در دو سطح دولت و دستگاه های اجرایی
- ارتقای استانداردهای اخلاق حرفه ای و فرهنگ کاری با هدف بهبود عملکرد
- نهادینه نمودن نظم و انضباط اداری و مالی و وجدان کاری در نظام اداری

هـ- 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
- ❖ هویت‌بخشی به کارمندان بخش دولتی متناسب با فرهنگ سازمانی این بخش
- ❖ ارتقای وجدان کاری مدیران و کارکنان و بهبود نظم و انضباط اداری و مالی در دستگاه‌های اجرایی
- ❖ تقویت کنترل‌های داخلی در جهت اهداف سازمانی

صیانت از حقوق مردم
در نظام اداری

هدف

حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسخگویی، مسئولیت پذیری و اعتماد عمومی - ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد.

برنامه هفتم: صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری

۱	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			افزایش رضایتمندی مردم از تأمین حقوق آنان و نیز خدمات دستگاههای اجرایی به میزان ۴۰٪ نسبت به وضع موجود (پایان سال ۱۳۹۶)	
	سالهای برنامه		سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	۲۰ درصد بهبود	۱۰ درصد بهبود	۱۰ درصد بهبود
		تجمیعی	۲۰ درصد بهبود	۳۰ درصد بهبود	۴۰ درصد بهبود
۲	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			کاهش میزان شکایات شهروندان (مردم) از کیفیت خدمات دستگاه های اجرایی به میزان ۴۰٪ نسبت به وضع موجود (پایان سال ۱۳۹۶ به عنوان سال پایه)	
	سالهای برنامه		سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	۲۰ درصد بهبود	۱۰ درصد بهبود	۱۰ درصد بهبود
		تجمیعی	۲۰ درصد بهبود	۳۰ درصد بهبود	۴۰ درصد بهبود
۳	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			بهبود رتبه شاخص سرمایه اجتماعی از ۷۴ به ۵۰	
	سالهای برنامه		سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف		حداکثر رتبه ۶۵	حداکثر رتبه ۵۵	حداکثر رتبه ۵۰

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۸، ۲۲ و ۲۳

سیاست‌های کلی نظام اداری:

۱۸) شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح

۲۲) تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه

۲۳) حفظ حقوق مردم و جبران خسارتهای وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری

برنامه هفتم: صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۱	اجرای منشور حقوق شهروندی و مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری	تمامی دستگاه‌های مرتبط	-	مستمر	* سازمان اداری و استخدامی کشور * حوزه رییس جمهور در امور حقوق شهروندی
۲	استقرار نظام جبران خسارت وارده به شهروندان (مردم) توسط دستگاه‌های اجرایی	* دستگاه‌های اجرایی	* شورای عالی اداری * هیأت دولت * مجلس شورای اسلامی	مستمر	سازمان اداری و استخدامی کشور
۳	سنجش میزان رضایتمندی شهروندان (مردم) به تفکیک هر یک از دستگاه‌های اجرایی	* سازمان اداری و استخدامی کشور * استانداری‌ها	شورای عالی اداری	سنجش سالانه	دستگاه‌های اجرایی

برنامه هفتم: صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۴	آموزش مدیران و کارمندان برای رعایت حقوق شهروندی متناسب با مأموریت‌ها و ویژگی‌های هر دستگاه اجرایی	دستگاه‌های اجرایی	-	تا پایان سال ۱۳۹۸	سازمان اداری و استخدامی کشور
۵	تدوین و استقرار نظام آموزش شهروندان (مردم) در رابطه با حقوق و تکالیف خود در نظام اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور دستگاه‌های اجرایی سازمان صدا و سیما	سازمان اداری و استخدامی کشور	تدوین: نظام: سال ۱۳۹۷ اجرا: مستمر	وزارت آموزش و پرورش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۶	تقویت و حمایت از توسعه نهادهای مدنی برای نظارت سازمان یافته شهروندان (مردم) بر نظام اداری	وزارت کشور	شورای عالی اداری	مستمر	دستگاه‌های اجرایی و سازمان اداری و استخدامی کشور

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- استقرار نظام سنجش رضایتمندی **شهروندان (مردم)** از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی و تکریم ارباب رجوع و ایجاد

ارتباط میان این نظام با نظام ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی

- استقرار نظام دریافت شکایات **شهروندان (مردم)** نسبت به عملکرد دستگاه های اجرایی

هـ- پیامدها و دستاوردها

- ❖ تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی
- ❖ افزایش سطح رضایت شهروندان (مردم)
- ❖ کاهش وقوع تخلفات اداری
- ❖ افزایش آگاهی شهروندان (مردم) از حقوق و تکالیف خود در برابر دستگاه‌های اجرایی
- ❖ بهبود سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی به بخش دولتی



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

الف- اهداف کمی

۱	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			افزایش مقدار صدک شاخص کنترل فساد اداری از ۲۵ به ۵۰ (بر اساس گزارش بانک جهانی)		
	سال‌های برنامه			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف			حداقل نمره ۳۸	حداقل نمره ۴۵	حداقل نمره ۵۰
۲	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			افزایش نمره شاخص ادراک از عدم وجود فساد از ۳۰ به ۴۵ (بر اساس گزارش سازمان شفافیت بین الملل)		
	سال‌های برنامه			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف			حداقل نمره ۳۶	حداقل نمره ۴۰	حداقل نمره ۴۵
۳	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			بهبود مقدار صدک شاخص پاسخگویی از ۱۱٫۳۳ به ۴۵ (بر اساس گزارش بانک جهانی)		
	سال‌های برنامه			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹
	اندازه کمی هدف			حداقل نمره ۲۳	حداقل نمره ۳۵	حداقل نمره ۴۵

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

سیاستهای کلی ناظر بر اجرای برنامه

سیاستهای کلی نظام اداری: بندهای ۲۰، ۲۴ و ۲۵

سیاستهای کلی برنامه ششم توسعه بند ۳۹

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

۲۰) قانونگرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها

۲۴) ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات

۲۵) کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات

سیاستهای کلی برنامه ششم توسعه

۳۹- ارتقاء سلامت اداری و اقتصادی و مبارزه با فساد در این عرصه با تدوین راهبرد ملی مبارزه با فساد و تصویب قوانین مربوط.

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

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۱	تصویب لایحه اصلاح و دائمی کردن قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد	وزارت دادگستری	هیأت وزیران	سال ۱۳۹۷	* سازمان اداری و استخدامی کشور * دستگاههای اجرایی
۲	تدوین برنامههای ارتقای سلامت و پیشگیری و کنترل فساد اداری	* وزارت دادگستری * سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	مستمر	دستگاههای اجرایی
۳	تدوین و اجرای برنامههای اجرایی ارتقای سلامت اداری و کنترل فساد اداری دستگاههای اجرایی	دستگاههای اجرایی	ستاد هماهنگی مبارزه با مفاسد اقتصادی	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور (تأیید کننده)

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

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار
۴	انجام اقدامات لازم برای افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	دستگاههای اجرایی	-	مستمر	سازمان اداری و استخدامی کشور
۵	استقرار نظام سنجش سلامت و فساد اداری در دستگاههای اجرایی و سنجش آن	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	سالانه	دستگاههای اجرایی، نهادهای مدنی و سایر ذینفعان
۶	تقویت و حمایت از توسعه نهادهای مدنی به منظور پیشگیری و مبارزه با فساد اداری	* وزارت دادگستری * سازمان اداری و استخدامی کشور * وزارت کشور	-	سال ۱۳۹۸	دستگاههای اجرایی

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

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۷	تصویب لایحه شفافیت	معاونت حقوقی رئیس جمهور	مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور دستگاههای اجرایی	-
۸	تصویب لایحه تعارض منافع	معاونت حقوقی رئیس جمهور	مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	دستگاههای اجرایی	-
۹	توسعه اجرای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات	دستگاههای اجرایی	-	سالانه	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	-

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

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان
- تدوین و استقرار نظام ارتقای شفافیت در تعامل با برنامه های توسعه دولت الکترونیک
- شناسایی مستمر گلوگاه های فساد در نظام اداری ، پایش و کنترل گلوگاه ها و ارائه گزارش در سطوح تصمیم گیری، شهروندان (مردم) و ... به تناسب ویژگی های هر سطح
- تدوین (بازطراحی) و استقرار نظام پاسخگویی در نظام اداری
- فرهنگ سازی با محوریت آشنا نمودن شهروندان (مردم) با مفهوم فساد در نظام اداری و تلاش به منظور ایجاد درکی صحیح از بروز این مقوله، تبیین نقش و محدوده مسئولیت های قوه مجریه در نظام اداری و ارائه خدمات در مقایسه با نقش سایر ارکان ذیصلاح
- آموزش شهروندان با هدف ارتقای سطح قانون مداری و همکاری در اجرای قوانین و مقررات
- پیش بینی سازوکارهای تشویق و حمایت از افشاء کنندگان فساد

هـ- پیامدها و دستاوردها

❖ ارتقای سلامت اداری و کنترل و کاهش فساد

❖ بهبود میزان پاسخگویی

❖ ارتقای شفافیت در نظام اداری

❖ کاهش وقوع تخلفات اداری

❖ تقویت قانون‌گرایی و توسعه نظارت فراگیر بر دولت

❖ توسعه مشارکت مردم، نهادهای مدنی و رسانه‌ها در مبارزه با فساد



برنامه نهم: مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

۱	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			دستیابی به سهم ۳۵ درصدی رشد اقتصادی از محل ارتقای بهره‌وری (موضوع ماده ۳ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه) نسبت به سال ۱۳۹۶
			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	
	تجمیعی		۱۰	۱۰	۱۵	
			۱۰	۲۰	۳۵	
۲	اندازه کمی هدف	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			کاهش ۱۵ درصد هزینه‌های دولت در نظام اداری در راستای ارتقای کیفیت خدمات
			سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	
	تجمیعی		۵	۵	۵	
			۵	۱۰	۱۵	

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

- ⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۲، ۱۷، ۲۵ و ۲۶
- ⊕ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: بندهای ۳، ۵ و ۲۰
- ⊕ سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بند ۳۰
- ⊕ سیاست‌های کلی تولید ملی، حمایت از کار و سرمایه ایرانی: بند ۱۲
- ⊕ سیاست‌های کلی اشتغال: بند ۱۳
- ⊕ سیاست‌های کلی اصلاح الگوی مصرف: بند ۳

سیاست‌های کلی نظام اداری

- ۱۲) توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسريع و تسهيل در ارائه خدمات كشوري
- ۱۷) خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم
- ۲۵) کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات
- ۲۶) حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری

سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی

۳. محور قراردادن رشد بهره‌وری در اقتصاد با تقویت عوامل تولید، **توانمندسازی نیروی کار**، تقویت **رقابت‌پذیری** اقتصاد، ایجاد بستر رقابت بین مناطق و استانها و به کارگیری ظرفیت و قابلیت‌های متنوع در جغرافیای مزیت‌های مناطق کشور.
۵. سهم‌بری عادلانه عوامل در زنجیره تولید تا مصرف متناسب با نقش آنها در ایجاد ارزش، بویژه با افزایش سهم سرمایه انسانی از طریق ارتقاء آموزش، مهارت، خلاقیت، کارآفرینی و تجربه.
۲۰. تقویت **فرهنگ جهادی** در ایجاد ارزش افزوده، تولید ثروت، بهره‌وری، کارآفرینی، سرمایه گذاری و **اشتغال** مولد و اعطای نشان اقتصاد مقاومتی به اشخاص دارای خدمات برجسته در این زمینه.

سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه

۳۰- تدوین و اجرای سند جامع و نقشه‌ی راه تحول نظام استانداردسازی کشور و مدیریت کیفیت.

سیاست‌های کلی تولید ملی، حمایت از کار و سرمایه ایرانی

۱۲- توانمند سازی و ارتقاء بهره‌وری نیروی کار با افزایش انگیزه، مهارت و خلاقیت و ایجاد تناسب بین مراکز آموزشی و پژوهشی با نیازهای بازار کار.

سیاست‌های کلی اشتغال

۱۳- رعایت تناسب بین افزایش دستمزدها و بهره‌وری نیروی کار.

سیاست‌های کلی اصلاح الگوی مصرف

۳- توسعه و ترویج فرهنگ بهره‌وری با ارائه و تشویق الگوهای موفق در این زمینه و با تأکید بر شاخص‌های کارآمدی، مسوولیت‌پذیری، انضباط و رضایت‌مندی.

برنامه ششم توسعه

ماده ۵-

الف- دستگاههای اجرائی و نیروهای مسلح مکلفند برای محور قرار دادن رشد بهره‌وری در اقتصاد، ضمن **اجرائی نمودن چرخه مدیریت بهره‌وری در مجموعه خود**، تمهیدات لازم را برای عملیاتی نمودن این چرخه در **واحدهای تحت تولید** خود با **هماهنگی سازمان ملی بهره‌وری ایران** فراهم نموده و گزارش سالانه آن را به سازمان ملی بهره‌وری ایران ارائه نمایند.

دستگاههای اجرائی مکلفند در **شش ماه نخست** اجرای قانون برنامه، برنامه‌های عملیاتی خود برای ارتقای بهره‌وری از طریق تسهیل و تشویق فعالیت‌های غیردولتی در حوزه‌های مربوطه را به تأیید سازمان ملی بهره‌وری رسانده و این سازمان نیز حداکثر ظرف مدت یکسال مجموعه اقدامات مذکور را به تصویب هیأت‌وزیران برساند.

تبصره- این حکم در خصوص نیروهای مسلح با اذن فرمانده کل‌قوا از طریق ستاد کل نیروهای مسلح اجراء می‌شود.

ب- در راستای ارتقای شاخص بهره‌وری، دولت مکلف است نسبت به **اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری دستگاههای اجرائی و واحدهای عملیاتی** در هر سال اجرای قانون برنامه اقدام و گزارش آن‌را به مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

ماده ۲۲-

الف- دولت مکلف است با اقدام قانونی در جهت اصلاح قوانین، مقررات و رویه‌ها، محیط کسب و کار را به‌گونه‌ای امن، سالم، سهل و شفاف سازد تا در پایان سال چهارم اجرای قانون برنامه، رتبه ایران در دو شاخص **رقابت‌پذیری بین‌المللی** و **شاخص‌های بین‌المللی حقوق مالکیت** در میان کشورهای منطقه سند چشم‌انداز به رتبه سوم ارتقاء یابد و هر سال بیست‌درصد (۲۰٪) از این هدف محقق شود. در شاخص کسب و کار هر سال ده رتبه ارتقاء یافته و به کمتر از هفتاد در پایان اجرای قانون برنامه برسد. وزیر امور اقتصادی و دارایی مکلف است در پایان شهریور و اسفندماه هر سال، گزارش میزان تحقق حکم این بند را همراه مستندات به مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

برنامه نهم: مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تدوین چارچوب پیاده سازی چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی کشور	سازمان ملی بهره‌وری ایران	سازمان اداری و استخدامی کشور	سال ۱۳۹۷	دستگاه‌های اجرایی کشور	-
۲	استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی کشور	دستگاه‌های اجرایی کشور	سازمان اداری و استخدامی کشور	سال ۱۳۹۷	سازمان ملی بهره‌وری ایران	-
۳	سنجش و پایش بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی کشور	سازمان ملی بهره‌وری ایران	-	سال ۱۳۹۷ و استمرار سالانه	دستگاه‌های اجرایی کشور	دستورالعمل مربوطه، ابلاغ شده است و گزارش این اقدام بر اساس ماده ۵ برنامه تشریح توسعه، به مجلس شورای اسلامی ارائه می‌شود.
۴	تدوین دستورالعمل‌ها و راهنماهای عمل به منظور استقرار چرخه بهره‌وری در واحدهای تولیدی و خدماتی	سازمان ملی بهره‌وری ایران	مراجع ذیربط	سال ۱۳۹۷	* بخش خصوصی * دستگاه‌های اجرایی	-
۵	حمایت از شرکت‌های مشاور ارائه خدمات در حوزه بهره‌وری	دستگاه‌های اجرایی کشور	-	مستمر	سازمان ملی بهره‌وری ایران	-

برنامه نهم: مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی تا نیمه سال ۹۸ و استمرار آن با هماهنگی و نظارت عالی‌هی سازمان ملی بهره‌وری ایران
- استقرار نظام ارتقای بهره‌وری با محوریت کاهش هزینه ها و با حفظ کیفیت خدمت و همچنین توسعه خدمات بدون افزایش هزینه در دستگاه‌های مرتبط با حوزه‌های اجتماعی، فرهنگی و آموزشی
- شناسایی تجربیات موفق بهبود بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی با محوریت بهبود بهره‌وری در مدیریت منابع، بهبود بهره‌وری کل و بهبود بهره‌وری در اجزا نظیر نیروی کار و عوامل تولید و تعمیم اجرای آن به سایر دستگاه
- ایجاد و تقویت شرکت‌های مشاور ارائه خدمات در حوزه بهره‌وری
- طراحی و اجرای جایزه ملی بهره‌وری

هـ- پیامدها و دستاوردها

- ❖ بهبود بهره‌وری در سطح دولت، نظام اداری و دستگاه‌های اجرایی
- ❖ منطقی سازی نسبت قیمت تمام شده با کیفیت خدمات دولتی
- ❖ کاهش هزینه‌های دولت
- ❖ ارتقای بهره‌وری در واحدهای تولیدی و خدماتی (بنگاه‌های اقتصادی)
- ❖ تحقق یک سوم رشد اقتصادی، از محل ارتقای بهره‌وری
- ❖ افزایش بهره‌وری نیروی کار بخش دولتی

نظارت و ارزیابی

هدف

کسب اطمینان از صحت فرایند
برنامه‌ریزی و مدیریت اجرای برنامه‌ها در
راستای تحقق اهداف چشم انداز کشور.

الف- هدف کمی

افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۶۵٪			هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹	
سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال‌های برنامه	
حداقل ۵ درصد افزایش	حداقل ۵ درصد افزایش	حداقل ۵۵ درصد افزایش	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶	اندازه کمی هدف
حداقل ۶۵ درصد افزایش	حداقل ۶۰ درصد افزایش	حداقل ۵۵ درصد افزایش	تجمیعی	

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه

⊕ سیاست‌های کلی نظام اداری: بند ۲۵

۲۵) کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات

قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۸۱- دستگاههای اجرایی مکلفند براساس آئین نامه ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می رسد، با استقرار نظام مدیریت عملکرد مشتمل بر ارزیابی عملکرد سازمان، مدیریت و کارمندان، برنامه های سنجش و ارزیابی عملکرد و میزان بهره وری را در واحدهای خود به مورد اجرا گذاشته و ضمن تهیه گزارشهای نوبه ای و منظم، نتایج حاصل را به سازمان گزارش نمایند.

ماده ۸۲- سازمان مؤلف است استقرار نظام مدیریت عملکرد را در سطح کلیه دستگاههای اجرایی پیگیری و نظارت نموده و هر سال گزارشی از عملکرد دستگاههای اجرایی و ارزشیابی آنها در ابعاد شاخصهای اختصاصی و عمومی و نحوه اجرای احکام این قانون را براساس آئین نامه ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می رسد، تهیه و به رئیس جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

ماده ۸۳- سازمان مؤلف است هر ساله براساس شاخصهای بین المللی و گزارشهای دریافتی از دستگاههای ذی ربط، پس از انطباق با چشم انداز ابلاغی، جایگاه و میزان پیشرفت کشور را در مقایسه با سایر کشورهای جهان تعیین و گزارش لازم را به رئیس جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید و از نتایج آن در تدوین راهبردهای برنامه های توسعه استفاده نماید.

برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	ارزیابی استراتژیک و تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور در مقایسه با کشورهای منطقه و جهان	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سالانه	* سازمان برنامه و بودجه کشور * دستگاه‌های کشور	در اجرای ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری
۲	استقرار مدیریت عملکرد، ارزیابی و رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	با تأکید بر نهادینه سازی فرهنگ خودارزیابی در دستگاه‌ها و سنجش نظر مردم و تشک‌ل‌ها در رابطه با عملکرد دستگاه‌ها
۳	سنجش و تحلیل میزان موفقیت دولت در موضوعات محوری نظام اداری و در چارچوب نقشه راه و برنامه‌های جامع اصلاح نظام اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-

برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۴	برگزاری جشنواره شهید رجایی در سطح ملی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-
۵	استقرار نظام یکپارچه نظارت و سنجش تحقق اهداف دومین برنامه جامع اصلاح نظام اداری در راستای اجرای نقشه راه	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	استقرار نظام: سه ماه اول سال ۹۷ اجرا و ارائه گزارش: سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-
۶	استقرار نظام ارزیابی عملکرد مدیران ارشد کشور و ارائه گزارش سالانه	نهاد ریاست جمهوری	-	سال ۱۳۹۷	-	-

د- اقدامات و فعالیت های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه اجرایی در قالب تفاهم نامه تعیین می شود):

- اجرای نظام یکپارچه نظارت و ارزیابی برای پایش تحقق چشم انداز، اجرای سیاست های کلی نظام، برنامه های پنج ساله، موضوعات محوری و احکام قوانین بودجه سالانه
- تحلیل علل موفقیت ها و عدم موفقیت های دستگاه ها متناسب با نتایج حاصل از نظارت و ارزیابی عملکرد آنها
- تدوین و استقرار نظام نظارت مردم و تشکلهای بر عملکرد و خدمات دولتی و ارائه گزارش های سالانه

هـ- پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای شاخص شفافیت و بهبود ادراک آحاد مردم از شفافیت نظام اداری
- ❖ ارتقای سطح 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
- ❖ توسعه مشارکت محوری در نظارت و ارزیابی

باتشكر