

اهداف اصلی برنامه جامع اصلاحات اداری

- * تبدیل دولت به دولتی:
- ✓ کارآ و اثربخش
- ✓ متعهد به آرمان‌ها و متکی به اعتماد مردم
- راهبردهای اصلی برنامه جامع اصلاحات اداری**
- چابک‌سازی دولت
- تمرکز بر توسعه کیفی واحدهای ستادی
- اداره واحدهای عملیاتی (مجری) در فضای رقابتی
- توسعه دولت الکترونیک و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین
- صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری

۱- برنامه اول: «مهندسی نقش و ساختار دولت»

الف- هدف

«کاهش ۱۲٪ از حجم و اندازه دولت تا پایان برنامه

ب- سیاست‌های کلی

- 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)
- صرفه‌جویی در هزینه‌های عمومی کشور با تأکید بر تحول اساسی در ساختارها، منطقی‌سازی اندازه دولت و حذف دستگاه‌های موازی و غیرضرور و هزینه‌های زاید (بند ۱۶ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی)
- کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز (بند ۱۴)

مجموعه اقداماتی که منجر به چابک‌سازی و منطقی نمودن دولت می‌شود						
ردیف	اقدامات اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی ^۱ و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	* واگسستاری ۲٪ واحدها و خدمات آماده‌سازی ۶٪ برای واگذاری	* واگذاری ۶٪ واحدها و خدمات آماده‌سازی ۶٪ برای واگذاری	* واگذاری ۶٪ واحدها و خدمات آماده‌سازی ۶٪ برای واگذاری	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	دستگاه‌های اجرایی
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، معاون مدیرکل، رئیس اداره و همتران	حداقل ۱۵٪	حداقل ۱۰٪	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	دستگاه‌های اجرایی
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	کاهش ۱۵٪	کاهش ۱۰٪	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	ظرفیت‌سازی	۵٪	۱۰٪	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * شهرداری‌ها * دستگاه‌های اجرایی
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۲۰٪ دستگاه‌ها	۵۰٪ دستگاه‌ها	۳۰٪ دستگاه‌ها	ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی

۱- واحدهای عملیاتی (مجری)؛ آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ویژگی غیرحاکمیتی هستند که وظیفه تولید، تأمین و ارایه محصول و خدمات اصلی و نهایی دستگاه را برعهده دارند مانند مدارس، بیمارستان‌ها و ورزشگاه‌ها.

دفتر هیئت دولت

ج- راهبردها و روش‌های چابک‌سازی و منطقی نمودن دولت

- ۱- کاهش فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی در راستای وظایف راهبردی، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، حمایت از توسعه فعالیت‌های بخش غیردولتی و توانمندسازی آنها، نظارت و کنترل.
- ۲- انجام امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی با رعایت اصول بیست و نهم و سی ام قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از طریق توسعه بخش‌های تعاونی و خصوصی تأیید صلاحیت شده و مدیریت‌های محلی با نظارت و حمایت دولت و با استفاده از شیوه‌های ذیل:
 - ۱-۲- خرید خدمات از بخش تعاونی، خصوصی و سمن‌ها.
 - ۲-۲- مشارکت با بخش تعاونی، خصوصی و سمن‌ها از طریق اجاره، واگذاری امکانات و تجهیزات و منابع فیزیکی.
 - ۳-۲- واگذاری مدیریت واحدهای دولتی به بخش تعاونی و خصوصی و سمن‌ها.
 - ۳- ادغام واحدهای سازمانی قابل تجمیع در سطوح افقی و عمودی.
 - ۴- حذف واحدها و پست‌های سازمانی غیرضرور.
 - ۵- تفکیک وظایف اجرایی از حوزه‌های ستادی و انتقال آن وظایف به واحدهای استانی، شهرستانی و غیره.

غیره.

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق چابک‌سازی و منطقی نمودن 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 میان آنها	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران و مجلس	پایان سال ۱۳۹۳	-	لایحه در اصلاحیه قانون مدیریت خدمات کشوری، تقدیم هیئت وزیران شده است.
۲	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور: تدوین ضوابط	شورای عالی اداری و هیئت وزیران	پایان نیمه اول سال ۱۳۹۳	-	در اجرای فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری
		دستگاه‌های اجرایی: اجرا	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	پایان سال ۱۳۹۴		
۳	پیش‌بینی بودجه برای خرید خدمات به جای تولید خدمات	* دستگاه‌های اجرایی * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	تصویب بودجه سالیانه	سالیانه	-	-
۴	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	دستگاه‌های اجرایی	-	پایان نیمه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۵	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	دستگاه‌های اجرایی	-	سالیانه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	با رعایت ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری

د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ کاهش هزینه‌های دولت و ارتقای کیفیت خدمات
- ❖ تسریع در انجام خدمات و تسهیل دسترسی مردم به خدمات
- ❖ تسریع و تسهیل در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری
- ❖ توسعه مشارکت مردم و بخش غیردولتی در تولید و ارائه خدمات

۲- برنامه دوم: «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»

الف - هدف

➤ رتبه کشور کمتر از ۷۰ (در رتبه‌بندی سازمان ملل)

ب- سیاست‌های کلی

- توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی (بند ۱۵)
- توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری

(بند ۱۲)

مجموعه اقداماتی که منجر به توسعه دولت الکترونیک می‌شود						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی:				* ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری * آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	* دستگاه‌های اجرایی * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	* اطلاع‌رسانی الکترونیکی	٪۱۰۰	-	-		
	* ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	٪۵۰	٪۵۰	-		
	* ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	٪۱۵	٪۲۰	٪۲۵		
	* ایجاد پایگاه اطلاعاتی	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه "شبکه ملی اطلاعات" و استعلامات بین دستگاهی:	٪۵۰	٪۵۰	-	* ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری * ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	* وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * دستگاه‌های اجرایی
	* ایجاد مرکز تبادل اطلاعات (IX)	دستگاهها				
	* به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی	٪۴۰ بانکها	٪۳۰	٪۳۰		
	* انجام استعلامات الکترونیکی	٪۴۰ استعلامات	٪۳۰	٪۳۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	٪۷۰	٪۳۰	-	* ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه * ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * دستگاه‌های اجرایی
۴	کاهش مراجعه دستگاه‌های اجرایی به واحدهای کسب و کار	حذف تمام مراجعات غیرضرور	-	-	ماده (۷) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور: تنظیم ضوابط * دستگاه‌های اجرایی و تشکل‌های حرفه‌ای: اجرا
۵	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	٪۴۰ پرداخت‌ها	٪۶۰	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * بانک مرکزی * جمهوری اسلامی ایران * وزارت امور اقتصادی و دارایی * دستگاه‌های اجرایی

۶	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روشهای انجام کار بر اساس آن نقشه	۴۰٪ فرایندها و روشهای مورد عمل با اولویت فرایندهای رو به مردم	۳۰٪	ماده (۲۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	*سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور *دستگاههای اجرایی
۷	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمعهای خدمات اداری	-	۲۰٪ افزایش نسبت به خدماتی که ارائه میشود.	-	*سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور *دستگاههای اجرایی
۸	استقرار پنجره واحد	۳ پنجره واحد	۷ پنجره واحد	سایر موارد	*دستگاههای اجرایی ذی ربط با تصویب کمیسیون توسعه دولت الکترونیک
۹	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوریهای نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و / یا جایگزین دولت الکترونیک	-	پایان سال	-	*سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در سال ۱۳۹۴ *وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ج- راهبردها و روشهای توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

۱- اقدام کلیه دستگاههای اجرایی، مبتنی بر نقشه راه توسعه دولت الکترونیک مصوب

شورای عالی اداری در تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ و شورای عالی فناوری اطلاعات در تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱.

۲- الکترونیکی کردن خدمات با اولویت خدمات قابل ارائه به مردم و بهره گیری از مشارکت آنان.

۳- حرکت به سمت دولت همراه (mobile government).

۴- انجام اصلاحات ساختاری و رویههای اداری متناسب با الزامات توسعه دولت الکترونیک.

۵- رعایت اولویت برای توسعه دولت الکترونیک به ترتیب: الف- اطلاع رسانی الکترونیکی،

ب- ارائه فرمها و ج- دریافت اطلاعات.

۶- یکپارچه سازی ساز و کارهای تبادل اطلاعات، استعلامات و اشتراک گذاری بانکهای اطلاعاتی بین

دستگاههای اجرایی.

دفتر هیئت دولت

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق دولت الکترونیک را فراهم می‌آورد						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه و ابلاغ استانداردهای فنی و مدیریتی نظیر: * جایگاه‌های اینترنتی دستگاه‌های اجرایی * شبکه تعاملات بین دستگاهی (GIF) * آرایه خدمات * ارتقای مستمر کیفیت آرایه خدمات الکترونیکی به مردم	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	* شورای عالی فناوری اطلاعات * کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۴	* بخش خصوصی * سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۲	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری سازمان صدا و سیما	-	مستمر در طول اجرای برنامه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	با استفاده فراگیر از تشکل‌ها، بخش خصوصی و مدیریت محلی و غیره
۳	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان * فرمانداری‌ها * دستگاه‌های اجرایی	-	مستمر در طول اجرای برنامه	تشکلها و بخشهای غیردولتی تأیید اعتبار شده	تأیید اعتبار تشکل‌ها بر بخش غیردولتی بر عهده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور است
۴	تدوین ضوابط و شاخص‌های سنجش میزان توسعه دولت الکترونیک و ارزیابی دستگاه‌ها بر اساس آن	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	کمیسیون توسعه دولت الکترونیک	سنجش سالیانه	* سازمان فناوری اطلاعات * دستگاه‌های اجرایی * استانداری‌ها	-

د - پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای کیفیت در آرایه خدمات
- ❖ افزایش سرعت و تسهیل در دسترسی به خدمات
- ❖ ارتقای سطح رضایتمندی مردم از دولت
- ❖ چابک‌سازی و کوچک‌سازی دولت
- ❖ بهبود شاخص فضای کسب و کار
- ❖ ارتقای شاخص شفافیت و اعتماد عمومی

دفتر هیئت دولت

۳- برنامه سوم: «خدمات عمومی در فضای رقابتی»

الف- هدف

- اداره تا ۲۰٪ واحدهای عملیاتی دستگاههای اجرایی براساس قیمت تمام شده در فضای رقابتی
- ارتقای کیفیت خدمات دولتی حداقل به میزان ۲۵٪
- کاهش هزینههای تمام شده خدمات دولتی حداقل به میزان ۲۰٪

ب- سیاستهای کلی

- خدماترسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم (بند ۱۷)
- انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱)
- تبدیل نظام بودجه‌ریزی کشور به بودجه‌ریزی عملیاتی (برنامه پنجم توسعه)

مجموعه اقداماتی که منجر به آرایه خدمات عمومی با کیفیت برتر و سرعت و قیمت مناسب می‌شود						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	میانی قانونی	مسئول اجرا
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	۲٪ واحدها	۸٪	۱۰٪	<ul style="list-style-type: none"> * ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری * ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه 	دستگاه‌های اجرایی
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	۱۵٪	۲۵٪	۳۵٪	ماده (۲۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی

ج- راهبردها و روش‌های آرایه خدمات در فضای رقابتی

- ۱- تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی نظیر واحدهای آموزشی، درمانی، ورزشی، فرهنگی و توانبخشی متناسب با کیفیت، کمیت و محل جغرافیایی آرایه خدمات.
- ۲- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات.
- ۳- پیش‌بینی ساز و کارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات.
- ۴- انعقاد تفاهم‌نامه با واحدهای عملیاتی براساس حجم فعالیت‌ها، خدمات و قیمت تمام شده.
- ۵- اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه‌های اداری و مالی براساس اختیار بند (هـ) ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری.

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق آرایه خدمات عمومی با کیفیت برتر و سرعت و قیمت مناسب را فراهم می‌آورند						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه و ابلاغ دستورالعمل و راهنمای استانداردسازی خدمات	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	تا پایان سال ۱۳۹۳	-	-
۲	تغییر رویکرد بودجه‌ای به نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	تا پایان سال ۱۳۹۴	-	-
۳	تدوین نظام نظارت و ارزیابی ارائه خدمات براساس شاخص‌های کیفیت، قیمت و سرعت	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای عالی اداری	نیمه اول سال ۱۳۹۴	-	-

د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایت‌مندی مردم.
- ❖ افزایش میزان بهره‌وری در تولید و آرایه خدمات دولتی.
- ❖ افزایش میزان پاسخگویی مدیران دولتی در آرایه خدمات به مردم.
- ❖ افزایش اعتماد عمومی مردم به دستگاه‌های اجرایی.

۴- برنامه چهارم: «مدیریت سرمایه انسانی»

الف - هدف

➤ کاهش حداقل ۱۵٪ از مجموع کارکنان دستگاه‌های اجرایی از محل خروج طبیعی کارکنان و واگذاری خدمات

➤ افزایش کارکنان دولت با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر از ۵۰٪ به حداقل ۵۶٪

➤ تطبیق حداقل ۶۰٪ مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت

➤ کاهش نسبت کارکنان مادام‌العمر (رسمی) به کل کارکنان از ۶۶٪ به ۶۰٪

ب - سیاست‌های کلی

■ 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)

مجموعه اقداماتی که منجر به مدیریت بهینه سرمایه انسانی می‌شود						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	متناسب‌سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش: * رسمی و پیمانی، نفر ۶۰۰۰۰ * قراردادی ۱۵٪ افزایش: * پیمانی ۱۲۰۰۰ نفر	کاهش: * رسمی و پیمانی، نفر ۹۰۰۰۰ * قراردادی ۱۰٪ افزایش: * پیمانی ۱۲۰۰۰ نفر	کاهش: * رسمی و پیمانی، نفر ۱۱۰۰۰۰ * قراردادی ۱۰٪ افزایش: * پیمانی ۱۲۰۰۰ نفر	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر	حداقل ۵۱٪	حداقل ۵۳٪	حداقل ۵۶٪	-	دستگاه‌های اجرایی
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	حداقل ۵٪	حداقل ۱۰٪	حداقل ۱۵٪	مصوبه شورای عالی اداری	*مرکز آموزش مدیریت دولتی *دستگاه‌های اجرایی

دفتر هیئت دولت

ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه مدیریت سرمایه انسانی

- ۱- خروج طبیعی کارکنان از خدمت در قالب‌های بازنشستگی، بازخریدی و غیره.
- ۲- بکارگیری نیروی انسانی با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر (با اولویت فوق لیسانس و بالاتر) در سقف اعداد تعیین شده.
- ۳- تعیین تکلیف کارکنان واحدهایی که برون سپاری می شوند به یکی از روش‌های ذیل (ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری):
 - ۱-۳- انتقال یا مأموریت کارکنان واحدهای واگذارشده به بخش غیردولتی خدمت‌دهنده طرف قرارداد.
 - ۲-۳- بازخرید سنوات خدمت کارکنانی که واحدهای محل خدمت آنها به بخش غیردولتی واگذار می‌شود.
 - ۳-۳- انتقال کارکنان به سایر واحدهای همان دستگاه یا سایر دستگاه‌های اجرایی دیگر.
 - ۴- کاهش کارکنان قراردادی که مازاد بر نسبت‌های مقرر و مغایر با مصوبات قانونی به کار گرفته شده‌اند.
 - ۵- ارزیابی شایستگی‌ها و توانمندی‌های مدیران و دیگر افراد واجد شرایط برای تصدی پست‌های مدیریتی و آموزش و تربیت آنها.

مجموعه اقداماتی که زمینه تحقق مدیریت بهینه سرمایه انسانی را فراهم می‌آورد						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تدوین دستورالعمل برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی انسانی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۳	-	آیین نامه در دستور کار شورای عالی اداری قرار گرفته است.
۲	طراحی و استقرار نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	کمیسیون دولت الکترونیک	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۴	-	-
۳	بازطراحی مشاغل عمومی بخش دولتی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای توسعه مدیریت	پایان سال ۱۳۹۴	-	-
۴	بازطراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	دستگاه‌های اجرایی	شورای توسعه مدیریت	پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۵	اجرای نظام پرداخت و جبران خدمات کارکنان بخش دولتی منطبق با قانون مدیریت خدمات کشوری با اولویت مشاغل کلیدی و ویژه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران	پایان سال ۱۳۹۴	-	در اجرای فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	اصلاح ضوابط و مقررات گزینش مطابق با بند (۳) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۴	هیئت عالی گزینش	-

د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ بهبود کیفیت عملکرد و ارتقای بهره‌وری بخش دولتی
- ❖ تسهیل جذب و نگهداشت نیروهای متخصص در ستاد دولت
- ❖ متناسب‌سازی حجم نیروی انسانی دولت و افزایش چابکی دستگاه‌های اجرایی
- ❖ کاهش هزینه‌های جاری
- ❖ ارتقای کیفیت مدیریت دستگاه‌های اجرایی

دفتر هیئت دولت

۵- برنامه پنجم: «فناوری‌های مدیریتی»

الف - هدف

- بهبود شاخص کیفیت مقررات به نمره بالاتر از ۲۰ از ۱۰۰
- بهبود شاخص اثربخشی دولت به نمره بالاتر از ۵۰ از ۱۰۰

ب - سیاست‌های کلی

- عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری (بند ۱۳)
- دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات با

ابتناء بر ارزش‌های اسلامی (بند ۱۶)

اقدامات تحقق برنامه فناوری‌های مدیریتی						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	توسعه فعالیت مدیریت محلی با تصویب قانون مدیریت شهری	وزارت کشور	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: نیمه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۲	اصلاح و دایمی نمودن قانون مدیریت خدمات کشوری	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: تا پایان سه ماهه سوم سال ۱۳۹۳	-	تقدیم هیئت‌وزیران شده است.
۳	اصلاح قانون برنامه و بودجه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: پایان سال ۱۳۹۳	-	-
۴	اصلاح قانون محاسبات عمومی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: نیمه اول سال ۱۳۹۴	دیوان محاسبات: همکار	-
۵	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه‌ها	دستگاه‌های اجرایی	* هیئت وزیران * مجلس	تصویب هیئت وزیران: پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	فهرست قوانین با هماهنگی دستگاه‌ها و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.
۶	طراحی و استقرار نظام مدیریت دانش در دستگاه‌های دولتی	معاونت علمی و فناوری رییس‌جمهور	شورای عالی اداری	پایان سال ۱۳۹۵	-	این برنامه مستمر است.
۷	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش و پرورش	وزارت آموزش و پرورش	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۸	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۹	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش رفاه و تأمین اجتماعی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	شورای عالی اداری	پایان سه ماهه اول سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۱۰	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش ورزش و جوانان	وزارت ورزش و جوانان	شورای عالی اداری	پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-
۱۱	تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره بخش آموزش عالی	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	شورای عالی اداری	پایان سال ۱۳۹۴	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-

ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه فناوری‌های مدیریتی

- ۱- انجام وظایف دستگاه‌های اجرایی در فضای رقابتی با اولویت واحدهای عملیاتی.
- ۲- توسعه وظایف و فعالیت‌های مدیریتهای محلی در بخش‌های اجتماعی، فرهنگی، زیرساختی و خدماتی.
- ۳- انسجام و یکپارچگی در نظام برنامه‌ریزی بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت (عملیاتی) و تنظیم و اجرای برنامه‌های عملیاتی سالانه با رویکرد بودجه‌ریزی بر مبنای عملکرد.
- ۴- استقرار نظام ارزیابی و نظارت بر مبنای نتایج محصولات (کنترل کیفیت، قیمت و سرعت) به جای کنترل بر فرایندها.
- ۵- شناسایی و انتخاب فناوریهای نوین ارایه خدمات، متناسب با هر بخش و جایگزینی آن فناوری‌ها با روش‌های سنتی مورد عمل دستگاه‌ها.
- ۶- متناسب‌سازی قوانین با هدف ایفای نقش هر یک از فعالان توسعه در فضای رقابتی عادلانه و مبتنی بر مشارکت.

۷- ارتقای شفافیت قوانین و افزایش اعتماد عمومی و نظارت بر اجرای کامل آنها.

د- پیامدها و دستاوردها

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

دفتر هیئت دولت

۶- برنامه ششم: «توسعه فرهنگ سازمانی»

الف - هدف

«ارتقای سطح فرهنگ سازمانی بخش دولتی

ب- سیاست‌های کلی

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

■ 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)

■ 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)

اقدامات تحقق برنامه توسعه فرهنگ سازمانی						
ردیف	اقدام اساسی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	مسئول اجرا
۱	شناخت مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و ارزیابی وضعیت موجود	پایان سال	-	-	ماده (۹۰) و فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی
۲	ترسیم فرهنگ مطلوب و تهیه و اجرای برنامه ارتقای فرهنگ سازمانی	-	نیمه دوم	تمام سال	ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	دستگاه‌های اجرایی

ج- پیامدها و دستاوردها

❖ ارتقای کارایی کارکنان و اثربخشی سازمان‌های دولتی

❖ بهبود تعامل کارکنان با مردم و ارتقای سطح رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌های دولتی

❖ ایجاد رضایت شغلی و ارتقای سطح فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی

دفتر هیئت دولت

۷- برنامه هفتم: «صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری»

الف- هدف

- افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی به میزان ۱۰٪
- افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری از ۲۴ به ۳۵
- افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی به میزان حداقل ۷٪ نسبت به وضع موجود.

ب- سیاست‌های کلی

- 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)
- ارتقای سلامت 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 (بند ۲۴)
- 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)

اقدامات تحقق برنامه صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه، تصویب و اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری و تکريم ارباب رجوع	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * معاونت حقوقی رییس جمهور	شورای عالی اداری	تهیه: پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	* وزارت کشور * وزارت دادگستری	-
۲	تهیه، تصویب و اجرای ضوابط جبران خسارت وارده به مردم در اثر قصور و تقصیر	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران	تهیه ضوابط: پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	وزارت دادگستری	-
۳	تهیه و استقرار نظام جامع ارتقای سلامت و پیشگیری و کنترل فساد اداری	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	شورای عالی اداری	تهیه: پایان سال ۱۳۹۴ اجرا: مستمر	دستگاه‌های اجرایی	-
۴	سنجش میزان رضایتمندی مردم از دستگاه‌های اجرایی و رتبه‌بندی آن‌ها (صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری)	* سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور * استانداری‌ها * معاونت حقوقی رییس جمهور	شورای عالی اداری	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-
۵	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	دستگاه‌های اجرایی	-	مستمر	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-

دفتر هیئت دولت

ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و ارتقای سلامت اداری

- ۱- آشناسازی مردم با حقوق خود در برابر دستگاه‌های اجرایی از طرق مختلف نظیر وسایل ارتباط جمعی، آموزش‌های حضوری و غیره.
- ۲- مستند و شفاف سازی نحوه ارائه خدمات و اطلاع رسانی آن به مردم.
- ۳- فراهم نمودن زمینه‌های مناسب برای اظهار نظر مردم نسبت به عملکرد دستگاه‌های اجرایی.
- ۴- ایجاد زمینه مناسب دریافت شکایات مردم و مکلف نمودن دستگاهها به پاسخگویی و جبران خسارات در صورت کوتاهی.
- ۵- فراهم نمودن زمینه‌های متنوع برای کشف مصادیق فساد اداری و برخورد سریع، قاطع و شفاف با متخلفین.
- ۶- تأثیرگذاری میزان رضایت مردم از دستگاهها و کارکنان در سرنوشت واحدهای سازمانی و کارکنان در چارچوب مقررات مربوط.

د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ تأمین حقوق شهروندی و افزایش اعتماد عمومی
- ❖ ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری
- ❖ کاهش وقوع تخلفات اداری

دفتر هیئت دولت

۸- برنامه هشتم: «نظارت و ارزیابی»

الف- هدف

- افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۵۰٪
- ارتقای کیفیت برنامه‌ها و قوانین و مقررات

ب- سیاست‌های کلی

- کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات

(بند ۲۵)

اقدامات تحقق برنامه نظارت و ارزیابی						
ردیف	اقدامات اساسی	مسئول	مرجع تصویب	زمان	مشاور و همکار	ملاحظات
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	-	سالانه	* دستگاه‌های اجرایی * مجمع تشخیص مصلحت نظام	-
۲	استقرار مدیریت عملکرد و ارزیابی و رتبه بندی دستگاه‌های اجرایی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	هیئت وزیران	سالانه	دستگاه‌های اجرایی	-
۳	سنجش میزان موفقیت دولت در موضوعات محوری نظام اداری نظیر شفافیت، پاسخگویی، بهره‌وری و اجرای قانون	حسب موضوع و مأموریت‌های دستگاه	شورای عالی اداری	سالانه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	انتخاب موضوع و مسئول اقدام، توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.

ج- راهبردها و روش‌های اجرای برنامه نظارت و ارزیابی

- ۱- طراحی نظام یکپارچه نظارت و ارزیابی برای پایش تحقق چشم‌انداز، اجرای سیاست‌های کلی نظام، برنامه‌های پنجساله، موضوعات محوری و احکام و قوانین بودجه سالانه.
- ۲- تحلیل علل موفقیت‌ها و عدم موفقیت‌های دستگاه‌ها متناسب با نتایج حاصل از نظارت و ارزیابی عملکرد آنها.

د- پیامدها و دستاوردها

- ❖ ارتقای شاخص شفافیت و بهبود ادراک آحاد مردم از شفافیت نظام اداری
- ❖ ارتقای بهره‌وری نظام اداری
- ❖ شناخت مستمر نسبت به موانع و فرصت‌های توسعه کشور
- ❖ استقرار نظام نتیجه محوری در کنار فرایند محوری در مدیریت عملکرد بخش دولتی

دفتر هیئت دولت