ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

راهنمای نحوه تنظیم برنامه جامع اصلاح نظام اداری- دوره دوم

(۱۳۹۹-۱۳۹۷)

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

آذر ۱۳۹۷

مقدمه

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

۱– تعاریف

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

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

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

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

سازمان: منظور سازمان اداری و استخدامی کشور است.

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

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

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

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

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

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

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

۳- معرفی فرم‌های برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم

الف- فرم شماره ۱: این فرم دربرگیرنده اهداف کمی دستگاه اجرایی به صورت تجمیعی(به همراه اهداف کمی ستاد و سازمان‌های وابسته) می‌باشد. لازم است در این فرم، ستون‌های جدول برای ستاد و کلیه سازمان‌های وابسته دستگاه اجرایی تکمیل گردد. همچنین باید در سطر آخر جدول، مجموع اهداف برای دستگاه اصلی(وزارتخانه/ سازمان مستقل وابسته به رئیس جمهور) محاسبه شود. در پیوست، نسخه کامل فرم شماره ۱ آورده شده است.

فرم شماره ۱ - برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی(وزارتخانه/سازمان مستقل)

عنوان اقدام:									
شاخص اندازه‌گیری:	فرمول محاسبه:	واحد سنجش:							
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول(سال های ۹۴ تا ۹۶)			هدف سال۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع هدف طی سه سال(مقدار) ۹۹-۹۷	مجموع هدف طی سه سال(درصد) ۹۹-۹۷
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول(مقدار)	عملکرد طی دوره اول(درصد)	وضعیت ابتدای ۹۷	مقدار هدف	مقدار هدف	مقدار هدف		
	مجموع									

تذکر مهم: در صورتیکه ستاد یا سازمان‌های وابسته دستگاه دارای واحد استانی باشند، باید ستون‌های فرم با در نظر گرفتن واحدهای استانی تکمیل شوند.

معرفی فیلدهای فرم شماره ۱:

اقدام- عناوین اقدامات در فرم شماره ۱ پیوست درج گردیده است.

شاخص اندازه‌گیری- شاخصی که برای سنجش و اندازه‌گیری میزان تحقق هدف کمی اقدام مورد استفاده قرار می‌گیرد.

فرمول محاسبه- بیانگر نحوه اندازه گیری شاخص می باشد.

واحد سنجش- واحدی که شاخص‌ها با آن اندازه‌گیری می‌گردد.

عنوان دستگاه - عناوین ستاد دستگاه‌های اجرایی و دستگاه‌های وابسته

برنامه سه ساله دوره اول- منظور، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت محترم وزیران می‌باشد.

وضعیت ابتدای دوره- نشانگر وضعیت دستگاه در شاخص مورد اندازه گیری در ابتدای سال ۹۴ می باشد.

عملکرد طی دوره اول(مقدار)-بیانگر عملکرد دستگاه در شاخص مورد اندازه‌گیری به صورت عددی طی سال‌های ۹۴ تا ۹۶(برنامه سه ساله دوره اول) می‌باشد.

عملکرد طی دوره اول(درصد)- بیانگر عملکرد دستگاه در شاخص مورد اندازه‌گیری به صورت درصدی طی سال‌های ۹۴ تا ۹۶(برنامه سه ساله دوره اول) می‌باشد.

ستون‌های مربوط به هدف سال- اهداف کمی سال‌های مورد نظر است که دستگاه اجرایی می‌خواهد محقق نماید.

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

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

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

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

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

عنوان دستگاه:						
عنوان اقدام:						
ردیف	واحدهای عملیاتی قابل واگذاری/خدمات قابل واگذاری[1]/۰۰۰۰	عملکرد طی دوره اول	هدف سال ۹۷	هدف سال ۹۸	هدف سال ۹۹	توضیحات
۱						
۲						

[1] این فرم باید برای هریک از اقدام هایی که در فرم های پیوست زیرنویس شده است، تکمیل گردد که عبارتند از "واحدهای عملیاتی قابل واگذاری"، "خدمات قابل واگذاری"، "وظایف قابل واگذاری به استان‌ها"، "خدمات قابل الکترونیکی در مرحله درخواست"، " خدمات قابل الکترونیکی در مرحله تحویل"، "خدمات قابل الکترونیکی کلی"، "خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان"، "خدمات بهبود فرایند یافته"، "استعلامات الکترونیکی شده"، "مجوزهای اصلاح شده"، "خدمات مبتنی بر MG" و "واحدهای عملیاتی مبتنی بر قیمت تمام شده".

د- فرم شماره ٤: این فرم دربرگیرنده پروژه‌های مرتبط با هریک از اقدامات دستگاه اجرایی برای تحقق اهداف برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی می‌باشد که لازم است برای تمامی اقدامات مندرج در فرم های شماره ۱ پیوست و همچنین سایر اقدامات مندرج در انتهای هریک از برنامه ها تکمیل گردد.

فرم شماره ۴- پروژه‌های اجرایی

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

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

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

۱. تکمیل فرم شماره ۱ برای دستگاه فرضی

عنوان اقدام: کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیرضرور									
شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست های سازمانی							واحد سنجش: درصد		
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه اول (سال های ۹۴ تا ۹۶)			سال ۱۳۹۷		سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد کاهش پست طی سه سال ۹۷-۹۹	درصدکاهش پست طی سه سال ۹۷-۹۹
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول(مقدار)	عملکرد طی دوره اول(درصد)	وضعیت ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعدادکاهش پست سازمانی طی سال		
۱	ستاد دستگاه[۲]	۱۰۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰	۹۰۰۰	۴۵۰	۲۷۰	۱۸۰	۹۰۰	۱۰
۲	سازمان وابسته۱[۳]	۲۰۰۰	۲۰۰	۱۰	۱۸۰۰	۱۰۰	۸۰	۵۰	۲۳۰	۱۲,۷۸
۳	سازمان وابسته ۲	۱۰۰۰	۵۰	۵	۹۵۰	۲۵	۷۵	۵۰	۱۵۰	۱۵,۷۹
مجموع		۱۳۰۰۰	۱۲۵۰	۹,۶	۱۱۷۵۰	۵۷۵	۴۲۵	۲۸۰	۱۲۸۰	۱۰,۸۹

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

عنوان اقدام: کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیرضرور									
شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست های سازمانی							واحد سنجش: درصد		
ردیف	نام استان	برنامه اول (سال های ۹۴ تا ۹۶)			سال ۱۳۹۷		سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد کاهش پست طی سه سال ۹۷-۹۹	درصدکاهش پست طی سه سال ۹۷-۹۹
		وضعیت ابتدای دوره	عملکرد طی دوره اول(مقدار)	عملکرد طی دوره اول(درصد)	وضعیت ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعدادکاهش پست سازمانی طی سال		
۱	استان۱	۱۰۰	۱۰	۱۰	۹۰	۴	۳	۲	۹	۱۰
۲	استان۲	۱۵۰	۱۵	۱۰	۱۳۵	۵	۴	۷	۱۶	۱۱,۸۵
۳	استان۳	۱۰۰	۰	۰						
۳۱										
۳۲	ستاد مستقر درتهران	۴۰۰	۴۰	۲۰	۱۶۰	۸	۷	۵	۲۰	۸
مجموع		۲۰۰۰	۲۰۰	۲۰	۱۸۰۰	۳۰	۲۵	۳۵	۹۰	۲۰

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

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

۳. با توجه به اینکه این فرم در پیوست این راهنما زیرنویس ندارد، لذا نیازی به تکمیل فرم شماره ۳ نمی باشد.

۴. تکمیل فرم شماره ۴ برای دستگاه فرضی وابسته ۱ جدول قبلی

فرم شماره ۴- پروژه‌های اجرایی

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

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

پیوست

فرم شماره ۱

برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی–دوره دوم

(وزارتخانه/سازمان مستقل)

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه های اجرایی به مدیریت‌های محلی(شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها، سمن ها و نهادهای مدنی[1]									
شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری واحدهای عملیاتی	فرمول محاسبه: مجموع تعداد واحدهای عملیاتی قابل واگذار ی طی سه سال۹۷-۹۹ تقسیم برتعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰								واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد واحدهای عملیاتی قابل واگذاری طی سه سال۹۷-۹۹	درصد واحدهای عملیاتی قابل واگذار طی سه سال۹۷-۹۹
		تعداد واحدهای عملیاتی ابتدای ۹۴	مجموع تعداد واحد عملیاتی واگذار شده طی دوره اول	درصد واگذاری طی دوره اول	تعداد کل واحد عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال		
۱										
۲										
۳										
مجموع										

عنوان اقدام: واگذاری خدمات دستگاه های اجرایی به مدیریت‌های محلی(شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها، سمن ها و نهادهای مدنی و خرید خدمت از آنها[2]									
شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری خدمات	فرمول محاسبه:مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات قابل واگذار ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰								واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد خدمات ابتدای ۹۴	مجموع تعداد خدمات واگذار شده طی دوره اول	درصد واگذاری طی برنامه اول	تعداد کل خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال		
۱										
۲										
۳										
مجموع										

[1] لیست واحدهای عملیاتی ابتدای سال ۹۴ به همراه واحدهای عملیاتی واگذار شده طی برنامه اول و همچنین لیست واحدهای عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷ و واحدهای عملیاتی برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

[2] لیست خدمات ابتدای سال ۹۴ بهمراه خدمات واگذار شده طی برنامه اول و همچنین لیست خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷ و خدمات قابل واگذاری برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، معاون مدیرکل، رییس اداره و همترازان

شاخص اندازه گیری : میزان کاهش تعداد پست مدیریتی | **فرمول محاسبه: (تعداد پست مدیریتی پایان سال ۹۹ منهای تعداد پست مدیریتی ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد پست مدیریتی ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰** | **واحد سنجش:درصد**

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع	درصد کاهش پست
		تعداد پست مدیریتی ابتدای ۹۴	مجموع تعداد پست مدیریتی کاهش یافته طی دوره اول	درصد کاهش طی دوره اول	تعداد کل پست مدیریتی ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست مدیریتی طی سال	تعداد کاهش پست مدیریتی طی سال	تعداد کاهش پست مدیریتی طی سال	تعدادکاهش پست مدیریتی طی سه سال۹۷-۹۹	مدیریتی طی سه سال ۹۷-۹۹
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

عنوان اقدام: کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیرضرور

شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش تعداد پست های سازمانی | **فرمول محاسبه: (تعداد پست پایان سال ۹۹ منهای تعداد پست ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کل پست ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰** | **واحد سنجش: درصد**

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد	درصدکاهش پست طی
		تعداد پست سازمانی ابتدای ۹۴	مجموع تعداد پست سازمانی کاهش یافته طی دوره اول	درصد کاهش طی دوره اول	تعداد کل پست سازمانی ابتدای ۹۷	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	کاهش پست طی سه سال ۹۷-۹۹	سه سال۹۷-۹۹
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: تمرکززدایی در اداره امور و واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی[1]								
شاخص اندازه‌گیری: میزان واگذاری اختیارات به سطوح استانی	فرمول محاسبه:مجموع تعداد وظایف قابل واگذاری طی سه سال۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد وظایف قابل واگذاری ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰							واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد وظایف قابل واگذاری طی سه سال۹۷-۹۹	درصد واگذاری وظایف طی سه سال۹۷-۹۹
		تعداد وظایف و اختیارات قابل واگذاری ابتدای ۹۴	وظایف و اختیارات واگذار شده طی دوره اول	درصد واگذاری طی دوره اول	تعداد کل وظایف قابل واگذاری ابتدای ۹۷	تعداد وظایف قابل واگذاری طی سال	تعداد وظایف قابل واگذاری طی سال	تعداد وظایف قابل واگذاری طی سال		
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

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

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

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

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

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی(درخواست خدمت)

شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی شدن درخواست خدمت	فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل درخواست الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله درخواست ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰								واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷			هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	تعداد خدماتی که طی دوره اول درخواست آنها الکترونیکی شده	درصد الکترونیکی شدن مرحله درخواست طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده مرحله درخواست در ابتدای۹۷[1]	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال		
۱											
۲											
مجموع											

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی(تحویل خدمت)

شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی نمودن مرحله تحویل خدمت	فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحویل طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله تحویل ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰								واحد سنجش:درصد
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷			هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحویل طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحویل طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	تعداد خدماتی که طی دوره اول تحویل آنها الکترونیکی شده	درصد الکترونیکی شدن مرحله تحویل طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده مرحله تحویل در ابتدای 9۷2	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحویل طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحویل طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحویل طی سال		
۱											
۲											
مجموع											

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

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

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی[1]

شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی نمودن خدمات	فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰								واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷			هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	
		تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	تعداد خدمات الکترونیکی شده طی دوره اول	درصد الکترونیکی شدن خدمات طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده ابتدای۹۷	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال۹۷-۹۹	درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال۹۷-۹۹
۱											
۲											
مجموع											

عنوان اقدام: استفاده از دفاتر خدمات پیشخوان در ارائه خدمت[2]

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

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

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

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: بهبود فرایندهای ارائه خدمات[1]

شاخص اندازه گیری: میزان بهبود فرآیندهای خدمات	فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات بهبود فرایند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات بهبود فرآیند نیافته ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰	واحد سنجش:درصد

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹		
		تعداد خدمات برنامه‌ریزی شده برای بهبود در بازه ۹۴ تا ۹۶	تعداد خدمات بهبود فرآیند یافته شده طی دوره اول	تعداد خدمات بهبود یافته مورد قبول طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای۹۷	تعداد خدمات بهبود فرآیند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرآیند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرآیند طی سال	مجموع تعداد خدمات بهبود فرآیند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد خدمات بهبود فرآیند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن و پاسخگویی به استعلام سایر دستگاه‌های اجرایی از طریق GSB[2]

شاخص اندازه گیری:میزان الکترونیکی شدن استعلامات دستگاه	فرمول محاسبه: مجموع تعداد استعلامات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد استعلام غیر الکترونیکی ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰	واحد سنجش:درصد

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹		
		تعداد کل استعلام ۹۴	تعداد استعلام الکترونیکی شده طی دوره اول	درصد الکترونیکی شدن استعلام طی دوره اول	تعداد کل استعلام غیر الکترونیکی ابتدای ۹۷	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	مجموع تعداد استعلام قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد استعلام قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

۱ لیست کلیه خدمات بهبود فرآیند یافته دستگاه طی برنامه اول و خدمات قابل بهبود فرآیند برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

۲ لیست کلیه استعلامات دستگاه و استعلاماتی که طی برنامه اول الکترونیکی شده و استعلاماتی که قابلیت الکترونیکی شدن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی[1]

شاخص اندازه گیری: میزان اصلاح و بازنگری مجوزهای صادره | **فرمول محاسبه: مجموع تعداد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد مجوزهای اصلاح نشده ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰** | **واحد سنجش:درصد**

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کل مجوزهای صادره ابتدای ۹۴	تعداد مجوز اصلاح شده طی دوره اول	درصد مجوز اصلاح شده طی دوره اول	تعداد کل مجوز اصلاح نشده ابتدای۹۷	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال		
۱										
۲										
۳										
مجموع										

عنوان اقدام: برنامه ریزی حرکت به سمت استقرار یکپارچه دولت همراه «Mobile Government» و توسعه آن به میزان ۲۵ درصدبه صورت سالانه

شاخص اندازه گیری: میزان استقرار یکپارچه دولت همراه | **فرمول محاسبه:مجموع تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹تقسیم برتعداد خدمات غیر مبتنی بر MG ابتدای۹۷ ضرب‌در ۱۰۰** | **واحد سنجش: درصد**

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد ارائه خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	تعداد خدمات ارائه شده مبتنی بر MG طی دوره اول	درصد خدمات ارائه شده مبتنی بر MG طی دوره اول[2]	تعداد کل خدمات غیر مبتنی بر MG ابتدای۹۷	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال		
۱										
۲										
۳										
مجموع										

[1] لیست کلیه مجوزها، مجوزهای اصلاح شده طی برنامه اول و مجوزهایی که قابلیت اصلاح نمودن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

۲ لیست خدمات دستگاه بهمراه خدماتی که طی برنامه اول مبتنی بر MG ارائه گردیده اند و لیست خدماتی که برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست گردد

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

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

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

عنوان اقدام: اداره واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی بر اساس قیمت تمام شده در فضای رقابتی[1]

شاخص اندازه گیری: اداره واحد عملیاتی به روش قیمت تمام شده	فرمول محاسبه: مجموع تعداد واحد اداره شده بر اساس قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد واحد عملیاتی اداره نشده به روش قیمت تمام شده ابتدای۹۷ ضرب در ۱۰۰	واحد سنجش: درصد

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹		
		تعداد کل واحد عملیاتی ابتدای ۹۴	تعداد واحد عملیاتی اداره شده به روش قیمت تمام شده اداره طی دوره اول	درصد اداره واحدهای عملیاتی به روش قیمت تمام شده طی دوره اول	تعداد کل واحد عملیاتی اداره نشده به روش قیمت تمام شده ابتدای۹۷	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	مجموع تعداد واحد اداره شده بر اساس قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

عنوان اقدام: کاهش هزینه های تمام شده خدمات دولتی

شاخص اندازه گیری: میزان کاهش هزینه تمام شده خدمات دولتی به قیمت ثابت	فرمول محاسبه: (هزینه های تمام شده خدمات دولتی به قیمت ثابت پایان سال جاری منهای هزینه های تمام شده خدمات سال قبل) تقسیم بر هزینه های تمام شده سال قبل ضرب در ۱۰۰	واحد سنجش : درصد

ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷	هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۹		درصد کاهش طی سه سال ۹۷-۹۹
		هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	درصد کاهش نسبت به سال گذشته	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	درصد کاهش نسبت به سال گذشته	
۱							
۲							
۳							
	مجموع						

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

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

- استانداردسازی خدمات دستگاه اجرایی و برنامه ریزی یکپارچه برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات دولتی واجرای آن
- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات
- پیش بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات
- اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه‌های اداری و مالی بر اساس اختیار بند «هـ » ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
- آموزش مدیران واحدهای خدماتی برای انطباق با رویکرد ارتقای کیفیت و ارائه خدمات در فضای رقابتی
- توسعه مشارکت بخش غیردولتی از طریق خرید خدمات، واگذاری مدیریت، واگذاری امکانات، تجهیزات و منابع فیزیکی، مشارکت در ارائه خدمت

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: کاهش تعداد کارکنان دستگاه های اجرایی

شاخص اندازه گیری: میزان کاهش تعداد کارکنان(اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعین و کارگری)	فرمول محاسبه: (تعداد کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعین و کارگری انتهای سال ۹۹ منهای تعداد آنان در ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعین و کارگری ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰	واحد سنجش : درصد

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع کاهش تعداد کارکنان طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد کاهش کارکنان طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کارکنان ابتدای ۹۴	تعداد کارکنان کاهش یافته طی برنامه اول	درصد کاهش کارکنان طی برنامه اول	تعداد کارکنان ابتدای ۹۷	کاهش تعداد کارکنان طی سال	کاهش تعداد کارکنان طی سال	کاهش تعداد کارکنان طی سال		
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

عنوان اقدام: کاهش مجموع کارکنان قراردادی مازاد دستگاه های اجرایی

شاخص اندازه گیری: میزان کاهش کارکنان قراردادی مازاد	فرمول محاسبه: (تعداد کارکنان کارکنان قراردادی مازاد انتهای سال ۹۹ منهای تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰	واحد سنجش : درصد

ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال ۹۷-۹۹	درصد کاهش کارکنان قراردادی مازاد طی سال ۹۷-۹۹
		تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای ۹۴	تعداد کارکنان قراردادی مازاد کاهش یافته طی برنامه اول	درصد کاهش کارکنان قراردادی مازاد طی برنامه اول	تعداد کل کارکنان قراردادی مازاد ابتدای۹۷	کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال	کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال	کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال		
۱										
۲										
۳										
	مجموع									

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت

شاخص اندازه گیری: میزان انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت | **فرمول محاسبه: تعداد مدیران دارای شایستگی های عمومی مدیریت انتهای سال تقسیم بر کل مدیران انتهای سال ضرب در ۱۰۰** | **واحد سنجش : درصد**

ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹
		تعداد مدیران ابتدای سال ۹۷	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۷	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۸	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۹
۱					
۲					
۳					
	مجموع				

عنوان اقدام: کاهش متوسط سن مدیران

شاخص اندازه گیری:کاهش سن مدیران | **فرمول محاسبه :میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹** | **واحد سنجش : سن**

ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹
		متوسط سن مدیران در ابتدای سال ۹۷	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۷	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۸	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۹	
۱						
۲						
۳						
	مجموع					

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران[1]						
شاخص اندازه گیری: سهم ۳۰ درصدی زنان در مدیریت کشور			فرمول محاسبه: تعداد کل مدیران زن تقسیم بر کل مدیران ضرب در ۱۰۰		واحد سنجش : درصد	
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷				هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹
		تعداد کل مدیران ابتدای ۹۷	تعداد کل مدیران زن ابتدای ۹۷	نسبت مدیران زن به کل مدیران ابتدای سال ۹۷	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتهای سال ۹۷	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتهای سال ۹۸	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتهای سال ۹۹
۱							
۲							
۳							
	مجموع						

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه مدیریت سرمایه انسانی انجام گیرد:

- استقرار نظام آماری برخط نیروی انسانی در دستگاه
- ثبت اطلاعات درخواستی در سامانه حقوق و مزایا
- به روزرسانی نظام آموزش کارمندان و مدیران مبتنی بر شایستگی‌ها و ارتقای اثربخشی آموزش‌ها
- برنامه‌ریزی و اجرای تعدیل نیروی انسانی دستگاه اجرایی به منظور تحقق هدف
- متناسب سازی تعداد و ترکیب نیروی انسانی رسمی، پیمانی و قراردادی
- تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و یا فعالیت های برون سپاری شده به یکی از روش های پیش بینی شده در ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری
- بکارگیری نیروی انسانی با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر
- اجرای برنامه ارزیابی و تربیت مدیران(بر اساس مدل‌های شایستگی) و الزام دستگاه‌ها به انتخاب، انتصاب و ارتقاء جدید در رابطه با تمام پست‌های 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

۱. تأکید بر مدیران ارشد، میانی و پایه است.

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

برنامه پنجم: بهبود در نظام ها و فناوری‌های مدیریتی

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

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

برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی

عنوان اقدام: افزایش ارتقای هر یک از مولفه‌های اصلی فرهنگ سازمانی بخش دولتی مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری				
شاخص اندازه گیری : میزان افزایش ارتقای هر یک از مولفه‌های اصلی فرهنگ سازمانی	نحوه محاسبه: درصد ارتقای مولفه های فرهنگ سازمانی			واحد سنجش : درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷ سنجش مولفه ها(میزان سنجش شده)	هدف سال ۱۳۹۸ درصد ارتقاء نسبت به سال قبل	هدف سال ۱۳۹۹ درصد ارتقاء نسبت به سال قبل	درصد ارتقاء طی سه سال
۱					
۲					
۳					
	مجموع				

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه توسعه فرهنگ سازمانی انجام گیرد:

- تدوین برنامه اجرایی ارتقای فرهنگ سازمانی در سطح دستگاه اجرایی
- آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی در دستگاه اجرایی در دو سطح عمومی و اختصاصی با در نظر گرفتن سیاست‌های کلی نظام اداری
- برنامه‌ریزی برای اصلاح و تأمین زیرساخت‌های مربوط به رفع چالش‌ها و ترویج فرهنگ مطلوب در دستگاه‌های اجرایی

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

عنوان اقدام: افزایش سطح رضایتمندی مردم از تأمین حقوق آنان و خدمات دستگاه‌های اجرایی				
شاخص اندازه گیری : افزایش میزان رضایتمندی مردم		نحوه سنجش: از طریق نظرسنجی		واحد سنجش : درصد رضایتمندی
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف برنامه سه ساله
		سنجش درصد رضایتمندی	میزان ارتقا درصد رضایتمندی نسبت به سال قبل	میزان ارتقا درصد رضایتمندی نسبت به سال قبل	میزان ارتقاء درصد رضایتمندی طی سه سال ۹۹-۹۷
۱					
۲					
۳					
مجموع					

عنوان اقدام: کاهش میزان شکایات شهروندان از خدمات دستگاه اجرایی						
شاخص اندازه گیری: میزان کاهش شکایات شهروندان از خدمات دستگاه		فرمول محاسبه: (تعداد شکایات پایان سال ۹۹ منهای تعداد شکایات ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد شکایات ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰				واحد سنجش : درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سه ساله۹۷-۹۹
		تعداد شکایات ابتدای ۹۷	درصد کاهش شکایات طی سال	درصد کاهش شکایات طی سال	درصد کاهش شکایات طی سال	درصد کاهش شکایات طی سه سال
۱						
۲						
۳						
مجموع						

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

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

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

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

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

برنامه نهم: مدیریت نظام بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

عنوان اقدام: دستیابی به سهم ۳۵ درصدی رشد اقتصادی از محل ارتقای بهره‌وری(موضوع ماده ۳ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه) نسبت به سال ۱۳۹۶				
شاخص اندازه گیری: میزان ارتقای بهره وری	نحوه محاسبه: درصد ارتقا بهره وری			واحد سنجش : درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷ محاسبه بهره وری سال ۹۷	هدف سال ۱۳۹۸ درصد رشد نسبت به سال گذشته	هدف سال ۱۳۹۹ درصد رشد نسبت به سال گذشته	هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹ درصد رشد طی سه سال۹۷-۹۹
۱					
۲					
۳					
مجموع					

عنوان اقدام: کاهش ۱۵ درصد هزینه های دولت در نظام اداری در راستای ارتقای کیفیت خدمات					
شاخص اندازه گیری:میزان کاهش هزینه دستگاه	نحوه محاسبه: درصد کاهش هزینه				واحد سنجش : درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷ محاسبه هزینه سال ۹۷	هدف سال ۱۳۹۸ درصد کاهش هزینه طی سال	هدف سال ۱۳۹۹ درصد کاهش هزینه طی سال	هدف برنامه سه ساله درصد کاهش هزینه طی سه سال۹۷-۹۹
۱					
۲					
۳					
مجموع					

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

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

برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

عنوان اقدام: افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ٦٥ درصد						
شاخص اندازه گیری:درصد اجرای قوانین و مقررات	نحوه محاسبه: درصد اجرای قوانین و مقررات					واحد سنجش : درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹
		درصد ابتدای سال ۹۷	درصد پایان سال ۹۷	درصد پایان سال ۹۸	درصد پایان سال۹۹	درصد افزایش طی سه سال ۹۷-۹۹
۱						
۲						
۳						
مجموع						

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی انجام گیرد:

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