

## عنوان دوره : شناخت نظام اداری ایران

### فهرست مطالب :

ردیف	فهرست	صفحات
۱-	تعریف نظام اداری	۲
۲-	تحول اداری چیست ؟	۲
۳-	هدف از تحول اداری	۲
۴-	تاریخچه نظام اداری و تحول اداری در ایران	۳
۵-	برنامه های تحول اداری	۳
۶-	۱- برنامه تحول اداری - مرحله اول (۱۳۷۷)	۴
۷-	۲- برنامه تحول اداری - مرحله دوم (۱۳۷۹)	۴
۸-	۳- هفت برنامه تحول اداری (۱۳۸۱)	۵
۹-	۴- قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶)	۵
۱۰-	۵- سیاستهای کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری تبیین کننده وضع مطلوب / چشم انداز نظام اداری (۱۳۸۹/۰۲/۰۱)	۶
۱۱-	۶- ده برنامه برنامه تحول در نظام اداری کشور ۱۳۸۹	۸
۱۲-	۷- محورهای مرتبط با اصلاح نظام اداری در برنامه ششم توسعه:	۸
۱۳-	احکام مشابه در برنامه های تحول / برنامه های توسعه :	۹
۱۴-	ضرورت تحول اداری	۹
۱۵-	فرآیند تهیه برنامه جامع اصلاح نظام اداری	۹
۱۶-	فعالان برنامه جامع اصلاح نظام اداری	۱۰
۱۷-	عناوین برنامه جامع اصلاح نظام اداری :	۱۰
۱۸-	برنامه اول: نقش و ساختار دولت	۱۱
۱۹-	برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری	۱۲
۲۰-	برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی	۱۳
۲۱-	برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی	۱۴
۲۲-	برنامه پنجم : بهبود در نظامها و فناوری های مدیریتی	۱۵
۲۳-	برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی	۱۶
۲۴-	برنامه هفتم: صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری	۱۷
۲۵-	برنامه هشتم: ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری	۱۸
۲۶-	برنامه نهم: مدیریت بهره وری نظام اداری و اجرایی کشور	۱۹
۲۷-	برنامه دهم : نظارت و ارزیابی	۲۰

## تعریف 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 برنامه‌های دولت را به منظور اعمال حاکمیت یا اعمال تصدی در جهت تحقق اهداف معین به اجرا در می‌آورند.

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 بیکره نظام و دولت از مهمترین کارکردها و نمودهای رسمی جامعه به حساب می آید. نظام اداری هر کشور سازمان تنظیم کننده تمامی فعالیتهای آن کشور است و متشکل از اجزایی همچون: نایب انسانی، قوانین ومقررات، ساختارها و نظامها، 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 نظامهای پیرامون آن تشکیل میدهد.

اهداف و سیاست های توسعه یک کشور، هرچه 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.

## تحول اداری چیست ؟

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 گسترده ای 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

## 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 می شود

## تاریخچه نظام اداری و تحول اداری در ایران

۱- 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.

۲- برنامه دوم توسعه (تشکیل مجدد شورای عالی اداری): محصول مهم فعالیت شورای عالی اداری، تدوین **"قانون استخدام کشوری"** بود، که منجر به استقرار نظام جدید اداری و استخدامی در کشور گردید.

۳- 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.

۴- 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.

۵- 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.

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

## برنامه های تحول اداری

- |   |   |
|---|---|
| ۱- برنامه تحول اداری - مرحله اول (۱۳۷۷) | ۵- سیاستهای کلی نظام اداری (۱۳۸۹)                                     |
| ۲- برنامه تحول اداری - مرحله دوم (۱۳۷۹) | ۶- ده برنامه تحول اداری (۱۳۸۹)  |
| ۳- هفت برنامه تحول اداری (۱۳۸۱)         | ۷- نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری (۱۳۹۳-۹۶) |
| ۴- قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶)      | ۸- برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دور دوم (۱۳۹۷-۹۹)                   |

## ۱- 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

## ۲- برنامه تحول اداری - مرحله دوم (۱۳۷۹)

-در ماهیت: اسلامی ؛ در نگرش: مردمی ؛ در ساختار: علمی ؛ در رفتار: مشارکت جو ؛ در عملکرد: پاسخگو ؛ در نتیجه: بهره ور

### زیربرنامه ها :

- 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 دستگاههای اجرایی کشور
- ۱۱- برنامه توسعه فناوری اطلاعات در نظام اداری
- ۱۲- برنامه ملی بهبود بهره وری

### ۳- هفت برنامه تحول اداری (۱۳۸۱)

- ۱- برنامه منطقی نمودن اندازه دولت
- ۲- برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولت
- ۳- برنامه تحول در نظام های مدیریتی
- ۴- برنامه تحول در نظام های استخدامی
- ۵- برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت
- ۶- برنامه اصلاح فرآیندها، روشهای انجام کار و توسعه فناوری اداری
- ۷- برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری

### ۴- قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۶)

-قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب هشتم مهر ماه ۱۳۸۶ کمیسیون مشترک رسیدگی به لایحه مدیریت خدمات کشوری مجلس شورای اسلامی مطابق اصل هشتاد و پنج قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران که به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردیده بود، پس از موافقت مجلس با اجرای آزمایشی آن به مدت پنج سال، در جلسه علنی مورخ ۱۳۸۶/۷/۱۸ به تایید شورای نگهبان رسید و در تاریخ ۸۶/۷/۲۵ جهت اجرای نامهای از سوی رئیس مجلس به دولت ابلاغ گردید.

- به استناد ماده ۱۱۷ این قانون ، کلیه دستگاههای اجرایی مشمول این قانون می شوند .

-دستگاههای مستثنی از این قانون عبارتند از : نهادها ، موسسات و تشکیلات سازمانهایی که زیر نظر مستقیم مقام معظم رهبری اداره می شوند ، وزارت اطلاعات ، نهادهای عمومی غیر دولتی که با تعریف مذکور در ماده ۳ تطبیق دارند ، اعضای هیئت علمی و قضات ، دیوان محاسبات ، شورای نگهبان ، مجمع تشخیص مصلحت نظام و مجلس خبرگان رهبری ، نیروهای نظامی و انتظامی - قانون فوق مشتمل بر ۱۲۸ ماده و ۱۰۶ تبصره می باشد .

عناوین فصول آن عبارتند از :

**فصل اول : تعاریف**

**فصل دوم : راهبردها و فناوری انجام وظایف دولت**

**فصل سوم : حقوق مردم**

**فصل چهارم : ساختار سازمانی**

**فصل پنجم : فناوری اطلاعات و خدمات اداری**

**فصل ششم : ورود به خدمت**

**فصل هفتم : استخدام**

- فصل هشتم : انتصاب و ارتقاء شغلی
- فصل نهم : توانمندسازی کارمندان
- فصل دهم : حقوق و مزایا
- فصل یازدهم : ارزیابی عملکرد
- فصل دوازدهم : حقوق و تکالیف کارمندان
- فصل سیزدهم : تامین اجتماعی
- فصل چهاردهم : شورای عالی اداری و شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
- فصل پانزدهم : مقررات مختلف

## **۵- سیاستهای کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری تبیین کننده وضع مطلوب / چشم انداز نظام اداری (۱۳۸۹/۰۲/۰۱)**

مخاطبان 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.

### **شرح سیاستها :**

- ۱- نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزشهای اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه های انسانی و اجتماعی
- 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 تنگ نظریها و نگرشهای سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای
- ۴- دانشگرایی و شایسته سالاری 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- زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استانهای کمتر توسعه یافته و مناطق محروم
- ۸- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمریگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها
- 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 کارایی در فرآیندها و روشهای اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری
- ۱۳- عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری
- ۱۴- کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاههای 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 اتکا بر ارزشهای اسلامی
- 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
- 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
- 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

## ۶- ده برنامه برنامه تحول در نظام اداری کشور ۱۳۸۹

۱. برنامه استقرار دولت الکترونیک
۲. برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت
۳. برنامه ساماندهی نیروی انسانی
۴. برنامه تمرکز زدایی
۵. برنامه افزایش بهره وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
۶. برنامه سلامت اداری
۷. برنامه اصلاح ساختارها و فرایندها
۸. برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی
۹. برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقای روحیه خود کنترلی در کارها
۱۰. برنامه خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

## ۷- 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.
- ۴- کاهش ۱۵٪ از نیروی انسانی دولت تا پایان برنامه.
- ۵- نظام هماهنگ پرداخت کارکنان
- ۶- اصلاح نظام بودجه ریزی
- ۷- تقویت صندوقهای بازنشستگی
- ۸- سامانه ثبت حقوق و مزایا



## احکام مشابه در برنامه های تحول / برنامه های توسعه :

در کلیه برنامه های ، احکام مشابهی در جهت اصلاح نظام اداری پیش بینی شده است که موارد زیر در محوریت می باشد :

- ۱- کاهش نیروی انسانی و کوچک سازی دولت
- ۲- اصلاح ساختار تشکیلاتی دولت و کاهش تعداد وزارتخانه ها، سازمانها و سطوح تشکیلاتی
- ۳- اصلاح روشها ، رویه ها و فن آوری 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 فعالیتهای خدماتی و اقتصادی دولت
- ۶- تمرکز زدایی از اداره امور و تقویت اختیارات مناطق
- ۷- اصلاح قوانین و مقررات پایه

## 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.

## فرآیند تهیه برنامه جامع اصلاح نظام اداری :

۱. بررسی اسناد فرادست و مطالعه **تجربیات گذشته** (نظیر قانون اساسی، سیاستهای کلی نظام اداری، قانون برنامه های توسعه، برنامه های قبلی تحول اداری و عملکرد آنها)
۲. بررسی **مبانی نظری و تجربیات** برخی از کشورها
۳. تبیین **عناصر موثر در نظام مدیریت کشور** و طراحی مدل مفهومی
۴. تعیین **عناوین برنامه** بر اساس مدل مفهومی و سیاست های کلی نظام اداری
۵. تعیین **اهداف** هر کدام از عناوین برنامه های، منتج از مطالعات انجام شده

۶. **تخصیص سیاست های کلی ناظر بر هر برنامه**
۷. **شناسایی و تحلیل اهم چالشهای اصلی هر عنوان برنامه‌های**
۸. **تعیین موضوعات استراتژیک اثر گذار بر هر عنوان برنامه ای**
۹. **تعیین اقدامات اساسی متناسب با هر موضوع استراتژیک**

## **فعالان برنامه جامع اصلاح نظام اداری :**

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

## **عناوین برنامه جامع اصلاح نظام اداری :**

- برنامه اول: نقش و ساختار دولت
- برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی دولت
- برنامه سوم : خدمات عمومی در فضای رقابتی
- برنامه چهارم : مدیریت سرمایه انسانی
- برنامه پنجم : بهبود در نظامها و فناوری های مدیریتی
- برنامه ششم : فن آوری های مدیریتی
- برنامه هفتم : توسعه فرهنگ سازمانی
- برنامه هشتم : ارتقاء پاسخگویی ، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری
- برنامه نهم : مدیریت بهره وری نظام اداری و اجرایی کشور
- برنامه دهم : نظارت و ارزیابی

## برنامه اول: نقش و ساختار دولت

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

**فعالان برنامه:** بخش دولتی، بخش خصوصی و تعاونی ها، سازمان های مردم نهاد (سمن ها)، مدیریت های محلی و مردم

### اهداف کمی:

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

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار:

- ۱- کاهش هزینه های دولت و ارتقای کیفیت خدمات
- ۲- تسریع در انجام خدمات و تسهیل دسترسی مردم به خدمات
- ۳- تسریع و تسهیل در تصمیم سازی و تصمیم گیری
- ۴- توسعه مشارکت مردم و بخش غیردولتی در تولید و ارائه خدمات
- ۵- کاستن از تصدی ها و مداخلات دولت و تقویت نقش ستادی و اعمال حاکمیت آن
- ۶- تمرکز زدایی از اداره امور و تقویت نقش و اختیارات مدیریت های استانی و منطقه ای
- ۷- نقش پذیری تمامی عوامل توسعه

## برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

**هدف کلی:** تبیین نقش تسهیل و تسریع دسترسی مردم، بنگاه ها و دستگاه های اجرایی به خدمات دولتی فارغ از زمان و مکان.

### اهداف کمی :

هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹		بهبود رتبه در شاخص توسعه دولت الکترونیک به رتبه ای کمتر از ۷۰ (براساس رتبه بندی سازمان ملل)
سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۷	سالهای برنامه
حداکثر رتبه ۷۰	حداکثر رتبه ۹۰	اندازه کمی هدف

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

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

## برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

**هدف کلی:** ارائه خدمات عمومی با کیفیت برتر، قیمت مناسب و زمان کوتاه در فضای رقابتی

### اهداف کمی :

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

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایت مندی مردم
- ۲- کاهش هزینه های تمام شده خدمات دولتی
- ۳- افزایش میزان بهره وری در تولید و ارائه خدمات دولتی
- ۴- افزایش میزان پاسخگویی مدیران دولتی در ارائه خدمات به مردم
- ۵- افزایش اعتماد عمومی مردم به دستگاه های اجرایی

## برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

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

### اهداف کمی:

<b>کاهش حداقل ۱۲٪ از مجموع کارکنان دستگاههای اجرایی</b>				<b>هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹</b>		
<b>۱</b>						
سال های برنامه				اندازه کمی هدف		
سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶			
۳ درصد	۴ درصد	۵ درصد	تجمیعی			
۱۲ درصد	۹ درصد	۵ درصد	تجمیعی			
<b>کاهش ۶۰٪ مدیران فعلی حرفه ای با شایستگی های عمومی مدیریت</b>				<b>هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹</b>		
<b>۲</b>						
سال های برنامه				اندازه کمی هدف		
سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶			
۳۰ درصد	۳۵ درصد	۳۵ درصد	تجمیعی			
۱۰۰ درصد	۷۰ درصد	۳۵ درصد	تجمیعی			
<b>کاهش ۸ سال در شاخص متوسط سن مدیران</b>				<b>هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹</b>		
<b>۳</b>						
سال های برنامه				اندازه کمی هدف		
سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶			
۲ سال کاهش	۲ سال کاهش	۴ سال کاهش	تجمیعی			
۸ سال کاهش	۶ سال کاهش	۴ سال کاهش	تجمیعی			
<b>نسبت مجموع مدیران زن به کل مدیران ، حداقل برابر با ۳۰ درصد (با تاکید بر مدیران ارشد ، میانی و پایه )</b>				<b>هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹</b>		
<b>۴</b>						
سال های برنامه				اندازه کمی هدف		
سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سالانه به نسبت سال ۱۳۹۶			
۲ واحد درصد	۲ واحد درصد	۴ واحد درصد	تجمیعی			
۸ واحد درصد	۶ واحد درصد	۴ واحد درصد	تجمیعی			

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- تسهیل جذب و نگهداشت نیروهای متخصص در ستاد دولت
- ۲- بهبود کیفیت عملکرد و ارتقای بهره وری نیروی انسانی در بخش دولتی
- ۳- ارتقای همدلی کارمندان با برنامه های دولت
- ۴- تربیت مدیران کارآ و توانمند برای آینده و توسعه مشارکت زنان و جوانان در مدیریت
- ۵- ارتقای کیفیت مدیریت دستگاههای اجرایی
- ۶- متناسب سازی حجم نیروی انسانی دولت و افزایش چابکی دستگاههای اجرایی
- ۷- کاهش هزینه های جاری

## برنامه پنجم: بهبود در نظامها و فناوری های مدیریتی

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

### اهداف کمی:

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

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- بهبود نظام های مدیریتی و تصمیم گیری
- ۲- بهبود شاخص حکمروایی در چارچوب قوانین و ارزشهای جمهوری اسلامی ایران
- ۳- ارتقای کارآمدی و اثربخشی دولت
- ۴- ایجاد زیرساخت های بهبود ارائه خدمات به مردم
- ۵- ایجاد زمینه ارتقای رفاه نسبی آحاد جامعه
- ۶- افزایش و ارتقای مشارکت تمامی فعالان توسعه کشر در نظام اداری

## **برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی**

**هدف کلی:** نهادینه سازی فرهنگ کار، خود کنترلی و امانتداری، تعلق و تعهد سازمانی، انضباط اداری، اجتماعی و مالی و خدمات دهی بی منت به مردم

**اهداف کمی:** ارتقای هر یک از مولفه های اصلی فرهنگ سازمانی بخش دولتی مبتنی بر سیاستهای کلی نظام اداری، سالانه به میزان ۱۰ درصد نسبت به وضع موجود

### **دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار:**

- ۱- ارتقای کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان های دولتی
- ۲- بهبود تعامل با مردم و ارتقای سطح رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان های دولتی
- ۳- ایجاد رضایت شغلی و ارتقای سطح فرهنگ سازمانی در دستگاههای اجرایی
- ۴- هویت بخشی به کارمندان بخش دولتی متناسب با فرهنگ سازمانی این بخش
- ۵- ارتقای وجدان کاری مدیران و کارکنان و بهبود نظم و انضباط اداری و مالی در دستگاههای اجرایی
- ۶- تقویت کنترل های داخلی در جهت اهداف سازمانی



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

**هدف کلی:** حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسخگویی، مسئولیت پذیری و اعتماد عمومی - ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد

### اهداف کمی:

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

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- تامین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی
- ۲- افزایش سطح رضایت شهروندان
- ۳- کاهش وقوع تخلفات اداری
- ۴- افزایش آگاهی شهروندان (مردم) از حقوق و تکالیف خود در برابر دستگاههای اجرایی
- ۵- بهبود سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی به بخش دولتی

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

**هدف کلی:** ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری

**اهداف کمی:**

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

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- ارتقای سلامت اداری و کنترل و کاهش فساد
- ۲- بهبود میزان پاسخگویی
- ۳- ارتقای شفافیت در نظام اداری
- ۴- کاهش وقوع تخلفات اداری
- ۵- تقویت قانون گرایی و توسعه نظارت فراگیر بر دولت
- ۶- توسعه مشارکت مردم ، نهادهای مدنی و رسانه ها در مبارزه با فساد

## برنامه نهم: مدیریت بهره وری نظام اداری و اجرایی کشور

**هدف کلی: افزایش بهره وری در جامعه در بخش های مختلف**

**اهداف کمی:**

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

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- بهبود بهره وری در سطح دولت ، نظام اداری و دستگاههای اجرایی
- ۲- منطقی سازی نسبت قیمت تمام شده با کیفیت خدمات دولتی
- ۳- کاهش هزینه های دولت
- ۴- ارتقای بهره وری در واحدهای تولیدی و خدماتی (بنگاههای اقتصادی )
- ۵- تحقق یک سوم رشد اقتصادی از محل ارتقای بهره وری
- ۶- افزایش بهره وری نیروی کار بخش دولتی

## برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

**هدف کلی:** کسب اطمینان از صحت فرایند برنامه ریزی و مدیریت اجرای برنامه ها در راستای تحقق اهداف چشم انداز کشور

### اهداف کمی:

افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۶۵٪			هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹		۱
سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	سال های 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		

### دستاوردها و پیامدهای مورد انتظار :

- ۱- ارتقای شاخص شفافیت و بهبود ادراک آحاد مردم از شفافیت نظام اداری
- ۲- ارتقای سطح بهره وری نظام اداری
- ۳- شناخت مستمر نسبت به موانع و فرصت های توسعه کشور
- ۴- استقرار نظام نتیجه محوری در کنار فرآیند محوری در مدیریت عملکرد بخش دولتی
- ۵- توسعه مشارکت محوری در نظارت و ارزیابی