



بسمه تعالی

بخشنامه به تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات، شرکت‌ها و نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها**موضوع: اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹)**

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

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

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

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



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

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

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

جمشید انصاری

رونوشت:

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



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

راهنمای نحوه تنظیم برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم

(۱۳۹۷-۱۳۹۹)

معاونت نوسازی اداری
امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

آذر ۱۳۹۷

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

۱- تعاریف

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

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

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

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

سازمان: منظور سازمان اداری و استخدامی کشور است.

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

۱- تکمیل فرم‌های شماره ۱، ۲ و ۳ این راهنما توسط دستگاه‌های اجرایی و ارسال آن به امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی سازمان، پس از تصویب در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه.

۲- تشکیل کارگروه تخصصی در سازمان با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی.

تبصره- کارگروه تخصصی متشکل از نمایندگان مطلع و تام‌الاختیار امورهای تخصصی سازمان بوده و در محل امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی تشکیل می‌شود.

۳- بررسی و تأیید نهایی فرم‌های مذکور در بند ۱، در کارگروه تخصصی.

۴- تنظیم برنامه اصلاح نظام اداری سه ساله مورد توافق و ابلاغ آن به دستگاه.

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

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

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

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

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

فرم شماره ۳- عنوان ریزاقدامات دستگاه (ستاد/ سازمان وابسته)

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

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

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

فرم شماره ۴- پروژه‌های اجرایی

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

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

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

۱. تکمیل فرم شماره ۱ برای دستگاه فرضی

عنوان اقدام: کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیر ضرور										
شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست های سازمانی										
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه اول (سال های ۹۴ تا ۹۶)			سال ۱۳۹۷			واحد سنجش: درصد		درصد کاهش پست طی سه سال ۹۶-۹۹
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول (مقدار)	عملکرد طی دوره اول (درصد)	وضعیت ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	مجموع تعداد کاهش پست طی سه سال ۹۶-۹۹	
۱	ستاد دستگاه ^۲	۱۰۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰	۴۵۰	۳۷۰	۱۸۰	۹۰۰	۱۰	
۲	سازمان وابسته ^۳	۲۰۰۰	۲۰۰	۱۰	۱۸۰۰	۸۰	۵۰	۳۳۰	۱۲,۷۸	
۳	سازمان وابسته ۲	۱۰۰۰	۵۰	۵	۹۵۰	۲۵	۷۵	۱۵۰	۱۵,۷۹	
مجموع		۱۳۰۰۰	۱۲۵۰	۹,۶	۱۱۷۵۰	۵۷۵	۴۲۵	۱۲۸۰	۱۰,۸۹	

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

عنوان اقدام: کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیر ضرور										
شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست های سازمانی										
ردیف	نام استان	برنامه اول (سال های ۹۴ تا ۹۶)			سال ۱۳۹۷			واحد سنجش: درصد		درصد کاهش پست طی سه سال ۹۶-۹۹
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول (مقدار)	عملکرد طی دوره اول (درصد)	وضعیت ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	مجموع تعداد کاهش پست طی سه سال ۹۶-۹۹	
۱	استان ۱	۱۰۰	۱۰	۱۰	۹۰	۴	۲	۹	۱۰	
۲	استان ۲	۱۵۰	۱۵	۱۰	۱۳۵	۵	۴	۱۶	۱۱,۸۵	
۳	استان ۳	۱۰۰	۰	۰						
۳۱										
۳۲	ستاد مستقر در تهران	۴۰۰	۴۰	۲۰	۱۶۰	۸	۷	۲۰	۸	
مجموع		۲۰۰۰	۲۰۰	۲۰	۱۸۰۰	۳۰	۲۵	۹۰	۲۰	

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

^۳ تعداد پست ستاد سازمان وابسته به همراه واحدهای استانی آن (ادارات کل استانها) هدف‌گذاری شود.

۳. با توجه به اینکه این فرم در پیوست این راهنما زیرنویس ندارد، لذا نیازی به تکمیل فرم شماره ۳ نمی باشد.
۴. تکمیل فرم شماره ۴ برای دستگاه فرضی وابسته ۱ جدول قبلی

فرم شماره ۴- پروژه‌های اجرایی

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

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

پيوست

فرم شماره ۱

برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی - دوره دوم

(وزارتخانه / سازمان مستقل)

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

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

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

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

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

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

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

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

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

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

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

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

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

^۱ خدماتی که کلیه مراحل آن قابلیت الکترونیکی شدن دارد مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، خدمات الکترونیکی شده طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف ۹۷ تا ۹۹ پیوست شوند.

^۲ لیست کلیه خدمات دستگاه، خدمات واگذار شده به پیشخوان طی برنامه اول و خدمات قابل واگذاری به پیشخوان برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

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

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

^۱ لیست کلیه مجوزها، مجوزهای اصلاح شده طی برنامه اول و مجوزهایی که قابلیت اصلاح نمودن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود
^۲ لیست خدمات دستگاه به همراه خدماتی که طی برنامه اول مبتنی بر MG ارائه گردیده اند و لیست خدماتی که برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست گردد

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

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

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

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

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

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

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

- استانداردسازی خدمات دستگاه اجرایی و برنامه ریزی یکپارچه برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات دولتی و اجرای آن
- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات
- پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات
- اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه‌های اداری و مالی بر اساس اختیار بند «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

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت					
شاخص اندازه گیری: میزان انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت		فرمول محاسبه: تعداد مدیران دارای شایستگی‌های عمومی مدیریت انتهای سال تقسیم بر کل مدیران انتهای سال ضرب در ۱۰۰			
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹
		تعداد مدیران ابتدای سال ۹۷	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۷	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۸	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۹
۱					
۲					
۳					
مجموع					

عنوان اقدام: کاهش متوسط سن مدیران					
شاخص اندازه گیری: کاهش سن مدیران		فرمول محاسبه: میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹			
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹
		متوسط سن مدیران در ابتدای سال ۹۷	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۷	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۸	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۹
۱					
۲					
۳					
مجموع					

- برنامه ریزی و ساماندهی نیروی کار دستگاه (مدیریت عرضه و تقاضا)

برنامه پنجم: بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی

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

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

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

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

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

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

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

برنامه نهم: مدیریت نظام بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

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

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

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

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

برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

عنوان اقدام: افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۶۵ درصد						
واحد سنجش: درصد		نحوه محاسبه: درصد اجرای قوانین و مقررات			شاخص اندازه گیری: درصد اجرای قوانین و مقررات	
هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹		هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		ردیف
درصد افزایش طی سه سال ۹۷-۹۹		درصد پایان سال ۹۹	درصد پایان سال ۹۸	درصد پایان سال ۹۷	درصد ابتدای سال ۹۷	
						۱
						۲
						۳
						مجموع

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی انجام گیرد:

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