



ریاست جمهوری

سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان چهارمحال و بختیاری
مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری

برنامه آموزشی احراز صلاحیت تدریس و تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت

عنوان دوره :

شناخت نظام اداری ایران

مدت دوره :

۴ ساعت

مدرس:

ایران رادمنش

تمامی حقوق این اثر محفوظ و متعلق به سازمان مدیریت و برنامه ریزی
استان چهارمحال و بختیاری می باشد.

فهرست مطالب

۴	مقدمه
۵	مفهوم شناسی نظام اداری
۸	تاریخچه
۱۰	برنامه های تحول اداری
۱۰	برنامه تحول اداری-مرحله اول(۱۳۷۷)
۱۱	برنامه تحول اداری-مرحله دوم (۱۳۷۹)
۱۱	هفت برنامه تحول اداری (سال ۱۳۸۱)
۱۲	سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری
۱۳	ده برنامه تحول در نظام اداری کشور (سال ۱۳۸۹)
۱۴	نقشه راه اصلاح نظام اداری
۱۶	نمایی از عناصر موثر در نظام مدیریت کشور (مدل مفهومی)
۱۷	برنامه جامع اصلاح نظام اداری- دوره اول (سال های ۹۶-۱۳۹۴)
۲۷	برنامه جامع اصلاح نظام اداری- دوره دوم (۱۳۹۹-۱۳۹۷)
۲۸	اهداف اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری
۲۸	راهبردهای اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری
۲۸	برنامه اول: «مهندسی نقش و ساختار دولت»
۳۰	برنامه دوم: «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»
۳۳	برنامه سوم: «خدمات عمومی در فضای رقابتی»
۳۵	برنامه چهارم: «مدیریت سرمایه انسانی»
۳۷	برنامه پنجم: «بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی»
۴۰	برنامه ششم: «توسعه فرهنگ سازمانی»
۴۱	برنامه هفتم: «صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری»
۴۳	برنامه هشتم: «ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری»

- ۴۵ برنامه نهم: «مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور»
- ۴۷ برنامه دهم: «نظارت و ارزیابی»
- ۴۹ نحوه اجرای دوره دوم برنامه جامع اصلاح نظام اداری
- ۵۰ دستورالعمل نحوه تنظیم برنامه عملیاتی اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری

مقدمه

تفکر اصلاح نظام اداری کشور و متناسب سازی آن با ضرورت های توسعه کشور تقریباً از اوایل شکل گیری جمهوری اسلامی آغاز و با تشکیل شورای عالی اداری در سال ۱۳۶۹ این هدف به صورت جدی و با انسجام بیشتری دنبال شد تجارب حاصل از برنامه های اصلاح نظام اداری در مقاطع مختلف و بازخوردهای دریافت شده از اجرای آن، ضرورت تدوین یک برنامه منسجم و بلندمدت را به نحوی که در برگیرنده تمامی ابعاد نظام اداری باشد آشکار نمود.

از سوی دیگر تغییر شرایط اقتصادی و اجتماعی دگرگونی ها و توسعه فناوری های انجام کار نظام اداری را با چالش های جدی مواجه کرده و ایفای نقش آن را در مسیر توسعه با وقفه مواجه می کرد تا آنجا که برخی دیدگاه ها این نظام را به عنوان مانعی برای توسعه تلقی می کنند. لذا صرف نظر از وظایف محوله به سازمان اداری و استخدامی کشور، حفظ منابع و جلوگیری از هدر رفت آن و اصلاح نظام اداری و تسریع در تحقق اهداف مورد نظر کشور از ضرورت بیشتری برخوردار گردید تا با خلق ارزش های مشترک بین نظام اداری و ایجاد مفاهمه و ساز و کارهای پیوندی، فضای مناسب برای اصلاح نظام اداری به عنوان زیرساخت توسعه همه جانبه کشور فراهم شود.

در سال های پایانی دهه ۷۰ و برای اولین بار تحت عنوان «برنامه راهبردی تحول نظام اداری» اقداماتی توسط سازمان انجام شد که کلیه اقدامات بعدی در طول ۲۰ سال اخیر به نوعی متأثر از آن برنامه می باشد و صرفاً متناسب با شرایط نظام اداری اولویت ها و موارد دارای اهمیت تغییر کرده است. (۵۱).

رشد روزافزون فناوری ها و تجهیزات اداری، تئوری های مدیریتی، بهره گیری از تجارب موفق و ناموفق و غیره همگی تغییر و تحول در نظام اداری را طلب می نمایند. بر این اساس اولین برنامه تحول نظام اداری در قالب ۱۲ برنامه تدوین شد و سپس با در نظر گرفتن متغیرهای گوناگون محورها و عناوین این برنامه دچار تغییراتی گردید و قطعاً این سیر در آینده نیز تداوم خواهد داشت و متناسب با مقتضیات کشور تحقق برخی از اهداف و ضرورت تعریف اهداف جدید و تدوین و اجرای برنامه اصلاح نظام اداری با تغییراتی مواجه خواهد شد.

از این رو معاونت وقت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور با بهره گیری از تجارب قبلی بر مبنای عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور و مؤلفه های دیگری نظیر مبانی ارزشی قانون اساسی، سیاست های کلی نظام اداری و مبانی نظری، عناوین اصلی اقدامات مورد نیاز برای اصلاح نظام اداری را تبیین و در سال ۱۳۹۳ به تصویب شورای عالی اداری رساند.

در ادامه برنامه جامع اصلاح نظام اداری برای دوره سه ساله ۱۳۹۴ تا ۱۳۹۶ به تصویب هیئت وزیران رسید تا سهم هر یک از دستگاه ها بر اساس احکام تعیین شده مشخص گردیده و به اجرا درآید. نقشه راه اصلاح نظام اداری مشتمل بر برنامه های عملیاتی در ابعاد مختلف این نظام آمده است و این برنامه ها نیز به تصویب شورای عالی اداری رسیده است. (۴۸-۴۹)

به منظور تداوم اصلاحات در نظام اداری و تحقق سیاستهای موردنظر، دومین برنامه جامع اصلاح نظام اداری برای سالهای ۹۷ تا ۹۹ و در ادامه اجرای اولین برنامه جامع اصلاح نظام اداری، مصوبه هیأت وزیران تنظیم و در جلسه مورخ ۹۷/۵/۳۰ شورای عالی اداری به تصویب رسید. برنامه جامع اصلاح نظام اداری، برای دوره دوم در ۱۰ محور برنامه‌ای با توجه به ارکان و ویژگی‌های برنامه‌های جامع تنظیم شده و هر محور برنامه مشتمل بر اهداف کمی، اقدامات اساسی، فعالیت‌های اصلی و مشترک و پیامدها و نتایج مصوب برای بازه زمانی سه ساله یعنی سال ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹ است. (۵۲)

مفهوم شناسی نظام اداری

نظام اداری به ساختار برنامه‌ریزی شده، سازماندهی شده و نهادینه شده مجموعه‌ای از سازمان‌ها و نهادهای کلان دولت اطلاق می‌شود که وظایف، تکالیف و برنامه‌های دولت به منظور اعمال حاکمیت یا اعمال تصدی در جهت تحقق اهداف معین را به اجرا درمی‌آورند (تصدیقی ۱۳۷۸). در رابطه با عناصر نظام اداری دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد به طور سنتی در ایران عناصر نظام اداری به چهار مقوله تشکیلات، قوانین و مقررات، نیروی انسانی و روش‌ها تقسیم می‌شود (رهنورد ۱۳۹۱). برخی اندیشمندان نیز عناصر نظام اداری را به سه عنصر ساختار، مدیریت (کارکرد) و ارزش‌های حاکم طبقه بندی کردند (الوانی ۱۳۸۹).

تعریف نظام اداری در اسناد رسمی کشور به زیر نظامی از نظام جمهوری اسلامی اطلاق می‌شود که عهده‌دار تمثیت عملیاتی امور اقتصادی، اجتماعی فرهنگی و سیاسی نظام است (سازمان امور اداری و استخدامی کشور ۱۳۷۷). اصلاحات اداری فرآیندی نظام‌مند، منسجم و هدفمند است که ارتباط قوی و همه جانبه ای با ساختارهای فرهنگی اجتماعی سیاسی و اقتصادی جامعه دارد، بنابراین هرگونه تغییر و تحول در نظام اداری با حرکتی هماهنگ و همسو با ساختارهای یاد شده اثر بخش خواهد بود (جعفری مقدم ۱۳۷۶).

اصلاحات اداری طیف گسترده‌ای از اصلاحات را در بر گرفته و می‌تواند از بهبود مختصر فرآیندهای نظام اداری تا انقلاب اداری در راستای تحولات عمده اقتصادی را شامل شود (بارانی و همکاران ۱۳۹۶). هدف از اصلاحات اداری تقویت توانمندی‌های نظام اداری به منظور ایفای کارآمد وظایف دولت است. به تعبیر دیگر هدف از اصلاحات اداری انطباق نقش‌ها، توانمندی‌ها و قابلیت‌های نظام اداری است که یکی از ملزومات توسعه پایدار محسوب می‌شود (مگیر و پالمه ۲۰۰۵ به نقل از صائبی و پسران قادر صفحه ۸۲).

خیرگو و همکاران (سال ۱۳۹۲) معتقدند آنچه طی چند سال اخیر تحت عنوان اصلاح نظام اداری در ایران اتفاق افتاده است تجلی همان اصلاحاتی است که در سایر کشورها اجرا شده است. آنها بیان می‌کنند اصلاح نظام اداری از چهار رویکرد قابل تبیین است:

۱- رویکرد اندازه انگیزه یادگیری دولت‌ها: به یادگیری و اتخاذ تصمیمات منطقی دولت‌ها برای رقابت با سایر نهادهای خارجی اطلاق می‌شود. در این رویکرد از طریق درس‌آموزی از دیگر کشورها و نهادهای موضوع اصلاح اداری را در دستور کار قرار می‌دهند.

۲- رویکرد میل به رقابت دولت‌ها: رویکرد رقابت، ناشی از میدان رقابت دولت‌ها با سایر دولت‌ها است و ایده اصلی آن حرکت به سمت مقررات زدایی می‌باشد و خط مشی‌هایی چون خصوصی‌سازی، کاهش تورم و حرکت به سمت مالکیت خصوصی را در نظر می‌گیرد.

۳- رویکرد اجبار: در این رویکرد به برخی از سازمان‌ها مجوز داده می‌شود تا به منظور ایجاد مشترکات بیشتر در بین نهادها و خط‌مشی‌های کشورهای مختلف، به آنها فشار وارد کنند.

۴- رویکرد تقلید: تقلید به فرایند کپی کردن مدل‌های خارجی بر حسب عوامل نمادین و هنجاری به جای عوامل منطقی و فنی تفسیر می‌شود (خیرگو و همکاران ۱۳۹۲ صفحه ۴۵ دانایی فرد و همکاران ۱۳۹۱).

جعفری مقدم، تحول فرهنگی و تحول سیاسی را مقدم بر اصلاح اداری می‌داند، او با بیان تجربه ژاپن در اصلاح اداری بیان می‌دارد اصلاح نظام آموزشی و تربیتی در ژاپن مهمترین عامل در تحول اداری ژاپن بوده است. وی همچنین حمایت سیاسی و ساختار مناسب نظام سیاسی را یکی دیگر از عوامل مهم بر تحول اداری می‌داند (جعفری مقدم ۱۳۷۶). او در الگویی که برای اصلاح اداری ارائه داده است تحول فرهنگی، آموزشی و تحول سیاسی را به عنوان مقدمات ضروری تحول اداری معرفی می‌کند. وی بیان می‌کند هم در سطح مقدمات قبل از اجرای تحول هم در سطح زیر سیستم‌های اساسی نظام اداری و هم در سطح وزارتخانه‌های مختلف کشور، این رویکرد را می‌توان به کار گرفت. در این الگو ابتدا بررسی دقیق و مفصل به منظور شناسایی نقاط بحرانی و مسائل تعیین کننده و کلیدی صورت می‌گیرد، سپس تمرکز منابع و امکانات بر مهمترین و حساسترین مسائل شناسایی شده قرار می‌گیرد. در تمام طول فعالیتهای اجرایی تحول که بر مسائل یادشده متمرکز است سایر مسائل و تغییرات آنها متناسب با زمان و امکانات موجود مورد توجه مجریان خواهد بود تا در بلندمدت تحولی بنیادین و همه جانبه و همسو با سایر ساختارهای فرهنگی اجتماعی سیاسی و اقتصادی جامعه شکل گیرد (جعفری مقدم ۱۳۷۶).

در یک تقسیم بندی انواع اصلاحات و تحول اداری را می‌توان به شرح زیر طبقه بندی کرد:

۱- تحول ساختاری: متداول ترین نوع اصلاحات اداری تغییر ساختار بخش دولتی است، به ویژه گرایش به واگذاری قدرت وزارتخانه‌ها و حکومت‌های مرکزی به نمایندگی‌های نیمه مستقل و بنگاه‌ها نوع دیگر از تحول ساختاری افقی کردن سازمان‌ها تا قدرت کارمندان و مدیران عملیاتی بیشتر شود.

۲- تفویض اختیارات: منظور از تفویض اختیار واگذاری اختیارات به مردم و بخش‌های خصوصی است بخش دولتی باید مردم سالارانه‌تر عمل کند و باور کند مردم می‌توانند به نحو مطلوب وظایف محوله به خودشان را انجام دهند.

۳- فرآیند اصلاحات: علاوه بر تحول در ساختار شامل اصلاح فرایندهایی که حکومت و از طریق آن تصمیم می‌گیرند نیز می‌شود این تحول شامل بازمهندسی فرآیندها است.

۴- مقررات زدایی: دولت‌ها درصدد مقررات زدایی از نظام‌های خدمات کشوری بوده‌اند به گونه‌ای که مدیران دولتی در بکارگیری شیوه‌های استخدام، اخراج، تشویق و پاداش کارکنان از آزادی عمل بیشتر و اساسی‌تر برخوردار باشند.

۵- بازاری کردن: حتی در مواردی که دولت به دنبال خصوصی‌سازی نبوده است، بخش دولتی ضابطه‌ها و قواعد بازار را برای کاهش هزینه برنامه‌های بخش عمومی استفاده کرده است. دولت‌ها علاوه بر ایجاد بازار برای سیاست‌گذاری از روش‌های بازاری به منظور بهبود اداره کارکنان نیز استفاده می‌کنند (گای، ۲۰۰۱).
میرسپاسی در تقسیم‌بندی دیگری ۴ راهبرد عمومی زیر را برای تحول اداری معرفی می‌کند.
انقلاب اداری: تحول سریع و بنیادی را توصیه می‌کند. در این تعبیر تحول نظام اداری نزدیک به مفهوم بازمهندسی است.

تغییر تدریجی: تحول بنیادی است که به کندی اتفاق می‌افتد و به زمان زیادی نیاز دارد.
بهبود مستمر: تحولی است که به منظور اصلاح صورت می‌گیرد و از نظر زمانی نیز کند است و زمان طولانی نیاز دارد.

اصلاح موردی: نوعی تحول اصلاحی در بخش و حوزه‌های خاص است که به صورت سریع اتفاق می‌افتد برای مثال اصلاح نظام حقوق و دستمزد می‌تواند یک اصلاح موردی در نظام اداری باشد (میرسپاسی، ۱۳۷۸).
میرسپاسی بیان می‌کند که در اجرای این ۴ راهبرد سه رویکرد مختلف وجود دارد به عبارت دیگر اجرایی شدن هر یک از این ۴ راهبرد متأثر از این است که رویکرد حاکم بر نظام اداری چه باشد سه رویکرد مورد نظر عبارتند از:

۱- ساختار نظام اداری در رویکرد مدیریتی: در گرایش مدیریت و تحول اداری از ساختار سلسله‌مراتبی و وظیفه‌ای استفاده می‌شود همچنین اجرای قوانین و مقررات و انضباط کاری در این رویکرد مورد تأکید است. الگوی ساختاری ایده‌آل در این گرایش بروکراسی ایده‌آل وبری است.

۲- ساختار نظام اداری در رویکرد سیاسی: در این رویکرد اداره امور به عنوان فرایند سیاسی در نظر گرفته می‌شود. ساختار سازمانی در این گرایش ساختارهای انعطاف‌پذیر است و ساختارهای ارگانیک با حداقل سلسله‌مراتب و حداکثر تفویض اختیار استفاده می‌شود. انتخاب انتصاب در این رویکرد بر مبنای وفاداری سیاسی و همسویی کارکنان با گرایش سیاسی انجام می‌شود.

۳- ساختار نظام اداری در گرایش حقوقی: در آن رویکرد بهره‌گیری از سازوکارهای قانونی و همچنین بر حاکمیت قانون در نظام اداری تأکید می‌شود (میرسپاسی ۱۳۷۸) ۲

تاریخچه

«نظام اداری بی هیچ تردیدی مهمترین نظام سیاسی هر کشور است به نحوی که هر گونه پیشرفت و توسعه جامعه منوط به عملکرد سالم و سازگار این نظام است. قبل از دوره قاجاریه نظام اداری ایران تحت تأثیر نظام شاهنشاهی اداره می گشت و فاصله عمیق میان دربار و مردم، هر گونه تغییری را در نطفه خفه می کرد. اواسط دوره قاجاریه مقارن است با ظهور ترقی خواهان و اصلاح طلبانی چون قائم مقام فراهانی و میرزا تقی خان امیر کبیر که منشأ تغییرات عظیمی در نظام اداری ایران بودند. امیر کبیر با اعزام محصلین به خارج از کشور برای تحصیل علوم و تاسیس مدرسه دارالفنون، زمینه را برای شکل گیری نهادهای بروکراسی به مفهوم امروز آن فراهم آورد. او اقدامات گسترده ای در زمینه پاکسازی دربار و جلوگیری از سوءاستفاده ها انجام داد. قطع مستمری شاهزادگان و درباریان، سران عشایر و صاحبان نفوذ، بستر شکل گیری یک حکومت وابسته به قانون و مقررات را ایجاد کرد.

در جریان انقلاب مشروطه نیز یکی از خواست های عمده طلاب، ترویج عدالت بود که نشان از نیاز رو به فزونی ایران آن روز به قانون را نشان می داد. پس از پیروزی انقلاب مشروطه، برای اولین بار قانون اساسی تدوین گردید. این قانون از قوانین کشورهای دیگر کپی برداری شده و ناقص بود، اما زمینه ایجاد چندین وزارتخانه و اداره دولتی گردید. این ادارات به شدت تحت تأثیر تصمیمات دربار بودند و قانون در آنها به شکل سلیقه ای اجرا می شد.

با روی کار آمدن رضاخان مقطع دیگری از مدرنیسم در کشور ایجاد شد. او که شیفته مظاهر غرب بود، سعی می کرد مملکت را به زور مدرن سازد. او با کودتای سال ۱۲۹۹ حکومت وقت را بر انداخت. سپس با ایجاد ارتشی جدید و حرفه ای امنیت راهها را برقرار نمود و بسیاری از حاکمیت های محلی را سرکوب کرد. در دوره رضاخان فقر و ناتوانی دولت با بهره برداری مناسب از ذخایر نفتی از بین رفت. او کشور را به استانیهایی که یک حاکمیت نظامی و یک حاکمیت غیر نظامی داشت، تقسیم کرد. در این شبکه نظامی_اداری، قوانینی برای مدرنیزه کردن خدمات اداری، مالی و قضایی تصویب شد. در این زمینه می توان به تجدید سازمان وزارت عدلیه و تأسیس سازمان ثبت احوال اشاره کرد.

نمونه های دیگر اصلاحات بروکراتیک این دوره عبارت است از جاده سازی، ساخت راه آهن، گسترش وسایل ارتباطی، آموزش عالی، باز سازی و مدرن سازی پایتخت، اجبار به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی، تأسیس بانک ملی ایران، چاپ اسکناس و ایجاد شبکه های پستی. در مجموع در دوره رضا خان تشکیلات اداری مختلف از جمله شهرداری، شهربانی، پیشه و هنر، دارایی، دادگستری و وزارت کشور نظام تازه ای یافتند.

تمرکزگرایی دوره رضاخان در زمان پسرش نیز ادامه یافت. در این زمان تقلید از اروپا و امریکا ادامه پیدا کرد. کشف حجاب و استفاده از کت و شلوار از مصادیق این تقلیدهای کورکورانه است. در این دوره نفی بی قید و شرط سنتها و ارزش های ایرانی و ضدیت با اسلام رواج پیدا کرد. با حمایت همه جانبه پهلوی دوم، آمریکایی ها سازمان برنامه و بودجه را ایجاد کردند و انگلیسی ها شرکت نفت را ساماندهی کردند. سازمان اداری آن روز

کاملاً پیشرفته و مدرن بود، اما برای مردمی که اکثریت آنان از کمترین سطح بهداشت، معیشت و سواد برخوردار بودند سودی نداشت. عدم ارتباط میان ادارات دولتی کم‌کم باعث ایجاد جزیره‌هایی ناکارآمد در سیستم بروکراتیک آن زمان شد.

در زمان رژیم شاهنشاهی نیز با ثروت هنگفتی که از اقتصاد تک محصولی نفت عاید دربار می‌گردید و با توجه به ضرورتی که برای حفظ دولت فاقد مشروعیت وجود داشت، توجهی به وضع مردم نمی‌شد. گسترش تشکیلات دولت در این زمان به دلیل تفکر آن رژیم به ایجاد لشکری برای حفظ حکومت بود. در این دوره تعداد وزارتخانه‌ها رو به فزونی گذاشت و طی ۳۰ سال تعداد ۸ وزارتخانه ایجاد شد. با افزایش درآمدهای نفتی و عدم وجود نظارت بر نظام اداری، فساد در دستگاه‌های اداری کشور افزایش یافت تا جایی که مصدق در دهه ۳۰ به اصلاح نظام اداری پرداخت. وی شماری از افسران را بازنشسته کرد، حقوق قضات را افزایش داد و اموال کسانی را که مالیات پرداخت نکرده بودند، را توقیف کرد. تصویب قانون «از کجا آورده‌ای» از مهمترین اقدامات اصلاحی این دوره بود. با این وجود مشکلات نظام اداری آنقدر زیاد شده بود که روز به روز میزان نارضایتی مردم را افزایش داد و به انقلاب اسلامی ایران در دهه ۵۰ انجامید.

همانطور که گفته شد، اندیشه اصلاح و دگرگونی در نظام اداری کشور، پیشینه ای قدیم دارد و به عنوان یک شعار اساسی مورد توجه همه دولت‌ها از دهه چهل به بعد بوده است. 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 تصویب‌نامه 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. محصول مهم فعالیت شورای مذکور، تدوین «قانون استخدام کشوری» بود، که منجر به استقرار نظام جدید اداری و استخدامی در کشور گردید و با تشکیل «سازمان امور اداری و استخدامی کشور» به موجب فصل نهم قانون مذکور، وظیفه انجام مطالعات و تحقیقات در زمینه امور اداری و استخدامی و اصلاح سازمان و تشکیلات دولت و روش‌ها و رویه‌های عمومی انجام کار به این سازمان محول شد.

با این وجود همچنان در سال‌های پایانی دهه چهل و شروع دهه پنجاه، تشکیلات اداری کشور رو به گسترش نهاد و با توجه به ضعف ساختاری و عدم رشد مناسب بخش خصوصی و ضرورت اجرای برنامه‌های توسعه، بخش دولتی عهده‌دار نقش بخش خصوصی در زمینه توسعه گردید و سازمان‌های دولتی جدید برای تحقق توسعه و نوسازی کشور شکل گرفت. این امر منجر به افزایش حجم و زمینه فعالیت‌های دولت و ازدیاد نیروی انسانی شاغل در دستگاه‌های اجرایی وابسته به دولت گردید و همزمانی این اتفاقات با عدم توسعه آموزش‌های مورد نیاز نیروی انسانی دولت و عدم تدوین روش‌های کار آمد برای انجام وظایف تخصصی و نو بودن بسیاری از ساختارهای قانونی و تشکیلاتی کشور، موجبات افزایش مشکلات درونی نظام اداری و ایستایی آن را فراهم نمود. این موضوع و کاستی‌هایی که از این رهگذر در اداره کشور بروز پیدا کرد، موجب شد اصلاح نظام اداری با تعبیر انقلاب اداری مجدداً مطرح و به عنوان یک ضرورت نمود پیدا کند.

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، ضرورت اصلاح و ایجاد 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. در مقدمه قانون اساسی، بخش قوه مجریه، بر این موضوع تأکید شده است که نظام بوروکراسی که زائیده و حاصل حاکمیت های طاغوتی است به شدت طرد خواهد شد تا نظام اجرایی با کارایی بیشتر و سرعت افزون تر در اجرای تعهدات اداری به وجود آید و در بند ۱۰ اصل سوم قانون اساسی نیز "ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیر ضروری" به عنوان یکی از وظایف دولت جمهوری اسلامی ایران پیش بینی شده است.

در سالهای پس از پیروزی انقلاب اسلامی فعالیت‌هایی در رابطه با اصلاح نظام اداری کشور انجام شد. هدف عمده این فعالیت‌ها، تطبیق نظام اداری کشور با ارزش های متصور اسلامی بود. در این برهه تلاش گردید اصول و مبانی حاکم بر نظام اداری تدوین و نظام‌های کارآمد منطبق با اسلام طراحی گردند و در مقطع دیگری نیز به کارگیری اصول علمی مدیریت در اصلاحات، مدنظر قرار گیرد»^۳.

برنامه های تحول اداری

با شناخت و تحلیل راهبردی نظام اداری، تدوین اصول، مبانی و نظریه دولت از منظر اداری، تبیین چشم انداز، ارائه رویکردها، راهبردهای اساسی و تمهیدات مندرج در برنامه سوم توسعه، "برنامه راهبردی تحول اداری" تدوین گردید. این برنامه افق روشنی را برای مردم و مدیران در زمینه چگونگی تحقق نظام اداری مقتدر، کارآمد و پاسخگو، همگام با برنامه های توسعه کشور مشخص می نماید. تحقق این برنامه در یک افق ده ساله، یک نظام اداری را ترسیم می نماید که در ماهیت اسلامی، در نگرش مردمی، در ساختار علمی، در رفتار مشارکت جو، در عملکرد پاسخگو و در نتیجه بهره ور خواهد بود.

برنامه تحول اداری – مرحله اول (۱۳۷۷)

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

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

آفیض اله اکبری، فاطمه کوبی سقی، دکتر محمود محمودی، دکتر محمد عرب، طرح پژوهشی تعیین میزان تحقق اهداف برنامه تحول اداری در دانشگاههای علوم پزشکی کشور، دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۳۸۶

برنامه تحول اداری-مرحله دوم (۱۳۷۹)

برنامه های تحول اداری در سال ۱۳۷۹ به شرح زیر است:

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 دستگاه‌های 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 ارتقاء 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 بهره‌وری

هفت برنامه تحول اداری (سال ۱۳۸۱)

این برنامه مربوط به ارتقاء فعالیت‌هایی است که در کلیه دستگاه‌های اجرایی بایستی انجام گیرد. برنامه تحول در فعالیت‌های عمومی نظام اداری شامل ۷ برنامه به شرح ذیل است.:

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 فرایندها، روشهای انجام کار و توسعه فناوری اداری
۷. برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری

همچنین علاوه بر برنامه تحول در فعالیت‌های عمومی نظام اداری، برای ارتقاء فعالیت‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی که در شرح وظایف و مأموریت آنان آمده است، برنامه تحول در فعالیت‌های اختصاصی نظام اداری نیز پیش‌بینی شده بود.

سیاست های کلی نظام اداری ۵ ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)

رهبر معظم انقلاب (مدظله العالی) با ابلاغ «سیاست های کلی نظام اداری» که پس از مشورت با مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین شده است، کلیه مخاطبان این سیاست ها را موظف کردند که زمان بندی مشخص برای عملیاتی شدن آن را تهیه و پیشرفت آن را در فواصل زمانی معین گزارش کنند.

متن «سیاست های کلی نظام اداری» که به رؤسای قوای سه گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح ابلاغ شده است، بدین شرح است:

۱- نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه های انسانی و اجتماعی.

۲- عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقاء منابع انسانی.

۳- 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 نگرشهای سلیقه ای و غیرحرفه ای.

۴- دانش گرایی و شایسته سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقاء مدیران.

۵- ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقاء سطح دانش، تخصص و مهارت های آنان.

۶- 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.

۷- زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم.

۸- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری بگیران و بهره گیری 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 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.

۱۴- کل نگری، 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.

۱۷- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقاء 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- ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات.

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.

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.

ده برنامه تحول در نظام اداری کشور (سال ۱۳۸۹)

در سال ۱۳۸۹ با توجه به ابلاغ قانون مدیریت خدمات کشوری و همچنین ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری توسط مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، برنامه های تحول اداری به شرح زیر تعیین گردید:

۱. برنامه استقرار دولت الکترونیک

۲. برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت

۳. برنامه ساماندهی نیروی انسانی

۴. برنامه تمرکز زدایی

۵. برنامه افزایش بهره‌وری 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 ارتقاء روحیه خود کنترلی در کارها
۱۰. برنامه خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

نقشه راه اصلاح نظام اداری

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده و مؤثری که در انجام امور دارد یکی از زیرساخت های مهم توسعه محسوب می شود که بی توجهی به آن موجب آسیب های جبران ناپذیری در مسیر تحقق آرمان های نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه ها، رضایت مردم و غیره می شود.

دولت ها همواره در سطوح مختلف و به شیوه های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده اند، لیکن به دلایلی از جمله عدم شناخت کامل ابعاد موضوع، عدم تعریف و تدقیق رویکردهای ناظر به مدل اداره امور کشور، عدم تدوین راهبردها و راهکارهای مربوط و یا گرفتار شدن در امور جاری و روزمره به موفقیت چندانی در اصلاحات و تحقق اهداف مورد نظر نایل نشده اند.

این وضعیت در شرایطی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از زمینه ها به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور مانعی برای دستیابی به توسعه پایدار است. در این شرایط فارغ از این که انجام اصلاحات از یک سو اجتناب ناپذیر و از سوی دیگر تکلیف تلقی می شود عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور و بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می نماید و این کاستی موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم انداز می شود.

اینک با توجه به ابلاغ سیاست های کلی نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و تأکید رئیس جمهور محترم مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه ها می توان به خلق ارزش های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و به واسطه سازوکارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری به عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم نمود.

به همین دلیل معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور (وقت) با بهره گیری از تجارب و مطالعات پیشین، اسناد بالادستی، مبانی نظری و تجربیات سایر کشورها، به تبیین عناصر مؤثر در نظام مدیریت و طراحی مدل مفهومی مدیریت کشور با محوریت بخش دولتی پرداخت است. سپس بر اساس مدل مفهومی و سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری عناوین اصلی در قالب برنامه تعیین شده است.

در ادامه با توجه به سیاست های کلی ناظر برای هر عنوان برنامه، اطلاعات بر گرفته از تحلیل محیطی و شناسایی فرصت ها و چالش های وضع موجود، اهداف هر عنوان برنامه و موضوعات استراتژیک هر عنوان تدوین شده و متناسب با هر موضوع استراتژیک، اقدامات اساسی مشخص شده است، تا مبنایی برای تعیین مسیر اصلاح نظام اداری در شکلی نظام مند و شفاف باشد (نقشه راه اصلاح نظام اداری، ۱۳۹۳: ۱۴).

نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور مبتنی بر رؤوس سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) است و ثمره و نتیجه غایی اجرای دقیق آن، محقق شدن نظام اداری "بهره ور بر پایه ارزش های اسلامی" است، خواسته ای که از دل آن یقیناً رضایت مردم و مسئولان توأمان حاصل می شود.

نقشه راه اصلاح نظام اداری با سه هدف اصلی زیر تهیه و تدوین شده است:

۱. دولت چابک، بهره ور و بهره مند از فناوری های نوین
۲. ارائه خدمت با کیفیت مبتنی بر رقابت
۳. دولت متعهد به آرمان ها و متکی بر اعتماد به مردم، عاری از فساد و مبتنی بر حسن عملکرد کارکنان. (نقشه راه اصلاح نظام اداری، ۱۳۹۳، ۷-۶).

برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره اول (سال‌های ۹۶-۱۳۹۴)

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

۱- تمامی دستگاه‌های اجرایی نسبت به تهیه برنامه عملیاتی اصلاحات اداری خود ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه در چهارچوب برنامه‌های پیوست که تأییدشده به مهر دفتر هیأت دولت است، اقدام و پس از تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اجراء نمایند.

۲- سهم هر یک از دستگاه‌های اجرایی در سقف درصدهای پیش‌بینی شده در احکام برنامه‌های یادشده براساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود. این تصویب‌نامه به شماره ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ ت/۵۰۶۴۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران توسط معاون اول محترم رئیس‌جمهور به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ گردیده است.

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

هدف:

تبیین نقش مناسب فعالان توسعه کشور و دستیابی به ساختاری تسهیل‌گر، چابک، متناسب و غیرمتمرکز برای دولت در تعامل با سایر فعالان (بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد، مدیریت‌های محلی و مردم).

سیاست‌های کلی نظام اداری

- چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز (بند ۱۰).
- زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹).
- انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱).

- همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و کل‌نگری، چشم‌انداز (بند ۱۴).

موضوعات استراتژیک:

۱. نقش فعالان توسعه کشور و چگونگی ایفای آن در ارتباط با یکدیگر.
۲. درجه تمرکز و حدود تقسیم وظایف دولت میان واحدهای مرکزی، استانی و محلی (شهر و روستا).
۳. سازماندهی دولت مطابق با نقش و مأموریت‌های تعیین شده.
۴. سازماندهی اجزای دولت (دستگاه‌ها) در چارچوب نقش، مأموریت‌ها و وظایف و میزان تمرکز.

اقدامات اساسی متناسب با هر یک از موضوعات استراتژیک:

موضوع استراتژیک ۱: نقش فعالان توسعه کشور و چگونگی ایفای آن در ارتباط با یکدیگر:

- ۱-۱- تعیین نقش و مأموریت هر یک از فعالان توسعه در بخش های مختلف کشور.
- ۱-۲- شناسایی ظرفیت ها، توانمندی ها و نیازمندی های فعالان، توانمندی سازی و حمایت از آنان.
- ۳-۱- شناسایی بنگاه ها، وظایف، فعالیت ها و واحدهای قابل واگذاری از دولت به سایر فعالان.
- ۴-۱- تعیین شیوه های مشارکت و واگذاری مانند خصوصی سازی، برون سپاری، مشارکت، شراکت، واگذاری مدیریت، خرید خدمات و ... برای مصادیق خاص.
- ۵-۱- راهبری استقرار و نظارت بر واگذاری فعالیت ها و تصدی ها و واحدهای عملیاتی دستگاه ها به سایر فعالان و تدارک زیرساخت ها و منابع.

موضوع استراتژیک ۲: درجه تمرکز و حدود تقسیم وظایف دولت میان واحدهای مرکزی، استانی و محلی (شهر و روستا):

- ۱-۲- تعیین رویکردهای حاکم بر تفکیک وظایف واحدهای مرکزی، استانی و محلی.
 - ۲-۲- تعیین و توزیع وظایف و اختیارات دولت میان واحدهای ستادی و اجرایی در تمام سطوح.
- موضوع استراتژیک ۳: سازماندهی کلان دولت مطابق با نقش و مأموریت های تعیین شده:
- ۱-۳- طراحی ساختار کلان دولت در سطح وزارتخانه ها، سازمان ها و واحدهای محلی.
 - ۲-۳- بررسی و ساماندهی شوراها، کمیسیون ها و سایر مجامع تصمیم گیری در تشکیلات بخش دولت.
- موضوع استراتژیک ۴: سازماندهی اجزای دول (دستگاه ها) در چارچوب نقش، مأموریت ها و وظایف و میزان تمرکز:
- ۱-۴- طراحی ضوابط سازماندهی دستگاه های اجرایی در حوزه ستادی، واحدهای استانی و واحدهای عملیاتی متناسب با ماهیت وظایف دستگاه های اجرایی.
 - ۲-۴- تطبیق وضع موجود ساختار سازمانی دستگاه های اجرایی با ضوابط.

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

هدف:

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

سیاست های کلی نظام اداری

- توسعه نظام اداری الکترونیکی و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی (بند ۱۵).
- توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری (بند ۱۲).

موضوعات استراتژیک

- ۱- نقشه راه دولت الکترونیک.
- ۲- راهبری و استقرار دولت الکترونیک.
- ۳- اصلاح سیستم ها و روش ها.

- ۴- تعامل الکترونیکی بین دستگاهی.
- ۵- آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- ۶- پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور.
- اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک**
- موضوع استراتژیک ۱: نقشه راه دولت الکترونیک:**
- طراحی و تدوین نقشه راه دولت الکترونیک.
- موضوع استراتژیک ۲: راهبری و استقرار دولت الکترونیک:**
- ۱-۲- تدوین استانداردهای لازم حقوقی، فنی و مدیریتی.
- ۲-۲- توسعه پورتال ملی، پورتال‌های دستگاهی، استانی و محلی.
- ۲-۳- ارائه خدمات اطلاع رسانی، تعاملی و تراکنشی از طریق پورتال‌ها.
- موضوع استراتژیک ۳: مدیریت سیستم‌ها و فرایندهای سازمانی:**
- ۱-۳- طراحی نقشه راه مدیریت فرایندهای سازمانی.
- ۲-۳- راهبری و استقرار نقشه راه مدیریت فرایندهای اصلی و اختصاصی.
- ۳-۳- افزایش دسترسی مردم به ارائه خدمات از طریق مدیریت و راهبری دفاتر پیشخوان، مجتمع‌های خدمات اداری و...
- ۳-۴- مدیریت بر ایجاد و راه‌اندازی پنجره‌های واحد ارائه خدمات و مدیریت فرایندهای مشترک بین‌دستگاهی با هماهنگی و مشارکت دستگاه‌های ذی‌ربط.
- موضوع استراتژیک ۴- راهبری تعامل الکترونیکی بین دستگاهی:**
- ۱-۴- طراحی مدل، نقشه، استانداردها، ضوابط و تدوین سند تعاملات بین دستگاهی (GIF) و راهبری استقرار و استفاده از آن توسط دستگاه‌های اجرایی.
- ۲-۴- مدیریت ارتباط شبکه ای سامانه‌های الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات.
- ۳-۴- راهبری استقرار و استفاده از شناسه ملی اشخاص حقوقی برای دستگاه‌های اجرایی کشور.
- موضوع استراتژیک ۵: آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه دولت الکترونیک:**
- ۱-۵- طراحی و راهبری اجرای آموزش مدیران، کارکنان دولت و کارشناسان واحدهای فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی و کارگزاران ارائه خدمات دولتی
- ۲-۵- طراحی و راهبری اجرای برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی.
- موضوع استراتژیک ۶: پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور**
- ۱-۶- تدوین ضوابط ارزیابی دولت الکترونیک در چارچوب ضوابط و شاخص‌های UNDP و انجام ارزیابی سالانه.

۶-۲- تدوین ضوابط و شاخص های ارزیابی توسعه کمی و کیفی خدمات الکترونیکی توسط دستگاه های اجرایی و ارزیابی و رتبه بندی آن ها.

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

هدف:

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

سیاست های کلی نظام اداری

- ۱- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم (بند ۱۷).
- ۲- انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱).

موضوعات استراتژیک

- ۱- زیرساخت های قانونی ارائه خدمات در فضای رقابتی.
- ۲- تعیین استاندارد کیفی خدمات و قیمت تمام شده در فضای رقابتی.
- ۳- استقرار نظام ارائه خدمات در فضای رقابتی (آموزش، پیاده سازی، نظارت و ارزیابی).

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱: زیرساخت های قانونی ارائه خدمات در فضای رقابتی

تدوین قوانین و مقررات لازم برای تغییر رویکرد ارائه خدمات از فضای انحصاری به فضای رقابتی.

موضوع استراتژیک ۲: تعیین استاندارد کیفی خدمات و قیمت تمام شده در فضای رقابتی

تعیین استانداردهای کیفی و قیمت تمام شده و نیز دستورالعمل های لازم.

موضوع استراتژیک ۳: استقرار نظام ارائه خدمات در فضای رقابتی (آموزش، پیاده سازی، نظارت و ارزیابی)

۳-۱- تدارک برنامه آموزشی برای مدیران واحدهای خدماتی به منظور آشنایی با این رویکرد.

۳-۲- تغییر رویکرد موافقت نامه های بودجه ای از روش سنتی به نظام عملکردی و قیمت تمام شده.

۳-۳- تشویق فعالان غیردولتی برای توسعه سرمایه گذاری و مشارکت و هم چنین تصدی مدیریت واحدهای دولتی به روش قیمت تمام شده و خرید خدمات از آن ها.

۳-۴- طراحی نظام نظارت و ارزیابی جامع از عملکرد کیفی، کمی، قیمتی و زمانی ارائه خدمات و همچنین رضایت خدمت گیرندگان در چارچوب استانداردهای تعیین شده.

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

هدف:

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

سیاست‌های کلی نظام اداری

- عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی (بند ۲).
- بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای (بند ۳).
- دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی و ارتقای مدیران (بند ۴).
- ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان (بند ۵).
- رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی (بند ۶).
- زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم (بند ۷).
- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آن‌ها (بند ۸).
- توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری (بند ۹).

موضوعات استراتژیک

۱. مدل مدیریت سرمایه انسانی بخش دولتی و راهبردهای آن.
۲. آمار و اطلاعات، برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی انسانی.
۳. جذب و تأمین منابع انسانی.
۴. انگیزش و جبران خدمت.
۵. آموزش و توسعه منابع انسانی.
۶. خروج از خدمت.
۷. مدیران.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱: مدل مدیریت سرمایه انسانی بخش دولتی و راهبردهای آن

۱-۱- شناخت و تحلیل بازار کار نیروی انسانی

۱-۲- طراحی مدل و تدوین راهبردهای مدیریت سرمایه انسانی بخش دولتی.

موضوع استراتژیک ۲: آمار و اطلاعات، برنامه‌ریزی و ساماندهی سرمایه انسانی

۱-۲- تدوین و استقرار نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات.

۲-۲- تهیه و تدوین شاخص‌ها و استانداردهای نیروی انسانی بخش‌های مختلف دولت.

۲-۳- طراحی و استقرار نظام برنامه‌ریزی نیروی انسانی بخش دولتی و ساماندهی نیروی انسانی موجود آن بخش.

۲-۴- طراحی و پیاده‌سازی سامانه الکترونیکی فرایندهای مدیریت منابع انسانی بخش دولتی.

موضوع استراتژیک ۳: جذب و تأمین منابع انسانی

- ۳-۱- بازنگری و اصلاح ضوابط و فرایندهای جذب، گزینش و استخدام نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی.
 ۳-۲- تدوین سازوکارهای لازم برای جذب نیروی انسانی در فضای رقابتی مبتنی بر نظام شایستگی.

موضوع استراتژیک ۴: انگیزش و جبران خدمت

- ۴-۱- بازنگری مدیریت مشاغل دولتی.
 ۴-۲- بازنگری نظام یا نظام‌های پرداخت و جبران خدمات کارکنان بخش دولتی.
 ۴-۳- بازنگری ضوابط و مقررات اداری و استخدامی ایثارگران.

موضوع استراتژیک ۵: آموزش و توسعه منابع انسانی

- ۵-۱- طراحی و استقرار نظام آموزش و توسعه منابع انسانی.
 ۵-۲- طراحی مدل مدیریت و برنامه ریزی مسیر ارتقاء شغلی کارمندان.

موضوع استراتژیک ۶: خروج از خدمت

- تدوین الگوی متناسب برای انحاء خروج از خدمت (بازنشستگی، بازخریدی، از کار افتادگی و) ...

موضوع استراتژیک ۷: مدیران

- ۷-۱- طراحی مدل شایستگی و نظام انتخاب و انتصاب مدیران.
 ۷-۲- طراحی و استقرار نظام جانشین پروری، آموزش و توسعه مدیران.

برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی

هدف:

رشد و ارتقاء نظام مند تمامی عناصر نظام های مدیریتی کشور مبتنی بر مبانی ارزشی، نظری و منطبق با اسناد فرادست.

سیاست‌های کلی نظام اداری

- کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز (بند ۱۴).
 - زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹).
 - تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه (بند ۲۲).
 - عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری (بند ۱۳).
 - دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش‌های اسلامی (بند ۱۶).

موضوعات استراتژیک

- ۱- مدل نظام مدیریت کلان کشور.

۲- نظام های مدیریتی بخش‌های مختلف.

۳- نظام های برنامه ریزی.

۴- زیرساخت‌های اجرا (ساختار، منابع انسانی و فناوری).

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱: مدل نظام مدیریت کلان کشور

۱-۱- شناسایی عناصر تعیین کننده و اثرگذار در نظام مدیریتی کلان کشور.

۱-۲- تدوین راهبردهای هر یک از عناصر.

۱-۳- طراحی مدل پیشنهادی (کارا، اثربخش، کلان نگر، همسو، دانش بنیان و) ...

موضوع استراتژیک ۲: نظام‌های مدیریتی بخش‌های مختلف

طراحی مدل مدیریت کلان بخش‌های:

* اجتماعی و فرهنگی (سلامت، ورزش، آموزش و پرورش، آموزش عالی، فرهنگ و ارشاد اسلامی و ...)

* زیربنایی (انرژی، راه و ترابری، مسکن، محیط زیست و) ...

* اقتصادی (صنعت و بازرگانی و) ...

* امور عمومی (اقتصاد و دارایی، مدیریت و برنامه‌ریزی، امور قضایی و) ...

موضوع استراتژیک ۳: نظام‌های برنامه‌ریزی

* تدوین مدل تنظیم برنامه های بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت.

* ارزیابی و تحلیل مدل‌های موجود و احصاء تفاوت آن مدل‌ها با مدل طراحی شده.

موضوع استراتژیک ۴: زیرساخت‌های اجرا

الف) ساختار

-مدل‌ها، ضوابط و قواعد (ارجاع به برنامه نقش و ساختار دولت)

ب) منابع انسانی

-مدل‌ها، ضوابط و قواعد (ارجاع به برنامه مدیریت سرمایه انسانی)

ج) فناوری

ج- ۱ - استاندارد سازی کمیت نیروی انسانی در حوزه‌های عمومی و اختصاصی پر حجم بخش دولتی.

ج- ۲ - مدل‌های مدیریتی پشتیبان مانند نظام پیشنهادات، نظام‌های تصمیم گیری، کنترل پروژه، کنترل

اهداف، نظام‌های مشارکت (برون سپاری، خصوصی سازی، پیمانکاری، خرید خدمت و) ... ، نظام فنی - اجرایی،

زیرساخت‌های نظام‌های حقوقی.

ج- ۳- تدوین راهبردهای تنظیمی قوانین اصلی و مادر جمهوری اسلامی ایران مانند قانون مدیریت خدمات

کشوری، قانون برنامه و بودجه، قانون محاسبات عمومی، قانون مدیریت محلی.

ج- ۴ - طراحی مدل و راهبری استقرار مدیریت دانش.

ج- ۵- سایر فناوری‌ها مانند دولت الکترونیک، سلامت و فساد، صیانت از حقوق مردم، پاسخگویی و... (منظور در سایر برنامه‌های هفت گانه).

ج- ۶- استانداردهای تجهیزاتی و ساختمان در بخش دولتی.

برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی

هدف:

نهادینه‌سازی فرهنگ کار، خودکنترلی و امانت‌داری، تعلق و تعهد سازمانی، انضباط اداری، اجتماعی و مالی و خدمات‌دهی بی‌منت به مردم.

سیاست‌های کلی نظام اداری

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

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

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

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

موضوعات استراتژیک

۱- الگو و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی مطلوب.

۲- سنجش، برنامه‌ریزی و ارتقاء فرهنگ سازمانی.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱: الگو و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

۱-۱- طراحی الگوی مطلوب فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی- ایرانی و کرامت انسانی.

۱-۲- تبیین عوامل و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی مطلوب.

موضوع استراتژیک ۲: سنجش، برنامه‌ریزی و ارتقاء فرهنگ سازمانی

۱-۲- سنجش و آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات.

۲-۲- راهبری استقرار، نظارت و سنجش فرهنگ سازمانی.

برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

هدف:

حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و اعتماد عمومی، ارتقاء سلامت اداری و کاهش فساد.

سیاست‌های کلی نظام اداری

شفاف‌سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح (بند ۱۸).

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

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

خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقاء سطح رضایتمندی و اعتماد مردم (بند ۱۷).

ارتقاء سلامت اداری و رشد و ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرایندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و به کارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات (بند ۲۴).

نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانتداری، صرف هجویی، ساده زیستی و حفظ بیت‌المال (بند ۲۱).

موضوعات استراتژیک

۱- تبیین حقوق متقابل مردم و دولت در نظام اداری.

۲- برنامه‌های نظام اداری برای صیانت از حقوق مردم.

۳- شناخت مفاهیم و طراحی نظام جامع ارتقای سلامت و مقابله با فساد اداری.

۴- برنامه و راهکارهای ارتقاء سلامت و مبارزه با فساد اداری و پایش اجرای برنامه‌ها.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱: تبیین حقوق متقابل مردم و دولت در نظام اداری

۱-۱- تعیین پارادایم، مفاهیم مصادیق عمومی حقوق متقابل مردم و دولت مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی.

۲-۱- تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دستگاه توسط هر یک از دستگاه‌های اجرایی بر اساس مصادیق عمومی حقوق مردم.

موضوع استراتژیک ۲: برنامه‌های نظام اداری برای صیانت از حقوق مردم

۱-۲- تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاست‌ها، اقدامات و...

۲-۲- بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دستگاه‌ها و تشویق و تنبیه.

۳-۲- تدوین نظام‌نامه جبران خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.

۴-۲- راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم.

۲-۵- سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی و تکریم ارباب رجوع.

۲-۶- تبه بندی دستگاه های اجرایی، اطلاع رسانی و انتشار نتایج سنجش ها برای عموم مردم.

موضوع استراتژیک ۳: شناخت مفاهیم و طراحی نظام جامع ارتقاء سلامت و مقابله با فساد اداری

۳-۱- تعیین پارادایم، طراحی مدل مفهومی و تهیه نقشه جامع توسعه سلامت اداری.

۳-۲- تدوین مدل و ضوابط پایش و سنجش سلامت و فساد اداری.

موضوع استراتژیک ۴: برنامه و راهکارهای ارتقاء سلامت و مبارزه با فساد اداری و پایش اجرای برنامه ها

۴-۱- راهبری و برنامه ریزی استقرار نقشه جامع متناسب با نقش و سهم هر یک از فعالان.

۴-۲- تنظیم برنامه اجرایی دستگاهی و راهبری استقرار آن.

۴-۳- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان.

۴-۴- سنجش شاخص ها و پایش میزان سلامت و فساد اداری.

۴-۵- تعیین وضعیت و جایگاه کشور در منطقه و جهان در حوزه سلامت و فساد اداری.

۴-۶- تبه بندی دستگاه های اجرایی و اعمال سیاست های تشویقی و تنبیهی.

برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی

هدف:

کسب اطمینان از صحت فرایند برنامه ریزی و مدیریت اجرای برنامه ها در راستای تحقق اهداف چشم انداز کشور.

سیاست های کلی نظام اداری

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

موضوعات استراتژیک

ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (چشم انداز و سیاست های کلی نظام).

نظارت و ارزیابی برنامه های ۵ ساله توسعه کشور.

نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی.

نظام مند نمودن نظارت مردم و تشکل ها بر دولت.

نظارت و ارزیابی موضوعات محوری نظام اداری نظیر بهره وری و کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱: ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (چشم انداز و سیاست های کلی نظام)

۱-۱- تدوین معیارها، شاخص ها و روش ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (برنامه بلندمدت) و سنجش سالانه آن.

۲-۱- مقایسه نتایج و تحلیل دوره ای آن و ارائه گزارش به مراجع مربوط.

موضوع استراتژیک ۲: نظارت و ارزیابی برنامه های ۵ ساله توسعه کشور

۱-۲- تدوین الگو و نظام ارزیابی برنامه‌های ۵ ساله توسعه کشور.

۲-۲- پایش و راهبری ارزیابی اجرای برنامه‌ها.

۳-۲- بررسی نتایج هر دوره ارزیابی و مقایسه هم راستایی آن با مسیر تحقق برنامه بلند مدت کشور.

موضوع استراتژیک ۳: نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

۱-۳- تدوین نظام مدیریت عملکرد برای دستگاه‌های اجرایی.

۲-۳- راهبری استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی.

۳-۳- نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی و تدوین گزارش های سالانه از نتایج عملکرد.

۴-۳- نظارت بر اقدامات اصلاحی، تشویقی و تنبیهی دستگاه‌های اجرایی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد و تدوین گزارش.

موضوع استراتژیک ۴: نظام‌مند نمودن نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت

۱-۴- ایجاد سازوکارهای دریافت، بررسی و بازخورد گزارش‌های برگرفته از نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت.

۲-۴- مقایسه گزارش‌های حاصل از ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی با گزارش‌های دریافتی از مردم و تشکل‌ها و تدوین گزارش‌های تحلیلی.

موضوع استراتژیک ۵: نظارت و ارزیابی موضوعات محوری نظام اداری نظیر بهره‌وری و کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم

۱-۵- تعیین موضوعات محوری نظام اداری و تدوین نظام ارزیابی هر یک از موضوعات محوری.

۲-۵- راهبری و ایجاد زیرساخت‌های استقرار نظام ارزیابی هر یک از موضوعات محوری.

۳-۵- نظارت و ارزیابی هر یک از موضوعات محوری و رصد روند آن‌ها و تحلیل هر موضوع.

برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۹ - ۱۳۹۷) (تصوینامه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۴/۶/۱۳۹۷ شورای عالی اداری)

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۵/۳۰ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، در اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و نقشه راه اصلاح نظام اداری (مصوبه شماره ۲۶۰/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و به منظور تداوم اصلاحات در نظام اداری کشور، برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم، مشتمل بر ۱۰ برنامه به شرح پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) را تصویب نمود.

این مصوبه توسط رئیس‌جمهور محترم و رئیس شورای عالی اداری به سازمان اداری و استخدامی کشور، تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌ها و نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها ابلاغ و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا بوده و وزراء یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئول حسن اجرای آن می‌باشند. سازمان

اداری و استخدامی کشور مکلف است ضمن اعمال نتایج اقدامات در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی، گزارش اجرای این برنامه را همه ساله به رییس جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارائه نماید.

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

راهنماهای اصلی برنامه جامع اصلاح نظام اداری

- چابک سازی دولت

- متناسب و منطقی سازی حجم و اندازه دولت

- تمرکز بر ارتقاء کیفیت واحدهای ستادی و کارآمدی نظام اداری

- توسعه دولت الکترونیک و بهره گیری از فناوری های نوین

- توجه خاص به توانمند سازی کارکنان و ارتقاء کیفی مدیران دولت

- اداره واحدهای عملیاتی (مجری) در فضای رقابتی (اقتصادی تر کردن خدمات دولت)

- صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

- ارتقای شفافیت، پاسخگویی و سلامت نظام اداری و مقابله مؤثر با فساد

- ارتقاء بهره وری (سازمان و نیروی انسانی)

برنامه اول: «مهندسی نقش و ساختار دولت»

الف- هدف کمی:

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

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۰، ۱۹ و ۱۴

سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: بند ۱۶

سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بندهای ۳ و ۱۹

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت را فراهم می‌آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه لایحه تبیین نقش فعالان توسعه کشور (دولت، مدیریت محلی، بخش خصوصی، سمن‌ها و مردم) و نحوه تعامل آنها	سازمان اداری و استخدامی کشور	- هیأت وزیران - مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	-	مبتنی بر قانون مدیریت خدمات کشوری
۲	خرید خدمات به جای تولید خدمات	- دستگاه‌های اجرایی - سازمان برنامه و بودجه کشور	تصویب بودجه سالانه	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	در راستای اجرای ماده ۲۵ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه
۳	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	دستگاه‌های اجرایی	-	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	اجرا مطابق برنامه
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	هیأت وزیران	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	تمامی دستگاه‌های اجرایی موظف به ورود اطلاعات در این سامانه هستند.
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت و انجام فعالیت‌ها	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	سالانه	سازمان برنامه و بودجه کشور	با رعایت ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری
	تدوین و ابلاغ ضوابط حمایت از بخش خصوصی، تعاونی، سمن‌ها و نهادهای مدنی برنامه ریزی و اجرای برنامه‌های توانمندسازی	دستگاه‌های اجرایی				

د- اقدامات و فعالیت‌های مشترک (نحوه اجرا و سهم هر یک از دستگاه‌های اجرایی در قالب تفاهم‌نامه تعیین می‌شود):

-بازطراحی مأموریت‌ها و وظایف دولت در میان واحدهای ستادی و اجرایی.

-متناسب سازی حجم دولت از طریق بازطراحی ساختار آن در سطح وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و واحدهای محلی.

-واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به مدیریت‌های محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)،

شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی، تعاونی‌ها و سمن‌ها و خرید خدمات از آن‌ها.

-توسعه وظایف و فعالیت‌های مدیریت‌های محلی در بخش‌های 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 غیر ضرور.
- 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 هزینه های دولت و ارتقاء کیفیت خدمات
- تسریع در انجام خدمات و تسهیل دسترسی مردم به خدمات
- تسریع و تسهیل در تصمیم سازی و تصمیم گیری
- توسعه مشارکت مردم و بخش غیردولتی در تولید و ارائه خدمات
- کاستن از تصدی ها و مداخلات دولت و تقویت نقش ستادی و اعمال حاکمیت آن
- تمرکز زدایی از اداره امور و تقویت نقش و اختیارات مدیریت های استانی و منطقه ای
- نقش پذیری تمامی عوامل توسعه

برنامه دوم: «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»

الف- هدف کمی:

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

ب - سیاست های ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

- سیاست های کلی نظام اداری:
 - بند ۱۲: توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روشهای اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری.
 - بند ۱۵: توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.
- سیاست های کلی برنامه ششم توسعه:
 - بند ۳۲: کسب جایگاه برتر منطقه در توسعه دولت الکترونیک در بستر شبکه ملی اطلاعات.

○ بند 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.

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری را فراهم می‌آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تدوین برنامه اجرایی و تعیین پروژه-های اولویت‌دار توسعه دولت الکترونیک	دستگاه‌های اجرایی	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	شش ماه اول سال ۱۳۹۷	* سازمان اداری و استخدامی کشور * وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	ماده ۸ ضوابط فنی و اجرایی
۲	شناسه‌دار کردن خدمات دستگاه‌های اجرایی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	مستمر	دستگاه‌های اجرایی	مصوبه شماره ۱۱۳۶۴۴۶ تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری
۳	تهیه و ابلاغ استانداردهای فنی و مدیریتی نظیر: • ارتقاء 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 سال ۱۳۹۷	* سازمان اداری و استخدامی کشور * بخش خصوصی	-
۴	• 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 توسعه دولت الکترونیک	سالانه	* وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات * استانداری‌ها * سازمان برنامه و بودجه کشور	-
۵	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیک 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	با استفاده فراگیر از تشکلهای، بخش خصوصی و مدیریت محلی و ...
۶	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیک و راهبری اجرای آن	* سازمان اداری و استخدامی کشور * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان * دستگاه‌های اجرایی	-	مستمر در طول اجرای برنامه	تشکلهای و بخش غیردولتی تأیید اعتبار شده	تأیید اعتبار تشکلهای و بخش غیردولتی بر عهده سازمان برنامه و بودجه کشور است.
۷	استقرار میز خدمت الکترونیک	دستگاه‌های اجرایی	سازمان اداری و استخدامی کشور	آذر ماه سال ۱۳۹۷	-	-
۸	ایجاد نظام استنادپذیری الکترونیکی	ساماندهی امضای الکترونیک	-	سال ۱۳۹۷	-	بند الف ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور
		بهره‌برداری از امضای الکترونیک در ارائه خدمات	دستگاه‌های اجرایی	-	پایان سال ۱۳۹۸	-

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 بهره گیری از مشارکت آنان با توجه به مراحل بلوغ ارائه الکترونیکی خدمات و با تأکید بر خدمات در بخش های سلامت، آموزش، کشاورزی، مالیات، معاملات و امور بانکی، به شرح: الف- اطلاع رسانی الکترونیکی، ب- ارائه فرم ها و ج- دریافت اطلاعات.

-برنامه ریزی و حرکت به سمت استقرار یکپارچه دولت همراه «**Mobile Government**» و توسعه آن به میزان ۲۵ درصد، به صورت سالانه.

-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.

-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.

-کاهش مراجعه دستگاه های 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 ساختمان ها، فضاهای اداری و تجهیزات متناسب با توسعه دولت الکترونیک، کاهش حجم و اندازه دولت و سایر تغییرات وابسته.

ه- پیامدها و دستاوردها:

- ارتقاء کیفیت در ارائه خدمات

- افزایش سرعت و تسهیل در دسترسی به خدمات

- ارتقاء سطح رضایتمندی مردم از دولت

- چابک سازی و کوچک سازی دولت

- مقررات زدایی و بهبود شاخص فضای کسب و کار

- کاهش فساد اداری، ارتقاء شفافیت و اعتماد عمومی

برنامه سوم: «خدمات عمومی در فضای رقابتی»

الف- اهداف:

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 ^۱ 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

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری

سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۱ و ۱۷

ج- 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 بودجه ریزی به نظام بودجه ریزی 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	سازمان اداری و	شورای عالی اداری	تدوین روش:	سازمان برنامه و	-

ملاحظات	مشاور و همکار	زمان	مرجع تصویب	مسئول	اقدامات اساسی	ردیف
	بودجه کشور دستگاههای اجرایی	سال ۱۳۹۷ سنجش: سالانه		استخدامی کشور	دولتی	
-	سازمان برنامه و بودجه کشور	مستمر	شورای عالی اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور سازمان برنامه و بودجه کشور	نظارت و ارزیابی ارائه خدمات بر اساس شاخصهای کیفیت، قیمت و سرعت	۵

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

- انجام وظایف دستگاههای اجرایی با اولویت اداره واحدهای عملیاتی دستگاههای اجرایی به روش هدفمند و 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 شاخص های 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 «ه» ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری.

- آموزش مدیران واحدهای خدماتی برای انطباق با رویکرد ارتقاء 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.

ه- پیامدها و دستاوردها

- ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایتمندی مردم.

- کاهش هزینه های 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.

برنامه چهارم: «مدیریت سرمایه انسانی»

الف- اهداف کمی:

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

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

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

سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: بند ۱۶

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه مدیریت سرمایه انسانی را فراهم می‌آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	بهبود سازی و ارتقای نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات (مشمول بر مجموعه اقلام اطلاعاتی مرتبط با زیر سیستم منابع انسانی)	سازمان اداری و استخدامی کشور	کمیسیون دولت الکترونیک	سال ۱۳۹۷	-	ماده ۶ قانون برنامه ششم توسعه کشور
۲	استقرار نظام ارائه 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	* وزارت امور اقتصادی و دارایی * دستگاه‌های اجرایی	ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه کشور

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۴	برقراری عدالت در نظام پرداخت و متناسب سازی دریافتی بازنشستگان و مستمری بگیران با شاغلین	سازمان اداری و استخدامی کشور	*هیات وزیران *مجلس شورای اسلامی	سال های برنامه	سازمان برنامه و بودجه کشور وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	ماده ۳۰ قانون برنامه ششم توسعه کشور
۵	اصلاح نظام پرداخت حقوق و مزایا به گونه ای که اختلاف بین حقوق و مزایای میان کارکنان در مشاغل مشابه و شرایط مشابه از ۲۰ درصد تجاوز نکند	سازمان اداری و استخدامی کشور	هیات وزیران	سال ۱۳۹۷	سازمان برنامه و بودجه کشور	تبصره ۳ ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه کشور
۶	اصلاح ضوابط و مقررات گزینش مطابق با بند (۳) سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری	هیات عالی گزینش	نیمه اول سال ۱۳۹۸	*هیات 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 شایستگی ها و ارتقای اثر بخشی آموزشی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	پایان سال ۱۳۹۷	دستگاه های اجرایی	-
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 تا ریخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری *بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ سازمان اداری و استخدامی کشور
۹	برنامه ریزی و اجرای تعدیل نیروی انسانی دستگاه های اجرایی به منظور تحقق اهداف	دستگاه های اجرایی	*هیات وزیران *سازمان اداری و استخدامی کشور	*برنامه ریزی: سال ۱۳۹۷ *اجرا: مستمر	سازمان برنامه و بودجه کشور	بند الف ماده ۲۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور

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 آن ها به بخش غیردولتی واگذار می شود.

*انتقال کارکنان به سایر واحدهای همان دستگاه یا سایر دستگاه های اجرایی دیگر.

-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 ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی در بخش دولتی.
- ارتقاء همدلی کارمندان با برنامه های دولت.
- تربیت مدیران کارآ و توانمند برای آینده و توسعه مشارکت زنان و جوانان در مدیریت.
- ارتقاء کیفیت مدیریت دستگاه‌های اجرایی.
- متناسب سازی حجم نیروی انسانی دولت و افزایش چابکی دستگاه‌های اجرایی.
- کاهش هزینه های جاری.

برنامه پنجم: «بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی»

الف- اهداف کمی:

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

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۲، ۱۳، ۱۶ و ۱۷

سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بندهای ۳۰ و ۴۲

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی را فراهم می آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تصویب قانون مدیریت شهری با هدف توسعه فعالیت مدیریت محلی	وزارت کشور	*هیات وزیران *مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۲	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه ها(منظور از قوانین اختصاصی،قوانین پایه و مادر،نظیر قانون برنامه و بودجه محاسبات عمومی است.)	دستگاه های اجرایی	*هیات وزیران *مجلس شورای اسلامی	طول دوره	*سازمان اداری و استخدامی کشور *سازمان برنامه و بودجه کشور	تعیین فهرست قوانین با هماهنگی دستگاه ها و سازمان اداری و استخدامی کشور
۳	طراحی و استقرار نظام مدیریت دانش و جمع بندی تجارب در دستگاه های دولتی	معاونت علمی و فناوری رییس جمهور	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۴	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش و پرورش	وزارت آموزش و پرورش	شورای عالی اداری	سال 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	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۶	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش رفاه و تامین اجتماعی	وزارت تعاون،کار و رفاه اجتماعی	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۷	تدوین نظام نوین مدیریتی برای امور جوانان	وزارت ورزش و جوانان	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۸	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش عالی	وزارت علوم،تحقیقات و فناوری	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
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	سال 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	-	سال 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	سال ۱۳۹۸	دفتر هیات دولت	تهیه مدل اجرایی بومی و پیشنهاد به مراجع ذیربط
۱۲	باز طراحی و اصلاح نظام تصمیم گیری دولت	دفتر هیات دولت	*هیات وزیران *مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	*اجرای نظام در قالب ساماندهی و تشکیلات بخش

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
						دولت، در برنامه اول "مهندسی نقش و ساختار دولت"
۱۳	انجام مطالعات جامع و تدوین مدل تمرکز زدایی در اداره امور کشور	سازمان اداری و استخدامی کشور	*هیات وزیران *مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	دستگاه های اجرایی	*واگذاری در سطح ملی به استان ها و در سطح استان ها به شهرستانها و تقویت شوراهای شهر و روستا *اجرای مدل در برنامه اول، "مهندسی نقش و ساختار دولت"
۱۴	طراحی مدل برنامه ریزی در کشور و تدوین نظام یکپارچه برنامه ریزی بلندمدت، میان مدت و کوتاه مدت (عملیاتی)	سازمان برنامه و بودجه کشور	هیات وزیران	سال ۱۳۹۸	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 ارزیابی و نظارت بر مبنای نتایج و محصولات (کنترل کیفیت، قیمت و سرعت) به جای کنترل بر فرایندها.

-شناسایی و انتخاب فناوری های نوین ارائه خدمات، متناسب با هر بخش و جایگزینی آن فناوری ها با روش های سنتی مورد عمل دستگاه ها.

-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.

ه- پیامدها و دستاوردها

- بهبود نظام های مدیریتی و تصمیم گیری

- ارتقاء 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 ارتقاء رفاه نسبی آحاد جامعه

- افزایش و ارتقاء مشارکت تمامی فعالان توسعه کشور در نظام اداری

برنامه ششم: «توسعه فرهنگ سازمانی»

الف- اهداف کمی:

- ارتقاء هر یک از مولفه های اصلی فرهنگ سازمانی بخش دولتی مبتنی بر سیاست های کلی نظام اداری، سالانه به میزان ۱۰ درصد نسبت به وضع موجود

ب- سیاست های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست های کلی نظام اداری: بندهای ۱، ۲۱، ۲۰ و ۲۶

سیاست های کلی اصلاح الگوی مصرف: بند ۱

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه توسعه فرهنگ سازمانی را فراهم می آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	ترسیم فرهنگ سازمانی مطلوب بخش دولتی مبتنی بر سیاست های کلی نظام اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	- دستگاه های 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 ۱۳۹۷	سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها	-
۳	تدوین برنامه اجرایی ارتقاء فرهنگ سازمانی در دو سطح دولت -	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
	- دستگاه های اجرایی	دستگاه های اجرایی				
۴	طراحی و اجرای «جایزه ملی» فرهنگ سازمانی	سازمان اداری و استخدامی کشور	-	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.

- ارتقاء 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.

ه- پیامدها و دستاوردها:

- ارتقاء کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان های دولتی.

- بهبود تعامل کارکنان با مردم و ارتقاء سطح رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان های دولتی.

- ایجاد رضایت شغلی و ارتقاء سطح فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی.
- هویت بخشی به کارمندان بخش دولتی متناسب با فرهنگ سازمانی این بخش.
- ارتقاء وجدان کاری مدیران و کارکنان و بهبود نظم و انضباط اداری و مالی در دستگاه‌های اجرایی.
- تقویت کنترل‌های داخلی در جهت اهداف سازمانی.

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

الف- هدف کمی:

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 ۱۳۹۹
	سال ۱۳۹۷			سال ۱۳۹۸
	سال ۱۳۹۶			سال ۱۳۹۹
۲	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			کاهش میزان شکایات شهروندان (مردم) از کیفیت خدمات دستگاه‌های اجرایی به میزان ۴۰٪ نسبت به وضع موجود (پایان سال ۱۳۹۶ به عنوان سال پایه)
	سال‌های برنامه			سال ۱۳۹۹
	سال ۱۳۹۷			سال ۱۳۹۸
	سال ۱۳۹۶			سال ۱۳۹۹
۳	هدف تجمیعی در پایان سال ۱۳۹۹			بهبود رتبه شاخص سرمایه اجتماعی از ۷۴ به ۵۰
	سال‌های برنامه			سال ۱۳۹۹
	سال ۱۳۹۷			سال ۱۳۹۸
	سال ۱۳۹۶			سال ۱۳۹۹

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۸، ۲۲ و ۲۳

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری را فراهم می‌آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	اجرای منشور حقوق شهروندی و مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری	تمامی دستگاه‌های اجرایی	-	مستمر	- سازمان اداری و استخدامی کشور - حوزه رئیس 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	تا پایان سال ۱۳۹۸	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۴	آموزش مدیران و کارمندان برای رعایت حقوق شهروندی متناسب با مأموریت‌ها و ویژگی‌های هر	دستگاه‌های اجرایی	-	تا پایان سال ۱۳۹۸	سازمان اداری و استخدامی کشور	-

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
	دستگاه اجرایی					
۵	تدوین و استقرار نظام آموزش شهروندان(مردم) در رابطه با حقوق و تکالیف خود در نظام اداری	- سازمان اداری و استخدامی کشور - دستگاه های اجرایی - 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) در نظام اداری	وزارت کشور	شورای عالی اداری	مستمر	- سازمان اداری و استخدامی کشور - 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) :

-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.

ه- پیامدها و دستاوردها:

- تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی.

- افزایش سطح رضایت شهروندان(مردم).

- کاهش وقوع تخلفات اداری.

- افزایش آگاهی شهروندان(مردم) حقوق و تکالیف خود در برابر دستگاه های 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 ۳۸ نمره	حداقل ۴۵ نمره	حداقل ۵۰ نمره
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 ۳۶ نمره	حداقل ۴۰ نمره	حداقل ۴۵ نمره
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 ۲۳ نمره	حداقل ۳۵ نمره	حداقل ۴۵ نمره

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۲۰، ۲۴ و ۲۵

سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بند ۲۹

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری را فراهم می‌آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تصویب لایحه اصلاح و دائمی کردن قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مبارزه با فساد	وزارت دادگستری	هیأت وزیران	سال ۱۳۹۷	- سازمان اداری و استخدامی کشور - دستگاه‌های اجرایی	-
۲	تدوین برنامه‌های ارتقاء 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 فساد اقتصادی	سال ۱۳۹۷	سازمان اداری و استخدامی کشور (تأیید کننده)	-
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	-

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۶	تقویت و حمایت از توسعه نهادهای مدنی و رسانه ها به منظور مشارکت موثر در پیشگیری و مبارزه با فساد اداری	*وزارت دادگستری *سازمان اداری و استخدامی کشور *وزارت کشور	-	سال ۱۳۹۸	دستگاه های اجرایی	-
۷	تصویب لایحه شفافیت	معاونت حقوقی رئیس جمهور	مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	*سازمان اداری و استخدامی کشور *دستگاه های اجرایی	-
۸	تصویب لایحه تعارض منافع	معاونت حقوقی رئیس جمهور	مجلس شورای اسلامی	سال ۱۳۹۷	دستگاه های اجرایی	-
۹	توسعه اجرای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات	دستگاه های اجرایی	-	سالانه	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	-

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 ارتقاء 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 ارتقاء سطح قانونمداری و همکاری در اجرای قوانین و مقررات.

ه- پیامدها و دستاوردها

ارتقاء سلامت اداری و کنترل و کاهش فساد

بهبود میزان پاسخگویی

ارتقاء شفافیت در نظام اداری

کاهش وقوع تخلفات اداری

تقویت قانون گرایبی و توسعه نظارت فراگیر بر دولت

برنامه نهم: «مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور»

الف- هدف کمی:

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

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست های کلی نظام اداری: بندهای ۱۲، ۱۷، ۲۵ و ۲۶

سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی: بندهای ۳، ۵ و ۲۰

سیاست های کلی برنامه ششم توسعه: بند ۳۰

سیاست های کلی تولید ملی، حمایت از کار و سرمایه ایرانی: بند ۱۲

سیاست های کلی اشتغال: بند ۱۳

سیاست های کلی اصلاح الگوی مصرف: بند ۳

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه بهبود و ارتقاء بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور را فراهم می‌آورد):

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تدوین چارچوب پیاده سازی چرخه مدیریت بهره وری در دستگاه های اجرایی کشور	سازمان ملی بهره وری ایران	سازمان اداری و استخدامی کشور	سال ۱۳۹۷	دستگاه های اجرایی کشور	-
۲	استقرار چرخه مدیریت بهره وری در دستگاه های اجرایی کشور	دستگاه های اجرایی کشور	سازمان اداری و استخدامی کشور	سال ۱۳۹۷	سازمان ملی بهره وری ایران	-
۳	سنجش و پایش بهره وری در دستگاه های اجرایی کشور	سازمان ملی بهره وری ایران	-	سال ۱۳۹۷ و استمرار سالانه	دستگاه های اجرایی کشور	دستورالعمل مربوط، ابلاغ شده است و گزارش این اقدام بر اساس ماده ۵ قانون برنامه ششم توسعه به

ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
						مجلس شورای اسلامی ارائه می شود.
۴	تدوین دستورالعمل و راهنماهای عمل به منظور استقرار چرخه بهره وری در واحدهای تولیدی و خدماتی	سازمان ملی بهره وری ایران	مراجع ذیربط	سال ۱۳۹۷	*بخش خصوصی *دستگاه های اجرایی	-
۵	حمایت از شرکت های مشاور ارائه خدمات در حوزه بهره وری	دستگاه های اجرایی کشور	-	مستمر	سازمان ملی بهره وری ایران	-

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 بهره وری در دستگاه های اجرایی تا نیمه سال ۹۸ و استمرار آن با هماهنگی و نظارت عالی سازمان ملی بهره وری ایران.

-استقرار نظام ارتقاء بهره وری با محوریت کاهش هزینه ها و با حفظ کیفیت خدمت و همچنین توسعه خدمات بدون افزایش هزینه در دستگاه های مرتبط با حوزه های اجتماعی، فرهنگی و آموزشی.

-شناسایی تجربیات موفق بهبود بهره وری در دستگاه های اجرایی با محوریت بهبود بهره وری در مدیریت منابع، بهبود بهره وری کل و بهبود بهره وری در اجزا نظیر: نیروی کار و عوامل تولید و تعمیم اجرای آن به سایر دستگاه.

-ایجاد و تقویت شرکت های مشاور ارائه خدمات در حوزه بهره وری.

-طراحی و اجرای جایزه ملی بهره وری.

ه- پیامدها و دستاوردها

- بهبود بهره وری در سطح دولت، نظام اداری و دستگاه های اجرایی.

- منطقی سازی نسبت قیمت تمام شده با کیفیت خدمات دولتی.

- کاهش هزینه های دولت.

- ارتقاء بهره وری در واحدهای تولیدی و خدماتی (بنگاه های اقتصادی).

- تحقق یک سوم رشد اقتصادی، از محل ارتقاء بهره وری.

- افزایش بهره وری نیروی کار بخش دولتی.

برنامه دهم: «نظارت و ارزیابی»

الف- هدف کمی:

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

ب- سیاست‌های کلی ناظر بر اجرای برنامه - ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی):

سیاست‌های کلی نظام اداری: بند ۲۵

ج- اقدامات اساسی (که زمینه تحقق برنامه نظارت و ارزیابی را فراهم می‌آورد):

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 اجرایی	در اجرای ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری
۲	استقرار مدیریت عملکرد، ارزیابی و رتبه بندی 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 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	-
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 اصلاح نظام اداری	سازمان اداری و استخدامی کشور	شورای عالی اداری	استقرار نظام : سه ماه اول سال ۱۳۹۷ 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 آن ها.

- تدوین و استقرار نظام نظارت مردم و تشکل ها بر عملکرد و خدمات دولتی و ارائه گزارش های سالانه.

ه- پیامدها و دستاوردها:

- ارتقاء شاخص شفافیت و بهبود ادراک آحاد مردم از شفافیت نظام اداری.

- ارتقاء سطح بهره‌وری نظام اداری.

- شناخت مستمر نسبت به موانع و فرصت های توسعه کشور.

- استقرار نظام نتیجه محوری در کنار فرایند محوری در مدیریت عملکرد بخش دولتی.

- توسعه مشارکت محوری در نظارت و ارزیابی.

نحوه اجرای دوره دوم برنامه جامع اصلاح نظام اداری

نحوه اجرای دوره دوم برنامه جامع اصلاح نظام اداری (تصویب‌نامه شماره ۳۰۲۰۳۰/ت/۵۵۸۵۳ هـ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲ هیئت وزیران)

سازمان اداری و استخدامی کشور - سازمان برنامه و بودجه کشور

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۷/۷/۲۹ به پیشنهاد شماره ۳۰۸۹۳۲ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب کرد:

۱- به منظور اجرای کامل و هماهنگ برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم) موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند:

الف- برنامه عملیاتی خود را از طریق انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان اداری و استخدامی کشور تا پایان سال ۱۳۹۷ تدوین کنند.

ب- پیشنهاد مربوط به بودجه و اعتبار لازم در سقف اعتبارات سالیانه خود را به سازمان برنامه و بودجه کشور ارائه نمایند.

۲- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است:

الف- با همکاری دستگاه‌های اجرایی سهم هر یک از دستگاه‌ها در سقف اهداف کمی پیش‌بینی شده در برنامه مذکور را بر اساس تفاهم مشترک تعیین نماید و مبنای ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌ها در بُعد شاخص‌های عمومی قرار دهد.

ب- گزارش سالانه اجرای این تصویب‌نامه را در مقاطع مختلف زمانی به هیئت وزیران و سایر مراجع ذی‌ربط ارائه نماید.

اسحاق جهانگیری - معاون اول رییس‌جمهور

دستور العمل نحوه تنظیم برنامه عملیاتی اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری

دستور العمل نحوه تعیین اهداف دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی در اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹) به همراه فرم‌های راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی مربوط (بخشنامه شماره ۴۸۹۶۲۶ مورخ ۱۳۹۷/۹/۱۲ سازمان اداری و استخدامی کشور)

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

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

۲- معاونین توسعه مدیریت و یا عناوین مشابه در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل به عنوان دبیر شورای راهبردی توسعه مدیریت، مسئول اصلی 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 نهایی سازی سهم هر دستگاه در تحقق برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹) به دستگاه اعلام و پس از برگزاری جلسات، نسبت به نهایی نمودن برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه اقدام می‌نماید.

۴- پس از نهایی شدن برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری هر یک از دستگاه‌های اجرایی، برنامه تدوین شده در قالب تفاهم‌نامه 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 ارتقاء فرهنگ سازمانی این سازمان به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان‌ها ابلاغ خواهد شد. برش‌های ابلاغی مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان در شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سالانه خواهد بود.

۶- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها موظفند ضمن ارزیابی دستگانه‌های اجرایی استان بر اساس برش استانی ابلاغ شده و ارائه 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- معاون رییس جمهور و رییس سازمان اداری و استخدامی کشور