



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور  
مرکز آموزش مدیریت دولتی

## درسنامه آموزشی

# «آشنایی با ده برنامه تحول اداری و شاخص‌های مرتبط با آن»

«به انضمام اسناد و مبانی قانونی مرتبط»

دفتر برنامه ریزی و توسعه آموزش

پاییز ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرست مطالب

پیشگفتار	۹
مقدمه	۱۰
اهداف آموزشی	۱۲
مبانی کلی	۱۳
سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی)	۱۳
سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری)	۱۴
نمایه ارتباط ده برنامه تحول در نظام اداری با مبانی قانونی	۱۶
<b>برنامه اول - استقرار دولت الکترونیک</b>	۱۷
۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه استقرار دولت الکترونیک)	۱۸
۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه استقرار دولت الکترونیک	۱۸
۱-۲- ارائه و ایجاد پایگاه‌های ارائه خدمات و اطلاعات	۱۸
۲-۲- ارتباط و تعامل دوسویه دولت با مردم و مردم با دولت	۱۸
۲-۳- رسیدگی به شکایات مردم	۱۹
۲-۴- ارزیابی عملکرد فرآیندها و سیستم‌های ارائه‌کننده خدمات	۱۹
۲-۵- ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان	۱۹
۲-۶- ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی (مدیران و کارمندان)	۲۰
۲-۷- اجرای آیین‌نامه دور کاری	۲۰
۲-۸- راه‌اندازی پیشخوان دولت الکترونیک در سطح بخش، شهرستان و استان	۲۱
۳- مبانی قانونی	۲۳
۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)	۲۳
۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری	۲۶
۴- شاخص‌های برنامه استقرار دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله	۲۹
۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه استقرار دولت الکترونیک	۲۹
<b>برنامه دوم- عدالت استخدامی و نظام پرداخت</b>	۳۱
۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت)	۳۲
۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت	۳۲
۱-۲- برگزاری آزمون در تمامی استخدام‌های دولتی و ایجاد فرصت‌های یکسان	۳۲
۲-۲- توزیع و تخصیص مجوزهای استخدامی با اولویت مناطق کمتر توسعه‌یافته	۳۳
۲-۳- استانداردسازی شرایط جذب و تصدی مشاغل	۳۳

- ۳۳ ..... ۴-۲- طراحی طرح طبقه‌بندی مشاغل
- ۳۳ ..... ۵-۲- بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، توانایی و مهارت
- ۳۴ ..... ۶-۲- اصلاح و استقرار نظام جبران خدمت کارمندان با رویکرد عادلانه شدن پرداخت‌ها
- ۳۶ ..... ۳- مبانی قانونی
- ۳۶ ..... ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)
- ۳۹ ..... ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۴۹ ..... ۴- شاخص‌های برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله
- ۴۹ ..... ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت
- ۵۰ ..... **برنامه سوم- ساماندهی نیروی انسانی**
- ۵۱ ..... ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه ساماندهی نیروی انسانی)
- ۵۱ ..... ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه ساماندهی نیروی انسانی
- ۱-۲- واگذاری تصدی‌های دولت با اولویت واگذاری امور به تعاونی‌های متشکل از کارکنان (موضوع ماده ۱۳
- ۵۱ ..... قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۵۲ ..... ۲-۲- انتقال کارکنان به بخش غیردولتی (موضوع ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۵۲ ..... ۳-۲- ساماندهی نیروی انسانی از دستگاه‌های اجرایی پرتراکم به سایر دستگاه‌ها
- ۵۳ ..... ۴-۲- انتقال نیرو از کلان‌شهرها به بخش‌ها و مناطق محروم
- ۵۳ ..... ۵-۲- انتقال نیرو از ستاد دستگاه‌ها به رده‌های عملیاتی
- ۵۳ ..... ۶-۲- حمایت از بخش خصوصی (ماده ۲۲ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۵۶ ..... ۷-۲- استقرار نظام دور کاری
- ۵۸ ..... ۳- مبانی قانونی
- ۵۸ ..... ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)
- ۵۹ ..... ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۶۲ ..... ۴- شاخص‌های برنامه ساماندهی نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله
- ۶۲ ..... ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه ساماندهی نیروی انسانی
- ۶۳ ..... **برنامه چهارم- تمرکززدایی**
- ۶۴ ..... ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه تمرکززدایی)
- ۶۴ ..... ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه تمرکززدایی
- ۶۴ ..... ۱-۲- انتقال کارمندان، سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات آموزشی و پژوهشی از تهران به شهرستان‌ها
- ۶۴ ..... ۲-۲- توجه به مناطق محروم و دورافتاده
- ۴۴۱۸۵-۶۵۳۶۵ ..... ۲-۳- تفویض اختیار امور اداری و استخدامی به استانداران سراسر کشور (موضوع بخشنامه شماره
- ۶۵ ..... مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری)
- ۶۵ ..... ۲-۴- منع هرگونه استخدام و انتقال به تهران

- ۶۶ ..... ۵-۲- واگذاری فعالیت‌ها و اختیارات به رده‌های استانی
- ۶۶ ..... ۶-۲- کاهش فرآیندهای انجام کار و عدم تمرکز در تصمیم‌گیری
- ۶۸ ..... ۳- مبانی قانونی
- ۶۸ ..... ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)
- ۶۹ ..... ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۷۴ ..... ۴- شاخص‌های برنامه تمرکززدایی در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله
- ۷۴ ..... ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه تمرکززدایی
- ۷۵ ..... برنامه پنجم- افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد**
- ۷۶ ..... ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد)
- ۷۶ ..... ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
- ۱-۲- تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات (موضوع ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری) و
- تعیین شاخص‌ها و استانداردهای کیفی خدمات و دادن اختیار به مدیران در ارزیابی عملکرد
- ۷۶ ..... ۲-۲- طراحی مدل بهره‌وری نظام اداری و تعیین شاخص براساس سیاست‌های ابلاغی و رصد سالیانه شاخص‌ها
- ۷۷ ..... ۲-۳- اجرای ماده ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع استقرار نظام مدیریت عملکرد در سطح تمامی
- دستگاه‌های اجرایی با رویکرد توسعه کار تیمی و ارزیابی دستاوردها به جای فرآیندها
- ۷۸ ..... ۲-۴- تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور در مقایسه با سایر کشورهای جهان
- ۷۹ ..... ۲-۵- برگزاری جشنواره شهید رجایی بر محور عملکرد دستگاه‌ها
- ۸۰ ..... ۳- مبانی قانونی
- ۸۲ ..... ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)
- ۸۳ ..... ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۸۶ ..... ۴- شاخص‌های برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد در طی برنامه ۵ ساله
- ۸۶ ..... ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
- ۸۷ ..... برنامه ششم- سلامت اداری**
- ۸۸ ..... ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه سلامت اداری)
- ۸۹ ..... ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه سلامت اداری
- ۸۹ ..... ۲-۱- تقویت قانون‌گرایی و پاسخ‌گویی یکسان به عموم مراجعین و تکریم آنها
- ۲-۲- اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و جلوگیری از ضرر و زیان دولت
- و بیت‌المال (موضوع مواد ۹۰-۹۱-۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۸۹ ..... ۲-۳- برخورد با افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارکنان دستگاه‌های اجرایی و ارسال پرونده آنها به مراجع قضایی
- ۸۹ ..... ۲-۴- فعال کردن هیأت‌های بدوی، تجدیدنظر و هیأت عالی نظارت در رسیدگی به شکایات مردم
- ۹۰ ..... ۲-۵- تدوین شاخص‌های سلامت اداری و سنجش سالیانه آنها
- ۹۰

- ۹۱-۵-۱- روش‌شناسی سنجش و ارزیابی فساد.....
- ۹۱-۵-۲- روش‌های تعیین شاخص‌های فساد.....
- ۹۲-۵-۳- مصادیق سنجش فساد.....
- ۹۳-۶- توسعه دولت الکترونیک و شفاف‌سازی فرآیندهای انجام کار.....
- ۹۵-۳- مبانی قانونی.....
- ۹۵-۳-۱- سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ هـ.ش.....
- ۹۵-۳-۲- فرمان هشت ماده‌ای مقام معظم رهبری در مورخ ۱۳۸۰/۰۲/۱۰ خطاب به رؤسای قوای سه‌گانه.....
- ۹۵-۳-۳- سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰).....
- ۹۶-۳-۴- قانون مدیریت خدمات کشوری.....
- ۹۹-۴- شاخص‌های برنامه سلامت اداری در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله.....
- ۹۹-۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه سلامت اداری.....
- ۱۰۰- **برنامه هفتم- اصلاح ساختارها و فرآیندها**.....
- ۱۰۱-۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها).....
- ۱۰۲-۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها.....
- ۱۰۲-۱-۲- ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۳۳ قانون م.خ.ک).....
- ۱۰۲-۲-۲- کوتاه‌نمودن مراحل انجام کار و سلسله مراتب اداری در سطح عمودی و افقی مدیریتی.....
- ۱۰۳-۲-۳- اصلاح ساختار تفصیلی دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری).....
- ۱۰۳-۲-۴- اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار با رویکرد اتوماسیون اداری (موضوع مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری).....
- ۱۰۴-۳- مبانی قانونی.....
- ۱۰۶-۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰).....
- ۱۰۸-۲-۳- قانون مدیریت خدمات کشوری.....
- ۱۱۲-۴- شاخص‌های برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله.....
- ۱۱۲-۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها.....
- ۱۱۳- **برنامه هشتم- توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی**.....
- ۱۱۴-۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی).....
- ۱۱۶-۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی.....
- ۱۱۶-۱-۲- متناسب‌سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش جدید (موضوع ماده ۵۸ قانون م.خ.ک).....
- ۱۱۷-۲-۲- ایجاد ارتباط ما بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره‌مندی از امتیازات آن.....
- ۱۱۷-۲-۳- ساماندهی بورس‌ها و دوره‌های آموزشی داخل و خارج برای کارکنان دولت (موضوع ماده ۶۰ قانون م.خ.ک).....
- ۱۱۸-.....

- ۲-۴- ارائه آموزش‌های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان (۵۰/۰۰۰ نفر مدیر)..... ۱۱۸
- ۲-۵- ارائه آموزش‌های تخصصی و اختصاصی مربوطه به مدیران..... ۱۱۹
- ۲-۶- ارائه آموزش‌های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان..... ۱۲۰
- ۳- مبانی قانونی..... ۱۲۲
- ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)..... ۱۲۲
- ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۱۲۵
- ۴- شاخص‌های برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله..... ۱۲۸
- ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی..... ۱۲۸
- برنامه نهم- تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها**..... ۱۲۹
- ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها)..... ۱۳۰
- ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها..... ۱۳۰
- ۲-۱- ارائه آموزش‌های فرهنگی جهت افزایش ایمان و باورهای خودکنترلی..... ۱۳۰
- ۲-۲- اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اعمال مدیریت بر واحدهای تحت پوشش براساس حجم فعالیت‌ها، خدمات و قیمت تمام‌شده آن در قالب ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۱۳۲
- ۲-۳- استفاده از خدمات مراکز علمی، آموزشی و پژوهشی مؤسسات دولتی و خصوصی تأیید صلاحیت شده برای انجام خدمات مشاوره‌ای..... ۱۳۳
- ۲-۴- ایجاد سازوکار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان در تصمیم‌گیری‌ها (موضوع ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری) و معرفی ایده‌ها و خلاقیت‌ها در نظام اداری..... ۱۳۴
- ۲-۵- اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه‌ای بر مبنای تعهد، تخصص، تجربه، توانمندی و ارزیابی عملکرد..... ۱۳۵
- ۲-۶- تربیت مدیران کارآمد و ارزش‌مدار و استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران (موضوع ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)..... ۱۳۸
- ۲-۷- ایجاد بانک اطلاعات مدیران و حفظ سرمایه‌های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط (موضوع ماده ۵۵ قانون مدیریت خدمات کشوری)..... ۱۴۰
- ۳- مبانی قانونی..... ۱۴۲
- ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)..... ۱۴۲
- ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۱۴۲
- ۴- شاخص‌های برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله..... ۱۴۷

- ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها..... ۱۴۷
- برنامه دهم- خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع..... ۱۴۸**
- ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع)..... ۱۴۹
- ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع..... ۱۴۹
- ۲-۱- آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه‌های اجرایی..... ۱۴۹
- ۲-۲- اجرای برنامه‌های مختلف رسانه‌ای در جهت آسیب‌شناسی نظام اداری، معرفی حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع..... ۱۴۹
- ۲-۳- استانداردهای خدمات ارائه شده به مردم (موضوع مواد ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری)..... ۱۵۰
- ۲-۴- تأثیرگذاری رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران در ارتقاء و انتصاب (موضوع ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)..... ۱۵۰
- ۲-۵- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خدمتگزار به مردم..... ۱۵۱
- ۲-۶- افزایش سهم عملکرد دستگاه‌ها در اجرای مصوبات سفرهای استانی به‌عنوان معیار ارزشیابی، ارتقاء و تثبیت مدیریت..... ۱۵۱
- ۳- مبانی قانونی..... ۱۵۳
- ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)..... ۱۵۳
- ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۱۵۴
- ۴- شاخص‌های برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله..... ۱۵۸
- ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع..... ۱۵۸
- منابع و مآخذ..... ۱۵۹



## پیشگفتار

اصلاح نظام اداری و مدیریت دولتی در برگیرنده تلاشی نظام‌مند و یکپارچه است؛ به گونه‌ای که از طریق آن می‌توان تغییرات مؤثری در نظام اداره عمومی پدید آورد و توان آن را برای رسیدن به پیشرفت ملی، افزایش داد. از این روی، تحول در نظام اداری و مدیریت دولتی یا به تعبیری متناسب کردن و شایسته گردانیدن آن، ضرورتی حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است. ده برنامه تحول در نظام اداری که نشأت گرفته از متن سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری)، سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران، قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و در چارچوب سیاست‌های کلی دولت خدمت‌گزار می‌باشد، بر آن است که با توانمندسازی دستگاه‌های اجرایی کشور و تربیت مدیران و کارشناسان کارآمد و تحول‌آفرین، طرحی نو دراندازد و در پیشرفت و توسعه یکپارچه کشور نقش مؤثرتری را ایفا نماید.

بدیهی است اجرا و عملیاتی کردن برنامه‌ها، نیاز به عزم، اراده، مشارکت و همکاری مدیران و کارکنان تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور دارد تا بتوان با اتکا به حمایت، هدایت و آموزش فراگیر، اقدامات پیش‌بینی شده را از قوه به فعل درآورده و شاهد تغییر رفتار و عملکرد و بهره‌وری بالای دستگاه‌های اجرایی کشور باشیم.

در برنامه حاضر به عنوان چکیده‌ای از مجموعه منابع آموزشی دوره «آشنایی با ده برنامه تحول اداری و شاخص‌های مرتبط با آن»، موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۹/۶۲۶۵۲ مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۲۵ معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، است که براساس سرفصل‌های دوره و برای بهره‌برداری فراگیران، در قالب ۱۰ مجموعه، به همت دفتر برنامه‌ریزی و توسعه آموزش مرکز تدوین شده است.

در این راستا لازم است مراتب سپاس و امتنان را از سرکار خانم ایران رادمنش و آقای احمد ذاقلی در ساماندهی و تدوین و خانم‌ها لیلا مهربانی و زهرا امیرخانی در ویرایش فنی و صفحه‌آرایی مجموعه‌ها، اعلام نمایم. با توجه به ضرورت بازنگری و انجام اصلاحات به منظور رفع اشکالات و رسیدن به مرحله کمال مطلوب، از همه استادان، صاحب‌نظران و فراگیران محترم تقاضا می‌شود با همکاری، راهنمایی و ارائه پیشنهادها و دیدگاه‌های اصلاحی، ما را در امر اصلاح این در برنامه و تدوین سایر آثار مورد نیاز کارمندان دولت یاری نمایند.

« انقلاب یک امر فنی نیست، یک امر تربیتی است. انقلاب باید در طول زمان تحقق پیدا کند. بخش بانی که عقب مانده و تحول پیدا نکرده است، تحول پیدا کند. این تحولی که می‌گوییم باید به وجود بیاید، در همه مناطق مربوط به زندگی و جامعه است. قوانین، تحول پیدا کند و باید روز به روز بهتر و کامل‌تر شود. در فرهنگ و اخلاق عمومی مردم، روز به روز بایستی تحول بشود و پیشرفت حاصل گردد.»

(مقام معظم رهبری، ۱۳۷۹/۰۲/۲۳)

## مقدمه

نظام اداری، زیرنظامی از نظام جمهوری اسلامی است که تحقق امور اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی (حسب قانون اساسی و قوانین جاری کشور) را به عهده دارد. اصلاح این نظام به عنوان پیش‌نیاز اصلی توسعه و یک هدف اساسی مطرح بوده و باید بر مبنای قانون اساسی، ارزش‌ها و شرایط و اقتضائاتی که جامعه امروز ما دارد، انجام شود.

هدف از تحول در نظام اداری عبارت است از تقویت توانمندی‌های نظام اداری در جهت ایفای کارآمد و وظایف و نقش فعلی دولت و یا به تعبیری دیگر، انطباق نقش‌ها، توانمندی‌ها و قابلیت‌های نظام اداری متناسب با تحول در نظام‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی و همچنین پیشرفت‌های تکنولوژیکی و تغییر در ابزارها و روش‌ها و در راستای پاسخگویی به تغییرات محیطی و تحقق اهداف جامعه.

تحول اداری فرآیندهای متعددی همچون مشارکت عمومی کارکنان، اصلاح ساختارهای اداری، تناسب وظایف و اختیارات، توانمندسازی کارکنان و مدیران، پاسخگویی دولتمردان در مقابل شهروندان، نظارت بر نظام اداری و توسعه شیوه‌های اطلاعاتی و ... را دنبال می‌کند.

موضوع تحول در نظام اداری، موضوعی مهم، حساس، حیاتی و در عین حال کاملاً پیچیده است. این تحول باید بر اساس الگویی جامع و اثربخش، مبتنی بر فرهنگ اسلامی - ایرانی، در کشور پیاده شود. در سه دهه عمر نظام مقدس جمهوری اسلامی الگوهای برای تحول و سیاست‌ها و اقداماتی برای اجرای آن مطرح شده، ولی آنچه مورد انتظار بوده، محقق نشده است. در حال حاضر و در دهه چهارم انقلاب اسلامی (دهه پیشرفت و عدالت)، اسناد مهم تحول در نظام اداری کشور به شرح زیر است:

- ۱- سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران؛
- ۲- سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری)؛
- ۳- قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی؛
- ۴- قانون مدیریت خدمات کشوری؛
- ۵- اصل ۴۴ قانون اساسی.

این پنج سند مهم، به عنوان پایه و اساس تحول در نظام اداری هستند که مورد تأیید مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری و سایر مراجع رسمی است و در صورت فرهنگ‌سازی لازم برای اجرایی‌سازی این اسناد از ابعاد مختلف، اصلاح نظام اداری قابل دستیابی خواهد بود.

ده برنامه تحول در نظام اداری کشور با الهام از اسناد فوق و سایر قوانین موضوعه و در چارچوب سیاست‌های کلی دولت به شرح عناوین زیر، طراحی و تنظیم شده است:

- ✓ برنامه اول: استقرار دولت الکترونیک
- ✓ برنامه دوم: عدالت استخدامی و نظام پرداخت
- ✓ برنامه سوم: ساماندهی نیروی انسانی
- ✓ برنامه چهارم: تمرکززدایی
- ✓ برنامه پنجم: افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
- ✓ برنامه ششم: سلامت اداری
- ✓ برنامه هفتم: اصلاح ساختارها و فرآیندها
- ✓ برنامه هشتم: توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی
- ✓ برنامه نهم: تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها
- ✓ برنامه دهم: خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

بدیهی است فراهم آوردن بستر مناسب برای استقرار و اجرایی شدن برنامه‌های فوق، نیازمند تحقق الزاماتی همچون:

- الف) ایجاد باور، اعتقاد و انگیزه در مدیران سطوح مختلف،
- ب) آگاهی مدیران به ظرفیت‌ها، قوانین و برنامه‌های تحول،
- پ) بهره‌مندی مدیران از اختیارات و منابع لازم برای اجرای برنامه،
- ت) برقراری نظام مدیریت عملکرد و ایجاد سیستم تشویق و ترغیب،

می‌باشد.

با توجه به اهمیت آشنایی با مبانی قانونی ناظر بر برنامه‌ها، در ابتدا کلیات و مبانی، متن سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران و سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری) و نمایه ارتباط برنامه‌ها با مبانی قانونی ارائه می‌شود. در ادامه، رئوس طرح‌ها و برنامه‌ها، مبانی قانونی و شاخص‌های مرتبط با اجرای هر برنامه و در انتها، عناوین آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و ... مرتبط با هر برنامه آورده خواهد شد.

## اهداف آموزشی

- آشنایی با رئوس، روش‌ها و محورهای برنامه‌های تحول اداری
- آشنایی با فلسفه و مبانی قانونی برنامه‌های تحول اداری
- آشنایی با آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی قانون مدیریت خدمات کشوری مرتبط با برنامه‌های تحول اداری
- توانایی به کارگیری مفاد آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی در صحنه عمل و محیط کار



## مبانی کلی

نظام اداری کشور برآیند منتج از عملکرد مجموعه پیچیده‌ای از ابزارهای سازمانی، تشکیلاتی و نیز مجموعه‌ای از نیروی انسانی (در سطوح مختلف مهارت‌ها، تخصص‌ها و صلاحیت‌ها) و نیز بازتاب مجموعه‌ای از قوانین، مقررات، دستورکارها، روش‌ها و نظام‌های انجام کار و سرانجام، مناسبات و روابط حاکم بر بکارگیری منابع فیزیکی، مالی، انسانی، ابزارها، تدابیر و تمهیداتی است که دولت از طریق آن، تکالیف و وظایف خود را به صورت اعمال حاکمیت و یا اعمال تصدی در جهت تحقق یک سلسله هدف‌های معین و مشخص، انجام می‌دهد.

اصلاح نظام اداری و مدیریت دولتی در برگیرنده تلاشی نظام‌مند و یکپارچه است، به گونه‌ای که از طریق آن می‌توان تغییرات مؤثری در نظام اداره عمومی پدید آورده و توان آن را برای رسیدن به پیشرفت ملی افزایش داد.

تحول اداری، تغییر برنامه‌ریزی شده برای افزایش کارایی و اثربخشی (بهره‌وری) است که در تمامی سطوح دستگاه‌های اجرایی دولتی، همسو و هماهنگ با سند چشم‌انداز، سیاست‌های کلی نظام اداری، بخش‌های برنامه‌ای توسعه و ... برای ایجاد تغییر در ساختار، تکنولوژی، منابع انسانی و مادی، قوانین و مقررات و فرهنگ سازمانی، اجرا و توسط مراجع قانونی ارزیابی و نظارت می‌شود.

به منظور ایجاد تحول در نظام اداری، مانند هرگونه تغییر و تحول دیگر، فراهم آوردن شرایط و اوضاع و احوال مناسب جهت اجرای تغییرات مورد نظر در آن ضروری است.

## سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی)

با اتکال به قدرت لایزال الهی و در پرتو ایمان و عزم ملی و کوشش برنامه‌ریزی شده و مدیرانه جمعی، و در مسیر تحقق آرمان‌ها و اصول قانون اساسی، در چشم‌انداز بیست ساله:

ایران کشوری است توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام‌بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌الملل.

جامعه ایرانی در افق این چشم‌انداز چنین ویژگی‌هایی خواهد داشت:

- توسعه یافته، متناسب با مقتضیات فرهنگی، جغرافیایی و تاریخی خود، و متکی بر اصول اخلاقی و ارزش‌های اسلامی، ملی و انقلابی، با تأکید بر: مردم‌سالاری دینی، عدالت اجتماعی، آزادی‌های مشروع، حفظ کرامت و حقوق انسان‌ها و بهره‌مند از امنیت اجتماعی و قضایی؛

- برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی؛

- امن، مستقل، مقتدر با سامان دفاعی مبتنی بر بازدارندگی همه‌جانبه و پیوستگی مردم و حکومت؛

- برخوردار از سلامت، رفاه و امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، به دور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب؛

- فعال، مسئولیت‌پذیر، ایثارگر، مؤمن، رضایتمند، برخوردار از وجدان کاری، انضباط، روحیه تعاون و سازگاری اجتماعی، متعهد به انقلاب و نظام اسلامی و شکوفایی ایران و مفتخر به ایرانی بودن؛

- دست یافته به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه آسیای جنوب غربی (شامل آسیای میانه، قفقاز، خاورمیانه و کشورهای همسایه) با تأکید بر جنبش نرم‌افزاری و تولید علم، رشد پرشتاب و مستمر اقتصادی، ارتقاء نسبی سطح درآمد سرانه و رسیدن به اشتغال کامل؛
- الهام‌بخش، فعال و مؤثر در جهان اسلام با تحکیم الگوی مردم‌سالاری دینی، توسعه کارآمد، جامعه اخلاقی، نواندیشی و پویایی فکری و اجتماعی، تأثیرگذار بر هم‌گرایی اسلامی و منطقه‌ای براساس تعالیم اسلامی و اندیشه‌های امام خمینی (ره)؛
- دارای تعامل سازنده و مؤثر با جهان براساس اصول عزت، حکمت و مصلحت؛



**ملاحظه:** در تهیه، تدوین و تصویب برنامه‌های توسعه و بودجه‌های سالیانه، این نکته مورد توجه قرار گیرد که: شاخص‌های کمی کلان آنها از قبیل نرخ سرمایه‌گذاری، درآمد سرانه، تولید ناخالص ملی، نرخ اشتغال و تورم، کاهش فاصله درآمد میان دهک‌های بالا و پایین جامعه، رشد فرهنگ و آموزش و پژوهش و توانایی‌های دفاعی و امنیتی، باید متناسب با سیاست‌های توسعه و اهداف و الزامات چشم‌انداز تنظیم و تعیین گردد و این سیاست‌ها و هدف‌ها به صورت کامل مراعات شود.

### سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری)

- سیاست‌های کلی نظام اداری که به رؤسای قوای سه‌گانه، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح ابلاغ شده، به شرح زیر است:
- ۱- نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی.
- ۲- عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی.
- ۳- بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای.
- ۴- دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران.
- ۵- ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان.
- ۶- رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی.

- ۷- زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه‌یافته و مناطق محروم.
- ۸- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها.
- ۹- توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری.
- ۱۰- چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز.
- ۱۱- انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری.
- ۱۲- توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری.
- ۱۳- عدالت‌محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری.
- ۱۴- کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز.
- ۱۵- توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.
- ۱۶- دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش‌های اسلامی.
- ۱۷- خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم.
- ۱۸- شفاف‌سازی و آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح.
- ۱۹- زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری.
- ۲۰- قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها.
- ۲۱- نهادینه‌سازی وجدان‌کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال.
- ۲۲- تنظیم روابط و مناسبات اداری براساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه.
- ۲۳- حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.
- ۲۴- ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و به کارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات.
- ۲۵- کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات.
- ۲۶- حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری.

## نمایه ارتباط ده برنامه تحول در نظام اداری با مبانی قانونی

ردیف	عنوان برنامه	مبانی قانونی	
		سیاست‌های کلی نظام اداری	برنامه پنجم توسعه
۱	استقرار دولت الکترونیک	بندهای ۱۵ و ۱۶	مواد ۴۶، ۴۸ و ۲۳۱
۲	عدالت استخدامی و نظام پرداخت	بندهای ۲، ۳ و ۶	بند «ب» ماده ۲۰، بند «و» ماده ۴۴ و مواد ۵۰، ۵۱، ۵۲، ۵۷، ۵۸، ۵۹ و ۶۰ و بند «ب» ماده ۶۵
۳	ساماندهی نیروی انسانی	بندهای ۲، ۳، ۷ و ۱۹	مواد ۵۰ و ۶۵
۴	تمرکززدایی	بندهای ۱۰، ۱۱ و ۱۹	مواد ۶۳، ۶۴، ۱۸۱، ۱۸۴، ۱۸۶ و بند «ه» ماده ۲۲۴
۵	افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد	بندهای ۱۲، ۱۳ و ۲۵	مواد ۱۶، ۲۰، ۳۶، ۸۱، ۸۲ و ۸۳
۶	سلامت اداری	بندهای ۱۳، ۲۰، ۲۳، ۲۴ و ۲۵	بندهای ۱۴ و ۱۶ و سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه
۷	اصلاح ساختارها و فرآیندها	بندهای ۱۰، ۱۲ و ۱۴	مواد ۵۳، ۵۴، ۵۶، ۶۲ و ۷۰
۸	توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی	بندهای ۱، ۴، ۵، ۹، ۱۶، ۲۱ و ۲۶	مواد ۲۰، ۵۸، ۵۹، ۶۰، ۶۱ و ۶۲
۹	تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها	بندهای ۴، ۵، ۸، ۹، ۱۶ و ۲۱	مواد ۱۶، ۱۹، ۲۰، ۵۳، ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۷ و ۷۱
۱۰	خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع	بندهای ۱۷، ۱۸، ۲۰، ۲۲ و ۲۳	مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۳۶، ۴۹ و ۹۰



برنامه اول

استقرار دولت  
الکترونیک

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه استقرار دولت الکترونیک)

**بند ۱۵-** توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.

**بند ۱۶-** دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق به‌کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش‌های اسلامی.

## ۲- رؤوس، روش‌ها و محورهای برنامه استقرار دولت الکترونیک

### ۲-۱- ارائه و ایجاد پایگاه‌های ارائه خدمات و اطلاعات

هدف از ارائه و ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی، به اشتراک‌گذاری مجموعه‌ای از اطلاعات با موجودیت‌های مرتبط به هم با یک روش سیستماتیک است تا ذی‌نفعان بتوانند از اطلاعات و خدمات موجود در آن به سهولت استفاده کنند. روش‌های ارائه خدمات معمولاً از طریق اطلاع‌رسانی، تعامل و تراکنشی امکان‌پذیر است. در حال حاضر اطلاع‌رسانی اکثر موضوعات در پایگاه‌های اطلاعاتی انجام شده و برخی از خدمات به صورت تعاملی و برخی دیگر به صورت تراکنشی در حال انجام است. با توجه به اهمیت ارائه خدمات تراکنشی، در حال حاضر ۱۲۰ خدمت الکترونیکی تراکنشی داریم؛ یعنی اینکه ارباب رجوع به هیچ وجه برای دریافت خدمت به دستگاه‌های اجرایی مراجعه نمی‌کند و تا پایان برنامه پنج ساله توسعه باید این تعداد به ۵۰۰ خدمت افزایش یابد.

### ۲-۲- ارتباط و تعامل دوسویه دولت با مردم و مردم با دولت

سیستم ارائه خدمات به مردم، هرگونه عدم شفافیت و سوء استفاده را کاهش می‌دهد و موجبات ارتقاء نظارت را فراهم می‌آورد. برقراری ارتباط مؤثر، مفید، کارآمد، دوسویه و روان بین مردم و دولت، افزایش سطح دسترسی مردم به خدمات مورد نیاز با رویکرد دریافت سریع، آسان، دقیق و کیفی را امکان‌پذیر می‌سازد.

لازمه داشتن یک ارتباط دوسویه و مناسب، ایجاد ساختار مناسب ارتباطی است. به اقتضای عصر جدید و پیشرفت و تکامل ارتباطات، تحول شگرفی در شیوه و حجم برقراری ارتباطات صورت پذیرفته است. دولت برای برقراری ارتباط دوسویه، ساده، ارزان، متنوع و... با مردم به دنبال استقرار انواع سامانه‌های ارتباطی و پاسخگویی در اقصی نقاط کشور است؛ چرا که فرآیند پاسخگویی از مجاری ارتباطی صورت می‌پذیرد و تمام کانال‌های ارتباطی بستر برپایی سامانه‌های پاسخگویی هستند.

در نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، پاسخگویی «پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذی‌نفعان» تعریف شده است و از اهداف آن می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به مردم.

- افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی.

- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات.

- سیاست‌گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه‌بندی و اولویت‌بندی شکایات واصله.

- تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط اجرایی مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی.

سامانه‌های پاسخگویی در دولت نهم و دهم در چهار سطح ملی، دستگاهی، استانی و شهرستانی تشکیل شده که به تفکیک در هر یک از سطوح، سامانه‌ها و ساختار لازم را پیش‌بینی کرده و انتظار می‌رود گسترش چشمگیری در آینده از ابعاد مختلف داشته باشد.

## ۲-۳- رسیدگی به شکایات مردم

گسترش کارکرد دولت‌ها در مدیریت و ارائه خدمات عمومی بدون وجود مکانیسم‌های خاص جهت انجام وظایف مرتبط با این امر و اعمال حاکمیت دولت‌ها امکان‌پذیر نمی‌باشد. یکی از این سازوکارها، استقرار سامانه‌های پاسخگویی به مطالبات و تقاضاهای مردمی است تا بتواند پاسخ شفاف و مناسبی را از طریق هماهنگی و پیگیری مطالبات تا حصول نتیجه انجام دهد. پاسخگویی سریع و به موقع به مشکلات و تقاضاها و تسریع در فرآیند انجام امور، با استفاده صحیح از تکنولوژی اطلاعات امکان‌پذیر است؛ سازمان‌ها نیز به لحاظ پیچیدگی و گستردگی، حیطه وسیع کاری و عملیاتی و نیز لزوم تسریع در انجام خواسته‌های مردم، سازمان‌ها و گروه‌ها و همچنین انتظارات بخش‌های بالای سازمان، نیازمند نظام پاسخگویی منسجم و مکانیزه هستند تا با استفاده از آن فرآیند تصمیم‌گیری و پاسخگویی خود را بهبود و تسریع بخشند.

## ۲-۴- ارزیابی عملکرد فرآیندها و سیستم‌های ارائه‌کننده خدمات

در زمینه شناسایی فرآیند، برای شناسایی این که چه چیزی را می‌خواهیم اندازه‌گیری کنیم، به دلیل تعدد و زیاد بودن فرآیندها و عملیات به خصوص در صورت چندگانه بودن عملیات، باید فرآیندهایی که از نظر گیرنده خدمات مهم تر هستند، انتخاب شوند که این فرآیندها کلیدی حساب می‌شوند. از طرف دیگر، فرآیندها باید قابل مدیریت بوده و برای کنترل‌شان باید بتوانیم آنها را شناسایی کنیم و لذا احصای لیست فرآیندهای کلیدی اهمیت بسزایی دارد.

همچنین لازم است فعالیت‌های بحرانی را که برای کارایی، اثربخشی، کیفیت، زمان، بهره‌وری و امنیت تأثیر می‌گذارند، شناسایی کرده و ضمن کاهش و حذف فعالیت‌ها و مراحل اضافی نقاط تأخیر و طولانی، سیستم مناسبی برای ارائه آن طراحی شود و مرتباً نقاط ضعف و قوت شناسایی و بازخورد لازم در سیستم اعمال شود. هر چند فرآیندها کمتر و ارتباط مردم سیستماتیک شود، کار بهتر انجام خواهد شد.

## ۲-۵- ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان

با توجه به آیین‌نامه اجرایی ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری<sup>۱</sup>، دولت موظف است برای ایجاد زیرساخت اطلاعاتی، اقدام به ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان کند. اطلاعات در این پایگاه به صورت آنلاین و هم‌زمان با آنکه دستگاه‌ها در حال انجام

۱. تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۹.

فرآیندشان هستند ایجاد خواهد شد. این شبکه به منزله یک بستر ارتباطی میان دستگاه‌های مختلف تلقی می‌شود که اطلاعات را مدیریت می‌کند.

سازمان ثبت احوال، سازمان ثبت اسناد و املاک، سیستم جامع مالیاتی، پایگاه ملی مناقصات، اطلاعات کارت ملی و کارت هوشمند سوخت در اولویت جای‌گیری در این پایگاه قرار دارند.

## ۲-۶- ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی (مدیران و کارمندان)

ایجاد پایگاه آمار و اطلاعات منابع انسانی به منظور بازسازی فرآیند تولید و جمع‌آوری آمار و اطلاعات نظام اداری با رویکرد جدید و با استفاده از فناوری‌های نوین و در راستای بهره‌گیری از اطلاعات مذکور در اجرای سیاست‌های تحول در نظام اداری و اصلاح ساختار نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی کشور است. همچنین لازم است مراجع اطلاعاتی مورد استفاده در مکانیزاسیون فرآیندهای عملیاتی نظام اداری شناسایی و استانداردسازی شده و فرمت هماهنگ و یکنواخت تبادل اطلاعات در سطح کشور طراحی، تثبیت و به‌روزرسانی شود.

با توجه به قانون مدیریت خدمات کشوری، مؤلفه‌های آماری نظام اداری شامل: نیروی انسانی، ساختار سازمانی، خدمات اداری، قوانین و مقررات، توانمندسازی کارکنان، ارزیابی عملکرد، فناوری اطلاعات، نظام مالی و بودجه بوده و به منظور مبادله سریع اطلاعات و به‌کارگیری آن در هر یک از ستادها، هماهنگی کلی در جهت مکانیزه نمودن سیستم‌های اطلاعاتی اجتناب‌ناپذیر است که با اقدامات هماهنگ و هدایت شده از یک پایگاه، زیرساخت اطلاعاتی لازم را برای ارائه خدمات الکترونیک برای جامعه آماری کارمندان فراهم می‌سازد.

در این راستا سامانه کارکنان نظام اداری کشور به آدرس «<http://www.karmandiran.ir>» راه‌اندازی شده و مقرر است تا کارکنان نسبت به ثبت اطلاعات خود اقدام نمایند.

## ۲-۷- اجرای آیین‌نامه دور کاری

روش‌های اداری نیاز به تغییر و تحول دارند؛ زیرا نظام اداری یک موجود زنده است که باید بتواند با تحولات و تغییراتی که در محیط اتفاق می‌افتد، خود را تطبیق داده و در نتیجه خدمات بهتری را ارائه نماید. یکی از روش‌هایی که به نظام اداری کمک می‌کند تا کارآمد شده و موجب افزایش بهره‌وری و رضایت ارباب‌رجوع، کارمند و کاهش مشکلات محیطی شود دور کاری است.

هدف از دور کاری، بالا رفتن بهره‌وری سیستم است. در بسیاری از کارها ضرورتی ندارد که کارمند به صورت فیزیکی و حضوری در اداره کارهایش را انجام دهد. برخی از کارمندان می‌توانند کارشان را به صورت پروژه‌ای و عملکردی انجام و نتیجه کار را تحویل دهند. دور کاری بحث تازه‌ای نیست و قدمت زیادی در تمام دنیا دارد. در کشور ما هم کم و بیش بحث‌های علمی روی موضوع دور کاری انجام شده و در دولت فعلی، عزم جدی برای انجام آن وجود دارد و توسعه این طرح می‌تواند تحولی اساسی در نظام اداری و خدمت‌رسانی به مردم ایجاد نماید.

در برنامه‌های تحول اداری، آنچه باعث ارتقاء کارکنان و امنیت شغلی آنها می‌شود «عملکردها» است و دورکاری باعث می‌شود که افراد با انگیزه بیشتری کار کرده و بتوانند عملکردشان را ارتقا دهند. بر همین اساس زمینه مشارکت و خلاقیت افراد فراهم شده و امنیت شغلی بیشتری برایشان در سیستم ایجاد می‌شود.

همه کارمندان یک‌سری حقوق ثابت براساس شغل، ویژگی‌های شاغل و همچنین کمک‌های رفاهی و غیررفاهی و فوق‌العاده‌هایی دارند که به نوع کار آنها مربوط می‌شود. این بخش حقوقی کارمندان دولت همچنان پابرجاست. در طرح دورکاری فضایی فراهم می‌شود که براساس آن فوق‌العاده‌های جدیدی برای کارمندان تعریف شود. در بند ۶ ماده ۶۸ و ماده ۶۹ قانون مدیریت خدمات کشوری حکمی وجود دارد که می‌گوید: «اگر دستگاه در اثر اصلاح ساختار و بهبود فرآیندها و کاهش هزینه‌ها، درآمدهای دست‌آورد، می‌تواند آن را در قالب سازوکارهایی که در این دو ماده است به کارکنان تحت عنوان کارانه پرداخت کند».

در اثر دورکاری هزینه‌های مکان، انرژی، تلفن و همچنین ایاب و ذهاب کم می‌شود. بر این اساس قانون اجازه داده است که منابع صرفه‌جویی شده را به کارکنان برگردانیم و هر چه بیشتر کارکنان بتوانند در این زمینه همراهی و فعالیت کنند، بستری فراهم می‌شود که فوق‌العاده‌های بیشتری دریافت نمایند.

براساس مفاد آیین‌نامه دورکاری، ابلاغی معاون اول رئیس‌جمهور با شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۴/۷، هدف از دورکاری، افزایش بهره‌وری، انعطاف کاری و کاهش حجم رفت و آمد و اثرات جانبی آن است. همچنین مطابق ماده ۲ آیین‌نامه مذکور، دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور توسعه دولت الکترونیک، فعالیت‌های مربوط به مشاغل عمومی و اختصاصی را احصاء و از طریق دورکاری انجام دهند.

## ۲-۸- راه‌اندازی پیشخوان دولت الکترونیک در سطح بخش، شهرستان و استان

یکی از برنامه‌های دولت برای سبک‌سازی تهران، مدیریت سفرهاست؛ به شکلی که ستاد مدیریت سفر در این زمینه برنامه‌ریزی می‌کند تا سفرهای انجام شده به تهران کاهش یابد. یکی از راه‌های مؤثر در کاهش سفرها، تمرکززدایی و انجام امور مردم در محل زندگی‌شان است. همچنین روش دیگر راه‌اندازی پیشخوان‌های روستایی است که کمک می‌کند امور اجرایی مردم در دستگاه‌های دولتی در شهرهای کوچک انجام شود و نیازی نباشد مردم برای امور خود به تهران سفر کنند.

تاکنون نزدیک به ۱۰ هزار پیشخوان ارائه خدمات شهری و روستایی در کشور فعالیت می‌کنند که در روستاها قبلاً سه خدمت در پیشخوان‌های روستایی ارائه می‌شد، در حالی که الآن به ۱۵ خدمت افزایش یافته است و مردم روستا دیگر نیازی نیست برای دریافت بعضی از خدمات به شهر مراجعه کنند.



## مبانی قانونی

## ۳- مبانی قانونی

## ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

## ماده ۴۶

به منظور بسط خدمات دولت الکترونیک، صنعت فناوری اطلاعات، سواد اطلاعاتی و افزایش بهره‌وری در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اقدامات زیر انجام می‌شود.

**الف)** وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است نسبت به ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و مراکز داده داخلی امن و پایدار با پهنای باند مناسب با رعایت موازین شرعی و امنیتی کشور اقدام و با استفاده از توان و ظرفیت بخش‌های عمومی غیردولتی، خصوصی و تعاونی، امکان دسترسی پرسرعت مبتنی بر توافقنامه سطح خدمات را به صورتی فراهم نماید که تا پایان سال دوم کلیه دستگاه‌های اجرایی و واحدهای تابعه و وابسته و تا پایان برنامه، شصت درصد (۶۰٪) خانوارها و کلیه کسب و کارها بتوانند به شبکه ملی اطلاعات و اینترنت متصل شوند. میزان پهنای باند اینترنت بین‌الملل و شاخص آمادگی الکترونیک و شاخص توسعه دولت الکترونیک باید به گونه‌ای طراحی شود که سرانه پهنای باند و سایر شاخص‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات در پایان برنامه در رتبه دوم منطقه قرار گیرد. حمایت از بخش‌های عمومی غیردولتی، خصوصی و تعاونی در صنعت فناوری اطلاعات کشور به ویژه بخش نرم‌افزار و امنیت باید به گونه‌ای ساماندهی شود که سهم این صنعت در تولید ناخالص داخلی در سال آخر برنامه به دو درصد (۲٪) برسد.

آیین‌نامه اجرایی این بند مشتمل بر حمایت از صنعت فناوری اطلاعات توسط وزارتخانه‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات، صنایع و معادن و بازرگانی و معاونت ظرف شش ماه اول برنامه تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**ب)** کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند ضمن اتصال به شبکه ملی اطلاعات و توسعه و تکمیل پایگاه‌های اطلاعاتی خود حداکثر تا پایان سال دوم برنامه براساس فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری اطلاعات خود را در مراکز داده داخلی با رعایت مقررات امنیتی و استانداردهای لازم نگهداری و به‌روزرسانی نمایند و براساس آیین‌نامه اجرایی که در شش ماهه اول برنامه توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و وزارت اطلاعات و معاونت، تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید نسبت به تبادل و به اشتراک‌گذاری رایگان اطلاعات به منظور ایجاد سامانه‌های اطلاعاتی و کاهش تولید و نگهداری اطلاعات تکراری در این شبکه با تأمین و حفظ امنیت تولید، پردازش و نگهداری اطلاعات اقدام نمایند. قوه قضائیه از شمول این بند مستثنی است.

## ج) کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند:

۱- تا پایان سال دوم برنامه نسبت به ارسال و دریافت الکترونیکی کلیه استعلامات بین دستگاهی و واحدهای تابعه آنها با استفاده از شبکه ملی اطلاعات و رعایت امنیت اقدام نمایند.

۲- تا پایان برنامه، خدمات قابل ارائه خود را به صورت الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات عرضه نمایند و نیز کلیه خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برون‌سپاری را به دفتر پستی و پیشخوان خدمات دولت که توسط بخش‌های غیردولتی اعم از خصوصی یا تعاونی ایجاد و مدیریت می‌شود، واگذار کنند. سایر دفاتر دایر فعلی دستگاه‌های مذکور که این نوع خدمات را ارائه می‌کنند باید به دفتر پیشخوان دولت تغییر یابند.

محدوده فعالیت و نهادهای مشمول و نیز ضوابط مربوط به دفاتر پیشخوان و خصوصیات اشخاص تشکیل دهنده و متصدیان آنها را قانون مشخص می‌کند.

۳- دولت مجاز است تا پایان سال اول برنامه نقشه جامع دولت الکترونیک را به گونه‌ای تهیه نماید که ارائه خدمات دولتی ممکن در پایان برنامه از طریق سامانه الکترونیکی انجام پذیرد.

۵) وزارت کشور (سازمان ثبت احوال) مکلف است با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط همراه با تکمیل و اصلاح پایگاه اطلاعات هویتی به صورتی که شامل کلیه وقایع حیاتی نظیر تولد، ازدواج، طلاق، فوت و تغییرات مشخصات هویتی و صدور گواهی (امضا الکترونیکی) و سایر کاربردها باشد، تا پایان برنامه نسبت به تأمین و صدور کارت هوشمند ملی چندمنظوره برای آحاد مردم اقدام نماید. کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی مشمول مکلفند در ارائه خدمات خود به مردم از این کارت استفاده نمایند. آیین‌نامه اجرایی این بند شامل زمان‌بندی، مصادیق، موارد شمول، سطح دسترسی، میزان و نحوه اخذ هزینه صدور کارت و نحوه استفاده از آن توسط وزارتخانه‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات و کشور با هماهنگی معاونت تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

۵ه) معاونت نسبت به ایجاد زیرساخت ملی داده‌های مکانی (NSDI) در سطوح ملی تا محلی و تدوین معیارها و ضوابط تولید و انتشار آنها حداکثر تا پایان سال سوم برنامه اقدام نماید.

تبصره- کلیه دستگاه‌ها مکلفند اطلاعات پایه‌ای مکانی خود را تولید و براساس دستورالعملی که توسط معاونت، تدوین و ابلاغ می‌شود، بر روی زیرساخت ملی داده‌های مکانی قرار دهند.

و) سازمان ثبت اسناد و املاک کشور مکلف است:

۱- با همکاری و هماهنگی سازمان نقشه‌برداری کشور و همکاری سایر دستگاه‌های ذی‌ربط تا پایان برنامه نسبت به ایجاد پایگاه اطلاعات حقوقی املاک و تکمیل طرح حدنگاری (کاداستر) اقدام نماید.

۲- در راستای توسعه سامانه یکپارچه ثبت اسناد رسمی و املاک، نسبت به الکترونیکی نمودن کلیه مراحل نقل و انتقالات، ثبت اسناد رسمی و املاک تا پایان سال دوم برنامه اقدام نماید.

۳- نسبت به تکمیل پایگاه داده اطلاعات شرکت‌ها و مؤسسات ثبت شده و براساس الگو و استانداردهای اعلام شده توسط معاونت با ذکر مشخصات سهام‌داران، اعضاء هیأت مدیره و شماره کدملی آنها و نیز شناسه یکتا و با قابلیت جست و جو و دسترسی همگانی تا پایان سال اول برنامه اقدام نماید.

ز) سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و وزارت بازرگانی با همکاری سازمان امور مالیاتی مکلفند نسبت به گسترش سامانه الکترونیکی امن معاملات املاک و مستغلات در سطح کشور اقدام نمایند. کلیه دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط موظف به همکاری برای اجرای کامل این سامانه می‌باشند.

ح) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نسبت به ایجاد زیرساخت‌های لازم به منظور توسعه شبکه علمی کشور اقدام نماید. دانشگاه‌ها، مؤسسات آموزشی، پژوهشی و فناوری موظفند ضمن اتصال به شبکه مزبور، محتوای علمی و امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری خود را با حفظ مالکیت معنوی با رعایت استانداردهای لازم بر روی این شبکه قرار دهند.



**تبصره ۵-** حوزه‌های علمیه و بخش‌های غیردولتی اعم از تعاونی و خصوصی در صورت تمایل به استفاده از شبکه علمی کشور موظف به رعایت مفاد این بند می‌باشند.

**ط)** به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات اجازه داده می‌شود با تصویب کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، مبالغی به عنوان حق امتیاز، خسارت و جریمه عدم انجام تعهدات مندرج در پروانه‌های صادره اخذ و به حساب درآمد عمومی نزد خزانه‌داری کل کشور واریز نماید. وجوه مورد نیاز جهت توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات مناطق کمتر توسعه یافته در قالب بودجه سنواتی تأمین می‌گردد. جریمه موضوع این بند و میزان آن در صورتی قابل وصول است که در ضمن عقد شرط شده باشد.

**ی)** به دولت اجازه داده می‌شود مبالغ واریزی و پرداختی از حساب‌های دولتی را به نحوی ساماندهی نماید که با اولویت استفاده از کارت‌های الکترونیکی و یا سایر دستگاه‌ها و ابزار واسط الکترونیکی - رایانه‌ای قابل رهگیری باشد.

**تبصره ۱-** در اجرای احکام موضوع این ماده استفاده از منابع موجود دارای قابلیت، اولویت دارد.

**تبصره ۲-** شبکه ملی اطلاعات (IP) کشور، شبکه‌ای مبتنی بر قرارداد اینترنت به همراه سوئیچ‌ها و مسیریاب‌ها و مراکز داده‌ای است به صورتی که درخواست‌های دسترسی داخلی و اخذ اطلاعاتی که در مراکز داده داخلی نگهداری می‌شوند به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات می‌تواند جهت ارزیابی شاخص‌ها و وضعیت در ابعاد ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی نظام پایش شاخص‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات را تا پایان سال دوم برنامه تدوین نماید. کلیه دستگاه‌های اجرایی و مؤسسات غیردولتی موظف به ارائه اطلاعات و آمار مورد نیاز و مرتبط، به این وزارتخانه هستند.

گزارش میزان تحقق اهداف این ماده هر ساله توسط این وزارتخانه به اطلاع مجلس شورای اسلامی می‌رسد.

#### ماده ۴۸

به منظور توسعه دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک و عرضه خدمات الکترونیک و اصالت بخشیدن به اسناد الکترونیک و کاهش اسناد کاغذی اقدام‌های زیر انجام می‌شود:

**الف)** وزارت بازرگانی نسبت به توسعه مراکز صدور گواهی الکترونیکی و کاربرد امضا الکترونیکی به نحوی اقدام می‌نماید که تا پایان سال سوم برنامه سامانه‌های خدماتی و تجاری الکترونیکی بتوانند از این ابزار استفاده نمایند.

**ب)** سند الکترونیکی در حکم سند کاغذی است مشروط بر آن که اصالت صدور و تمامیت آن محرز باشد.

**ج)** در هر موردی که به موجب قانون، تنظیم اوراق یا اسناد و همچنین صدور یا اعطاء مجوز، اخطار و ابلاغ، مبادله وجه و مانند آن ضروری باشد، انجام الکترونیکی آن با رعایت مفاد قانون تجارت الکترونیک مجاز بوده و کفایت می‌نماید.

#### ماده ۲۳۱

به منظور ارتقاء سطح حفاظت از اطلاعات رایانه‌ای و امنیت فناوری‌ها و اجرای سند امنیت فضای تبادل اطلاعات، اقدامات زیر انجام خواهد گرفت:

الف) کلیه دستگاه‌های اجرایی، نهادهای عمومی و شرکت‌های غیردولتی دارای زیرساخت‌های حیاتی موظفند به منظور امن‌سازی زیرساخت‌ها و حفظ امنیت تبادل اطلاعات در مقابل حملات الکترونیک در چارچوب سند امنیت فضای تبادل اطلاعات (افتا) تا پایان سال دوم برنامه امنیت فضای تبادل اطلاعات خود را ارتقاء بخشند.

ب) کلیه دستگاه‌های اجرایی و اشخاص حقوقی ارائه‌دهنده خدمات عمومی موظفند از سال دوم برنامه نسبت به اجرای سامانه مدیریت اطلاعات اقدام نموده و نسبت به اجرای دستورالعمل‌ها و استانداردهای «افتا» از سال اول برنامه اقدام نمایند.

**تبصره ۱-** وزارت اطلاعات با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است استانداردها و دستورالعمل‌های لازم برای «افتا» را به صورتی در شش ماهه اول برنامه با همکاری مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تدوین نماید که حداقل پنجاه درصد (۵۰٪) ارزش ریالی تجهیزات و نرم‌افزارهای «افتا» تا پایان سال دوم برنامه از توانمندی‌های شرکت‌های غیردولتی داخلی تهیه شود.

**تبصره ۲-** وزارت اطلاعات موظف است گزارش اجرای این ماده را با همکاری وزارتخانه‌های ارتباطات و فناوری اطلاعات و دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح هر ساله به کمیسیون‌های امنیت ملی و سیاست خارجی و صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی تقدیم نماید.

### ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری

#### ماده ۳۶

دستگاه‌های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک‌بار این روش‌ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

**تبصره ۵-** میزان بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی براساس شاخص‌هایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیان توسط سازمان با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

#### ماده ۳۷

دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذی‌ربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

۱- اطلاع‌رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

۲- ارائه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی.

۳- ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.

**تبصره ۵-** مدت زمان اجرا بندهای (۱) و (۳) این ماده از تاریخ تصویب این قانون به ترتیب یک، دو و سه سال تعیین

می‌گردد.

**ماده ۳۸**

به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان‌ها ایجاد می‌گردد. کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۶ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می‌باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند. دستورالعمل اجرایی این ماده به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

**ماده ۴۰**

به منظور ایجاد زیرساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات اداری، دولت موظف است از طریق سازمان ثبت‌احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجرا نماید.

**تبصره ۱-** این پایگاه با استفاده از شماره ملی و کدپستی از طریق ساماندهی، هدایت و اتصال داده‌ها و اطلاعات موجود دستگاه‌ها تشکیل می‌گردد.

**تبصره ۲-** کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند تا پایان سال ۱۳۸۶ پایگاه‌های اطلاعات داده‌های مربوط به خود را با استفاده از شماره ملی و کدپستی آماده نمایند.

**تبصره ۳-** آیین‌نامه این ماده توسط سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

**تبصره ۴-** سازمان، مسئول پیگیری و نظارت بر حسن انجام تکالیف مطرح در این ماده می‌باشد. هرگونه ارائه خدمات و برقراری ارتباط با مراجعانی که نیاز به شناسایی افراد و آدرس محل استقرار آنها می‌باشد از سال ۱۳۸۸ بدون استفاده از شماره ملی و کدپستی توسط دستگاه‌های اجرایی ممنوع می‌باشد.



**شاخص‌های برنامه استقرار دولت الکترونیک  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**



## ۴- شاخص‌های برنامه استقرار دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

## ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه استقرار دولت الکترونیک

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	ایجاد پایگاه اطلاعات داده‌ها <sup>۱</sup>	عمومی	تعداد						
		اختصاصی	تعداد						
۲	واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <sup>۲</sup>	شهری	تعداد						
		روستایی	تعداد						
۳	ارائه خدمات به صورت الکترونیکی <sup>۱</sup>	اطلاع‌رسانی	تعداد						
		تعاملی	تعداد						
		تراکنشی	تعداد						
۴	دورکاری به روش الکترونیکی	درصد							
۵	الکترونیکی کردن فرآیندهای مشترک	درصد							
۶	ارائه خدمات از طریق پورتال ملی <sup>۳</sup>	درصد							
۷	نظرسنجی الکترونیکی	-							

## راهنمای تکمیل:

۱- پایگاه‌های اطلاعاتی (اختصاصی): پایگاه‌های اطلاعاتی (بانک‌های اطلاعاتی) که ارائه اطلاعات مندرج در آنها به صورت اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی در حکم خدمت الکترونیکی مورد نیاز مردم و یا دیگر دستگاه‌ها باشد و دستگاه مربوط، مرجع تولید، نگهداری و ارائه این اطلاعات باشد و انتشار آنها مغایر با ضوابط امنیتی داده‌ها نباشد. در خصوص بانک‌های مرتبط با مردم، از طریق پورتال دستگاه و پورتال ملی نیز قابل دسترسی باشد.

۲- پایگاه‌های اطلاعاتی (عمومی): در برگیرنده اطلاعات عمومی و کلی در خصوص معرفی دستگاه و فعالیت‌های آن مطابق ضوابط آیین‌نامه شماره ۷۸۵۵۸۸/۱۹۰۰ مورخ ۸/۲۵/۸۷ می‌باشد. خدماتی از دستگاه که به صورت اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی از طریق دفاتر پیشخوان شهری و روستایی ارائه شوند. تعاملی شامل خدماتی است که به صورت کاملاً الکترونیکی ارائه نمی‌شوند ولی تراکنشی شامل خدماتی است که به صورت کاملاً الکترونیکی ارائه می‌شوند.

۳- خدمات اختصاصی دستگاه به صورت الکترونیکی و در یکی از سه سطح؛ اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی ارائه شوند.

۴- وظایف درون سازمانی کارکنان و یا آن بخش از فرآیندهای ارائه خدمات که به صورت الکترونیکی توسط کارکنان به روش دورکاری و با حفظ و رعایت ضوابط امنیت اطلاعات به ویژه حفظ حریم شخصی مردم انجام می‌شود.

۱. ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۱۳۷/۲۲. ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری (آیین‌نامه اجرایی تحقق دولت الکترونیک).

۲. ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ مورخ ۱۳۸۹/۳/۱۸).

۳. بخشنامه‌های شماره ۳۴۱۸۱ مورخ ۱۳۸۳/۶/۲۵ (ضوابط راه‌اندازی جایگاه اینترنتی (پورتال) «مردم») و شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴ (ضوابط راه‌اندازی «درگاه اطلاع‌رسانی خدمات دولتی»).

- ۵- فرآیندهای مشترک (فرآیندهای بین‌سازمانی): استفاده از بانک‌های اطلاعاتی و یا خدمات الکترونیکی یک دستگاه برای پیشبرد فعالیت‌های جاری دستگاه و به ویژه ارائه خدمت به مردم.
- ۶- وجود شناسنامه کامل خدمات الکترونیکی شده دستگاه در پورتال ملی / میزان یکپارچگی خدمات الکترونیکی شده دستگاه با سرویس‌های مشترک پورتال ملی.
- ۷- استفاده از کانال‌های مختلف الکترونیکی (وب، تلفن ثابت، تلفن همراه، پست الکترونیک و...) برای اخذ نظرات مردم.



برنامه دوم

عدالت استخدامی و  
نظام پرداخت

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت)

**بند ۲-** عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی.

**بند ۳-** بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به‌منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیر حرفه‌ای.

**بند ۶-** رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت

اهداف عدالت اجتماعی به دو گونه تعیین می‌شود: «برابری در فرصت و برابری در نتیجه کل». به تسامح می‌توان آنها را به برابری در آغاز و برابری در پایان تعبیر کرد. هدف از برابری در فرصت، فراهم آوردن شرایط یکسان برای انسان‌ها برای انتخاب جایگاه‌های مختلف در حیات اجتماعی است<sup>۱</sup>. در یک نظام جامع تأمین عدالت اجتماعی، دو سطح قابل تفکیک است: یک سطح به عدالت رابطه‌ای مربوط می‌شود و با دولت ملی و محلی ارتباط می‌یابد. در برنامه‌های مربوط به این سطح باید رشد و توسعه بخشی و منطقه‌ای به صورت توأمان مورد توجه باشند و سطح دیگر به عدالت توزیعی مربوط می‌شود که هر چند دولت با اخذ مالیات و عوارض، تأمین‌کننده بودجه آن است، اما اساساً از طریق سازمان‌های بیمه‌کننده و صندوق‌های بازنشستگی صورت می‌پذیرد.

هنگامی که سخن از عدالت اجتماعی در میان باشد، باید هم عدالت رابطه‌ای و هم عدالت توزیعی مدنظر قرار گیرد؛ چرا که هیچ یک به صورت متترع نمی‌تواند متضمن عدالت اجتماعی باشد. به طور کلی، اهداف عدالت اجتماعی باید به صورت توأمان مقوله‌های درآمد، اشتغال، آموزش، بهداشت، محیط زیست، خدمات شهری، مکان یا منطقه زندگی و حمل و نقل را در دستور کار قرار دهد تا بدین ترتیب توسعه پایدار محقق شود.<sup>۲</sup>

## ۲-۱- برگزاری آزمون در تمامی استخدام‌های دولتی و ایجاد فرصت‌های یکسان

بنیان‌های ورود به خدمات دولتی براساس ماده ۴۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، برابری فرصت‌ها، رعایت شایستگی، تشکیلات مصوب و مجوزهای صادره است. همچنین براساس ماده ۴۴ قانون مذکور، به منظور ایجاد فرصت‌های مساوی، به کارگیری افراد در دستگاه‌های اجرایی موکول به پذیرفته شدن در امتحان عمومی که به طور عمومی نشر آگهی می‌شود و نیز امتحان یا مسابقه تخصصی است.

۱. لطف‌ا... فروزنده، مدیریت اسلامی و الگوهای آن، دانشگاه پیام نور، ۱۳۸۶، ص ۱۱۲.

۲. همان، ص ۱۱۳.



## ۲-۲- توزیع و تخصیص مجوزهای استخدامی با اولویت مناطق کمتر توسعه یافته

دولت موظف است سهمیه‌های استخدامی را به گونه‌ای اعلام کند که فرصت مساوی برای همگان ایجاد نماید. علاوه بر این، لازم است فرصت‌ها با اولویت مناطق محروم ایجاد شود تا زمینه جذب و رشد را با هدف کاهش فاصله و شکاف مناطق محروم در راستای سیاست‌های دولت یعنی توسعه متوازن و عدالت محور فراهم سازد.

## ۲-۳- استانداردسازی شرایط جذب و تصدی مشاغل

جذب نیروی انسانی لازم و کارآمد از طریق داشتن ضوابط استاندارد و موازین قانونی که بتواند راهگشای نحوه جذب و به کارگیری نیروی انسانی در کنار سایر نظام‌ها باشد، امکان‌پذیر است. لازم است هیچ‌گونه استخدام خارج از فضای رقابتی و به صورت متفرق و غیرنظام‌مند و تعریف نشده صورت نپذیرد تا عدالت استخدامی و ساماندهی و بهینه‌سازی نظام اداری در مبحث ورود به خدمت عملیاتی و اجرا شود. همچنین تصدی مشاغل باید با سنجش دانش، مهارت، استعداد و سایر ابعاد شایستگی داوطلبان ورود به خدمت متناسب با طرح طبقه‌بندی مشاغل و شرایط احراز مشاغل و با جهت‌گیری جذب شایستگان انجام شود.

## ۲-۴- طراحی طرح طبقه‌بندی مشاغل

رویکردی که قبل از قانون مدیریت خدمات کشوری در طبقه‌بندی مشاغل وجود داشت، رویکرد محض طبقه‌بندی مشاغل بود که براساس تحصیلات و تجارب محض انجام می‌شد و اساسی‌ترین محور، طبقه‌بندی مشاغل بود؛ ولیکن با توجه به امتیازی شدن نظام در قانون مدیریت خدمات کشوری، بازطراحی مشاغل با توجه به نیازهای روز جامعه ضروری است و با توجه به شاخص‌هایی چون حساسیت، پیچیدگی، اهمیت و بازار کار و موارد دیگر (بنا به اقتضای فعالیت دستگاه‌ها) می‌تواند مورد توجه قرار گیرد. لازم است یک مهندسی مجدد روی مشاغل صورت گیرد و براساس آن مشاغل ارزش‌گذاری شود. همچنین گستردگی در سطوح مشاغل از یک سو و تنوع رشته‌های تحصیلی دانشگاهی، که در شرایط احراز باید آنها را مورد توجه قرار داد، از سوی دیگر، ضرورت‌هایی را در پی دارد که باید براساس آنها، نسبت به بازطراحی طبقات مشاغل اقدام شود.

## ۲-۵- بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، توانایی و مهارت

در نظام پرداخت مدل‌های مختلفی وجود دارد: نظام عرضه و تقاضا، شاخص هزینه زندگی، مدل طبقه‌بندی، مدل درجه‌بندی و رتبه‌بندی. در مقررات قبلی علی‌رغم تأکیدات در خصوص نظام نتیجه‌گرایی، به لحاظ کارکردهایی که وجود داشت، بیشتر اوقات کاری فرد مدنظر بود. همیشه دولت و قانون تأکید داشت که یک حداقلی را برای همه کارکنان پرداخت کنیم. در حال حاضر هم تضمین حداقل‌هایی برای کارکنان دولت مورد تأکید است. با توجه به نظام امتیازی در قانون مدیریت خدمات کشوری، فراهم کردن بخشی از امتیازها به عهده دستگاه‌های اجرایی است و بخش دیگر به تلاش و پویایی کارمندان بستگی دارد. شرایط، دوره‌های آموزشی، کشف مهارت‌ها، و مواردی که در قانون ذکر شده همه عواملی است که در کسب امتیاز و ضریب حقوق سالانه اعمال می‌شود. بنابراین براساس شایستگی و صلاحیت‌هایی که هر فرد بر مبنای این موارد و امتیازهایی که به دست می‌آورد، در واقع خود فرد می‌تواند در تعیین حقوق و مزایای خودش مؤثر باشد.

## ۲-۶- اصلاح و استقرار نظام جبران خدمت کارمندان با رویکرد عادلانه شدن پرداخت‌ها

یکی از اهداف قانون مدیریت خدمات کشوری، برداشتن گام‌های مؤثر با نظر داشت به عادلانه شدن پرداخت‌ها است. بر همین مبنا، سیاستی که دولت در اجرای قانون مذکور دارد، ایجاد هماهنگی در نظام پرداخت‌هاست. در حال حاضر طبقات مشاغل مشخص و امتیاز مربوط به هر کدام هم تعیین شده است و هر شغلی به تناسب آن در طبقه مربوط قرار گرفته و امتیاز مربوط به آن را می‌گیرد. همچنین با توجه به مدرک تحصیلی، سنوات، تجارب، مهارت‌ها و آموزش‌های یکسان تحت عنوان حق شاغل، پرداخت‌های یکسانی صورت می‌پذیرد. در واقع مشاغل مختلف با توجه به مأموریت‌ها و شرایط کاری که دارند و وظایفی که بر عهده آنها گذاشته می‌شود، با همدیگر متفاوت هستند. عادلانه بودن یعنی اینکه هر کس آنچه را که استحقاقش را دارد به آن برسد. بنابراین کسانی که شرایطشان یکسان و در واقع مشاغلشان یکی است و ویژگی‌هایی که شغل و شاغلشان دارد نیز یکسان می‌باشد، باید حقوق یکسانی دریافت نمایند.

با توجه به اینکه مبنای نظام پرداخت در قانون مدیریت خدمات کشوری، نظام امتیازی است، این امتیازات در قالب حق شغل، حق شاغل و فوق‌العاده‌های مختلف پرداخت می‌شود که در واقع رویکرد اصلی به سوی عدالت است بر مبنای عملکردی که افراد انجام می‌دهند.





## مبانی قانونی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

##### بند «ب» ماده ۲۰

دانشگاه‌ها، مراکز و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی و فرهنگستان‌هایی که دارای مجوز از شورای گسترش آموزش عالی وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سایر مراجع قانونی ذی‌ربط می‌باشند بدون الزام به رعایت قوانین و مقررات عمومی حاکم بر دستگاه‌های دولتی به ویژه قانون محاسبات عمومی، قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون برگزاری مناقصات و اصلاحات و الحاقات بعدی آنها و فقط در چارچوب مصوبات و آیین‌نامه‌های مالی، معاملاتی و اداری - استخدامی - تشکیلاتی مصوب هیأت‌امنا که حسب مورد به تأیید وزراء علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و در مورد فرهنگستان‌ها به تأیید رئیس‌جمهور می‌رسد، عمل می‌نمایند. اعضا هیأت علمی ستادی وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز مشمول حکم این بند هستند. حکم این بند شامل مصوبات، تصمیمات و آیین‌نامه‌های قبلی نیز می‌گردد و مصوبات یادشده مادام که اصلاح نگردیده به قوت خود باقی هستند.

**تبصره ۱-** هرگونه اصلاح ساختار و مقررات مالی - اداری، معاملاتی، استخدامی و تشکیلاتی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی دولتی و همچنین فرهنگستان‌های تخصصی فقط مشمول مفاد این بند است.

**تبصره ۲-** اعتبارات اختصاص یافته از منابع عمومی دولت به این مراکز و مؤسسات کمک تلقی شده و بعد از پرداخت به این مراکز به هزینه قطعی منظور و براساس بودجه تفصیلی مصوب هیأت‌امنا و با مسئولیت ایشان قابل هزینه است.

##### بند «و» ماده ۴۴

دستگاه‌های اجرایی موظفند حداقل بیست و پنج درصد (۲۵٪) نیاز استخدامی خود را از میان فرزندان شهداء و فرزندان جانبازان پنجاه درصد (۵۰٪) و بالاتر و فرزندان آزادگانی که حداقل پنج سال سابقه اسارت دارند بدون الزام به رعایت شرط سنی، تحصیلی و آزمونی تأمین و از ابتدا آنان را به صورت رسمی قطعی استخدام نمایند.

پنج درصد (۵٪) سهمیه استخدامی به سایر جانبازان، آزادگان، رزمندگان و همسر و فرزندان آنان اختصاص می‌یابد. در مواردی که نیاز به تخصص دارد شرایط علمی لازم‌الرعایه است.

##### ماده ۵۰

**الف)** هیأت وزیران به عنوان مرجع تصویب افزایش سالانه ضریب حقوق کارکنان مشمول و غیرمشمول قانون مدیریت خدمات کشوری (به نحوی که درج تفاوت تطبیق موضوع فصل دهم قانون مذکور مانع افزایش نباشد) و تصویب افزایش جداول و امتیازات و میزان فوق‌العاده‌های موضوع فصل دهم قانون مذکور از جمله تسری فوق‌العاده ایثارگری در مورد فرزندان شهدا حداکثر تا پنجاه درصد (۵۰٪) و تعیین عیدی و پاداش شش‌ماهه فقط برای کارکنانی که به تشخیص دستگاه مربوط خدمات برجسته انجام داده‌اند و تعیین موارد و سقف کمک‌های رفاهی مستقیم و غیرمستقیم با رعایت ماده (۱۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، تعیین می‌گردد. مصوبات هیأت وزیران، شورای حقوق و دستمزد و شورای توسعه مدیریت در سقف اعتبارات مصوب مندرج در بودجه‌های سنواتی است.

- ب) استفاده از بودجه عمومی دولت و سایر منابع برای افزایش حقوق و مزایای کارکنان در مرحله تطبیق مشاغل عمومی، تخصصی و اختصاصی قوه مجریه با جداول مربوط، موکول به تعیین مشاغل مذکور و تصویب آن در شورای توسعه مدیریت خواهد بود.
- ج) به منظور رفع نابرابری و تبعیض بین بازنشستگان سنوات مختلف، اعمال احکام و جداول مواد (۱۰۹) و (۱۱۰) قانون مدیریت خدمات کشوری براساس ضریب مصوب دولت برای بازنشستگان با تصویب هیأت وزیران مجاز است.
- د) دولت مجاز است برنامه جامع بیمه بیکاری کارکنان رسمی و پیمانی و افراد طرف قرارداد با دستگاه‌های اجرایی را تصویب و با استفاده از منابع دستگاه اجرایی و دارنده ردیف و منابع حاصل از مشارکت بیمه‌شدگان از سال دوم برنامه اجرا نماید.
- ه) به کارگیری افراد در قالب قرارداد کار معین (مشخص) یا ساعتی برای اجرای وظایف پست‌های سازمانی فقط در سقف مقرر در قانون مدیریت خدمات کشوری مجاز است. تمدید قراردادهای قبلی بلامانع است.
- و) انتقال کارکنان رسمی یا ثابت، مازاد دستگاه‌های اجرایی در سطح یک شهرستان بدون موافقت مستخدم با توافق دستگاه‌های ذی‌ربط، انتقال به سایر شهرستان‌ها باید با موافقت مستخدم صورت گیرد.
- ز) تفاوت تطبیق موضوع تبصره ماده (۷۸) قانون مدیریت خدمات کشوری در محاسبه فوق‌العاده‌های موضوع بند «۹» ماده (۶۸) قانون مذکور لحاظ نمی‌شود.
- ح) هرگونه پرداخت خارج از مقررات فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری ممنوع است مگر در مورد فوق‌العاده خاص شرکت‌های دولتی و بانک‌ها و بیمه‌های مشمول ماده (۴) و قسمت اخیر ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری که طبق دستورالعمل مصوب کارگروهی مرکب از معاونت، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و بالاترین مقام دستگاه متقاضی، اقدام می‌شود.

#### ماده ۵۱

- هرگونه به کارگیری نیروی انسانی رسمی و پیمانی، در دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری ممنوع است.
- تبصره ۱- تعداد مجوزهای استخدامی برای هر سال در سقف اعتبارات مصوب در قانون بودجه با رعایت مفاد بند «ب» ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری به پیشنهاد مشترک معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و معاونت تصویب شورای توسعه مدیریت می‌رسد. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، رئیس شورای مذکور و معاونت به عنوان عضو شوراهای موضوع قانون مدیریت خدمات کشوری تعیین می‌گردند.
- تبصره ۲- بند «ج» ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری، مشاغل حاکمیتی، مناطق کمتر توسعه یافته و همچنین بند «ج» ماده (۱۶) قانون برنامه پنجم که مشمول حکم بند «ب» ماده (۲۰) این قانون است و اجرای قانون تعیین تکلیف استخدامی معلمان حق‌التدریسی و آموزشیاران نهضت سوادآموزی در وزارت آموزش و پرورش مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ و اصلاحیه‌های بعدی آن از مفاد این ماده مستثنی است.

#### ماده ۵۲

- سقف معافیت مالیاتی موضوع مواد (۸۴) و (۸۵) قانون مالیات‌های مستقیم در طول برنامه هر ساله در بودجه سنواتی تعیین می‌شود. همچنین در ماده (۸۵) قانون مذکور به جای عبارت «مشمول قانون نظام هماهنگ پرداخت مصوب ۱۳۷۰/۶/۱۲» عبارت

«وزارتخانه‌ها و مؤسسات و سایر دستگاه‌های دولتی موضوع مواد (۱) و (۲) و قسمت اخیر ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و نیز سایر دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۵) قانون محاسبات عمومی کشور در صورت اجرای فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری و اصلاحات و الحاقات بعدی آن، قضات، اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی عالی و تحقیقاتی» جایگزین می‌شود.

#### ماده ۵۷

جذب نیروی انسانی به صورت رسمی یا پیمانی در قوه مجریه با رعایت سقف اعتبارات و مجوزهای استخدامی به ترتیب با تشخیص و تأیید معاونت و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور موکول به آزمون عمومی است.

**تبصره ۱-** ایثارگران و فرزندان شهداء مشمول قوانین و مقررات مربوط به خود می‌باشند.

**تبصره ۲-** تبدیل وضعیت پیمانی به رسمی بدون نیاز به آزمون با رعایت سقف اعتبارات و مجوزهای استخدامی با تشخیص و تأیید معاونت و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مجاز است.

**تبصره ۳-** در دستگاه‌هایی که از ادغام دو یا چند دستگاه تشکیل می‌شوند و نیز در موارد خاص با تصویب هیأت وزیران، رعایت سقف تعداد معاونت‌های دستگاه، مندرج در قانون مدیریت خدمات کشوری ضروری نیست.

#### ماده ۵۸

حق الزحمه تشویقی مدیریت برای کارایی و تولید محصول اعم از کالا یا خدمات یا فعالیت بیش از ارقام پیش‌بینی شده در تفاهم‌نامه مربوط در واحدهایی که براساس قیمت تمام‌شده و کنترل محصول و نتیجه در قالب تفاهم‌نامه به مدیران مربوط واگذار می‌شود، بر مبنای تحلیل منابع و مصارف و کارایی واحد مربوط ظرف ده سال گذشته بدون رعایت محدودیت‌های مقرر در قوانین و مقررات استخدامی پرداخت می‌گردد.

اجرای این حکم در دستگاه‌های اجرایی ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری تنها در قالب موافقت‌نامه متبادله با معاونت مجاز است.

#### ماده ۵۹

آن دسته از کارکنان دستگاه‌ها که مشمول قانون تأمین اجتماعی می‌باشند از هر جهت از جمله شرایط بازنشستگی و سایر مزایا نیز تابع قانون مذکور و اصلاحات آن می‌شوند.

کسانی که تا قبل از اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۳۸۸/۱/۱) از فوق‌العاده اضافه‌کار آنان کسور بازنشستگی کسر شده است، متناسب با مبلغ کسر شده، در پاداش پایان خدمت و حقوق بازنشستگی آنان محاسبه می‌گردد. در دستگاه‌هایی که در آنها طرح طبقه‌بندی مشاغل کارگری در اجرای ماده (۱۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری اجرا شده است، کارکنان مشمول قانون کار فقط از مزایای قانون کار استفاده می‌نمایند.

**ماده ۶۰**

تعیین و اعمال امتیازات شغل و شاغل و فوق‌العاده‌های مربوط به ایثارگران (جانبازان، آزادگان، رزمندگان و فرزندان شهید و فرزندان (جانبازان هفتاد درصد (۷۰٪) و بالاتر) و اجرای سایر احکام قانون مدیریت خدمات کشوری در مورد آنان باید به گونه‌ای صورت گیرد که دریافتی آنان بابت ایثارگری کاهش نداشته و امتیازات قانونی نظیر عدم نیاز به شرکت در آزمون‌های استخدامی و شرط سنی و تحصیلی کماکان اجرا و اعمال گردد.

**تبصره -** مناطق جنگ‌زده موضوع بند (۲) ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری توسط هیأت وزیران تعیین می‌شود.

**بند «ب» ماده ۶۵**

هرگونه به‌کارگیری افرادی که در اجرای قوانین و مقررات، بازخرید یا بازنشسته شده یا می‌شوند به استثناء مقامات، اعضاء هیأت علمی، ایثارگران، فرزندان شهدا و فرزندان جانبازان هفتاد درصد (۷۰٪) و بالاتر در دستگاه‌های اجرایی یا دارای ردیف یا هر دستگاهی که به نحوی از انحاء از بودجه کل کشور استفاده می‌کند، ممنوع و همچنین هرگونه پرداخت از هر محل و تحت هر عنوان به افراد بازنشسته و بازخرید توسط دستگاه‌های مذکور ممنوع است. کلیه قوانین و مقررات عام مغایر این حکم به استثناء ماده (۴۱) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و ماده (۹۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۹۱) قانون استخدام کشوری لغو می‌گردد.

**۲-۳- قانون مدیریت خدمات کشوری****ماده ۲۰**

دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ایجاد انگیزه و افزایش کارایی و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت کارمندان ذی‌ربط خود، سازوکار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و دریافت پیشنهادها و اثرگذاری آن در تصمیم‌گیری‌ها را فراهم آورند. نظام پیشنهادها و نحوه پرداخت پاداش، براساس آیین‌نامه‌ای خواهد بود که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**ماده ۴۱**

ورود به خدمت و تعیین صلاحیت استخدامی افرادی که داوطلب استخدام در دستگاه‌های اجرایی می‌باشند، براساس مجوزهای صادره، تشکیلات مصوب و رعایت مراتب شایستگی و برابری فرصت‌ها انجام می‌شود.

**ماده ۴۲**

شرایط عمومی استخدام در دستگاه‌های اجرایی عبارتند از:

- الف) داشتن حداقل سن بیست سال تمام و حداکثر چهل سال برای استخدام رسمی و برای متخصصین با مدرک تحصیلی دکتری چهل و پنج سال.
- ب) داشتن تابعیت ایران.
- ج) انجام خدمت دوره ضرورت یا معافیت قانونی برای مردان.
- د) عدم اعتیاد به دخانیات و مواد مخدر.
- ه) نداشتن سابقه محکومیت جزائی مؤثر.

و) دارا بودن مدرک تحصیلی دانشگاهی و یا مدارک هم‌تراز (برای مشاغلی که مدارک هم‌تراز در شرایط احراز آنها پیش‌بینی شده است).

ز) داشتن سلامت جسمانی و روانی و توانایی برای انجام کاری که استخدام می‌شوند براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ح) اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان شناخته شده در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.

ط) التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.

**تبصره ۱-** به کارگیری موقت و تعیین حقوق و مدت خدمت اتباع خارجی حسب قوانین و مقررات خاص خود انجام خواهد داشت.

**تبصره ۲-** استخدام افراد در دستگاه‌های اجرایی در مشاغل تخصصی و کارشناسی و بالاتر منوط به احراز توانایی آنان در مهارت‌های پایه و عموم فناوری اطلاعات می‌باشد که عناوین و محتوای مهارت‌های مذکور توسط سازمان تهیه و ابلاغ خواهد شد.

**تبصره ۳-** استخدام ایثارگران و خانواده‌های آنان براساس قوانین مصوب مربوط به خود خواهد بود.

**تبصره ۴-** قوانین و مقررات گزینش به قوت خود باقی است.

**تبصره ۵-** به کارگیری افراد با مدارک تحصیلی دیپلم و یا با حداقل سن کمتر از رقم مذکور در این ماده در موارد یا مناطقی خاص برای مدت زمان مشخص و برای فرزندان شهدا صرفاً در مشاغلی که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، مجاز می‌باشد.

#### ماده ۴۳

دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در صورتی که در قوانین و مقررات قبلی مورد عمل خود شرایطی علاوه بر شرایط ماده (۴۲) این قانون داشته باشند، آن را ملاک عمل قرار دهند.

#### ماده ۴۴

به کارگیری افراد در دستگاه‌های اجرایی پس از پذیرفته شدن در امتحان عمومی که به طور عمومی نشر آگهی می‌گردد و نیز امتحان یا مسابقه تخصصی امکان‌پذیر است. دستورالعمل مربوط به نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی به تصویب شورای توسعه مدیریت می‌رسد.

#### ماده ۵۱

مجموع مجوزهای استخدام دستگاه‌های اجرایی با رعایت فصل دوم این قانون در برنامه‌های پنج ساله تعیین می‌گردد و سهم هر یک از وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره-** هرگونه به کارگیری نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی خارج از مجوزهای موضوع این ماده خلاف قانون محسوب و ممنوع می‌باشد و پرداخت هرگونه وجهی به افرادی که بدون مجوز به کار گرفته می‌شوند تصرف غیر قانونی در اموال عمومی محسوب می‌گردد.

#### ماده ۶۴

نظام پرداخت کارمندان دستگاه‌های اجرایی براساس ارزشیابی عوامل شغل و شاغل و سایر ویژگی‌های مذکور در مواد آتی خواهد بود. امتیاز حاصل از نتایج ارزشیابی عوامل مذکور در این فصل ضرب در ضریب ریالی، مبنای تعیین حقوق و مزایای کارمندان قرار می‌گیرد و برای بازنشستگان و موظفین یا مستمری‌بگیران نیز به همین میزان تعیین می‌گردد.



**تبصره-** ضریب ریالی مذکور در این ماده با توجه به شاخص هزینه زندگی در لایحه بودجه سالانه پیش‌بینی و به تصویب مجلس شورای اسلامی می‌رسد.

#### ماده ۶۵

کلیه مشاغل مشمول این قانون براساس عواملی نظیر اهمیت و پیچیدگی وظایف و مسئولیت‌های، سطح تخصص و مهارت‌های مورد نیاز به یکی از طبقات جدول یا جداول حق شغل اختصاص می‌یابند.

حداقل امتیاز جدول یا جداول ارزشیابی مشاغل (۲۰۰۰) و حداکثر آن (۶۰۰۰) می‌باشد.

**تبصره ۱-** هر کدام از مشاغل متناسب با ویژگی‌ها، حداکثر در پنج رتبه، مقدماتی، پایه، ارشد، خبره و عالی طبقه‌بندی می‌گردند و هر کدام از رتبه‌ها به یکی از طبقات جدول یا جداول موضوع این ماده اختصاص می‌یابد. رتبه‌های خبره و عالی به مشاغل کارشناسی و بالاتر اختصاص می‌یابد.

شاغلین مربوط در بدو استخدام در رتبه مقدماتی قرار می‌گیرند و براساس عواملی نظیر ابتکار و خلاقیت، میزان افزایش مهارت‌ها، انجام خدمات برجسته، طی دوره‌های آموزشی و میزان جلب رضایت ارباب‌رجوع براساس ضوابطی که متناسب با ویژگی‌های مشاغل به تصویب شورای توسعه مدیریت می‌رسد ارزیابی و حسب امتیازات مکسبه و طی حداقل مدت تجربه مربوط به سطوح پایه، ارشد، خبره و عالی ارتقا می‌یابند. نخبگانی که طبق ضوابط مصوب شورای عالی انقلاب فرهنگی تعیین می‌شوند و افرادی که علاوه بر شرایط عمومی در بدو استخدام از تجربه و مهارت لازم برخوردار هستند طبق آیین‌نامه‌ای که به پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد از طی برخی از رتبه‌ها معاف و در یکی از رتبه‌های دیگر قرار می‌گیرند.

**تبصره ۲-** کلیه عناوین مدیریت و سرپرستی متناسب با پیچیدگی وظایف و مسئولیت‌ها، حیطه سرپرستی و نظارت و حساسیت‌های شغلی و سایر عوامل مربوط در یکی از طبقات جدول فوق‌العاده مدیریت که حداقل امتیاز آن (۵۰۰) و حداکثر آن (۵۰۰۰) است، قرار می‌گیرد.

**تبصره ۳-** امتیاز طبقه مشاغل آموزشی تمام‌وقت وزارت آموزش و پرورش و بهداشتی و درمانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در جدول یا جداول حق شغل با ضریب (۱/۱) محاسبه می‌گردد.

#### ماده ۶۶

کلیه شاغلین مشمول این قانون براساس عواملی نظیر تحصیلات، دوره‌های آموزشی و مهارت (علاوه بر حداقل شرایط مذکور در اولین طبقه شغل مربوط)، سنوات خدمت و تجربه از امتیاز حق شاغل که حداقل (۱۰۰۰) و حداکثر (۴۵۰۰) امتیاز می‌باشد، بهره‌مند می‌گردند.

حداکثر امتیاز این ماده برای هر شاغل از هفتاد و پنج درصد (۷۵٪) امتیاز شغل وی تجاوز نخواهد کرد.

**تبصره-** هنرمندان و افرادی که در حوزه‌های علمیه تحصیل نموده‌اند براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد با مقاطع رسمی تحصیلی هم‌تراز می‌گردند.

#### ماده ۶۷

جدول یا جداول موضوع ماده (۶۵) و تبصره‌های (۱) و (۲) آن بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد و تخصیص هر کدام از مشاغل و طبقات شغلی آن به یکی از طبقات جداول حق شغل با پیشنهاد سازمان توسط شورای توسعه مدیریت انجام

و برای اجرا به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد. ارزیابی عوامل مربوط به شاغل براساس ضوابطی که با پیشنهاد سازمان به تصویب شورای مذکور می‌رسد توسط دستگاه‌های اجرایی انجام خواهد شد و سازمان بر اجرای این امر نظارت می‌نماید.

#### ماده ۶۸

علاوه بر پرداخت‌های موضوع ماده (۶۵) و تبصره‌های آن و ماده (۶۶) که حقوق ثابت تلقی می‌گردد فوق‌العاده‌هایی به شرح زیر به کارمندان قابل پرداخت می‌باشد:

۱- فوق‌العاده مناطق کمتر توسعه‌یافته و بدی آب و هوا برای مشاغل تخصصی که شاغلین آنها دارای مدارک تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر می‌باشند تا به میزان بیست و پنج (۲۵٪) امتیاز حقوق ثابت و برای سایر مشاغل تا بیست درصد (۲۰٪) حقوق ثابت هر کدام از کارمندان واجد شرایط پرداخت خواهد شد. فهرست این مناطق در هر دوره برنامه پنج‌ساله با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

۲- فوق‌العاده ایثارگری متناسب با درصد جانبازی و مدت خدمت داوطلبانه در جبهه و مدت اسارت تا (۱۵۰۰) امتیاز و به دارندگان نشان‌های دولتی تا (۷۵۰) امتیاز تعلق می‌گیرد.

کارمندان و بازنشستگان که در زمان جنگ در مناطق جنگ‌زده مشغول خدمت اداری بوده‌اند به ازای هر سال خدمت در زمان جنگ (۱۲۵) امتیاز در نظر گرفته می‌شود.

۳- فوق‌العاده سختی کار و کار در محیط‌های غیرمتعارف نظیر کار با اشعه و مواد شیمیایی، کار با بیماران روانی، عفونی و در اورژانس و در بخش‌های سوختگی و مراقبت‌های ویژه بیمارستانی تا (۱۰۰۰) امتیاز و در مورد کار با مواد سمی، آتش‌زا و منفجره و کار در اعماق دریا، امتیاز یادشده با تصویب هیأت وزیران تا سه برابر قابل افزایش خواهد بود.

۴- کمک هزینه عائله‌مندی و اولاد به کارمندان مرد شاغل و بازنشسته و وظیفه‌بگیر مشمول این قانون که دارای همسر می‌باشند معادل (۸۰۰) امتیاز برای هر فرزند معادل (۲۰۰) امتیاز و حداکثر سه فرزند. حداکثر سن برای اولادی که از مزایای این بند استفاده می‌کنند به شرط ادامه تحصیل و نیز غیرشاغل بودن فرزند، (۲۵) سال تمام و نداشتن شوهر برای اولاد اناث خواهد بود. کارمندان زن شاغل و بازنشسته و وظیفه‌بگیر مشمول این قانون که دارای همسر نبوده و یا همسر آنان معلول و یا از کارافتاده کلی می‌باشد و یا خود به تنهایی متکفل مخارج فرزندان هستند از مزایای کمک هزینه عائله‌مندی موضوع این بند بهره‌مند می‌شوند. فرزندان معلول و از کار افتاده کلی به تشخیص مراجع پزشکی ذی‌ربط مشمول محدودیت سقف سنی مزبور نمی‌باشند.

۵- فوق‌العاده شغل برای مشاغل تخصصی، متناسب با سطح تخصص و مهارت‌ها، پیچیدگی وظایف و مسئولیت‌ها و شرایط بازار کار با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت وزیران برای مشاغل تا سطح کاردانی حداکثر (۷۰۰) امتیاز و برای مشاغل هم‌سطح کارشناسی حداکثر (۱۵۰۰) امتیاز و برای مشاغل بالاتر حداکثر (۲۰۰۰) امتیاز تعیین می‌گردد. این فوق‌العاده با رعایت تبصره این ماده قابل پرداخت می‌باشد.

۶- فوق‌العاده کارایی و عملکرد در چهارچوب ضوابط این بند و تبصره این ماده قابل پرداخت می‌باشد:

الف) به حداکثر هفتاد درصد (۷۰٪) از کارمندان هر دستگاه براساس رتبه‌بندی نمرات ارزشیابی کارمندان، طبق عملکرد کارمندان و با توجه به امتیازی که از عوامل نظیر رضایت ارباب‌رجوع، رشد و ارتقا، اثربخشی و کیفیت و سرعت در اتمام کار کسب می‌نمایند. براساس دستورالعملی که سازمان ابلاغ می‌نماید تا (۲۰٪) امتیاز مربوط به حقوق ثابت وی در مقاطع سه ماهه قابل پرداخت می‌باشد.

ب) میزان بهره‌مندی کارمندان هر دستگاه از سقف هفتاد (۷۰٪) درصد مذکور در این بند متناسب با میزان موفقیت در تحقق تکالیف قانونی و اجرای برنامه‌ها و ارزیابی عملکرد دستگاه که توسط سازمان و تصویب شورای عالی اداری در سه سطح متوسط، خوب و عالی رتبه‌بندی می‌گردند به ترتیب (۳۰٪، ۵۰٪ و ۷۰٪) تعیین می‌گردد.

ج) مقامات دستگاه‌های اجرایی مذکور در ماده (۷۱) متناسب با رتبه دستگاه ذی‌ربط مشمول دریافت این فوق‌العاده می‌باشند.  
۷- به منظور جبران هزینه سفر و مأموریت روزانه داخل و خارج از کشور، نوبت کاری، جابه‌جایی محل خدمت کارمندان با تشخیص دستگاه اجرایی، کسر صندوق و تضمین، مبالغی با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت وزیران به کارمندان پرداخت خواهد شد.  
۸- به کارمندانی که در خارج از کشور در پست‌های سازمانی اشتغال دارند فوق‌العاده اشتغال خارج از کشور براساس ضوابطی که به پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد پرداخت می‌گردد.

این گونه کارمندان در مدتی که از فوق‌العاده اشتغال خارج از کشور استفاده می‌کنند دریافت دیگری به استثناء مواردی که به موجب قوانین خاص برای اشتغال در خارج از کشور به این گونه کارمندان تعلق می‌گیرد نخواهند داشت.

۹- در صورتی که بنا به درخواست دستگاه، کارمندان موظف به انجام خدماتی خارج از وقت اداری گردند براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، می‌توان مبالغی تحت عنوان اضافه‌کار، حق‌التحقیق، حق‌التدریس، حق‌الترجمه و حق‌التألیف به آنها پرداخت نمود.

مجموع مبالغ قابل پرداخت تحت عنوان اضافه‌کار و حق‌التدریس به هر یک از کارمندان نباید از حداکثر (۵۰٪) حقوق ثابت و فوق‌العاده‌های وی تجاوز نماید.

در هر دستگاه اجرایی حداکثر تا (۲۰٪) کارمندان آن دستگاه که به اقتضا شغلی، اضافه‌کار بیشتری دارند از محدودیت سقف (۵۰٪) مستثنی می‌باشند.

۱۰- فوق‌العاده ویژه در موارد خاص با توجه به عواملی از قبیل بازار کار داخلی و بین‌المللی، ریسک‌پذیری، تأثیر اقتصادی فعالیت‌ها در درآمد ملی، انجام فعالیت و وظایف تخصصی و ستادی و تحقیقاتی و حساسیت کار با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت وزیران امتیاز ویژه‌ای برای حداکثر (۲۵٪) از مشاغل، در برخی از دستگاه‌های اجرایی تا (۵۰٪) سقف امتیاز حقوق ثابت و فوق‌العاده‌های مستمر مذکور در این فصل در نظر گرفته خواهد شد.

**تبصره-۵** پرداخت فوق‌العاده‌های مذکور در بندهای (۵) و (۶) این ماده در هر کدام از دستگاه‌های اجرایی، مشروط به اعمال اصلاحات ساختاری، نیروی انسانی، فناوری و واگذاری امور به بخش غیردولتی (احکام مذکور در این قانون) و استفاده از منابع حاصل از صرفه‌جویی‌های به عمل آمده، در سقف اعتبارات مصوب از سال ۱۳۸۷ امکان‌پذیر می‌باشد و این فوق‌العاده‌ها جزو دیون منظور نمی‌گردد. انجام اصلاحات مذکور در این تبصره باید به تأیید سازمان برسد.

#### ماده ۶۹

به دستگاه‌های اجرایی اجازه داده می‌شود تا بیست و پنج درصد (۲۵٪) اعتباراتی که از محل اصلاحات مذکور در تبصره ماده فوق‌الذکر در هر کدام از واحدهای سازمانی صرفه‌جویی می‌گردد را (با تأیید ذی‌حساب مربوطه) به عنوان فوق‌العاده بهره‌وری غیرمستمر به کارمندان و مدیرانی که در همان واحدها، خدمات برجسته انجام می‌دهند پرداخت نمایند.

**ماده ۲۰**

شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه‌های اجرایی به تناسب وظایف پست‌های قابل تخصیص به هر شغل، از لحاظ معلومات، تحصیلات، تجربه، مهارت و دوره‌های آموزشی مورد نیاز و عوامل مؤثر دیگر با پیشنهاد دستگاه اجرایی و تأیید سازمان و تصویب شورای توسعه مدیریت تعیین می‌گردد. و در انتصاب افراد به مشاغل مذکور رعایت شرایط مصوب الزامی می‌باشد.

**تبصره ۱-** شرایط تصدی مشاغل عمومی که در بیش از یک دستگاه شاغل دارند به تناسب پست‌های قابل تخصیص به هر شغل توسط سازمان تهیه و پس از تصویب شورای توسعه مدیریت جهت اجرا به دستگاه‌های ذی‌ربط ابلاغ می‌گردد.

**تبصره ۲-** دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف مدت سه سال شرایط تصدی مشاغل اختصاصی خود را به سازمان اعلام نمایند. در غیر این صورت سازمان موظف است شرایط تصدی مشاغل اختصاصی را رأساً به شورای توسعه مدیریت پیشنهاد نماید. تا تغییر ضوابط قبلی، شرایط مصوب فعلی قابل اجرا است.

**ماده ۲۱**

سمت‌های ذیل مدیریت سیاسی محسوب شده و به عنوان مقام شناخته می‌شوند و امتیاز شغلی مقامات مذکور در این ماده به شرح زیر تعیین می‌گردد:

الف) رؤسای سه قوه (۱۸۰۰۰) امتیاز.

ب) معاون اول رئیس جمهور، نواب رئیس مجلس شورای اسلامی و اعضا شورای نگهبان (۱۷۰۰۰) امتیاز.

ج) وزرا نمایندگان مجلس شورای اسلامی و معاونین رئیس جمهور (۱۶۰۰۰) امتیاز.

د) استانداران و سفرا (۱۵۰۰۰) امتیاز.

ه) معاونین وزرا (۱۴۰۰۰) امتیاز.

**تبصره ۱-** نخست وزیران دوران انقلاب اسلامی با مقامات بند (ب) این ماده هم‌تراز می‌گردند و تعیین سایر پست‌های هم‌تراز به عهده هیأت وزیران بوده و تعیین هم‌ترازی پست‌های کارکنان اداری مجلس به عهده رئیس مجلس خواهد بود.

**تبصره ۲-** علاوه بر حقوق موضوع ماده فوق و امتیاز ویژگی‌های شاغل (مذکور در ماده (۶۶) که حقوق ثابت تلقی می‌گردد فوق‌العاده‌های ماده (۶۸)) این قانون نیز حسب مورد به مقامات تعلق خواهد گرفت.

**تبصره ۳-** مقامات مذکور در این ماده که حداقل دو سال در پست مدیریت‌های سیاسی انجام وظیفه نموده یا بنمایند پس از تصدی مقام در صورتی که به سمت پایین‌تری منصوب شوند، چنانچه حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر آنها در مسئولیت جدید از هشتاد درصد ( $\frac{80}{100}$ ) حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر وی در پست قبلی کمتر باشد به میزان مابه‌التفاوت تا ( $\frac{80}{100}$ ) را تفاوت تطبیق دریافت خواهند نمود. این تفاوت تطبیق با ارتقاها بعدی (عوامل شغل و شاغل و فوق‌العاده‌ها) مستهلک می‌گردد و این مابه‌التفاوت در محاسبه حقوق بازنشستگی و وظیفه نیز ملاک عمل خواهد بود.

**تبصره ۴-** دولت مجاز است با پیشنهاد سازمان، برخی از امتیازات قانونی مقامات موضوع این قانون (به استثنای حقوق و مزایا) را به مشاغل خاص ویژه مدیریت حرفه‌ای و یا سمت‌های خاص و ویژه قضایی تسری دهد.

**ماده ۲۲**

امتیاز شغلی مدیران عامل و اعضای هیأت‌های مدیره شرکت‌های دولتی که براساس سیاست‌های مصوب مقام معظم رهبری در مورد اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران باید در اختیار دولت بماند با توجه به نوع وظایف، حساسیت، سطح

تخصصی کارمندان، تأثیر و نقش اقتصادی شرکت، نوع تولید و خدمات، کارایی و اثربخشی و سهم شرکت در درآمد ملی تعیین خواهد گردید.

سقف امتیاز این ماده حداکثر (۱/۵) برابر حداکثر ارقام امتیاز شغلی مذکور در این فصل می‌باشد. این گونه کارمندان حسب مورد از امتیازات شاغل و فوق‌العاده‌های مذکور در ماده (۶۸) بهره‌مند خواهند بود.

**تبصره-** حقوق و مزایای مدیران عامل و اعضای هیأت مدیره سایر شرکت‌های دولتی که براساس سیاست‌های مصوب مقام معظم رهبری باید شرکت آنها به بخش غیردولتی واگذار گردد، مشابه سایر مدیران حرفه‌ای مذکور در این قانون تعیین و پرداخت می‌گردد.

#### ماده ۷۳

به منظور ارتقای کارایی و سوددهی بنگاه‌های اقتصادی و ایجاد انگیزه و تحرک در آنها، به کارمندان آن دسته از شرکت‌های دولتی که براساس سیاست‌های مصوب مقام معظم رهبری در مورد اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران باید در اختیار دولت بماند براساس آیین‌نامه‌ای که به تصویب هیأت وزیران می‌رسد متناسب با میزان سود حاصل و میزان اثرگذاری آنها در توسعه اقتصادی کشور و عملکرد و بهره‌وری بنگاه‌ها، فوق‌العاده بهره‌وری به طور غیرمستقیم پرداخت خواهد شد. حداکثر امتیاز این فوق‌العاده حسب مورد برای هفتاد درصد (۷۰٪) کارمندان تا سقف چهل درصد (۴۰٪) حقوق ثابت هر یک از کارمندان می‌باشد.

**تبصره-** مشمولین این قانون صرفاً یکی از فوق‌العاده‌های مذکور در بند (۶) ماده (۶۸) و این ماده را می‌توانند دریافت نمایند.

#### ماده ۷۴

به منظور هماهنگی در تعیین حقوق و مزایای کارمندان دستگاه‌های اجرایی، شورای حقوق و دستمزد با عضویت رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزیر امور اقتصادی و دارایی و دو نفر از وزرا به انتخاب هیأت وزیران و رئیس دستگاه ذی‌ربط و مجموعاً دو نفر نماینده از کمیسیون‌های اجتماعی و برنامه و بودجه و محاسبات مجلس شورای اسلامی (به عنوان ناظر) تشکیل می‌شود، کلیه دستگاه‌های اجرایی اعم از این که مشمول مقررات این قانون باشند یا نباشند مکلفند قبل از اتخاذ تصمیم در مراجع قانونی ذی‌ربط برای تعیین و یا تغییر مبانی و مقررات حقوق و مزایای کارمندان خود و یا هر نوع پرداخت جدید موافقت شورای مذکور را کسب کنند. مصوبات و تصمیمات شورا پس از تأیید رئیس‌جمهور قابل اجرا است. وظایف دبیرخانه شورای حقوق و دستمزد به عهده سازمان خواهد بود.

**تبصره-** هیأت وزیران و سایر مراجعی که اختیار تنظیم مقررات پرداخت را دارند، موظفند قبل از هر گونه تصمیم‌گیری نظر موافق این شورا را اخذ نمایند.

#### ماده ۷۵

امتیاز میزان عیدی پایان سال کارمندان و بازنشستگان و موظفین معادل (۵۰۰۰) می‌باشد.

#### ماده ۷۶

حداقل و حداکثر حقوق و مزایای مستمر شاغلین، حقوق بازنشستگان و وظیفه‌بگیران مشمول این قانون و سایر حقوق‌بگیران دستگاه‌های اجرایی و صندوق‌های بازنشستگی وابسته به دستگاه‌های اجرایی هر سال با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره-** سقف حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر نباید از (۷) برابر حداقل حقوق ثابت و فوق‌العاده‌های مستمر تجاوز کند. فوق‌العاده‌های مذکور در بندهای (۲)، (۳) و (۵) ماده (۶۸) فوق‌العاده مستمر تلقی می‌گردند.

**ماده ۷۷**

تعیین میزان فوق‌العاده‌های مذکور در بندهای (۵)، (۶)، (۷)، (۸)، (۹) و (۱۰) ماده (۶۸) این قانون تا سقف تعیین شده توسط مراجع ذی‌ربط با وزیر و یا رئیس دستگاه اجرایی و یا مقامات و مدیران خواهد بود.

**ماده ۷۸**

در دستگاه‌های مشمول این قانون کلیه مبانی پرداخت خارج از ضوابط و مقررات این فصل به استثنای پرداخت‌های قانونی که در زمان بازنشسته شدن یا از کارافتادگی و یا فوت پرداخت می‌گردد و همچنین برنامه کمک‌های رفاهی که به عنوان یارانه مستقیم در ازای خدماتی نظیر سرویس رفت و آمد، سلف سرویس، مهدکودک و یا سایر موارد پرداخت می‌گردد، با اجرای این قانون لغو می‌گردد. تبصره- در صورتی که با اجرای این فصل، حقوق ثابت و فوق‌العاده‌های مشمول کسور بازنشستگی هر یک از کارمندان که به موجب قوانین و مقررات قبلی دریافت می‌نمودند کاهش یابد، تا میزان دریافتی قبلی، تفاوت تطبیق دریافت خواهند نمود و این تفاوت تطبیق ضمن درج در حکم حقوقی با ارتقاها بعدی مستهلک می‌گردد. این تفاوت تطبیق در محاسبه حقوق بازنشستگی یا وظیفه نیز منظور می‌گردد.

**ماده ۷۹**

کلیه مبالغ پرداختی به مشمولین این قانون اعم از مستمر، غیرمستمر، پاداش و هزینه‌ها، باید در فیش حقوقی کارمندان درج گردد.

**ماده ۸۰**

آیین‌نامه اجرایی این فصل از تاریخ تصویب این قانون حداکثر ظرف مدت ۳ ماه با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد و دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف مدت (۳) ماه پس از ابلاغ آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط نسبت به صدور احکام اقدام نمایند.

**تبصره ۱ ماده ۸۷**

کارمندان می‌توانند با موافقت دستگاه اجرایی ساعات کار خود را تا یک چهارم ساعت کار روزانه (حداکثر ۱۱ ساعت) تقلیل دهند. میزان حقوق و مزایا، نحوه محاسبه سوابق خدمت این قبیل کارمندان متناسب با ساعات کار آنان تعیین خواهد شد.

**ماده ۹۳**

کلیه کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظفند در ساعات تعیین شده موضوع ماده (۸۷) به انجام وظایف مربوط پردازند و در صورتی که در مواقع ضروری خارج از وقت اداری مقرر و یا ایام تعطیل به خدمات آنان نیاز باشد براساس اعلام نیاز دستگاه مکلف به حضور در محل کار و انجام وظایف محوله در قبال حق‌الزحمه یا اضافه‌کاری برابر مقررات مربوط خواهند بود.

**ماده ۹۵**

به کارگیری بازنشستگان متخصص (با مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر) در موارد خاص به عنوان اعضای کمیته‌ها، کمیسیون‌ها، شوراهای، مجامع و خدمات مشاوره‌ای غیرمستمر، تدریس و مشاوره‌های حقوقی مشروط بر این که مجموع ساعت اشتغال آنها در دستگاه‌های اجرایی از یک سوم ساعت اداری کارمندان موظف تجاوز نکند، بلامانع می‌باشد. حق‌الزحمه این افراد متناسب با ساعات کار هفتگی معادل کارمندان شاغل مشابه تعیین و پرداخت می‌گردد.

## ماده ۱۱۲

کلیه دستگاه‌های اجرایی به استثنای نهادها، مؤسسات، تشکیلات و سازمان‌هایی که زیر نظر مستقیم مقام معظم رهبری اداره می‌شوند، وزارت اطلاعات، نهادهای عمومی غیردولتی که با تعریف مذکور در ماده ۳ تطبیق دارند، اعضای هیأت علمی و قضات، هیأت‌های مستشاری دیوان محاسبات، شورای نگهبان، مجمع تشخیص مصلحت نظام و مجلس خبرگان رهبری، مشمول مقررات این قانون می‌شوند و در خصوص نیروهای نظامی و انتظامی مطابق نظر مقام معظم رهبری عمل می‌شود.

**تبصره ۱-** حقوق و مزایای قضات تابع قانون نظام هماهنگ پرداخت کارمندان دولت مصوب ۱۳۷۰ می‌باشد و جدول موضوع ماده ۱۴ قانون مذکور در خصوص اعداد مبنای گروه آنان به ترتیب به ۱۲ و ۲۰۰ افزایش می‌یابد.

**تبصره ۲-** به قضات نظامی سازمان قضایی نیروهای مسلح در مدتی که در پست‌های قضایی انجام وظیفه می‌نمایند معادل مابه‌التفاوت مجموع دریافتی آنان تا هشتاد درصد حقوق و مزایای مستمر قضات هم‌تراز دادگستری فوق‌العاده ویژه پرداخت می‌گردد.

**تبصره ۳-** در صورت موافقت فرماندهی کل قوا برای برخورداری کارکنان نیروهای مسلح از مقررات فصل دهم و سیزدهم این قانون، حداقل و حداکثر دریافتی آنان با رعایت مقررات ماده ۱۳۶ قانون آجا، امتیازات متعلقه به شغل و شاغل با توجه به کیفیت خاص خدمتی در نیروهای مسلح با ضریب ۱/۲ محاسبه و پرداخت می‌گردد.

کارمندان نیروهای انتظامی کماکان از فوق‌العاده سختی کار طبق مقررات استخدامی این نیرو علاوه بر فوق‌العاده‌های مذکور در فصل دهم این قانون برخوردار می‌باشند.

**تبصره ۴-** کارمندانی که با رعایت ماده ۱۲۴ مطابق قانون کار جمهوری اسلامی ایران در دستگاه‌های اجرایی اشتغال دارند از شمول این قانون مستثنی می‌باشند.

**تبصره ۵-** کارمندان سیاسی و کارمندان شاغل در پست‌های سیاسی وزارت امور خارجه مشمول مقررات تشکیلاتی، استخدامی، مالی و انضباطی وزارت امور خارجه مصوب ۱۳۵۲ می‌باشند و کارمندان غیرسیاسی شاغل در پست‌های پشتیبانی از این قانون تبعیت خواهند نمود.



**شاخص‌های برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**

موسسه عالی آموزش و مدیریت دولتی



#### ۴- شاخص‌های برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

##### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه عدالت استخدامی و نظام پرداخت<sup>۱</sup>

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	جذب نیرو از طریق آزمون	درصد							
۲	تخصیص مجوزهای استخدامی مناطق کمتر توسعه یافته	درصد							

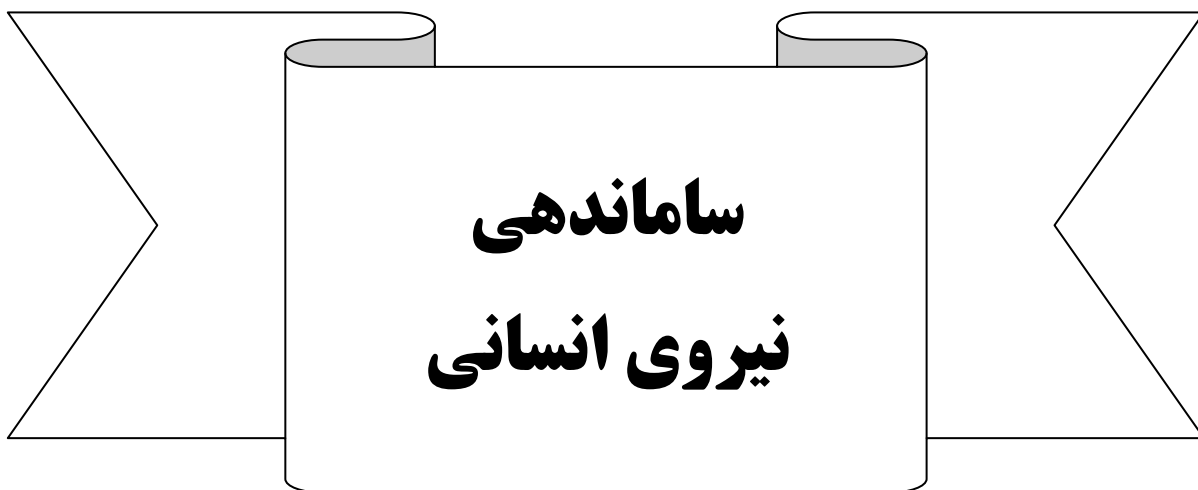
#### راهنمای تکمیل:

۱- جذب تمامی نیروی انسانی مورد نیاز از طریق انتشار آگهی و برگزاری آزمون و با رعایت سهمیه استخدامی ایثارگران و

معلولین.

۲- نسبت نیروی انسانی جذب شده به ویژه کادر تخصصی جذب شده در مناطق محروم و کمتر توسعه یافته به کل نیروی انسانی

جذب شده.



## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه ساماندهی نیروی انسانی)

**بند ۲-** عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی.

**بند ۳-** 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 ۷-** زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم.

**بند ۱۹-** زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه ساماندهی نیروی انسانی

### ۱-۲- واگذاری تصدی‌های دولت با اولویت واگذاری امور به تعاونی‌های متشکل از کارکنان (موضوع ماده ۱۳ قانون مدیریت خدمات کشوری)

با توجه به ماده ۱۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، شیوه‌های انجام امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی به شرح زیر است:

الف) حمایت از بخش تعاونی، خصوصی و نهادهای عمومی غیردولتی تعیین صلاحیت شده؛ همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، حمایت از بخش تعاونی، اولین اولویت در واگذاری است.

ب) خرید خدمات از بخش‌های مذکور.

ج) مشارکت با بخش‌های اشاره شده از طریق اجاره، واگذاری امکانات و تجهیزات و منابع فیزیکی.

د) واگذاری مدیریت واحدهای دولتی به بخش‌های تعاونی، خصوصی و نهادهای عمومی غیردولتی یا پرداخت تمام یا بخشی از هزینه سرانه.

ه) ایجاد و اداره واحدهای دولتی برای انجام امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی توسط دستگاه‌های اجرایی؛ ایجاد و اداره واحدهای دولتی برای انجام امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، و خدماتی به استناد تبصره یک ماده ۱۳ در صورتی وظیفه دولت خواهد بود که انجام این امور از طرق چهارگانه ذکر شده در بندهای «الف» تا «د» امکان‌پذیر نباشد.

همچنین براساس ماده (۹) آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت ۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)، در صورتی که دو یا چند مؤسسه متقاضی در مناقصه دارای شرایط یکسان باشند، در صورتی که در بین آنها تعاونی کارکنان خارج شده از دولت وجود داشته باشد، تعاونی مذکور دارای اولویت می‌باشد.

براساس بند «ه» تصویب‌نامه مذکور، منظور از تعاونی کارکنان خارج شده از دولت، آن دسته از شرکت‌های تعاونی است که سهامداران آن کارکنان دولت بوده و پس از ابلاغ این آیین‌نامه و قبل از بازنشستگی، رابطه استخدامی خود را از طریق به استثنای بازنشستگی و اخراج، با دستگاه اجرایی متبوع خود قطع کرده‌اند.

همچنین انجام امور تصدی‌های زیربنایی به جز موارد استثنا، با بخش غیردولتی بوده و انجام امور تصدی‌های اقتصادی دولت با دو قید اساسی زیر نیز توسط بخش غیردولتی انجام خواهد شد:<sup>۱</sup>

- رعایت اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
- رعایت سیاست‌های کلی اصل ۴۴ ابلاغی مقام معظم رهبری

## ۲-۲- انتقال کارکنان به بخش غیردولتی (موضوع ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)

با توجه به مفاد ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، تکلیف کارمندان بخش‌های غیردولتی که براساس احکام پیشین در این قانون، تمام یا قسمتی از وظایف و تصدی امور دولتی و سایر امور قابل واگذاری را دارند، مشخص شده است. این ماده تصریح می‌کند: «این دسته از کارمندان، کارکنان تحت پوشش کارفرمای غیردولتی تلقی می‌شوند و دستگاه‌های اجرایی هیچ‌گونه تعهد یا مسئولیتی در قبال این کارمندان ندارند.» تنها مسئولیتی که دستگاه‌های اجرایی براساس مفاد این ماده در برابر این دسته از کارمندان دارند آن است که در صورت تخلف کارفرمای بخش غیردولتی، برای احقاق حقوق کارمندان از محل ضمانت‌نامه دریافت شده، مطالبات کارمندان ذی‌ربط را پرداخت نمایند.

همچنین با توجه به بند «د» ماده ۲۱ قانون مذکور، یکی از روش‌های مورد عمل در خصوص کارمندان رسمی یا ثابت دستگاه‌های اجرایی که تمام یا بخشی از وظایف آنها به بخش غیردولتی واگذار می‌شود، انتقال به بخش غیردولتی است که مجری وظایف و فعالیت‌های واگذار شده می‌باشد.

براساس بند «الف» ماده (۱) آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۲ قانون یادشده (شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۲)، «بخش غیردولتی» به این صورت تعریف شده است:

«انواع شرکت‌ها، مؤسسات، سازمان‌ها، نهادها، تشکل‌ها، انجمن‌ها، جمعیت‌ها، کانون‌ها و شوراهایی که دارای مجوز قانونی برای فعالیت هستند، به استثنای وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی مشمول مواد ۱، ۲ و ۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و نهادهای عمومی غیردولتی که بیش از پنجاه درصد بودجه سالانه آنها از محل منابع دولتی تأمین می‌شود.»

همچنین براساس ماده ۸ آیین‌نامه فوق‌الذکر، یکی از اولویت‌های واگذاری فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری دستگاه اجرایی، به روش واگذاری مدیریت و خرید خدمت و مشارکت پس از تعیین صلاحیت‌های فنی و اجتماعی متقاضیان و در شرایط برابر، نهادهای متشکل از کارکنان دستگاه اجرایی مشروط به قطع رابطه استخدامی آنها با دستگاه دولتی خواهد بود.

## ۲-۳- ساماندهی نیروی انسانی از دستگاه‌های اجرایی پرتراکم به سایر دستگاه‌ها

در حال حاضر از لحاظ نیروی انسانی در برخی از دستگاه‌های اجرایی تراکم نیرو وجود دارد. در گذشته عدم تسهیم مناسب اختیارات و مسئولیت‌های سازماندهی و طراحی و بررسی و تأیید تشکیلات دستگاه‌ها، بین دستگاه‌های ستادی و سازمان‌های اجرایی و ذی‌نفع در ساختار و وجود مراجع متعدد تصمیم‌گیرنده و تأییدکننده ساختارهای سازمانی و فقدان نظم و هماهنگی و مراتب منطقی میان مراجع مذکور در این زمینه، باعث شده که ساختارهای مختلفی طراحی و سپس نیروی انسانی با توجه به آن

۱. مواد ۱۴ و ۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری.

وارد دستگاه‌های اجرایی به خصوص در حوزه ستادی شود. با توجه به اینکه قسمت اعظم وظایف پیش‌بینی شده وظایف ستادی بودند، لذا نیروهای به کار گرفته شده نیز در قسمت‌های ستادی دستگاه‌ها مشغول به کار شده‌اند.

## ۲-۴- انتقال نیرو از کلان‌شهرها به بخش‌ها و مناطق محروم

براساس تبصره «۲» بند (۴) تصمیم‌نامه شماره ۱۲۰۵۶۹/ت/۴۴۸۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳۱ نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران، به کارمندان رسمی و پیمانی متخصص که به مناطق محروم منتقل می‌شوند، به میزان ۷۰۰ تا ۲۰۰۰ امتیاز موضوع بند «۵» ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری، فوق‌العاده شغل تعلق خواهد گرفت.

همچنین براساس بند (۶) تصمیم‌نامه مذکور، کارمندان رسمی و پیمانی شاغل در مشاغل تخصصی که به مناطق محروم انتقال می‌یابند، از حداکثر فوق‌العاده شغل موضوع بند «۵» ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری با توجه به آیین‌نامه مربوط بهره‌مند خواهند شد.

همچنین براساس بند (۱۱) تصمیم‌نامه یادشده، کارمندانی که به روستاها، بخش‌ها و شهرهای مناطق محروم و کمتر توسعه‌یافته منتقل می‌شوند، علاوه بر استفاده از مزایای بندهای (۵) و (۶) این تصمیم‌نامه و تبصره‌های آن، از مزایای فوق‌العاده بهره‌وری و کارانه و فوق‌العاده ویژه برخوردار می‌شوند.

## ۲-۵- انتقال نیرو از ستاد دستگاه‌ها به رده‌های عملیاتی

با توجه به تراکم نیرو در ستاد دستگاه‌ها، برخی از تکالیف دستگاه‌ها در خصوص انتقال نیرو از بخش‌های ستادی به رده‌های عملیاتی مشخص شده و همچنین سازوکارها و سیاست‌های حمایتی نیز در نظر گرفته شده است. به طور کلی حداقل باید ۲۰ درصد پست‌های ستادی در مرکز استان به شهرستان‌ها و واحدهای عملیاتی منتقل شود.

براساس بند «۱» تصمیم‌نامه شماره ۴۵۰۱۷/۹۶۷۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳ کارگروه انتقال کارکنان دولت از تهران، دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان مرداد ماه سال ۱۳۸۹ تا چهل درصد پست‌ها و کارکنان خود را به خارج از تهران منتقل نمایند. همچنین براساس بند «۹» تصمیم‌نامه فوق، دستگاه‌های اجرایی مجازند نسبت به انتقال بخشی از وزارتخانه و ستاد مرکزی به اطراف تهران و استان‌های هم‌جوار تهران مانند قزوین و سمنان اقدام نمایند.

## ۲-۶- حمایت از بخش خصوصی (ماده ۲۲ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)

در مواد ۲۲ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌های اجرایی مربوط، روش‌های مختلفی برای حمایت از بخش خصوصی مدنظر قرار گرفته است. براساس مفاد ماده ۲۲، دستگاه‌های اجرایی به منظور تقویت و حمایت از بخش غیردولتی باید اقدامات زیر را براساس آیین‌نامه مرتبط انجام دهند:

الف) آموزش

ب) سازماندهی

ج) ایجاد تسهیلات و کمک‌های مالی

د) رفع موانع اداری

ه) خرید خدمت از بخش غیردولتی

- در آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۲ (شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)، برای عملیاتی کردن این ماده به نکاتی اشاره شده که اهم آنها به شرح زیر می‌باشد:
- اصلاح فرآیندهای کاری تمامی دستگاه‌های اجرایی دخیل در فرآیند ثبت و تأسیس شرکت‌ها، ارائه مجوزهای فنی و گواهینامه‌های تخصصی. (ماده ۲)
  - اطلاع‌رسانی و به‌روزرسانی فرآیندهای اصلاحی دستگاه‌های اجرایی دخیل در پورتال معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور. (بند «الف» ماده ۳)
  - ارائه تمام مراحل خدمت یا حداقل انجام مراحل: «دریافت درخواست، ثبت و پیگیری، دریافت فرم‌های تکمیل شده و اطلاع‌رسانی به متقاضی» به صورت الکترونیکی. (بند «ب» ماده ۳)
  - استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های مؤسسات متقاضی برای انجام تصدی‌های دستگاه‌های اجرایی به صورت خرید خدمت، مشارکت یا واگذاری مدیریت. (ماده ۵)
  - تعیین قیمت سرانه خدمات یا فعالیت‌ها براساس ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های آن. (ماده ۶)
  - عدم محاسبه هزینه‌های مربوط به تجهیزات و امکانات دستگاه‌های اجرایی که توسط دستگاه اجرایی در اختیار مؤسسات مجری قرار می‌گیرد در قیمت تمام‌شده. (ماده ۶)
  - دریافت بخشی از هزینه‌های ارائه خدمات از مراجعان، در صورت توافق بین مؤسسات مجری و دستگاه‌های اجرایی و در ارتباط با تأمین خدمات بهداشتی-درمانی و آموزش و پرورش. (ماده ۷)
  - انتخاب مؤسسه مجری به صورت رقابتی. (ماده ۸)
  - در اولویت بودن تعاونی‌های کارکنان خارج شده از دولت. (ماده ۹)
  - در اختیار قرار دادن ساختمان، تجهیزات اداری و فنی لازم برای ارائه خدمات به مؤسسات مجری توسط دستگاه‌های اجرایی در صورت امکان. (ماده ۱۰)
  - منظور نشدن سهم اقلامی که دستگاه اجرایی در اختیار مؤسسه مجری قرار می‌دهد در محاسبه قیمت (هزینه) تمام‌شده خدمت. (بند «الف» ماده ۱۰)
  - کمک به تأمین نقدینگی و منابع مالی لازم برای اداره مؤسسات مجری و توسعه آنها. (ماده ۱۱)
  - تشکیل و راه‌اندازی پورتالی به منظور اطلاع‌رسانی، آموزش، ساماندهی، حمایت، نظارت و ایجاد فرصت‌های برابر و دسترسی به بازار برای مؤسسات متقاضی توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور. (ماده ۱۲)
- همچنین ماده ۲۴، اقداماتی که دستگاه‌های اجرایی باید در راستای عملیاتی کردن راهبردهای فناوری انجام وظایف دولت (احکام فصل دوم) انجام دهند را تبیین و تشریح کرده که به طور خلاصه به شرح زیر است:
- احصای وظایف قابل واگذاری به نحوی که طی هر برنامه ۲۰ درصد از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.

- تعیین تعداد مجوزهای استخدامی مذکور در ماده ۵۱ قانون مدیریت خدمات کشوری به نحوی که تعداد کارمندان در امور غیرحاکمیتی در هر سال به میزان ۲ درصد نسبت به سال قبل افزایش یابد.
  - استخدام حداکثر معادل یک سوم کارمندانی که به روش‌های بازنشستگی، باخریدی، استعفا، یا سایر موارد از دستگاه خارج می‌شوند.
- در آیین‌نامه اجرایی ماده مذکور (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک مورخ ۱۳۸۹/۸/۸)، تشکیل کارگروه کاهش تصدی‌های دولت برای تنظیم و ارائه سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها و تدوین شیوه‌های مستندسازی فرآیند و نحوه واگذاری تصدی تصویب شده است. وظایف این کارگروه به طور خلاصه به شرح زیر است:
- الف) تهیه و تدوین برنامه اجرایی نحوه واگذاری تصدی‌های دستگاه.
- ب) تعیین و احصای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و زیربنایی قابل واگذاری در دستگاه براساس اولویت‌های مربوط.
- ج) تعیین میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیت‌های قابل واگذاری در دستگاه.
- د) تعیین و تنظیم چارچوب‌ها، قراردادهای منعقد با بخش غیردولتی و تمدید قراردادهای موجود.
- ه) تعیین روش‌های واگذاری تصدی‌های قابل واگذاری.
- و) تعیین و تصویب تسهیلات و حمایت‌های مورد نظر برای بخش غیردولتی متقاضی برابر قوانین و مقررات مربوط.
- ز) تعیین و تصویب ضمانت‌های لازم به منظور جلوگیری از تغییر کاربری و حفظ و حراست از اموال منقول و غیرمنقول واگذار شده.
- ح) تدوین و تصویب استانداردها و معیارهای مورد نظر در خصوص کیفیت و قیمت خدمات و تصدی‌های قابل واگذاری با هماهنگی معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور.
- ط) قیمت‌گذاری برای ساختمان‌ها و پروژه‌های تملک‌داری‌های سرمایه‌ای نیمه‌تمام با حفظ کاربری آنها پس از اتمام پروژه و اداره آنها توسط بخش غیردولتی.
- ی) پیش‌بینی و تعیین اهداف کمی سالانه از سوی دستگاه به تفکیک هر یک از فعالیت‌ها برای ستاد و واحدهای استانی.
- ک) قیمت‌گذاری اجاره ساختمان‌ها و اموال منقول براساس میانگین قیمت کارشناسی سه کارشناس رسمی دادگستری و تأیید معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور و رعایت قانون محاسبات عمومی کشور و برگزاری مناقصات.
- ل) نحوه بررسی و رسیدگی به تخلفات طرف قرارداد از شرایط واگذاری.
- م) تعیین سازوکار مربوط به اعطای تسهیلات مالی اعم از تخصیص اعتبارات موارد مربوط به وجوه اداره شده، تعیین قیمت‌ها، نحوه اخذ و تعیین میزان ضمانت‌های مالی مورد نیاز براساس قوانین و مقررات مربوط.
- ن) تعیین اعضا و شرح وظایف کارگروه‌های استانی و شهرستانی.
- در این آیین‌نامه، به منظور ایجاد انگیزه در بخش غیردولتی برای قبول تصدی‌های دولتی و در راستای مفاد ماده ۲۲ قانون و آیین‌نامه اجرایی آن، حمایت‌ها و تسهیلات پیش‌بینی شده زیر علاوه بر شرایط و ضوابط عمومی پیمان، پس از تأیید معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور قابل ارائه است:
- اعطای تسهیلات بانکی و مالیاتی با شرایط مناسب در چارچوب قوانین و مقررات مربوط.
  - واگذاری زمین و ارائه خدمات زیربنایی با نرخ کارشناسی برای مشارکت با دولت.

- ارائه وام‌های قرض‌الحسنه به متقاضیان بخش خصوصی از محل وجوه اداره شده.
- پرداخت بخش‌هایی از هزینه سرانه تأمین خدمات به اشخاص طرف قرارداد در ازای انجام خدمات مشخص و براساس قراردادهای منعقد شده. (ماده ۷)
- استفاده از تخفیف، تقسیط و تسهیلات ویژه با توافق، به ازای حفظ کارکنان مشروط به قطع رابطه استخدامی آنان و پرداخت حداقل حقوق و مزایای آنان طبق احکام رسمی (براساس قراردادی که مفاد آن به تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی می‌رسد). (ماده ۹)

## ۲-۲- استقرار نظام دور کاری

- معمولاً استقرار هر نظامی با نگرش سیستمی صورت می‌پذیرد و نظام دور کاری هم از این قاعده تبعیت می‌کند تا ورودی‌ها، فرآیندها و خروجی‌های سیستم مشخص و عملیاتی شود. ابتدا باید مشخص شود که چه وظایف و فعالیت‌های سازمانی را می‌توان به صورت دور کاری انجام داد؟ و افراد دور کار برای انجام این فعالیت‌ها باید از چه ویژگی‌هایی برخوردار باشند؟ از طرفی باید فرآیندهای کاری و انتظارات سازمان از مدیران و کارکنان در طی دوره دور کاری برای آنان مشخص و تفهیم شود تا از بروز مشکلات حین اجرا جلوگیری شود و بالاخره خروجی‌های مرتبط با دوره دور کاری با توجه به سیاست‌های حاکم مشخص شود.
- براساس مفاد آیین‌نامه دور کاری، ابلاغی معاون اول رئیس‌جمهور با شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۴/۷، هدف از دور کاری، افزایش بهره‌وری، انعطاف کاری و کاهش حجم رفت و آمد و اثرات جانبی آن است. همچنین مطابق ماده (۲) آیین‌نامه مذکور، دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور توسعه دولت الکترونیک، فعالیت‌های مربوط به مشاغل عمومی و اختصاصی را احصا و از طریق دور کاری انجام دهند.
- براساس مفاد ماده (۳)، به منظور برنامه‌ریزی، هدایت و نظارت بر امور دور کاری دستگاه اجرایی، کارگروهی با عنوان کارگروه اجرایی طرح دور کاری تشکیل می‌شود تا نسبت به انجام موارد زیر اقدام نماید:
۱. احصا و تعیین امور و فعالیت‌هایی که تمام یا بخشی از آنها قابل انجام از طریق دور کاری می‌باشد و ارائه آنها به بالاترین مقام دستگاه برای تأیید.
  ۲. تعیین سازوکارهای لازم برای سنجش و اندازه‌گیری کمی و کیفی فعالیت‌هایی که از طریق دور کاری صورت می‌پذیرند.
  ۳. تأیید توجیه فنی-اقتصادی امور و فعالیت‌های قابل انجام از طریق دور کاری براساس گزارش‌های دریافتی از واحدهای متولی فعالیت‌های مورد نظر.
  ۴. تأیید صلاحیت کارمندان متقاضی دور کاری.
  ۵. تعیین امکانات و تجهیزات مورد نیاز برای انجام دور کاری.
  ۶. تعیین سازوکارهای لازم برای امنیت اطلاعات مورد استفاده در فرآیند دور کاری.
  ۷. تعیین دوره‌های زمانی برای فعالیت‌های دور کاری هر کارمند.
  ۸. نظارت بر اجرای فرآیند دور کاری در دستگاه اجرایی.
  ۹. تهیه گزارش‌های مدیریتی نهایی فعالیت‌های انجام شده از طریق دور کاری.
- در حقیقت این کارگروه مسئولیت مدیریت طرح دور کاری را در سازمان خود به عهده دارد. همچنین دور کاری اختیاری بوده و تعهدات سازمان و کارمندان دور کار، رابطه استخدامی، ضوابط اداری و ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار گرفته است.





## مبانی قانونی

## ۳- مبانی قانونی

## ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

## ماده ۵۰

الف) هیأت وزیران به عنوان مرجع تصویب افزایش سالانه ضریب حقوق کارکنان مشمول و غیرمشمول قانون مدیریت خدمات کشوری (به نحوی که درج تفاوت تطبیق موضوع فصل دهم قانون مذکور مانع افزایش نباشد) و تصویب افزایش جداول و امتیازات و میزان فوق‌العاده‌های موضوع فصل دهم قانون مذکور از جمله تسری فوق‌العاده ایثارگری در مورد فرزندان شهدا، حداکثر تا پنجاه درصد (۵۰٪) و تعیین عیدی و پاداش شش‌ماهه فقط برای کارکنانی که به تشخیص دستگاه مربوط خدمات برجسته انجام داده‌اند و تعیین موارد و سقف کمک‌های رفاهی مستقیم و غیرمستقیم با رعایت ماده (۱۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، تعیین می‌گردد. مصوبات هیأت وزیران، شورای حقوق و دستمزد و شورای توسعه مدیریت در سقف اعتبارات مصوب مندرج در بودجه‌های سنواتی است.

ب) استفاده از بودجه عمومی دولت و سایر منابع برای افزایش حقوق و مزایای کارکنان در مرحله تطبیق مشاغل عمومی، تخصصی و اختصاصی قوه مجریه با جداول مربوط، موکول به تعیین مشاغل مذکور و تصویب آن در شورای توسعه مدیریت خواهد بود.

ج) به منظور رفع نابرابری و تبعیض بین بازنشستگان سنوات مختلف، اعمال احکام و جداول مواد (۱۰۹) و (۱۱۰) قانون مدیریت خدمات کشوری براساس ضریب مصوب دولت برای بازنشستگان با تصویب هیأت وزیران مجاز است.

د) دولت مجاز است برنامه بیمه بیکاری کارکنان رسمی و پیمانی و افراد طرف قرارداد با دستگاه‌های اجرایی را تصویب و با استفاده از منابع دستگاه اجرایی و دارنده ردیف و منابع حاصل از مشارکت بیمه‌شدگان از سال دوم برنامه اجرا نماید. ه) به کارگیری افراد در قالب قرارداد کار معین (مشخص) یا ساعتی برای اجرای وظایف پست‌های سازمانی فقط در سقف مقرر در قانون مدیریت خدمات کشوری مجاز است. تمدید قراردادهای قبلی بلامانع است.

و) انتقال کارکنان رسمی یا ثابت، مازاد دستگاه‌های اجرایی در سطح یک شهرستان بدون موافقت مستخدم با توافق دستگاه‌های ذی‌ربط، انتقال به سایر شهرستان‌ها باید با موافقت مستخدم صورت گیرد.

ز) تفاوت تطبیق موضوع تبصره ماده (۷۸) قانون مدیریت خدمات کشوری در محاسبه فوق‌العاده‌های موضوع بند «۹» ماده (۶۸) قانون مذکور لحاظ نمی‌شود.

ح) هرگونه پرداخت خارج از مقررات فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری ممنوع است مگر در مورد فوق‌العاده خاص شرکت‌های دولتی، بانک‌ها و بیمه‌های مشمول ماده (۴) و قسمت اخیر ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری که طبق دستورالعمل مصوب کارگروهی مرکب از معاونت، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و بالاترین مقام دستگاه متقاضی، اقدام می‌شود.

## ماده ۶۵

به منظور ساماندهی و کاهش نیروی انسانی و کوچک‌سازی دولت:

الف) هرگونه انتقال به کلان‌شهرها جز در مورد مقامات و در موارد خاص ممنوع است. این حکم و سایر مقررات مربوط به انتقال و مأموریت کارکنان رسمی و ثابت بین دستگاه‌ها در مورد کارکنان پیمانی و قراردادی (در طول قرارداد) قابل اجرا است. موارد خاص با تشخیص کارگروهی با عضویت نمایندگان معاونت، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و دستگاه متبوع تعیین می‌شود.

ب) هرگونه به‌کارگیری افرادی که در اجرای قوانین و مقررات، بازخرید یا بازنشسته شده یا می‌شوند به استثناء مقامات، اعضا هیأت علمی، ایثارگران، فرزندان شهدا و فرزندان جانبازان هفتاد درصد (۷۰٪) و بالاتر در دستگاه‌های اجرایی یا دارای ردیف یا هر دستگاهی که به نحوی از انحاء از بودجه کل کشور استفاده می‌کند، ممنوع و همچنین هرگونه پرداخت از هر محل و تحت هر عنوان به افراد بازنشسته و بازخرید توسط دستگاه‌های مذکور ممنوع است. کلیه قوانین و مقررات عام مغایر این حکم به استثناء ماده (۴۱) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و ماده (۹۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۹۱) قانون استخدام کشوری لغو می‌گردد.

ج) تعداد کل کارکنان هر دستگاه در تصدی‌های قابل واگذاری اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و مشخص، ساعتی و عناوین مشابه به استثناء اعضا هیأت علمی سالانه حداقل دو درصد (۲٪) کاهش می‌یابد. موارد استثناء همه ساله در قانون بودجه همان سال تعیین می‌شود.

د) هرگونه انتقال و مأموریت بیش از شش ماه در یک نوبت یا چند نوبت از مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی به وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری به استثناء مقامات ممنوع است.

### ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱۳

امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی با رعایت اصول بیست و نهم و سی‌ام قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از طریق توسعه بخش تعاونی، خصوصی، نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی تعیین صلاحیت شده و با نظارت و حمایت دولت و با استفاده از شیوه‌های ذیل انجام می‌گردد:

- ۱- اعمال حمایت‌های لازم از بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی مجری این وظایف.
  - ۲- خرید خدمات از بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی.
  - ۳- مشارکت با بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی از طریق اجاره، واگذاری امکانات و تجهیزات و منابع فیزیکی.
  - ۴- واگذاری مدیریت واحدهای دولتی به بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی با پرداخت تمام و یا بخشی از هزینه سرانه خدمات.
  - ۵- ایجاد و اداره واحدهای دولتی موضوع این ماده توسط دستگاه‌های اجرایی.
- تبصره ۱- اگر انجام امور موضوع این ماده به یکی از طرق چهارگانه فوق‌الذکر (۱ لغایت ۴) مقدور نباشد ایجاد و اداره واحدهای دولتی وظیفه دولت است.

تبصره ۲- تأیید صلاحیت علمی و اخلاقی کلیه افراد موضوع این قانون که به موجب این ماده در بخش‌های آموزشی، بهداشتی و فرهنگی اشتغال خواهند داشت مطابق ضوابط فصل ششم این قانون و تأیید استانداردهای مربوط و کیفیت و قیمت خدمات نیز مطابق قوانین و مقررات مربوط است.

**ماده ۱۸**

کارمندان بخش‌های غیردولتی که براساس احکام پیش‌بینی شده در این قانون تمام و یا قسمتی از وظایف و تصدی امور دولتی و سایر امور قابل واگذاری که حسب قوانین و مقررات مربوط معین خواهد شد را عهده‌دار می‌باشند، کارکنان تحت پوشش کارفرمای غیردولتی تلقی می‌گردند. دستگاه‌های اجرایی هیچ‌گونه تعهد و یا مسئولیتی در قبال این کارمندان ندارند.

کارفرمایان این کارمندان موظفند با کارمندان تحت پوشش خود مطابق قانون کار و تأمین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوطه رفتار نمایند و پاسخگویی مقامات و یا مراجع ذی‌صلاح در این رابطه خواهند بود. دستگاه‌های اجرایی موظفند در صورت تخلف کارفرمای بخش غیردولتی در احقاق حقوق کارمندان از محل ضمانت‌نامه دریافت شده تعهدات کارمندان ذی‌ربط را پرداخت نمایند.

**ماده ۲۲**

دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور تقویت و حمایت از بخش غیردولتی اقدامات لازم برای آموزش، سازماندهی، ایجاد تسهیلات و کمک‌های مالی، رفع موانع اداری و خرید خدمات از بخش غیردولتی براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، به عمل آورند.

**ماده ۲۴**

در راستای اجرای احکام این فصل کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ تصویب این قانون اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف) حداکثر شش ماه پس از تصویب این قانون آن دسته از وظایفی که قابل واگذاری به بخش غیردولتی است را احصا و با رعایت راه‌کارهای مطروحه در این فصل نسبت به واگذاری آنها اقدام نمایند. به نحوی که طی هر برنامه بیست درصد از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.

ب) تعداد مجوزهای استخدامی مذکور در ماده (۵۱) این قانون به نحوی تعیین گردد که تعداد کارمندان دستگاه‌های اجرایی که به هر نحو حقوق و مزایا دریافت می‌کنند و یا طرف قرارداد می‌باشند هر سال به میزان دو درصد در امور غیرحاکمیتی نسبت به سال قبل کاهش یابد.

ج) حداکثر معادل یک سوم کارمندان که به روش‌های بازنشستگی، بازخریدی، استعفا و سایر موارد از خدمت دستگاه‌های اجرایی خارج می‌شوند استخدام نمایند.

**تبصره ۱-** وظایف حاکمیتی موضوع ماده (۸) این قانون از شمول این ماده مستثنی هستند.

**تبصره ۲-** آیین‌نامه اجرایی این ماده شامل وظیفه قابل واگذاری در چارچوب این قانون، حمایت‌های دولت برای توسعه بخش غیردولتی و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی، تعاونی و تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و سایر موارد بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۳-** دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور موظفند اجرا این فصل را در دستگاه‌های اجرایی کنترل نموده و با مدیران متخلف برخورد قانونی نمایند.

**شاخص‌های برنامه ساماندهی نیروی انسانی  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**



#### ۴- شاخص‌های برنامه ساماندهی نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

##### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه ساماندهی نیروی انسانی

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده‌های استانی <sup>۱</sup>	درصد							
۲	ایجاد پایگاه آمار و اطلاعات منابع انسانی	تعداد							
۳	انجام فعالیت‌های دستگاه از طریق دورکاری <sup>۲</sup>								

#### راهنمای تکمیل:

- ۱- تعداد نیروی انسانی جابه‌جا شده از تهران به شهرستان‌ها (کاهش ۴۰ درصدی پست و نیروی انسانی در ستاد دستگاه‌های مستقر در تهران).
- ۲- آمار و اطلاعات نظام اداری مورد نیاز نظیر اقلام اطلاعات پرسنلی، آمار کارکنان و اقلام اطلاعات گروه‌های خاص مشاغل (پرونده الکترونیکی کارمندان).
- ۳- انجام وظایف محول شده بدون حضور فیزیکی کارمند واجد شرایط در محل کار سازمان خود با رعایت ضوابط و برای دوره زمانی مشخص.



۱. مواد ۱۳ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری.

۲. آیین‌نامه دورکاری (کار در خانه) (تصویب‌نامه شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۴/۷) و بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص اقدامات منجر به تسریع در اجرای آیین‌نامه دورکاری (شماره ۲۰۰/۴۷۲۳۴ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶).

برنامه چهارم

تمرکز دایی

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه تمرکززدایی)

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

## ۲- رؤوس، روش‌ها و محورهای برنامه تمرکززدایی

### ۱-۲- انتقال کارمندان، سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات آموزشی و پژوهشی از تهران به شهرستان‌ها

در این خصوص دولت ۱۴ برنامه تنظیم کرده است. اول کارکنانی که بنا به خواست خودشان تمایل دارند، می‌توانند به استان‌ها منتقل شوند و از این منظر مزایایی نیز در آیین‌نامه‌های اجرایی مرتبط پیش‌بینی شده است. دوم انتقال سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته به دستگاه‌های اجرایی که فعالیت‌های عملیاتی‌شان عمدتاً در استان‌ها است، ولی ستادشان در تهران قرار دارد. همچنین مؤسسات آموزشی و پژوهشی با توجه به مفاد تصمیم‌نامه نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۸۹۵۶/ت ۴۴۵۲۲ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۲) می‌توانند به شهرهای دیگر در محلی که با توافق بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استاندار تعیین می‌شود، منتقل شوند.

همچنین براساس بند «۸» تصمیم‌نامه نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه مذکور (شماره ۴۵۰۱۷/۹۶۷۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳) دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به انتقال مؤسسات پژوهشی و آموزشی از شهر تهران اقدام نمایند.

### ۲-۲- توجه به مناطق محروم و دورافتاده

هدف اصلی از این محور آن است که دولت در زمینه آموزش، بهداشت، عمران و ... خدمات‌رسانی کند و زمینه‌های اشتغال را فراهم کند تا بدین وسیله علاوه بر پیشگیری و کاهش مهاجرت به شهرهای بزرگ، زمینه‌های مهاجرت معکوس تقویت شود. برخی تحقیقات میدانی نشان می‌دهد که نبود زمینه اشتغال و امکانات رفاهی، مهم‌ترین علت روی آوردن مردم به ویژه جوانان جویای کار به شهرهای بزرگ است. نبود امکاناتی که باعث مهاجرت هزاران نفر در طول سال از مناطق محروم به تهران و دیگر شهرهای بزرگ می‌شود، به علت‌هایی وابسته است که مثل حلقه‌های زنجیر به هم مرتبط هستند و تا از این مناطق به مفهوم واقعی محرومیت‌زدایی نشود، نمی‌توان امید داشت که روند بی‌وقفه و روزافزون مهاجرت‌های ناخواسته و زیان‌بار متوقف شود.

در دهه‌های اخیر یکی از مهم‌ترین عوامل اشتغال‌زایی در مناطق مختلف کشور، ایجاد واحدهای تولیدی و صنعتی در این مناطق بوده است. اگر درصد قابل قبولی از فعالیت‌های اقتصادی و تجاری در استان‌ها متمرکز شود، می‌توان انتظار داشت که مهاجرت‌های منجر به افزایش جمعیت کلان‌شهر تهران و سایر کلان‌شهرها و افزایش مشکلات گوناگون اجتماعی در آن متوقف شده و از طرفی زمینه‌های لازم برای بهره‌گیری از امکانات استانی فراهم شود.



مهاجرت معکوس، یعنی عزیمت بسیاری از شهروندان تهران‌نشین به دیگر شهرها، زمانی تحقق خواهد یافت که اولاً، در هر منطقه از کشور به تناسب استعداد و ظرفیت‌ها، واحدهای تولیدی و صنعتی و قطب‌های اقتصادی-تجاری شکل گرفته و شغل ایجاد گردد و ثانیاً، اهرم‌های تشویقی همراه با امتیازات اقتصادی و رفاهی برای خروج داوطلبانه افراد از تهران به کار گرفته شود. همزمان با خدمات‌رسانی در زمینه‌های مختلف، دولت توانایی این را خواهد داشت که در بحث سامانه اداری بتواند تفویض اختیار بیشتری کرده و دستگاه‌های استانی را به نحوی فعال سازد که آنها هم به فرمانداری‌ها و بخش‌داری‌ها تفویض اختیار کنند تا همه امورات مردم، در محل انجام شود.

### ۲-۳- تفویض اختیار امور اداری و استخدامی به استانداران سراسر کشور (موضوع بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری)

در راستای سیاست تمرکززدایی از امور اداری و اجرایی و به منظور تقویت میزان اختیارات و قدرت تصمیم‌گیری استانداران و مدیران استانی، با توجه به مفاد بند «۱» بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری، استانداران دارای این اختیار هستند که نسبت به جابجایی نیروی انسانی مازاد دستگاه‌های اجرایی استان و جابجایی پست‌های بدون متصدی اقدام کنند.

استانداران می‌توانند زمینه‌های جذب، انتقال و جابجایی کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی و عناوین مشابه در شهر تهران را به سایر استان‌ها با اعمال سیاست‌های تشویقی و حمایتی در چارچوب دستورالعمل معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور فراهم کرده و در خصوص امور قابل واگذاری در سطح استان با رعایت راهبردهای فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری نظیر کاهش تصدی‌های دولت (تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی موضوع ماده ۱۳ و ۱۶ قانون مذکور) اقدام نمایند. همچنین تهیه برنامه جامع نیروی انسانی استان به منظور ایجاد تعادل لازم در عرضه و تقاضای نیروی انسانی از وظایف استانداران می‌باشد.

استانداران می‌توانند فرآیندهای اجرایی را کاهش دهند چون برخی از مراحل موجود در فرآیندهای کاری لازم نبوده و می‌توان نسبت به کوتاه‌سازی آنها اقدام کرد.

### ۲-۴- منع هرگونه استخدام و انتقال به تهران

با توجه به این محور با نظر داشت به انباشت نیروی انسانی، هرگونه استخدام و انتقال به تهران ممنوع است و به جز موارد استثنایی، تا جایی که مقدور است ورود نیروی انسانی متوقف شده و خروج نیروی انسانی برای واجدین شرایط به روش‌های بازنشستگی، بازخریدی و سایر موارد، براساس قوانین و مقررات مربوط باید تسهیل شود.

موضوع ممنوعیت استخدام و ایجاد سازمان و پست‌های جدید در تهران، در بند «۷» تصمیم‌نامه شماره ۴۵۰۱۷/۹۶۷۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳ وزیران عضو کارگروه انتقال کارکنان دولت مورد تصویب قرار گرفته است.

همچنین براساس ماده ۵ آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلان‌شهرها به سایر شهرهای کشور (شماره ۹۳۱۳۸/ت/۳۷۹۰۹-ه مورخ ۱۳۸۶/۶/۱۲) هر نوع انتقال یا مأموریت از سایر شهرها به تهران ممنوع بوده و موارد استثنا به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور خواهد بود.

## ۲-۵- واگذاری فعالیت‌ها و اختیارات به رده‌های استانی

با توجه به حجم فعالیت‌های استانی لازم است بخشی از اختیارات وزراء به استانداران تفویض و وظایف استانداران تقویت شود. چون عدم تمرکز زمانی معنی پیدا می‌کند که استان بتواند پروژه تعریف کند، درآمد کسب کند، هزینه کند و مردم بتوانند مشارکت داشته باشند. با توجه به بند «۴» بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ رئیس محترم جمهور و بند «۱۱» تصمیم‌نامه نمایندگان ویژه رئیس جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت به شماره ۳۹۰۰۳/ت/۴۴۶۳۹ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۲، وزیران و مسئولان دستگاه‌های اجرایی می‌توانند نسبت به تفویض اختیار به مدیران استانی با همکاری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور اقدام نمایند.

همچنین براساس بند «۲۴» تصمیم‌نامه کارگروه انتقال به شماره ۱۲۰۵۶۹/ت/۴۴۸۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳۱، دستگاه‌های اجرایی موظفند در راستای سیاست‌های عدم تمرکز و کاهش وظایف و مأموریت‌ها در تهران، مأموریت‌های قابل تفویض را ظرف بیست روز از تاریخ ابلاغ این تصمیم‌نامه احصا و با هماهنگی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور به استان‌ها واگذار نمایند. براساس بند «۱۸» صورتجلسه مورخ ۸۹/۵/۲۵ کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران، وزارت کشور نیز موظف شده است که فهرست آن بخش از وظایفی را که امکان واگذاری آنها به استانداران وجود دارد، برای تصویب به شورای عالی اداری ارسال نماید.

## ۲-۶- کاهش فرآیندهای انجام کار و عدم تمرکز در تصمیم‌گیری

در فرآیند انجام برخی از امور، چند مرحله از مراحل انجام یک کار ممکن است در ستاد مرکزی پیش‌بینی شده باشد که لازم است با تفویض اختیار مراحل مذکور به استان‌ها، کلیه فرآیندهای مربوط در همان‌جا تصمیم‌گیری شود. همچنین از طریق بسته‌های تشویقی اصناف می‌توانیم مراکز خرید عمده‌فروشی را به استان‌های دیگر منتقل کنیم یا مثلاً در بحث گمرک به جای ترخیص کالا در گمرک تهران، می‌توان ترخیص را در همان محل ورودی انجام داد تا اینکه فرآیندهای انجام کار کاهش یافته و تصمیم‌گیری در مورد ابعاد مختلف در استان‌ها اجرایی شود.



## مبانی قانونی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

##### ماده ۶۳

به منظور استفاده از خدمات کارشناسان و مشاوران در دستگاه‌های اجرایی به ویژه در زمینه‌های بودجه‌ریزی، برنامه‌ریزی حقوقی، اداری و استخدامی، نظام تشخیص صلاحیت شامل رتبه‌بندی، رسیدگی انتظامی و تعرفه خدمات کارشناسی مشاوران و کارشناسان مذکور به پیشنهاد معاونت و معاونت‌های «حقوقی» و «توسعه مدیریت و سرمایه انسانی» رئیس‌جمهور به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

##### ماده ۶۴

در مواردی که در اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری وظایف تصدی دولت به بخش خصوصی یا تعاونی واگذار می‌شود، واگذاری وظایف رافع مسئولیت حاکمیتی دولت در مقابل شهروندان نیست. در این گونه موارد تنظیم رابطه دولت و بخش‌های خصوصی و تعاونی که عهده‌دار وظیفه تصدی‌های واگذار شده دولت شده‌اند براساس آیین‌نامه‌ای است که به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

دولت مکلف است در صورت عدم حصول نتیجه مورد نظر، ضمن رعایت قانون مدیریت خدمات کشوری و مقررات مربوطه براساس آیین‌نامه موضوع این ماده وظایف یادشده را به سایر متقاضیان بخش خصوصی یا تعاونی واگذار نماید به گونه‌ای که خدمت‌رسانی به مردم بدون انقطاع تداوم یابد. در این صورت هزینه‌هایی که بخش خصوصی و تعاونی متحمل شده است با تصویب شورای اقتصاد با احتساب خسارات وارده در قالب بودجه سنواتی قابل تأمین است.

دبیرخانه شورای اقتصاد (معاونت) با رعایت قوانین می‌تواند برای محاسبه هزینه‌های قابل قبول و خسارات وارده به طرفین از کارشناسان رسمی دادگستری یا خبرگان واجد صلاحیت شاغل در دستگاه‌های اجرایی مربوطه استفاده نماید. معاونت ملزم به ابلاغ مصوبات لازم‌الاجرای شورای اقتصاد است.

واگذاری‌های موضوع قانون نحوه اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) مشمول حکم این ماده نیست.

##### بند «ه» ماده ۲۲۴

در راستای تسهیل انجام امور و تسریع در خدمت‌رسانی به مردم و تمرکززدایی در تصمیم‌گیری‌های اداری و مالی و اجتناب از موازی‌کاری و پاسخگویی مدیران، اختیارات، وظایف و مسئولیت‌هایی که در قوانین و مقررات برای دستگاه‌های اجرایی یا رؤسا و بالاترین مقام آنها پیش‌بینی شده است حسب مورد به مدیران واحدهای ذی‌ربط استانی و ستادی دستگاه‌های یادشده براساس شرح وظایف پست‌های سازمانی و یا احکام انتصاب و یا تفویض اختیار قابل تفویض است لکن در هیچ موردی مسئولیت مدیران استانی یا ستادی یادشده رافع اختیار رئیس یا بالاترین مقام دستگاه نیست.

##### ماده ۱۸۱

به منظور ارتقاء نظام برنامه‌ریزی کشور با لحاظ نمودن دو اصل آمایش سرزمین و پایداری محیطی در کلیه فعالیت‌های توسعه‌ای و سرمایه‌گذاری‌های ملی و استانی، ایجاد هماهنگی بخشی، منطقه‌ای و بخشی-منطقه‌ای و رعایت عدالت در توزیع منابع و

فرصت‌ها، توسعه متوازن مناطق، ارتقاء توانمندی‌های مدیریتی استان‌ها و انتقال اختیارات اجرایی به استان‌ها و تمرکز امور حاکمیتی در مرکز، سازوکارها و شاخص‌های لازم به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۵-** هرگونه تخفیف، بخشودگی حقوق و عوارض شهرداری‌ها توسط دولت و قوانین مصوب منوط به تأمین آن از بودجه عمومی سالانه کشور است. در غیر این صورت بخشودگی و تخفیف حقوق و عوارض شهرداری ممنوع است.

#### ماده ۱۸۴

به منظور تحقق اهداف مندرج در اصل پنجاهم (۵۰) قانون اساسی، «نظام ارزیابی راهبردی محیطی» در سطوح ملی، منطقه‌ای و موضوعی براساس محورهای ذیل تدوین و به اجرا در می‌آید:

الف) راهبردهای کلی توسعه مناطق و منظور نمودن اثرات تجمعی این راهبردها

ب) شاخص اثرات محیطی توسعه و شاخص ظرفیت زیستی

ج) اعمال شاخص‌های پایداری منطقه‌ای و ملی

د) پایش برنامه‌ها و طرح‌های توسعه‌ای منطقه‌ای و موضوعی

ه) برنامه توانمندسازی و تعیین سازوکار اجرایی ارزیابی راهبردی محیطی

**تبصره ۱-** شورای عالی حفاظت محیط زیست، نهاد ملی مسئول ارزیابی راهبردی محیطی طرح‌ها و برنامه‌های توسعه ملی - موضوعی است.

**تبصره ۲-** شوراهای هماهنگی توسعه منطقه‌ای، مسئول ارزیابی راهبردی محیطی برنامه‌های توسعه منطقه‌ای براساس ضوابط مصوب شورای عالی حفاظت محیط زیست می‌باشند.

**تبصره ۳-** شورای عالی اداری مکلف است وظایف اجرایی شورای عالی حفاظت محیط زیست را به واحدهای استانی سازمان حفاظت محیط زیست تفویض نماید.

آیین‌نامه اجرایی این ماده شامل فرآیند و سازوکارهای اجرایی ارزیابی راهبردی به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

#### ماده ۱۸۶

به دولت اجازه داده می‌شود نسبت به تدوین برنامه جامع تقسیمات کشوری، دربردارنده شاخص‌های ناظر بر بازنگری واحدهای تقسیماتی موجود برای ایجاد سطوح تقسیمات کشوری جدید با جهت‌گیری عدم تمرکز و تفویض اختیار به مدیران محلی و تقویت نقش استانداران به‌عنوان نمایندگان عالی دولت در استان‌ها، اقدام نماید.

### ۲-۳- قانون مدیریت خدمات کشوری

#### ماده ۱۶

به منظور افزایش بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول (ستانده) و کنترل مراحل انجام کار و یا هر دو، جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری و اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود براساس آیین‌نامه‌ای که توسط سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات ذیل را به عمل آورند.

الف) تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات و محصولات واحدهای مجری از قبیل: واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی، تولیدی و اداری، متناسب با کیفیت و محل جغرافیایی، ارائه فعالیت‌ها و خدمات، در چارچوب متوسط قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات مذکور در بودجه مصوب سالانه ملی و استانی با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان.

ب) تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات و پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده.

ج) انعقاد تفاهم‌نامه با مدیران واحدهای مجری براساس حجم فعالیت‌ها و خدمات و قیمت تمام‌شده آن و تعیین تعهدات طرفین.

د) اعطا اختیارات لازم برای پیشنهاد جابه‌جایی فصول و برنامه‌های اعتبارات مذکور به شورای برنامه‌ریزی استان در چارچوب احکام قانون بودجه سالانه جابه‌جایی اعتبارات ملی براساس احکام قانون بودجه سالانه خواهد بود.

ه) برای اجرای نظام قیمت تمام‌شده، اختیارات لازم اداری و مالی به مدیران، به موجب آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، تعیین می‌گردد.

و) اعتباراتی که براساس قیمت تمام‌شده در اختیار واحدها قرار می‌گیرد، به عنوان کمک تلقی شده و پس از پرداخت به حساب بانکی واحدهای ذی‌ربط به هزینه قطعی منظور می‌گردد. مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به تحقق اهداف و نتایج پیش‌بینی شده در تفاهم‌نامه در مدت مدیریت خود مسئول و به نهادهای نظارتی پاسخگو خواهند بود و موظفند گزارش اقدامات مربوطه را هر شش ماه یک‌بار به سازمان ارائه نمایند و سازمان نیز مکلف است گزارش عملکرد این ماده را یک‌ماه قبل از ارسال لوایح بودجه سالیانه به مجلس تقدیم نماید.

**تبصره ۱-** دستگاه‌هایی که با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت وزیران امکان محاسبه قیمت تمام‌شده محصولات و خدمات خود را نداشته باشند از طریق محاسبه هزینه تمام‌شده اقدام خواهند نمود.

**تبصره ۲-** احکام این ماده می‌باید ظرف یک‌سال توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اجرا شده و از سال ۱۳۸۷ بودجه دستگاه‌های موضوع این قانون فقط با رعایت مفاد این ماده قابل تنظیم و ارائه می‌باشد.

## ماده ۲۱

با کارمندان رسمی و یا ثابت دستگاه‌های اجرایی که تمام یا بخشی از وظایف آنها به بخش غیردولتی واگذار می‌گردد به یکی از روش‌های ذیل عمل خواهد شد:

الف) انتقال به سایر واحدهای همان دستگاه یا دستگاه اجرایی دیگر؛

ب) بازخرید سنوات خدمات؛

ج) موافقت با مرخصی بدون حقوق برای مدت سه تا پنج سال؛

د) انتقال به بخش غیردولتی که مجری وظایف و فعالیت‌های واگذار شده می‌باشد. در صورت تمایل کارمندان به تغییر

صندوق بازنشستگی، هزینه جابه‌جایی تغییر صندوق ذی‌ربط با حفظ سوابق مربوط توسط دولت تأمین می‌گردد؛

ه) انجام وظیفه در بخش غیردولتی به شکل مأمور که حقوق و مزایای وی را بخش غیردولتی پرداخت می‌کند.

**تبصره ۱-** در صورت واگذاری سهام شرکت‌های دولتی به نحوی که شرکت مذکور غیردولتی شود، قوانین و مقررات قانون کار بر کارمندان شرکت واگذار شده اعمال می‌گردد و این افراد، کارمندان کارفرمای جدید محسوب می‌شوند و در صورت تمایل می‌توانند کماکان تابع صندوق بازنشستگی قبلی خود باقی بمانند.

**تبصره ۲-** در مواردی که با حفظ مالکیت دولت (شرکت دولتی) بهره‌برداری بخشی از دستگاه ذی‌ربط به بخش غیردولتی واگذار گردد، مأموریت کارمندان مربوط به بخش غیردولتی مجاز می‌باشد. آیین‌نامه اجرایی این ماده با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۳-** کارمند می‌تواند سه طریق از طرق پنج‌گانه فوق را به ترتیب اولویت انتخاب و دستگاه اجرایی اعلام کند. دستگاه مربوط مکلف است با توجه به اولویت تعیین شده از سوی کارمند، یکی از روش‌ها را انتخاب و اقدام کند.

#### ماده ۲۴

در راستای اجرای احکام این فصل کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ تصویب این قانون اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف) حداکثر شش ماه پس از تصویب این قانون آن دسته از وظایفی که قابل واگذاری به بخش غیردولتی است را احصا و با رعایت راه‌کارهای مطروحه در این فصل نسبت به واگذاری آنها اقدام نمایند. به نحوی که طی هر برنامه بیست درصد از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.

ب) تعداد مجوزهای استخدامی مذکور در ماده (۵۱) این قانون به نحوی تعیین گردد که تعداد کارمندان دستگاه‌های اجرایی که به هر نحو حقوق و مزایا دریافت می‌کنند و یا طرف قرارداد می‌باشند هر سال به میزان دو درصد در امور غیرحاکمیتی نسبت به سال قبل کاهش یابد.

ج) حداکثر معادل یک سوم کارمندان که به روش‌های بازنشستگی، بازخریدی، استعفا و سایر موارد از خدمت دستگاه‌های اجرایی خارج می‌شوند استخدام نمایند.

**تبصره ۱-** وظایف حاکمیتی موضوع ماده (۸) این قانون از شمول این ماده مستثنی هستند.

**تبصره ۲-** آیین‌نامه اجرایی این ماده شامل وظیفه قابل واگذاری در چارچوب این قانون، حمایت‌های دولت برای توسعه بخش غیردولتی و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی، تعاونی و تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و سایر موارد بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۳-** دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور موظفند اجرا این فصل را در دستگاه‌های اجرایی کنترل نموده و با مدیران متخلف برخورد قانونی نمایند.

#### ماده ۲۹

دستگاه‌های اجرایی مکلفند سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات خود را متناسب با ویژگی‌های مربوط در چارچوب الگوها، ضوابط و شاخص‌هایی که سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد با رعایت موارد ذیل انجام دهند:

الف) سقف پست‌های سازمانی با رعایت راهبردهای مذکور در فصل دوم این قانون و با پیشنهاد دستگاه و تأیید سازمان به

تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

- (ب) تشکیلات و سقف پست‌های سازمانی مصوب حداقل پس از یک برنامه و حداکثر پس از دو برنامه پنج‌ساله متناسب با سیاست‌ها و احکام برنامه جدید مورد بازنگری و تصویب مجدد قرار خواهد گرفت.
- (ج) به منظور کوتاه نمودن مراحل انجام کار و سلسله مراتب اداری، سطوح عمودی مدیریتی در دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی با احتساب بالاترین مقام اجرایی در هر واحد سازمانی، به قرار ذیل تعیین می‌گردد:
- وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی: حداکثر در (۴) سطح.
  - واحدهای استانی: حداکثر (۳) سطح
  - واحدهای شهرستانی، مناطق و نواحی هم‌تراز: حداکثر (۲) سطح
  - سایر واحدهای تقسیمات کشوری: یک سطح.
- (د) هر کدام از وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس‌جمهور اداره می‌شوند، می‌توانند حداکثر (۵) معاون و سایر مؤسسات دولتی حداکثر (۳) معاون یا عناوین مشابه در ساختار تشکیلاتی خود پیش‌بینی نمایند و متناسب با حجم کار و تنوع وظایف و تعداد پست‌های سازمانی هر معاون می‌تواند حداکثر (۵) مدیرکل یا مدیر یا رئیس یا عناوین مشابه داشته باشد.
- پست‌های مدیریتی مورد نیاز حوزه وزیر یا رئیس مؤسسات دولتی از سرجمع پست‌های مدیریتی مذکور در این بند تأمین خواهد شد.
- (ه) تعداد پست‌های مشاور برای مقامات اجرایی مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۷) حداکثر (۱۰) و برای سایر مقامات اجرایی مذکور در این ماده حداکثر (۴) و برای رؤسای مؤسسات دولتی با گستره کشوری حداکثر (۳) پست در سقف پست‌های مصوب تعیین می‌گردد.
- (ی) واحدهای سازمانی وزارتخانه‌ها و سایر دستگاه‌های اجرایی در مراکز استانها (به استثناء استانداری‌ها) با رعایت ماده (۲۹) این قانون حداکثر در سطح اداره کل سازماندهی می‌شوند و سازمان‌های موجود در این سطح تغییر می‌یابند.
- (ط) در صورتی که دستگاه‌های اجرایی مطابق شرح وظایف قانونی و تشکیلات مصوب خود الزاماً موظف به ارائه خدماتی در شهرستان‌های کمتر از هفتاد هزار نفر جمعیت و بخش‌های کمتر از سی هزار نفر جمعیت باشند در صورتی که در تاریخ تصویب این قانون ساختمان‌های واحدهای اداری ذی‌ربط احداث نشده باشند موظفند کارمندان ذی‌ربط خود را در مجتمع اداری مراکز شهرستان و بخش که به عنوان نمایندگی تحت نظر فرماندار و بخشدار ایجاد می‌گردد مستقر نموده و از ایجاد واحدهای مستقل خودداری نمایند.
- افزایش جمعیت این گونه شهرها موجب لغو این حکم برای واحدهای ذی‌ربط نمی‌گردد. هزینه‌های پشتیبانی و خدماتی این مجتمع‌ها در بودجه وزارت کشور (استانداری‌ها) پیش‌بینی می‌گردد. در سایر شهرها با تشخیص هیأت وزیران اجرای این بند امکان‌پذیر می‌باشد.
- آیین‌نامه اجرایی این بند با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

### ماده ۳۱

دستگاه‌های اجرایی مکلفند تشکیلات تفصیلی خود را با رعایت مفاد ماده (۲۹) تهیه و یک نسخه از آن را به سازمان ارسال دارند. سازمان موظف است حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، مغایرت و یا عدم مغایرت با الگوها، ضوابط و شاخص‌ها مذکور را اعلام نماید. دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط موظفند پس از اصلاح موارد مغایر، تأییدیه سازمان را کسب نمایند.



**شاخص‌های برنامه تمرکز دایی  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**



#### ۴- شاخص‌های برنامه تمرکززدایی در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

##### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه تمرکززدایی

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	بازتوزیع فعالیت‌ها، اختیارات و وظایف دستگاه‌های مرکزی و استانی	درصد							
۲	انتقال دستگاه‌ها و واحدهای وابسته و تابعه از مرکز به استان	تعداد							
۳	واگذاری وظایف تصدی‌گری	درصد							
۴	طراحی، سازماندهی و تنظیم تشکیلات	تعداد							
۵	تعیین مشاغل (پست‌های) حاکمیتی	درصد							

#### راهنمای تکمیل:

- ۱- تحقق مصوبات شورای عالی اداری در خصوص انتقال وظایف اجرایی از حوزه مرکزی به واحدهای استانی و شهرستانی (بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ رئیس‌جمهور).
- ۲- انتقال سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات آموزشی و پژوهشی از تهران به شهرستان‌ها براساس مصوبات کارگروه انتقال و بخشنامه‌های معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور.
- ۳- اجرایی نمودن آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱).

برنامه پنجم

افزایش بهره‌وری و  
استقرار نظام جامع  
مدیریت عملکرد

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد)

**بند ۱۲-** توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری.

**بند ۱۳-** عدالت‌محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری.

**بند ۲۵-** کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

**۱-۲- تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات (موضوع ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات**

**کشوری) و تعیین شاخص‌ها و استانداردهای کیفی خدمات و دادن اختیار به مدیران در ارزیابی عملکرد**

ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، به منزله خصوصی سازی نیست، بلکه مربوط به بخش دولتی است. به طوری که این بخش می‌تواند از طریق عقد قرارداد با مدیر دولتی و با توجه به شاخص‌ها و استانداردهایی که تعریف شده، از خدمات بهره‌مند شود.

ما باید بتوانیم استاندارد خدمات مختلف را مشخص کنیم و بعد با پیمان‌سپاری مدیریت کنیم و اختیارات لازم را به مدیران بدهیم. در صورتی که شاخص‌ها و استانداردهای کیفی خدمات مشخص شود، مدیرانی را که می‌توانند ارائه خدمت کنند

انتخاب کرده و پس از پیمان‌سپاری، با ابزارهای مذکور نسبت به ارزیابی اقدام کنیم. برای مثال ما باید با توجه به مفاد ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، بتوانیم مشخص کنیم استاندارد خدمات آموزشی، بهداشتی، درمانی و گمرکی چیست؟

براساس مفاد ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور افزایش بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول (ستانده) و کنترل مراحل انجام کار و یا هر دو، جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری و اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود، دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند:

الف) تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای مجری از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی، تولیدی و اداری، متناسب با کیفیت و محل جغرافیایی ارائه فعالیت‌ها و خدمات، در چارچوب متوسط قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات مذکور در بودجه مصوب سالانه ملی و استانی با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان.

ب) تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات و پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده.

ج) انعقاد تفاهم‌نامه با مدیران واحدهای مجری براساس حجم فعالیت‌ها و خدمات و قیمت تمام‌شده آن و تعیین تعهدات طرفین.

د) اعطای اختیارات لازم برای پیشنهاد جابه‌جایی فصول و برنامه‌های اعتبارات مذکور به شورای برنامه‌ریزی استان در

چارچوب احکام قانون بودجه سالانه جابه‌جایی اعتبارات ملی براساس احکام قانون بودجه سالانه خواهد بود.

براساس ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)، دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف یک‌سال از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه و با استفاده از روش‌ها و فناوری‌های مناسب و مربوط اقدامات زیر را انجام دهند:

الف) انتخاب واحدهای مجری و ارائه به شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری دستگاه اجرایی مربوط برای تأیید.

ب) تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات واحدهای مجری تأییدشده و ارائه به شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری دستگاه اجرایی مربوط برای تأیید.

ج) تعیین شاخص‌ها، استانداردها و سازوکارهای نظارتی لازم برای کنترل کمیت و کیفیت فعالیت، خدمات و محصولات واحدهای مجری.

**تبصره ۱-** در مواردی که امکان محاسبه قیمت تمام‌شده وجود ندارد، محاسبه هزینه تمام‌شده یا سرانه فعالیت، خدمات و محصولات واحد مجری، ملاک عمل خواهد بود.

**تبصره ۲-** در محاسبه قیمت تمام‌شده خدمات، محصولات و فعالیت‌ها باید علاوه بر هزینه‌های پرسنلی، هزینه‌های مصرفی و هزینه‌های تعمیر و نگهداری، هزینه‌های اموال و سرمایه‌ای نظیر ساختمان‌ها و تجهیزات نیز محاسبه و در تفاهم‌نامه لحاظ گردد. در این آیین‌نامه اصطلاحات: فعالیت، خدمت، محصول، استاندارد خدمات، واحد عملیاتی، دستگاه اجرایی، واحد مجری، تفاهم‌نامه و حساب واحد مجری تعریف شده و مسئولیت تعیین مصادیق خدمات، فعالیت‌ها و محصولات و راهبری و هدایت اجرای مفاد این آیین‌نامه، چگونگی تخصیص اعتبار به واحدهای مجری، اعتبار مربوط به حقوق و مزایای مستمر نیروی انسانی مجری، رعایت مفاد تبصره «۲» ماده (۱۳) قانون مدیریت خدمات کشوری در انتخاب و به‌کارگیری نیروی انسانی توسط مدیران واحدهای مجری، مبنای محاسبه در پرداخت حقوق و مزایای قانونی، اختیارات و تعهدات به‌کارگیری هرگونه نیروی انسانی دیگر، سازوکارهای ایجاد انگیزه و تشویق نیروی انسانی شاغل براساس مفاد تبصره‌های بندهای (۵) و (۶) ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل‌های ابلاغی و ... به تفصیل آمده است.

## ۲-۲- طراحی مدل بهره‌وری نظام اداری و تعیین شاخص براساس سیاست‌های ابلاغی و رصد سالیانه شاخص‌ها

مدل بهره‌وری در نظام اداری چیست؟ آیا اینکه مردم رضایت داشته باشند، مسائل فرهنگی بالا باشد، هزینه‌ها پایین باشد و ... نشان‌دهنده بهره‌وری بالا در نظام اداری است؟ براساس سیاست‌های مقام معظم رهبری، شاخص‌های بهره‌وری در نظام اداری چیست که بتوان براساس آن به‌طور سالانه نسبت به رصد و سنجش اقدام کرد؟

براساس بند «۱» دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷)، به منظور افزایش بهره‌وری نیروی انسانی، کارآمدی فعالیت‌ها و تأمین رضایت و کرامت مردم، کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مذکور موظفند فرآیندهای مورد عمل خود را مطابق ضوابط (مفاد بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴ و بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۵ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور) مستندسازی و اصلاح نموده و با امکان ارائه اطلاعات زیر در پورتال مردم و جایگاه اینترنتی (وب‌سایت) دستگاه درج نمایند.

- فهرست عناوین خدمات قابل ارائه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی.

- امکان ارائه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارائه خدمت و ... در مورد هر خدمت.
- اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت.
- قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز که برای ارائه خدمت به شهروندان لازم می‌باشد.
- قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان‌بندی انجام آنها.
- مراحل ارائه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گراف‌های ساده.
- آدرس ساختمان‌های مورد مراجعه.

بر اساس بند «۲» دستورالعمل اجرایی مذکور، دستگاه‌های اجرایی که فرآیندهای مورد عمل را در پورتال وارد نموده‌اند، مکلفند کلیه فرآیندهای مستند شده پیشین خود را بازننگری و با انجام اصلاحات لازم جهت درج، به هنگام نمایند. تبصره- در به هنگام‌سازی فرآیندها، درج فرآیند قبلی، فرآیند اصلاحی و تاریخ بازننگری ضروری است.

## ۲-۳- اجرای ماده ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع استقرار نظام مدیریت عملکرد در سطح تمامی دستگاه‌های اجرایی با رویکرد توسعه کار تیمی و ارزیابی دستاوردها به جای فرآیندها

بر اساس روح حاکم بر ماده ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری، باید نظام مدیریت عملکرد به گونه‌ای طراحی شود که ضمن ارزیابی عملکرد دستگاه، عملکرد مدیران و کارکنان نیز در یک قالب مورد ارزیابی قرار گیرند. برای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی از شاخص‌های عمومی و اختصاصی استفاده می‌شود. اگر رتبه سازمانی، بالا باشد، یعنی مدیر و کارمند آن دستگاه در جایگاه بالایی قرار دارند و روح حاکم بر این موضوع، تقویت کار تیمی است.

بر اساس ماده مذکور، سازمان موظف است استقرار نظام مدیریت عملکرد را در سطح کلیه دستگاه‌های اجرایی پیگیری و نظارت نموده و هر سال گزارشی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ارزیابی آنها در ابعاد شاخص‌های اختصاصی و عمومی و نحوه اجرای احکام این قانون را بر اساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، تهیه و به رئیس‌جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

بر اساس ماده (۳) دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (شماره ۲۷۹۱۱/۲۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) موضوع بند «ه» ماده (۳) آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام ارزیابی عملکرد را به عنوان گام دوم استقرار نظام مدیریت عملکرد، با در نظر گرفتن موارد زیر مستقر نمایند:

الف) منظور از نظام ارزیابی عملکرد نظامی است که دربرگیرنده دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی در سه سطح سازمان، مدیران و کارکنان می‌باشد.

تبصره ۱- چنانچه برخی از شاخص‌های عمومی در مورد دستگاهی مصداق نداشته باشد، دستگاه مشمول می‌تواند ضمن ذکر دلایل عدم مصداق مطابق قوانین و مقررات مورد عمل، شاخص‌هایی را به عنوان جایگزین پیشنهاد و پس از تأیید آن توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، مبنای ارزیابی قرار دهد.

ب) دستگاه‌های اجرایی باید شاخص‌های عملکردی اختصاصی خود را با در نظر گرفتن مفاد ماده (۱)<sup>۱</sup> و همچنین تبصره «ا» ماده (۲)<sup>۲</sup> این دستورالعمل، در سه سطح: سازمان، مدیران و کارکنان تدوین و ضمن تصویب آن توسط بالاترین مقام دستگاه، مبنای ارزیابی عملکرد سطوح ذکر شده قرار دهند.

براساس تبصره «۳» ماده (۳) دستورالعمل مذکور، تهیه و تصویب شاخص‌های اختصاصی سطح دستگاه مطابق بند «ب» ماده (۳) آیین‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران صورت می‌گیرد.

همچنین<sup>۳</sup> در اجرای بند «ب» ماده (۳) آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و به منظور تهیه، تدوین و بازنگری شاخص‌های اختصاصی، دستگاه‌های اجرایی موظفند با در نظر گرفتن مواد (۱) تا (۳) دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و براساس اهداف تعیین شده در برنامه راهبردی و اهداف عملیاتی، شاخص‌های اختصاصی دستگاه (که در برگیرنده سازمان‌ها و مؤسسات وابسته نیز می‌باشد با ویژگی‌های: جامعیت، کلان‌نگری، کمیت‌پذیری و نتیجه‌گرایی) تدوین نمایند.

رعایت نکات زیر در تدوین نهایی شاخص‌های پیشنهادی اختصاصی، لازم و ضروری است:

- تعیین عنوان شاخص، مستند شاخص، استاندارد بین‌المللی، استاندارد منطقه‌ای، استاندارد ملی و سقف امتیاز (ضریب اهمیت) در فرم مرتبط (فرم الف) و ارائه مستندات لازم در خصوص هر یک از شاخص‌ها؛
- ارائه مدون مستندات مربوط به منبع استخراج شاخص‌ها در قالب ماده (۱) دستورالعمل اجرایی (استقرار نظام مدیریت عملکرد).
- ارائه برش استانی هر یک از شاخص‌ها به همراه ضریب اهمیت (سقف امتیاز) و استاندارد برای ستاد دستگاه، سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته که دارای واحدهای استانی می‌باشند.
- مجموع امتیاز شاخص‌ها در ستون «سقف امتیاز (ضریب اهمیت)» در فرم مذکور، ۱۰۰۰ می‌باشد.

## ۲-۴- تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور در مقایسه با سایر کشورهای جهان

نظام ارزیابی استراتژیک کشور براساس شاخص‌های کلان و محوری و منطبق با استانداردهای جهانی تهیه می‌شود تا براساس آن امکان سنجش میزان موفقیت سیاست‌ها و جهت‌گیری‌های اساسی کشور در مقایسه با سایر کشورها فراهم گردد و بر آن مبنای گزارش‌های لازم برای سطوح مختلف تصمیم‌گیری کشور تهیه شود.

۱. تدوین برنامه راهبردی (بلندمدت) و به تبع آن اهداف عملیاتی و سالیانه، اولین و مهم‌ترین گام استقرار نظام مدیریت عملکرد است. در این رابطه دستگاه‌های اجرایی مکلفند با در نظر گرفتن برنامه‌های توسعه، برنامه‌های اجرایی دستگاه، تکالیف و مأموریت‌های تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح، برنامه‌های بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر تکالیف و برنامه‌هایی که از سوی مجلس شورای اسلامی به عهده دستگاه گذاشته است، برنامه راهبردی (بلندمدت) و اهداف عملیاتی (سالیانه) خود را به صورت سندی مدون تهیه نموده و به تمام واحدهای خود ابلاغ نمایند.

۲. واحدهای اجرایی دستگاه باید استراتژی‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های اجرایی خود را به همراه زمان‌بندی اجرایی تنظیم و پس از تصویب توسط بالاترین مقام دستگاه، به اجرا بگذارند.

۳. نامه شماره ۲۰۰/۳۷۴۴۸ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور.

هدف از ارزیابی استراتژیک کشور<sup>۱</sup> عبارتست از: سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت در خصوص عملکرد کلان بخش‌های مختلف کشور و تعیین جایگاه ایران در بین کشورهای منطقه و جهان.

ارزیابی استراتژیک کشور براساس سند چشم‌انداز، سیاست‌های کلی نظام ابلاغی مقام معظم رهبری، برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و همچنین شاخص‌های سازمان‌های معتبر بین‌المللی، شاخص‌های اختصاصی عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ... در محورهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، کیفیت دولت، علم و فناوری، زیرساختی و ... انجام می‌شود.

## ۲-۵- برگزاری جشنواره شهید رجایی بر محور عملکرد دستگاه‌ها

ارزیابی به عنوان یکی از فعالیت‌های کلیدی و از عناصر اصلی مدیریت به شمار می‌رود. امروزه، ارزیابی عملکرد ابزاری است که مدیریت و کارکنان از طریق آن به نقاط قوت و ضعف سازمان پی‌برده و با ریشه‌یابی آنها و با تکیه بر نقاط قوت، اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد انجام می‌دهند.

مطابق تصویب‌نامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور با هدف سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت در خصوص عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور براساس قوانین و مقررات مربوط با رویکرد معیارهای اثربخشی، کارایی، اقتصادی و اخلاقی به منظور ارتقای کیفیت خدمات دولتی از دو بعد عمومی و اختصاصی صورت می‌پذیرد.

نتایج حاصل از ارزیابی در جهت بهبود مدیریت، نظام‌مند نمودن فعالیت‌ها و اقدامات، تصحیح اهداف، سیاست‌ها، وظایف و برنامه‌های ارتقاء شفافیت و پاسخ‌گویی دستگاه‌های اجرایی به کار برده می‌شود. در هر دوره ارزیابی، شاخص‌های عمومی و اختصاصی مورد بازبینی قرار گرفته و به دستگاه‌ها ابلاغ می‌شود.

ابعاد عمومی در دو بخش «نظام‌های مدیریتی: شامل: مدیریت راهبردی، مدیریت منابع انسانی، ساختار، بهبود سیستم‌ها و روش‌ها، بهره‌گیری از فناوری‌های اداری و قانون‌گرایی و «شهروندمداری» (شناخت نیازها و حصول اطمینان از تطابق کیفیت خدمات با نیازها و انتظارات ارباب‌رجوع) و در ابعاد اختصاصی بوده و ابعاد اختصاصی، شامل موارد زیر می‌شود:

- میزان تحقق سیاست‌های محوری و جهت‌گیری‌های کلی برنامه‌های توسعه.
- میزان تحقق اهداف کمی برنامه‌های توسعه.
- عملکرد دستگاه‌های اجرایی با توجه به برنامه‌های رئیس‌جمهور و وزرا.
- میزان موفقیت در اجرای طرح‌های عمرانی از نظر کیفیت، سرعت، و هزینه.
- میزان تحقق سیاست‌ها و مأموریت‌های محوری و مهم دولت (مأموریت‌های ویژه).

در جشنواره شهید رجایی که به صورت سالانه برگزار می‌شود، عملکرد دستگاه‌های اجرایی براساس مدل استقرار نظام مدیریت عملکرد سنجیده شده و از دستگاه‌های برتر و نمونه تقدیر می‌شود. طبیعی است وقتی دستگاه دارای نمره خوبی است، مدیران و کارمندان آن دستگاه نیز دارای جایگاه برتری هستند.

۱. آیین‌نامه نظام ارزیابی استراتژیک کشور (شماره ۱۹۰۱/۲۱۸۶۶۲ مورخ ۱۳۸۳/۱۱/۲۵).



# مبانی قانونی



### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

##### ماده ۷۱

در راستای بهبود بهره‌وری نظام اداری، افزایش رضایت عمومی و دسترسی آسان و سریع شهروندان به خدمات عمومی و دولتی، دولت می‌تواند تریبی اتخاذ نماید که کلیه دستگاه‌های اجرایی اعم از وزارتخانه‌ها، مؤسسات دولتی، مؤسسات و یا نهادهای عمومی غیردولتی، شرکت‌های دولتی، بانک‌ها، مؤسسات اعتباری و شرکت‌های بیمه‌ای و کلیه دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است، واحدهای سازمانی یا بخش‌هایی از خود را که موظف به ارائه خدمات به مردم هستند به نحو مقتضی و ممکن اعم از حضوری و مجازی، تنظیم ساعت کار نیروی انسانی و با استفاده از امکانات موجود در طول شبانه‌روز و یا در دو نوبت کاری فعال و آماده خدمت نگه‌دارند.

**تبصره ۱-** فهرست مصادیق دستگاه‌های مشمول این ماده و نحوه، روش و جزئیات اجرایی به موجب دستورالعملی است که توسط معاونت و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور تهیه و ابلاغ می‌شود.

**تبصره ۲-** جذب هرگونه نیروی انسانی، گسترش تشکیلات و ایجاد تأسیسات و ساختمان جدید در اجرای تکالیف این ماده ممنوع است.

##### ماده ۷۹

در راستای ارتقاء سهم بهره‌وری در رشد اقتصادی به یک سوم در پایان برنامه و به منظور برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری، راهبری، پایش و ارزیابی بهره‌وری کلیه عوامل تولید از جمله نیروی کار، سرمایه، انرژی و آب و خاک، سازمان ملی بهره‌وری ایران به صورت مؤسسه دولتی وابسته به معاونت با استفاده از امکانات موجود ایجاد می‌شود تا برنامه جامع بهره‌وری کشور شامل شاخص‌های استاندارد بهره‌وری و نظام اجرایی ارتقاء بهره‌وری، در برگیرنده توزیع نقش‌ها و مسئولیت‌ها در کلیه بخش‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی اعم از بخش‌های دولتی و غیردولتی، به صورت برنامه لازم‌الاجرا برای تمامی بخش‌های یادشده، تدوین نماید و به تصویب هیأت وزیران برساند. تمام دستگاه‌های اجرایی موظفند از سال دوم برنامه تغییرات بهره‌وری و اثر آن بر رشد اقتصادی مربوط به بخش خود را به طور مستمر منتشر نمایند و سیاست‌ها و متغیرهای اثرگذار بر رشد بهره‌وری را شناسایی کنند تا اثر بهره‌وری از دستگاه‌های مزبور رشد صعودی داشته باشد. سیاست‌های مذکور می‌تواند حاوی سیاست‌های تشویقی بخش‌های غیردولتی و شرکت‌های دولتی باشد.

حداکثر سه درصد (۳٪) از هر مرحله تخصیص اعتبارات هزینه‌ای دستگاه‌های اجرایی در خزانه نگهداری می‌شود و پرداخت آن به دستگاه منوط به ارائه تأیید معاونت مبنی بر رعایت مصوبات موضوع این ماده و دیگر تکالیف قانونی مربوط به بهره‌وری است.

آیین‌نامه اجرایی این ماده مشتمل بر برنامه پیشنهادی سازمان ملی بهره‌وری ایران به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

### ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری

#### ماده ۱۶

به منظور افزایش بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول (ستانده) و کنترل مراحل انجام کار و یا هر دو، جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری و اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود براساس آیین‌نامه‌ای که توسط سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات ذیل را به عمل آورند.

الف) تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات و محصولات واحدهای مجری از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی، تولیدی و اداری، متناسب با کیفیت و محل جغرافیایی ارائه فعالیت‌ها و خدمات، در چارچوب متوسط قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات مذکور در بودجه مصوب سالانه ملی و استانی با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان.

ب) تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات و پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده.

ج) انعقاد تفاهم‌نامه با مدیران واحدهای مجری براساس حجم فعالیت‌ها و خدمات و قیمت تمام‌شده آن و تعیین تعهدات طرفین.

د) اعطای اختیارات لازم برای پیشنهاد جابه‌جایی فصول و برنامه‌های اعتبارات مذکور به شورای برنامه‌ریزی استان در چارچوب احکام قانون بودجه سالانه جابه‌جایی اعتبارات ملی براساس احکام قانون بودجه سالانه خواهد بود.

ه) برای اجرای نظام قیمت تمام‌شده، اختیارات لازم اداری و مالی به مدیران، به موجب آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، تعیین می‌گردد.

و) اعتباراتی که براساس قیمت تمام‌شده در اختیار واحدها قرار می‌گیرد، به عنوان کمک تلقی شده و پس از پرداخت به حساب بانکی واحدهای ذی‌ربط به هزینه قطعی منظور می‌گردد. مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به تحقق اهداف و نتایج پیش‌بینی شده در تفاهم‌نامه در مدت مدیریت خود مسئول و به نهادهای نظارتی پاسخگو خواهند بود و موظفند گزارش اقدامات مربوطه را هر شش ماه یک بار به سازمان ارائه نمایند و سازمان نیز مکلف است گزارش عملکرد این ماده را یک‌ماه قبل از ارسال لوائح بودجه سالیانه به مجلس تقدیم نماید.

تبصره ۱- دستگاه‌هایی که با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت وزیران امکان محاسبه قیمت تمام‌شده محصولات و خدمات خود را نداشته باشند از طریق محاسبه هزینه تمام‌شده اقدام خواهند نمود.

تبصره ۲- احکام این ماده می‌باید ظرف یک‌سال توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اجرا شده و از سال ۱۳۸۷ بودجه دستگاه‌های موضوع این قانون فقط با رعایت مفاد این ماده قابل تنظیم و ارائه می‌باشد.

#### ماده ۲۰

دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ایجاد انگیزه و افزایش کارایی و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت کارمندان ذی‌ربط خود، سازوکار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و دریافت پیشنهادها و اثرگذاری آن در تصمیم‌گیری‌ها را فراهم آورند. نظام پیشنهادها و نحوه پرداخت پاداش، براساس آیین‌نامه‌ای خواهد بود که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**ماده ۳۶**

دستگاه‌های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک‌بار این روش‌ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

**تبصره-۵** میزان بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی براساس شاخص‌هایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیانه توسط سازمان با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

**ماده ۸۱**

دستگاه‌های اجرایی مکلفند براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، با استقرار نظام مدیریت عملکرد مشتمل بر ارزیابی عملکرد سازمان، مدیریت و کارمندان، برنامه‌های سنجش و ارزیابی عملکرد و میزان بهره‌وری را در واحدهای خود به مورد اجرا گذاشته و ضمن تهیه گزارش‌های نوبه‌ای و منظم، نتایج حاصل را به سازمان گزارش نمایند.

**ماده ۸۲**

سازمان موظف است استقرار نظام مدیریت عملکرد را در سطح کلیه دستگاه‌های اجرایی پیگیری و نظارت نموده و هر سال گزارشی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ارزشیابی آنها در ابعاد شاخص‌های اختصاصی و عمومی و نحوه اجرای احکام این قانون را براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، تهیه و به رئیس‌جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

**ماده ۸۳**

سازمان موظف است هر ساله براساس شاخص‌های بین‌المللی و گزارش‌های دریافتی از دستگاه‌های ذی‌ربط، پس از انطباق با چشم‌انداز ابلاغی، جایگاه و میزان پیشرفت کشور را در مقایسه با سایر کشورهای جهان تعیین و گزارش لازم را به رئیس‌جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید و از نتایج آن در تدوین راهبردهای برنامه‌های توسعه استفاده نماید.

**شاخص‌های برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام**

**جامع مدیریت عملکرد**

**در دستگاه‌های اجرایی**

**در طی برنامه ۵ ساله**



#### ۴- شاخص‌های برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

#### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	محاسبه هزینه تمام شده یا قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات واحدها <sup>۱</sup>	تعداد							
۲	اداره واحدها براساس نظام قیمت تمام شده	تعداد							
۳	مستندسازی و اصلاح فرآیندهای مورد عمل <sup>۲</sup>	اختصاصی							
		مشترک							
۴	تطبیق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری	باب							
۵	استقرار و اجرای نظام پیشنهادها <sup>۳</sup>	-							
۶	استقرار و اجرای نظام جامع مدیریت عملکرد	درصد							
۷	برگزاری جشنواره شهید رجایی	-							

#### راهنمای تکمیل:

۱- محاسبه قیمت تمام شده (هزینه تمام شده) کل واحدهایی که به عنوان واحد مجری تعیین شده‌اند و انعقاد تفاهم‌نامه با کلیه واحدهای مجری آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت ۴۴۹۸۹ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)

۲- اقدام براساس دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷)

۳- اقدام براساس آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)

۴- اقدام براساس آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون م.خ.ک (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)،

دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد - موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و نامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تدوین و ارسال شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌ها (شماره ۲۰۰/۳۷۴۴۸ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۰)

۱. مواد ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری.

۲. مصوبه‌های شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ و ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری، مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷).

۳. مصوبه شماره ۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری، بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴).

برنامه ششم

سلامت اداری

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه سلامت اداری)

**بند ۱۳-** عدالت‌محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری.

**بند ۲۰-** قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها.

**بند 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.

**بند ۲۴-** ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و به‌کارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات.

**بند ۲۵-** کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات.

در خصوص ارتقاء سلامت اداری، علاوه بر نظارت‌های بیرونی، تقویت اصول اخلاقی و مکانیزم‌های خودکنترلی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اخلاق در مکاتب دیگر ابزار است. در سیر مکاتب مدیریتی، در مکتب نئوکلاسیک‌ها و روابط انسانی، انسان و روابط انسانی به عنوان ابزار کار مورد توجه قرار گرفتند. اگر تا قبل از آن به اصلاح روش‌ها و فرآیندهای کاری توجه می‌شد، در این زمان به منظور افزایش بهره‌وری، انسان مورد توجه قرار گرفت. اما در اسلام اخلاق اصالت دارد و انسان اشرف مخلوقات است که می‌تواند با پایبندی به اصول اخلاقی، خودکنترلی داشته باشد.

باید اولاً پایه دینداری را قوی کرد و ثانیاً فرآیندهای اداری و قوانین ضد و نقیض و ناسخ و منسوخ را اصلاح نمود. همچنین شفاف‌سازی، کاهش قوانین متعدد، کاهش ارتباطات رو در روی ارباب‌رجوع، تمرکززدایی، کاهش فرآیندها، استقرار دولت الکترونیک و ... می‌توانند سلامت اداری را تقویت نمایند. هدف اصلی از کنترل، پیشگیری از تخلفات اداری از طریق ایجاد و تقویت فضای نظارتی و خودکنترلی است.

فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری به حقوق مردم پرداخته و براساس ماده ۲۶، دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا کرده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، سطح آگاهی عمومی را در این زمینه ارتقاء و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

براساس ماده ۹۰ قانون مذکور، هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می‌باشد و ارباب‌رجوع می‌تواند در برابر برخورد نامناسب کارمندان و کوتاهی در انجام وظایف، به دستگاه اجرایی ذی‌ربط و یا به مراجع قانونی شکایت کند.

در حال حاضر سیستم شکایات معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور فعال است و همچنین سامانه ارتباطات مردمی رئیس‌جمهور (سامد) از طریق سازوکارهای مختلف نسبت به دریافت شکایات و رسیدگی و پیگیری تا حصول نتیجه اقدامات لازم را انجام می‌دهند.



علاوه بر اخذ بازخوردهای مردم از فعالیتهای دولت در سفرهای استانی، از سال ۱۳۸۲ به بعد با روش‌های علمی، سالیانه ۳۰۰ هزار نفر از ارباب رجوع‌ها سطح کشور به تفکیک دستگاه‌های اداری و استان‌ها مورد نظر سنجی قرار می‌گیرند که نتایج این آمارها نشان از رضایت مردم دارد، اما به این حد نباید قانع بود و هدف آن است که نظام اداری هر چه بهتر در خدمت مردم قرار گیرد.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه سلامت اداری

### ۲-۱- تقویت قانون‌گرایی و پاسخ‌گویی یکسان به عموم مراجعین و تکریم آنها

لازم است کارمندان و مردم با قانون آشنا باشند و نظارت قوی بر عملکرد کارمندان صورت گیرد. آشنایی مردم با قانون سبب می‌شود که فضای نظارتی تقویت شود. امر به معروف و نهی از منکر از مصادیق بارز نظارت است. مردم باید با مسائل قانونی توجیه شوند. رسانه ملی وظیفه دارد مردم را با قانون آشنا کند. کارمندان دولت نیز وظیفه دارند با توجه به ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان پاسخگو باشند.

### ۲-۲- اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و جلوگیری از ضرر و زیان دولت و بیت‌المال (موضوع مواد ۹۰-۹۱-۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظفند کار خود را با شاخص‌هایی نظیر: دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام داده و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان پاسخگو باشند. ارباب رجوع می‌تواند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف، به مراجع قانونی شکایت کند.

براساس ماده ۹۱ قانون مذکور، اخذ رشوه و سوء استفاده از مقام اداری ممنوع بوده و استفاده از هر گونه امتیاز، تسهیلات و ... در تمام سطوح از افراد حقیقی و حقوقی تخلف محسوب می‌شود.

براساس ماده ۹۲ قانون یادشده، مدیران و سرپرستان بلافصل مسئول نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمندان خود در انجام وظایف محوله و جلوگیری از اقداماتی که موجب ضرر و زیان دولت گردند می‌باشند و در مورد عملکرد کارمندان پاسخگو هستند.

### ۲-۳- برخورد با افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارکنان دستگاه‌های اجرایی و ارسال پرونده آنها به مراجع قضایی

براساس تبصره ۳ ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه‌های اجرایی موظفند پرونده افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارمندان خود را به مراجع قضایی جهت رسیدگی و صدور حکم قضایی ارجاع نمایند.

براساس تبصره «۴» ماده مذکور، سازمان موظف است اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارمندان دستگاه‌های اجرایی را جهت ممنوعیت عقد قرارداد به کلیه دستگاه‌های اجرایی اعلام نماید.

میزان توسل به توصیه و سفارش برای دریافت خدمت، همچنین توسل به پرداخت وجه بیش از تعرفه‌های مقرر (رشوه)، دو ملاک اساسی برای سنجش میزان سلامت اداری است که هر دوی این موارد در فاصله زمانی سال‌های ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۸ کاهش

چشمگیری داشته است. به نحوی که توسل به توصیه و سفارش برای دریافت خدمت در سال ۱۳۸۲ به میزان ۲۸/۱ درصد، در سال ۱۳۸۴ به میزان ۱۰/۳ درصد و در پایان سال ۱۳۸۸ به میزان ۸/۸ درصد رسیده است که نشان‌دهنده کاهش حدود ۲۰ درصد است. همچنین توسل به پرداخت وجه بیش از تعرفه‌های مقرر (رشوه) که در سال ۱۳۸۲ به میزان ۱۳/۳ درصد و در سال ۱۳۸۴ به میزان ۱۰/۳ درصد بوده، در سال ۱۳۸۸ به میزان ۶/۶ درصد رسیده است.

در ادارات دولتی هیأت‌هایی وجود دارند که به تمام مسائل فساد از جمله رشوه رسیدگی می‌کنند و اگر در این حوزه ارتشاء وجود داشته باشد، وظیفه هیأت است که آن را بررسی نماید.

## ۲-۴- فعال کردن هیأت‌های بدوی، تجدیدنظر و هیأت عالی نظارت در رسیدگی به شکایات مردم

در سیستم دولت ما، نظام اداری قانونی<sup>۱</sup> برای رسیدگی به تخلفات اداری وجود دارد. معمولاً تخلفات اداری امری است که اتفاق می‌افتد و به همین دلیل در هر سازمان، یک هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری وجود دارد که مجموعاً در کشور ۵۰۰ هیأت هستند. همچنین یک هیأت تجدیدنظر و یک هیأت عالی رسیدگی به شکایت نیز وجود دارد که در مورد، درست یا غلط بودن تصمیمات هیأت بدوی نظر می‌دهند. در حال حاضر این هیأت‌ها فعال شده و با توجه به استراتژی‌های موجود در برخورد با تخلفات اداری (استراتژی پیشگیرانه، استراتژی برخورد مقطعی) رویکرد آنها پیشگیری است. به افراد آموزش داده شده و توجیه می‌شوند که تخلف نکنند؛ و این قدم بسیار مثبتی در ارتقای سلامت اداری و جلوگیری از تخلفات است.

بر اساس تبصره «۱» و «۲» ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، علاوه بر نظارت مستقیم مدیران از طریق بازرسی‌های مستمر داخلی توسط بازرسان معتمد و متخصص، هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مسئولیت رسیدگی به پرونده‌های افراد خاطی را به عهده دارند. البته هدف از استقرار هیأت‌های بدوی بیش از اینکه رسیدگی به تخلفات اداری باشد، ایجاد فضای نظارتی و پیشگیری از بروز تخلفات است. البته در این راستا نگاه سیستمی حاکم بوده و از همه روش‌های نظارتی استفاده می‌شود.

بر اساس ماده ۹۷ قانون مذکور، رسیدگی به مواردی که در این قانون ممنوع و یا تکلیف شده است و سایر تخلفات کارمندان دستگاه‌های اجرایی و تعیین مجازات آنها طبق قانون رسیدگی به تخلفات اداری - مصوب ۱۳۷۲- می‌باشد<sup>۲</sup>، به استثنای موارد موضوع ماده ۹۱ که ترتیب آن در این ماده مشخص شده است.

## ۲-۵- تدوین شاخص‌های سلامت اداری و سنجش سالیانه آنها

لازم است تعریف دقیقی از فساد اداری ارائه و شاخص‌ها و معیارهای اندازه‌گیری آن مشخص شود. با وجود اینکه هر سال نزدیک به ۳۰۰ هزار نظرسنجی از نحوه ارائه خدمات دولتی انجام می‌شود و نتایج، نشان‌دهنده کاهش فساد اداری است، ولی این نظرسنجی‌ها کفایت نمی‌کند و باید معیارها و ملاک‌هایی باشد که سنجش میزان فساد اداری به صورت سلیقه‌ای و دیدگاه شخصی صورت نگیرد.

آنچه در حال حاضر مسلم است، بنا به فرموده مقام معظم رهبری «فساد در ایران نهادینه نشده است». در نظام جمهوری اسلامی هیچ‌گونه فسادی نباید باشد و لازم است روش‌های مرتبط با این موضوع شناسایی شود.

۱. هیأت‌های بدوی رسیدگی کننده به شکایات، هیأت‌های تجدیدنظر، هیأت عالی نظارت، شورای هماهنگی دستگاه‌های نظارتی، ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی و ...

۲. قانون رسیدگی به تخلفات اداری در بیست و هفت ماده و ۲۹ تبصره در مورخ ۱۳۷۲/۹/۱۷ به تأیید شورای نگهبان رسیده است.

## ۲-۵-۱- روش‌شناسی سنجش و ارزیابی فساد

## الف) رهیافت‌ها

رهیافت اصلاحی: در پی شناخت طبیعت و گستره فساد است.

رهیافت پیشگیرانه: در پی شناخت ظرفیت‌های نهادی ایجاد و مقابله با فساد است.

## ب) شاخص‌های فساد

دو نوع شاخص‌سازی است:

## ۱- معطوف به اندازه‌گیری وضعیت‌ها

در بحث فساد یک شاخص‌سازی در صدد آن است که میزان فساد، رشوه و اختلاس را در سطوح مختلف اندازه‌گیری کند.

## ۲- معطوف به اندازه‌گیری فرآیندها

نوع دیگر شاخص‌سازی در صدد آن است که فرآیندهای به وجودآورنده و استمراردهنده فساد را اندازه‌گیری کند. در این زمینه، دو فرآیند را ذکر می‌کنند که فقدان آنها می‌تواند فساد را در جامعه رواج دهد:

- رقابت

- پاسخگویی

## ۲-۵-۲- روش‌های تعیین شاخص‌های فساد

## الف) شاخص‌های مبتنی بر علل و زمینه‌ها

۱. وجود شفافیت در خصوص تصمیمات اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی:

وضعیت مالی کارکنان و مدیران دولت به معنی عام، به ویژه مدیران عالی رتبه کشور؛ وضعیت مالی کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی؛ فرآیند فعالیت‌های اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی؛ شناسنامه‌دار بودن فعالان در فعالیت‌های مذکور و در نهایت منابع تأمین مالی فعالان سیاسی و نوع و میزان هزینه آنها

۲. میزان مستندسازی در خصوص فعالیت‌های مذکور در بند فوق

۳. آزادسازی در توزیع کالا و خدمات

۴. خصوصی‌سازی

۵. انحصارزدایی، اعم از این که در بخش دولتی و یا غیردولتی باشد

۶. وضعیت دستگاه‌های انتظامی، نظارتی و قضایی

۷. وضعیت سیستم‌های کنترل داخلی سازمان‌ها

۸. وضعیت واحدهای حسابرسی و بررسی داخلی سازمان‌ها

۹. وضعیت معیشتی کارکنان

۱۰. میزان مشارکت مردم در مبارزه با فساد

**ب) شاخص‌های مبتنی بر افکارسنجی**

۱. براساس درک و برداشت برخی گروه‌ها
۲. براساس درک و برداشت و نظر کلی مردم
۳. بر مبنای تمامی جرایم و تخلفات مالی و اقتصادی
۴. بر مبنای برخی از جرایم و تخلفات مانند میزان رشوه و یا اختلاس
۵. با ارائه تعریف مشخص فساد و یا جرایم و تخلفات مبنای نظرسنجی

**ج) شاخص‌های مبتنی بر آمارهای رسمی از جرایم**

- دسته اول، آمارهایی که بر مبنای یافته‌های دستگاه‌ها است.
- دسته دوم، آمارهایی که بر مبنای اطلاعات موجود در واحدهای رسیدگی است.
- دسته سوم، آمارهایی که بر مبنای سوابق موجود در سازمان‌های دولتی رسیدگی کننده است.
- دسته چهارم، آمارهایی که براساس اطلاعات موجود در دستگاه‌های قضایی است.

**۲-۵-۳- مصادیق سنجش فساد**

مصادیق سنجش در سه سطح به ترتیب عبارتند از:

- فرد
- سازمان
- کل نظام در یک کشور

تمرکز بحث ما بر سطح میانی و مصادیق آن یعنی سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی است. در این سطح چهار دسته عوامل فردی، شغلی، سازمانی و محیطی اثر گذارند.

**الف) عوامل فردی**

- نابرابری
  - دگرگونی ارزش‌ها
  - ضعف کنترل‌های قانونی و روش‌های دستیابی به اهداف
- سرآغاز شکل‌گیری فساد در سطح فردی، ناشی از دو عامل است: عدم امکان تأمین نیازهای مشروع و دیگری دگرگونی ارزش‌ها.

**ب) عوامل شغلی**

- ماهیت شغل
- حدود وظایف و اختیارات شغل
- ارتباطات شغلی

این سه متغیر در تعامل با یکدیگرند. مثلاً یک مدیر ارشد در سازمان، هم از اختیارات بیشتری برخوردار است و هم ارتباطات شغلی گسترده‌تری با سایر افراد دارد.

### ج) عوامل سازمانی

۱- عوامل مدیریتی که عبارتند از:

شیوه مدیریت، فرهنگ سازمانی، شیوه تصمیم‌گیری، شخصیت مدیر و ... .

۲- عوامل ساختاری که عبارتند از:

دستورالعمل‌ها، شرح وظایف، رویه‌های جاری و ... .

۳- عوامل رفتاری که عبارتند از:

انگیزش، رضایت شغلی، روحیه کارکنان و ... .

۴- عوامل فن‌شناختی که عمدتاً به فرآیند تبدیل درون‌دادهای سیستم به برون‌دادهای آن اشاره دارد.

### ۲-۶- توسعه دولت الکترونیک و شفاف‌سازی فرآیندهای انجام کار

اجرای برخی از برنامه‌های پیش‌بینی شده، زمینه کاهش فساد اداری را فراهم می‌سازد، از جمله توسعه الکترونیک که موجبات شفاف‌سازی را فراهم می‌کند؛ چرا که در ارائه خدمات الکترونیکی، فرآیندها و روش‌های کاری مشخص شده و افراد می‌توانند در شرایط مساوی از خدمات یکسان و مشابه استفاده کنند. در صورتی که کل معاملات شفاف، طرفین قراردادها معلوم و واسطه‌ها حذف شوند، فساد اداری کاهش می‌یابد. همچنین اجرای دقیق برخی از قوانین مثل قوانین مالی و محاسباتی و ... ، زمینه‌ساز جلوگیری از فساد اداری است.



**مبانی قانونی**

جمهوری آذربایجان  
وزارت آموزش عالی و تحقیقات علمی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ ه.ش.

در بخشی از سند چشم‌انداز، جامعه ایرانی در افق چشم‌انداز دارای چنین ویژگی‌هایی خواهد بود:

- ایران کشوری است توسعه‌یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام‌بخش در جهان اسلام و با تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین‌الملل.
- برخوردار از سلامت، رفاه، امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، به دور از فقر، فساد و تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب.

#### ۳-۲- فرمان هشت ماده‌ای مقام معظم رهبری در مورخ ۱۳۸۰/۰۲/۱۰ خطاب به رؤسای قوای سه‌گانه

در کشور ما، ناکارآمدی دستگاه‌های نظارتی، عدم ایفای نقش مناسب نهادهای مدنی در نظارت بر عملکرد نظام اداری، نبود نظام ارزیابی عملکرد، فقدان نظام کنترل مدیریت، نارسا بودن شیوه‌ها و روش‌های اداری و قدیمی بودن آنها، مبهم بودن قوانین و مقررات، ناکارآمدی ساختارهای اداری، دخالت بیش از حد دولت در اداره امور اقتصادی و انحصارات دولتی همراه با سوءتدبیرها، زمینه گسترش فساد را فراهم نمود، به گونه‌ای که افکار عمومی و شهروندان از این وضعیت ابراز نارضایتی و نگرانی کردند.

در همین راستا در مورخ ۱۳۸۰/۲/۱۰، فرمان مهمی از سوی مقام معظم رهبری در جهت مبارزه با فساد در نظام اداری و مالی و اقتصادی صادر گردید که در آن عمل قاطع و گره‌گشا در این باره مستلزم اقدام همه‌جانبه به وسیله قوای سه‌گانه مخصوصاً دو قوه مجریه و قضائیه دانسته شده است.

بخشی از فرمان معظم‌له به شرح زیر است:

«به مسئولان خیرخواه در قوای سه‌گانه پیاموزید که تسامح در مبارزه با فساد، به نوعی همدستی با فاسدان و مفسدان است. اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی و قضایی در گرو آن است که این دستگاه‌ها در برخورد با مجرم و متخلف، قاطعیت و عدم تزلزل خود را نشان دهند.»

«کار مبارزه با فساد را چه در دولت و چه در قوه قضائیه به افراد مطمئن و برخوردار از سلامت و امانت بسپارید. دستی که می‌خواهد با ناپاکی در بیفتد، باید خود پاک باشد و کسانی که می‌خواهند در راه اصلاح عمل کنند، باید خود برخوردار از صلاح باشند.»

«ضربه عدالت باید قاطع، ولی در عین حال دقیق و ظریف باشد.»

«بخش‌های مختلف نظارتی در سه قوه از قبیل سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات و وزارت اطلاعات باید با همکاری صمیمانه، نقاط دچار آسیب در گردش مالی و اقتصادی کشور را به درستی شناسایی کنند و محاکم قضایی و نیز مسئولان آسیب‌زدایی در هر مورد را یاری رسانند.»

«با این امر مهم و حیاتی نباید به گونه‌ی شعاری، تبلیغاتی و تظاهرگونه رفتار شود.»

#### ۳-۳- سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

بند ۱۴

اصلاح نظام اداری و قضایی در جهت:

افزایش تحرک و کارایی، بهبود خدمت‌رسانی به مردم، تأمین کرامت و معیشت کارکنان، به کارگیری مدیران و قضات لایق و امین و تأمین شغلی آنان، حذف یا ادغام مدیریت‌های موازی، تأکید بر تمرکززدایی در حوزه‌های اداری و اجرایی، پیشگیری از فساد اداری و مبارزه با آن و تنظیم قوانین مورد نیاز.

#### بند ۱۶

تقویت و کارآمد کردن نظام بازرسی و نظارت، اصلاح قوانین و مقررات در جهت رفع تداخل میان وظایف نهادهای نظارتی و بازرسی.

### ۳-۴- قانون مدیریت خدمات کشوری

#### ماده ۹۰

کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظف می‌باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و دستگاه ذی‌ربط پاسخگو باشند.

هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می‌باشد. ارباب‌رجوع می‌توانند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف به دستگاه اجرایی ذی‌ربط و یا مراجع قانونی شکایت نمایند.

#### ماده ۹۱

اخذ رشوه و سوء استفاده از مقام اداری ممنوع می‌باشد. استفاده از هرگونه امتیاز، تسهیلات، حق مشاوره، هدیه و موارد مشابه در مقابل انجام وظایف اداری و وظایف مرتبط با شغل توسط کارمندان دستگاه‌های اجرایی در تمام سطوح از افراد حقیقی و حقوقی به جز دستگاه ذی‌ربط خود تخلف محسوب می‌شود.

**تبصره ۱-** دستگاه‌های اجرایی موظفند علاوه بر نظارت مستقیم مدیران از طریق انجام بازرسی‌های مستمر داخلی توسط بازرسان معتمد و متخصص در اجرای این ماده نظارت مستقیم نمایند. چنانچه تخلف هر یک از کارمندان مستند به گزارش حداقل یک بازرس معتمد به تأیید مدیر مربوطه برسد، بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا مقامات و مدیران مجاز، می‌توانند دستور اعمال کسر یک‌سوم از حقوق، مزایا و عناوین مشابه و یا انفصال از خدمات دولتی برای مدت یک‌ماه تا یک‌سال را برای فرد متخلف صادر نمایند.

**تبصره ۲-** در صورت تکرار این تخلف به استناد گزارش‌هایی که به تأیید بازرس معتمد و مدیر مربوطه برسد، پرونده فرد خاطی به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع و یکی از مجازات‌های بازخرید، اخراج و انفصال دائم از خدمات دولتی اعمال خواهد شد.

**تبصره ۳-** دستگاه‌های اجرایی موظفند اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارمندان دستگاه‌های اجرایی را جهت ممنوعیت عقد قرارداد به کلیه دستگاه‌های اجرایی اعلام نماید.

**تبصره ۴-** سازمان موظف است اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارمندان دستگاه‌های اجرایی را جهت ممنوعیت عقد قرارداد به کلیه دستگاه‌های اجرایی اعلام نماید.



**ماده ۹۲**

مدیران و سرپرستان بلافصل، مسئول نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمندان خود در انجام وظایف محوله می‌باشند و در مورد عملکرد آنان باید پاسخگو باشند. در صورتی که کارمندان مزبور با اقدامات خود موجب ضرر و زیان دولت گردند و یا تخلفاتی نظیر رشوه و یا سوء استفاده در حیطه مدیریت مسئولان مزبور مشاهده و اثبات گردد، علاوه بر برخورد با کارمندان خاطی با مدیران و سرپرستان کارمندان (حسب مورد) نیز که در کشف تخلف یا جرایم اهمال نموده باشند مطابق قوانین مربوط، با آنان رفتار خواهد شد.

**ماده ۹۷**

رسیدگی به مواردی که در این قانون ممنوع و یا تکلیف شده است و سایر تخلفات کارمندان دستگاه‌های اجرایی و تعیین مجازات آنها طبق قانون رسیدگی به تخلفات اداری - مصوب ۱۳۷۲ - می‌باشد. «به استثناء ماده (۹۱) که ترتیب آن در این ماده مشخص شده است.»



**شاخص‌های برنامه سلامت اداری  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**



## ۴- شاخص‌های برنامه سلامت اداری در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه سلامت اداری<sup>۱</sup>

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	تدوین شاخص‌های سلامت اداری و سنجش سالانه آنها	تعداد							
۲	فعال نمودن کمیته‌های ارتقاء سلامت اداری و یا کارگروه مبارزه با رشوه و فساد	-							
۳	کاهش زمان رسیدگی به شکایات مردم	درصد							

## راهنمای تکمیل:

- ۱ و ۲- اقدام براساس برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (تصویب‌نامه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران)، آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (تصویب‌نامه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴هـ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران)، مواد ۹۰ تا ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۴، ۸۶، ۸۷، ۹۰، ۹۱ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸)
- ۳- محاسبه زمان رسیدگی به شکایات مردم و کاهش آن نسبت به دوره قبل، موضوع نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (مصوبه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

۱. برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (تصویب‌نامه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران)، آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (تصویب‌نامه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴هـ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران)، مواد ۹۰ تا ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۴، ۸۶، ۸۷، ۹۰، ۹۱ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸).

برنامه هفتم

اصلاح ساختارها و  
فرآیندها

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها)

**بند ۱۰-** چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز.

**بند ۱۲-** توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری.

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

«ساختار»<sup>۱</sup> به منزله اسکلت سازمان است. وقتی در فرآیند مدیریت می‌گوییم برنامه‌ریزی، منظور این است که اهدافمان را مشخص و اولویت‌بندی کرده‌ایم و روش رسیدن به هدف را هم مشخص می‌کنیم.

گام بعدی، سازماندهی است. در فرآیند سازماندهی، اول تقسیم کار می‌کنیم؛ سپس اجزا را به هم وصل می‌کنیم که با آن ساختار، جامعیت از بین نرود. در ادامه شرح وظایف را مشخص می‌کنیم، یعنی شرح شغل و شاغل را مشخص کرده و به اصطلاح، تجزیه و تحلیل شغل می‌نماییم.

آیا ساختارهای فعلی متناسب با اهداف است؟ قبلاً هدف این بوده که از صفر تا صد کارها را دولت انجام دهد؛ در حالی که وظایف حاکمیتی را باید دولت انجام بدهد و تصدی‌گری‌ها به بخش غیردولتی واگذار شود و لذا متناسب با این هدف باید ساختار تعریف شود.

در بند «ه» سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، بر اعمال حاکمیت و پرهیز از انحصار از طریق تداوم اعمال حاکمیت عمومی دولت پس از ورود بخش‌های غیردولتی، جلوگیری از نفوذ و سیطره بیگانگان بر اقتصاد ملی و جلوگیری از ایجاد انحصار توسط بنگاه‌های اقتصادی غیردولتی تأکید شده است.

چگونه این کار را باید انجام دهیم؟ بخش خصوصی به مراتب بی‌رحم‌تر از بخش دولتی است. پس سازوکارهای کنترلی باید به گونه‌ای طراحی و پیش‌بینی شوند که بتوان بر عملکرد بخش خصوصی نظارت داشت. همچنین برای دستگاه‌هایی که جنبه حاکمیتی دارند باید ساختار قوی حاکمیتی طراحی کرد تا بتوانند به صورت مطلوب نظارت کنند.

برای تحقق بند ۱۴ سیاست‌های کلی نظام اداری مبنی بر «کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز، لازم است نگاه بخشی وجود نداشته باشد. اما چگونه می‌توان طوری عمل کرد که نگاه بخشی نباشد تا همه به اهداف اصلی فکر کنند؟

در تعریف سیستم گفته می‌شود که مجموعه‌ای از عناصر که با هم در تعامل هستند، یک کل را تشکیل داده و هدف واحدی را دنبال می‌کنند. ولی عملیاتی کردن این تعریف، با توجه به اینکه به تعداد آدم‌ها، انگیزه و نیاز و طیف وسیعی از دیدگاه‌های مختلف خیرخواهانه، بدبینانه و ... وجود دارد، خیلی سخت است.

از آنجا که مسائل مرتبط با مدیریت دارای پیچیدگی است، چون مسائل مربوط به انسان‌ها است، این‌گونه نیست که بتوان صفر تا صد مسائل را حل کرد، بلکه باید به سمت مسیر تعالی حرکت کنیم.

باید سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری) تبیین شوند. هر کاری که در حال حاضر انجام می‌شود، متناظر با سیاست‌ها نیست؛ بلکه به گوشه‌ای از سیاست‌ها توجه شده و در برنامه‌های میان‌مدت و بلندمدت، اقدامات دیگری مثل تشکیل گروه‌های کاری، طراحی سیستم و... انجام خواهد شد. لذا باید این سیاست‌ها را تبیین و شاخص‌سازی کرده و قوانین مورد نیاز را احصا نماییم. در حال حاضر به قوانین موجود که در راستای این سیاست‌ها هستند، اولویت داده می‌شود.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها

### ۲-۱- ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۳۳ قانون م.خ.ک)

در اجرای ماده ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، وظایف دستگاه‌های اجرایی به شرح زیر است:

۱. تنظیم تشکیلات داخلی واحدهایی که براساس قیمت تمام‌شده (موضوع ماده «۱۶» این قانون) اداره می‌شود.
  ۲. ارسال نسخه‌ای از تشکیلات داخلی به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور جهت تطبیق با ضوابط.
- این حکم، حکم جدیدی است؛ چرا که اساساً اداره واحدهای تشکیلاتی که با قیمت تمام‌شده اداره می‌شوند، حکمی جدید بوده و لازم است برای ساماندهی این ساختارها تلاش ویژه صورت پذیرد.

### ۲-۲- کوتاه‌نمودن مراحل انجام کار و سلسله مراتب اداری در سطح عمودی و افقی مدیریتی

از آنجا که فاصله رأس هرم سازمان با قاعده آن از حیث سطوح سازمانی، گردش عملیات و مراحل انجام کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد، این مهم در ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری مورد توجه قرار گرفته است. براساس مفاد بند «ج» ماده مذکور، تعداد سطوح عمودی مدیریتی دستگاه‌های اجرایی و استانی با احتساب بالاترین مقام اجرایی در هر واحد سازمانی به شرح زیر است:

وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی	حداکثر ۴ سطح
واحدهای استانی	حداکثر ۳ سطح
واحدهای شهرستانی مناطق و نواحی هم‌تراز	حداکثر ۲ سطح
سایر واحدهای تقسیمات کشوری	حداکثر ۱ سطح

یکی دیگر از مؤلفه‌های تأثیرگذار در نحوه عمل، سرعت و هماهنگی فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی، تعریف و تعیین ارتباط افقی در سازمان‌ها است. مطابق مفاد بند «د» ماده یادشده، حداکثر تعداد معاونینی که دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در تشکیلات خود پیش‌بینی نمایند به قرار زیر است:

وزارتخانه‌ها	حداکثر ۵ معاون
سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس‌جمهور اداره می‌شوند	حداکثر ۵ معاون
سایر مؤسسات دولتی	حداکثر ۳ معاون

همچنین در این بند اشاره شده است که تعداد مدیران کل، مدیر یا رئیس زیر نظر هر معاون با عنایت به حجم کار و تنوع وظایف و تعداد پست‌های سازمانی حداکثر ۵ مدیر کل، مدیر یا رئیس یا عناوین مشابه خواهد بود.

به استناد بند «ه» ماده فوق‌الذکر، تعداد مشاوران برای مقامات اجرایی و رؤسای مؤسسات دولتی با گستره کشوری به شرح

زیر پیش‌بینی شده است:

رؤسای سه قوه / معاون اول رئیس جمهور، نواب رئیس مجلس شورای اسلامی و اعضای شورای نگهبان / وزرا، نمایندگان مجلس شورای اسلامی و معاونین رئیس جمهور	حداکثر ۱۰ مشاور
سایر مقامات اجرایی (استانداران و سفرا، معاونان وزرا)	حداکثر ۴ مشاور
رؤسای مؤسسات با گستره کشوری	حداکثر ۳ مشاور

علاوه بر کاهش سطوح افقی و عمودی در دستگاه‌های اجرایی، لازم است مراحل و فرآیندهای انجام کار شناسایی شده و تا حد امکان مراحل زائد حذف شوند. در حال حاضر، بیش از ۷۰۰ فرآیند انجام کار به کمک دستگاه‌ها شناسایی شده و کوتاه شدن هر کدام از فرآیندها در دستور کار قرار دارد.

### ۲-۳- اصلاح ساختار تفصیلی دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری)

با توجه به اینکه ساختارهای جدیدی ایجاد شده، باید پست‌های بلا تصدی را به آنها اختصاص داد. همچنین با توجه به توسعه مناطق محروم و روستایی، توسعه مسکن روستایی، خانه بهداشت، محیط زیست و ...، باید پست‌های سازمانی به این حوزه‌ها اختصاص یابد. قاعده کار براساس قانون مدیریت خدمات کشوری، استفاده از ظرفیت‌های موجود است.

ماده ۳۱ قانون مذکور، فرآیند تهیه و تأیید تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی را تبیین کرده است. آنچه درباره مفاد این ماده حائز اهمیت است، زمان‌بندی اعلام شده برای تهیه و تأیید تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی است. حداکثر زمانی که برای تهیه و تصویب ساختار تشکیلاتی، پست‌های سازمانی و سایر اصلاحات ساختاری با رعایت مفاد این ماده تعیین شده است، به استناد جزء «الف» بند «۱۱» قانون بودجه سال ۱۳۸۸ کل کشور<sup>۱</sup>، تا پایان شهریورماه سال ۱۳۸۹ بوده است. این نکته حائز اهمیت است که تخلف از مفاد این بند، در حکم تصرف غیرقانونی در اموال عمومی تلقی شده است.

فرآیند تهیه و تأیید تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی براساس ماده ۳۱ به شرح زیر است:

- ۱- تهیه تشکیلات تفصیلی از سوی دستگاه اجرایی با رعایت مفاد ماده ۲۹ قانون.
- ۲- ارسال یک نسخه از تشکیلات تفصیلی به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور.
- ۳- اعلام مغایرت یا عدم مغایرت تشکیلات تهیه شده با الگوها، ضوابط و شاخص‌ها، از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور حداکثر ظرف مدت سه ماه.
- ۴- اصلاح موارد مغایر با الگوها، شاخص‌ها و ضوابط تدوین شده و اخذ تأیید از معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور.

۱. کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری مکلفند براساس ضوابط و شاخص‌های موضوع ماده (۲۹) قانون و آیین‌نامه اجرایی مربوطه، ساختار تشکیلاتی، پست‌های سازمانی و سایر اصلاحات ساختاری موضوع قانون مدیریت خدمات کشوری را با رعایت ماده (۳۱) آن قانون ظرف حداکثر شش ماه به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور برسانند.

## ۲-۴- اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار با رویکرد اتوماسیون اداری (موضوع مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه‌های اجرایی باید:

۱- فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را براساس دستورالعملی<sup>۱</sup> که توسط سازمان ابلاغ می‌شود، تهیه و به مورد اجرا گذارند.

۲- حداکثر هر سه سال یک‌بار براساس دستورالعمل فوق، فرآیندها و روش‌های خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. اهداف مترتب بر اصلاح فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار در دستگاه‌های اجرایی عبارتند از:

- تأمین رضایت و کرامت مردم
- افزایش بهره‌وری نیروی انسانی
- کارآمدی فعالیت‌ها

برخی از نشانگرهای کارآمدی فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی، تصریح شده در ماده فوق‌الذکر، عبارتند از:<sup>۲</sup>

- هزینه امور
- کیفیت امور
- سرعت امور
- دقت امور
- سلامت امور
- رضایت و کرامت مردم

در ماده مذکور، دستگاه‌های اجرایی علاوه بر موظف شدن به تهیه و اجرای فرآیندها با نشانگرهای ذکر شده و لزوم پیوند خدمات ارائه شده با تکریم ارباب رجوع و افزایش رضایت مردم، باید حداکثر در بازه‌های زمانی سه ساله، این فرآیندها و روش‌ها را مورد بازبینی قرار دهند.

همچنین براساس ماده ۳۷ قانون یادشده، دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم، سه اقدام اساسی را به ترتیب انجام دهند:

۱- اطلاع‌رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با:

- زمان‌بندی انجام خدمات: بدین معنا که دستگاه‌های اجرایی باید مشخص کنند اولاً، برای دریافت یک خدمت، چه مراحل باید طی شود؟ و ثانیاً، برای هر مرحله از ابتدا تا دریافت یک خدمت، چه مدت زمان لازم است؟
- مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید: بدین معنا که مشتری برای دریافت یک خدمت اولاً، چه مدارک و مستندات باید ارائه دهد؟ و ثانیاً، اگر دریافت خدمت مرحله‌بندی شده است، مدارک مورد نیاز در چه مرحله‌ای باید ارائه شود؟
- ۲- ارائه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی.

۳- ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.

همچنین براساس تبصره ماده مذکور، مدت زمان اجرا بندهای (۱) تا (۳)، از تاریخ تصویب این قانون به ترتیب یک، دو و سه

سال تعیین می‌گردد.

۱. دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷).

۲. سیدصدرالدین صدری نوش آبادی، شرحی بر قانون مدیریت خدمات کشوری، شورا، ۱۳۸۹.





## مبانی قانونی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

##### ماده ۵۳

دولت مکلف است یک یا چند وزارتخانه را به نحوی در وزارتخانه‌های دیگر ادغام نماید که تا پایان سال دوم برنامه تعداد وزارتخانه‌ها از بیست و یک وزارتخانه به هفده وزارتخانه کاهش یابد.

وظایف و اختیارات وزارتخانه‌های جدید با پیشنهاد دولت به تصویب مجلس شورای اسلامی می‌رسد.

##### ماده ۵۴

به منظور یکپارچه‌سازی، ساماندهی و رفع موازی کاری در نظام آماری کشور:

الف) مرکز آمار ایران مرجع رسمی تهیه، اعلام و انتشار آمارهای رسمی کشور است.

ب) مرکز آمار ایران حداکثر ظرف سال اول برنامه با همکاری دستگاه‌های اجرایی نسبت به تهیه برنامه ملی آماری کشور مبتنی بر فناوری‌های نوین با رعایت استانداردها و ضوابط تولید و انتشار آمارهای رسمی، استقرار نظام آمارهای ثبتی و استقرار و تغذیه مستمر پایگاه اطلاعات آماری کشور اقدام نماید. این برنامه با پیشنهاد مرکز آمار ایران و تصویب شورای عالی آمار برای دستگاه‌های اجرایی لازم‌الاجرا است.

ج) به دستگاه‌های اجرایی اجازه داده می‌شود در حدود وظایف قانونی خود و در چارچوب ضوابط و استانداردهای مورد تأیید شورای عالی آمار نسبت به تولید آمار تخصصی حوزه مربوط به خود اقدام نمایند. نظارت بر حسن اجرای این ماده بر عهده معاونت و در صورت تفویض با معاون ذی‌ربط آن (رئیس مرکز آمار ایران) است.

##### ماده ۵۶

به منظور حذف تشکیلات موازی، تمرکز ساخت و ساز ساختمان‌های دولتی و عمومی قوه مجریه، ارتقاء کیفیت ساخت و ساز و نیز لزوم رعایت مقررات و ضوابط و استانداردها، دولت موظف است امور برنامه‌ریزی، مطالعه، طراحی و اجرای ساختمان‌های مزبور را در وزارت مسکن و شهرسازی (سازمان مجری ساختمان‌ها، تأسیسات دولتی و عمومی) متمرکز نماید. وزارتخانه‌های آموزش و پرورش و اطلاعات، نیروهای مسلح، سازمان انرژی اتمی و مواردی که به پیشنهاد معاونت به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، از شمول این حکم مستثنی است.

معاونت توسعه و سرمایه انسانی موظف است تا پایان سال اول برنامه نسبت به اصلاح ساختار دستگاه‌هایی که به ساخت و ساز ساختمان‌های عمومی دولتی می‌پردازند، اقدام نماید.

##### ماده ۶۲

در کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۵) قانون محاسبات عمومی است، دستگاه‌های مذکور موظفند حداکثر مدت سه ماه پس از ابلاغ این قانون، نوع مجوز و فعالیت مربوط و نیز مبانی قانونی موکول بودن فعالیت به اخذ مجوز و همچنین شیوه صدور، تمدید، لغو و سایر مقررات ناظر بر آن را رسماً به کارگروهی متشکل

از معاونت، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، وزرا امور اقتصادی و دارایی، کار و امور اجتماعی و دادگستری و نیز سه نفر از نمایندگان مجلس از کمیسیون‌های برنامه و بودجه، اصل نودم (۹۰) قانون اساسی و اقتصادی به عنوان ناظر اعلام نمایند. در صورت عدم ارسال مستندات موضوع این ماده در مهلت تعیین شده، الزام اشخاص حقیقی و حقوقی به اخذ مجوز ممنوع است و بالاترین مقام دستگاه و مقامات و مدیران مجاز از طرف وی مسئول حسن اجرای این حکم می‌باشند.

کارگروه موظف است ظرف شش ماه پس از اتمام مهلت فوق ضمن بررسی و جاهد قانونی آنها با رویکرد تسهیل، تسریع، کاهش هزینه صدور و تمدید مجوز و هماهنگی دستگاه‌های مختلف و حذف مجوزهای غیرضرور و اصلاح یا جایگزینی شیوه تنظیم مقررات هر نوع فعالیت و بازرسی نوبه‌ای برای احراز مراعات آن مقررات به جای شیوه موکول بودن فعالیت به اخذ مجوز، نسبت به ابلاغ دستورالعمل مشتمل بر بازنگری و تسهیل و اصلاح و جایگزینی روش‌ها، تجمیع مجوزها و لغو مجوزهای غیرضروری در چارچوب ضوابط قانونی برای هر نوع فعالیت پس از تأیید رئیس جمهور اقدام نماید. این دستورالعمل جایگزین دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی لغو یا اصلاح شده به موجب این ماده محسوب می‌شود و برای همه دستگاه‌های اجرایی مذکور لازم‌الاجرا است.

تغییر یا اصلاح احکام قوانین مربوط به مجوزها و موارد مشمول این ماده با تصویب مجلس شورای اسلامی است.

**تبصره ۱-** کارگروه مذکور موظف است دستورالعمل موضوع این ماده شامل انواع مجوزها، مرجع و شیوه صدور، تمدید و لغو و احیاء و زمان‌بندی مربوط را در یک پایگاه اطلاعاتی که به همین منظور طراحی و مستقر می‌سازد به اطلاع عموم برساند. کلیه اطلاعات موضوع این ماده در قالب کتاب سال قبل از آغاز هر سال منتشر می‌شود. اعمال مقررات مربوط به انجام فعالیت یا ارائه خدمات موضوع این ماده خارج از موارد منتشره در کتاب سال و پایگاه اطلاع‌رسانی مذکور ممنوع و مرتکب علاوه بر جبران خسارت زیان‌دیده به مجازات مقرر در این ماده محکوم می‌شود.

**تبصره ۲-** مفاد این حکم علاوه بر مجوزها شامل کلیه خدمات و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی یادشده از جمله سازمان‌های ثبت اسناد و املاک (ثبت شرکت‌ها)، ثبت احوال، تأمین اجتماعی، حفاظت محیط زیست، مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، شهرداری تهران و کلان‌شهرها، نیروی انتظامی، گمرک، خدمات قوه قضائیه و وزارتخانه‌های آموزش و پرورش، علوم، تحقیقات و فناوری، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و صنایع و معادن و نیز مواردی که براساس قوانین در اداء خدمات، وجوهی از اشخاص حقیقی و حقوقی اخذ می‌شود، نیز خواهد بود.

اجرای مفاد این تبصره در نهادهای وابسته به قوه قضائیه منوط به موافقت رئیس آن قوه است. در خصوص مقررات و مواردی که مستند به قوانین و تدابیر و دستورات و نظرات مقام معظم رهبری است و همچنین در خصوص دستگاه‌هایی که مستقیماً زیر نظر ایشان است اجرای این حکم منوط به اذن معظم‌له است.

**تبصره ۳-** دستگاه‌های اجرایی مذکور در مقابل ارائه خدمات یا اعطا انواع مجوز حتی با توافق، مجاز به اخذ مبالغی بیش از آنچه که در قوانین و مقررات قانونی تجویز شده است، نمی‌باشند. تخلف از اجرای این حکم و سایر احکام این ماده مشمول مجازات موضوع ماده (۶۰۰) قانون مجازات اسلامی است.

**ماده ۲۰**

در مورد آن دسته از فعالیت‌های اقتصادی که نیازمند اخذ مجوز از دستگاه‌های متعدد می‌باشند، دستگاه اصلی موضوع فعالیت، وظیفه مدیریت یکپارچه، هماهنگی و اداره امور اخذ و تکمیل و صدور مجوز را بر عهده خواهد داشت و از طریق ایجاد پنجره واحد به صورت حقیقی یا در فضای مجازی با مشارکت سایر دستگاه‌های مرتبط به گونه‌ای اقدام می‌نماید که ضمن رعایت اصل هم‌زمانی صدور مجوزها، سقف زمانی مورد نظر برای صدور مجوز از زمان پیش‌بینی شده در قانون نحوه اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی تجاوز ننماید.

در ایجاد فرآیند پنجره واحد، دستگاه‌های فرعی صدور مجوز موظفند نسبت به ارائه خدمات از طریق استقرار نماینده تام‌الاختیار در محل پنجره‌های واحد و یا در فضای مجازی اقدام و همکاری لازم را به عمل آورند. دستورالعمل مربوط شامل رویه‌ها و ضوابط و نحوه برخورد با متخلفین و همچنین فهرست دستگاه‌های اصلی در صدور مجوز در فعالیت‌های مختلف به تصویب کارگروه موضوع ماده (۶۲) این قانون می‌رسد.

**۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری****ماده ۲۴**

در راستای اجرای احکام این فصل کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ تصویب این قانون اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف) حداکثر شش ماه پس از تصویب این قانون آن دسته از وظایفی که قابل واگذاری به بخش غیردولتی است را احصا و با رعایت راه کارهای مطروحه در این فصل نسبت به واگذاری آنها اقدام نمایند. به نحوی که طی هر برنامه بیست درصد از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.

ب) تعداد مجوزهای استخدامی مذکور در ماده (۵۱) این قانون به نحوی تعیین گردد که تعداد کارمندان دستگاه‌های اجرایی که به هر نحو حقوق و مزایا دریافت می‌کنند و یا طرف قرارداد می‌باشند هر سال به میزان دو درصد در امور غیرحاکمیتی نسبت به سال قبل کاهش یابد.

ج) حداکثر معادل یک سوم کارمندان که به روش‌های بازنشستگی، بازخریدی، استعفا و سایر موارد از خدمت دستگاه‌های اجرایی خارج می‌شوند استخدام نمایند.

**تبصره ۱-** وظایف حاکمیتی موضوع ماده (۸) این قانون از شمول این ماده مستثنی هستند.

**تبصره ۲-** آیین‌نامه اجرایی این ماده شامل وظیفه قابل واگذاری در چارچوب این قانون، حمایت‌های دولت برای توسعه بخش غیردولتی و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی، تعاونی و تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و سایر موارد بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۳-** دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور موظفند اجرای این فصل را در دستگاه‌های اجرایی کنترل نموده و با مدیران متخلف برخورد قانونی نمایند.

**ماده ۲۹**

دستگاه‌های اجرایی مکلفند سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات خود را متناسب با ویژگی‌های مربوط در چارچوب الگوها، ضوابط و شاخص‌هایی که سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد با رعایت موارد ذیل انجام دهند:

الف) سقف پست‌های سازمانی با رعایت راهبردهای مذکور در فصل دوم این قانون و با پیشنهاد دستگاه و تأیید سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ب) تشکیلات و سقف پست‌های سازمانی مصوب حداقل پس از یک برنامه و حداکثر پس از دو برنامه پنج‌ساله متناسب با سیاست‌ها و احکام برنامه جدید مورد بازنگری و تصویب مجدد قرار خواهد گرفت.

ج) به منظور کوتاه نمودن مراحل انجام کار و سلسله مراتب اداری، سطوح عمودی مدیریتی در دستگاه‌های اجرای ملی و استانی با احتساب بالاترین مقام اجرایی در هر واحد سازمانی، به قرار ذیل تعیین می‌گردد:

- وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی: حداکثر در (۴) سطح.

- واحدهای استانی: حداکثر در (۳) سطح.

- واحدهای شهرستانی، مناطق و نواحی هم‌تراز: حداکثر در (۲) سطح.

- سایر واحدهای تقسیمات کشوری: یک سطح.

د) هر کدام از وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس‌جمهور اداره می‌شوند، می‌توانند حداکثر (۵) معاون و سایر مؤسسات دولتی حداکثر (۳) معاون یا عناوین مشابه در ساختار تشکیلاتی خود پیش‌بینی نمایند و متناسب با حجم کار و تنوع وظایف و تعداد پست‌های سازمانی هر معاون می‌تواند حداکثر (۵) مدیر کل یا مدیر یا رئیس یا عناوین مشابه داشته باشد. پست‌های مدیریتی مورد نیاز حوزه وزیر یا رئیس مؤسسات دولتی از سرجمع پست‌های مدیریتی مذکور در این بند تأمین خواهد شد.

ه) تعداد پست‌های مشاور برای مقامات اجرایی مذکور در بندهای «الف»، «ب» و «ج» ماده (۷) حداکثر (۱۰) و برای سایر مقامات اجرایی مذکور در این ماده حداکثر (۴) و برای رؤسای مؤسسات دولتی با گستره کشوری حداکثر (۳) پست در سقف پست‌های مصوب تعیین می‌گردد.

ی) واحدهای سازمانی وزارتخانه‌ها و سایر دستگاه‌های اجرایی در مراکز استان‌ها (به استثناء استانداری‌ها) با رعایت ماده (۲۹) این قانون حداکثر در سطح اداره کل سازماندهی می‌شوند و سازمان‌های موجود در این سطح تغییر می‌یابند.

ط) در صورتی که دستگاه‌های اجرایی مطابق شرح وظایف قانونی و تشکیلات مصوب خود الزاماً موظف به ارائه خدماتی در شهرستان‌های کمتر از هفتاد هزار نفر جمعیت و بخش‌ها کمتر از سی هزار نفر جمعیت باشند در صورتی که در تاریخ تصویب این قانون ساختمان‌های واحدهای اداری ذی‌ربط احداث نشده باشند موظفند کارمندان ذی‌ربط خود را در مجتمع اداری مراکز شهرستان و بخش که به عنوان نمایندگی تحت نظر فرماندار و بخشدار ایجاد می‌گردد مستقر نموده و از ایجاد واحدهای مستقل خودداری نمایند.

افزایش جمعیت این گونه شهرها موجب لغو این حکم برای واحدهای ذی‌ربط نمی‌گردد. هزینه‌های پشتیبانی و خدماتی این مجتمع‌ها در بودجه وزارت کشور (استانداری‌ها) پیش‌بینی می‌گردد. در سایر شهرها با تشخیص هیأت وزیران اجرای این بند امکان‌پذیر می‌باشد.

آیین‌نامه اجرایی این بند با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**ماده ۳۱**

دستگاه‌های اجرایی مکلفند تشکیلات تفصیلی خود را با رعایت مفاد ماده (۲۹) تهیه و یک نسخه از آن را به سازمان ارسال دارند. سازمان موظف است حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، مغایرت و یا عدم مغایرت با الگوها، ضوابط و شاخص‌های مذکور را اعلام نماید. دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط موظفند پس از اصلاح موارد مغایر، تأییدیه سازمان را کسب نمایند.

**ماده ۳۳**

تنظیم تشکیلات داخلی واحدهایی از دستگاه‌های اجرایی که براساس قیمت تمام‌شده (موضوع ماده «۱۶» این قانون) اداره می‌شود بر عهده آنها بوده و نسخه‌ای از تشکیلات خود را جهت تطبیق با ضوابط به سازمان ارسال خواهند داشت.

**ماده ۳۶**

دستگاه‌های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک‌بار این روش‌ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. **تبصره** - میزان بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی براساس شاخص‌هایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیانه توسط سازمان با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

**ماده ۳۷**

دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذی‌ربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

- ۱- اطلاع‌رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.
  - ۲- ارائه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی.
  - ۳- ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.
- تبصره**- مدت زمان اجرا بندهای «۱» و «۳» این ماده از تاریخ تصویب این قانون به ترتیب یک، دو و سه سال تعیین می‌گردد.

**شاخص‌های برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**



#### ۴- شاخص‌های برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

##### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه اصلاح ساختارها و فرآیندها<sup>۱</sup>

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	طراحی، سازماندهی و تنظیم تشکیلات	تعداد							
۲	تعیین مشاغل (پست‌های) حاکمیتی	درصد							

#### راهنمای تکمیل:

- ۱- اجرایی نمودن ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری) (تصویب‌نامه شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷).
- ۲- اقدام براساس تصویب‌نامه شماره ۴۴۹۱۳/۱۶۳۴۶۷ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک (موضوع تبصره ۲ ماده ۴۵ قانون مدیریت خدمات کشوری).



۱. مواد ۲۹ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری / ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۲۹) (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷) / آیین‌نامه اجرایی بند «ط» ماده ۲۹ (شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ ک مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴).



برنامه هشتم

توانمندسازی و آموزش  
فرهنگی و تخصصی  
منابع انسانی

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی)

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

**بند ۴-** دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران.

**بند ۵-** ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان.

**بند ۹-** توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری.

**بند ۱۶-** دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش‌های اسلامی.

**بند ۲۱-** نهادینه‌سازی وجدان‌کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال.

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

در ادامه، به ارائه توضیحاتی مختصر در مورد برخی از بندها می‌پردازیم:

### بند ۱

فرهنگ سازمانی چیست؟ فرهنگ سازمانی، مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، اعتقادات و قواعد حاکم بر سازمان است. فرهنگ سازمانی مدل‌های مختلفی دارد؛ مدل شاین، گریفین و ...؛ اما فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی کدام است؟

### اجزای فرهنگ سازمانی چیست؟

- ارزش‌ها و باورهای فرد
- گروه؛ سازمان‌های غیررسمی
- سازمان؛ در دل هر سازمان یک‌سری گروه‌ها وجود دارد.

مجموع اینها با هم، فرهنگ سازمانی را تشکیل می‌دهند.

ما وقتی وارد سازمان می‌شویم، هم از فرهنگ سازمان می‌گیریم و هم به فرهنگ سازمان چیزی اضافه می‌کنیم. فرهنگ دائماً در حال زایش است. باید فرهنگ مبتنی بر ارزش‌های اسلامی باشد؛ یعنی هم فرد و هم گروه‌های سازمانی و مدیران باور و اعتقاد داشته باشند.

اهداف ما ماهیتاً با اهداف دنیای غرب متفاوت است. غرب می‌گوید سود و لذت نامحدود، ولی اهداف ما عدالت، رشد و تعالی انسان، و ... است. باید بتوانیم اینها را طراحی کنیم. ما در ارزش‌ها و مبانی با آنها شکاف عمیق داریم. باید براساس اصول و مبانی خود، طراحی‌ها را انجام دهیم، ولی می‌توان از ابزارها استفاده کرد. مثلاً یکی از روش‌های برنامه‌ریزی، استفاده از

تکنیک‌های ریاضی است که در پژوهش عملیاتی مطرح است یا مثلاً تکنیک مدیریت استراتژیک، که با توجه به اینکه جنبه ابزاری دارند، می‌توان استفاده کرد. ولی نکته مهم، مبانی است که جهت‌گیری را مشخص می‌کند. در حقیقت مدیریت اسلامی به اقدامات ما جهت می‌دهد.

آنچه از فرهنگ سازمانی غرب درمی‌آید و مثلاً به کارکنان محبت می‌کنند تا منافع سازمانی بیشتری کسب نمایند و تکریم افراد برای به دست آوردن سود بیشتر است، با این رویکرد که افراد به لحاظ انسان بودن‌شان تکریم شوند، دو بحث متفاوت است که باید روشن شود.

#### **بند ۴**

کسی که می‌خواهد مدیر شود باید اخلاق، دانش و شایستگی لازم را دارا باشد. لذا ضروری است نظام ارتقا و انتصاب مدیران بر این اساس طراحی شود.

#### **بند ۵**

سازمان وظیفه دارد به مسائل اعتقادی و هر چیزی که منجر به رشد زمینه‌های معنوی کارکنان می‌شود توجه کند. از نظر تجربی هم ثابت شده که هر چه کارمندان به طرف باورمند شدن بروند و اعتقاداتشان قوی‌تر شود، خودکنترلی‌شان بیشتر شده و موفق‌تر هستند. در دیدگاه‌های پیترسنج، بحث سازمان‌های یادگیرنده مطرح می‌شود. در این دیدگاه، او رهبر فرهیخته و افراد خودکنترل را ملاک موفقیت به حساب می‌آورد. اما سؤال این است که با کدام مبنای اعتقادی، کارمند باید خود را فدای سازمانی کند که به دنبال حداکثرسازی سود است؟

#### **بند ۱۶**

دانش بنیان کردن نظام اداری، مستلزم تولید علم و مستندسازی است. باید تجارب مدیریتی را مستندسازی و به مدل تبدیل کرد. این تولید علم، مستندسازی و مدل‌سازی باید از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، به شرط تقویت ارزش‌های اسلامی صورت گیرد.

#### **بند ۲۶**

متناسب‌سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش، ایجاد ارتباط بین ارتقای کارمندان و مدیران با آموزش و بهره‌مندی از امتیازات آن، ساماندهی بورس‌ها و دوره‌های آموزشی داخل و خارج برای کارکنان دولت و ارائه آموزش‌های فرهنگی به مدیران و کارشناسان و همچنین افزایش توان و خلاقیت آنها، از جمله اقدامات مؤثر در این زمینه است.

در توانمندسازی نیروی انسانی، باید فضای کار تیمی و گروهی حاکم شود. اگر نظام آموزش، ارزشیابی، انتصابات و طبقه‌بندی در کنار یکدیگر اجرا شوند، نتیجه آن توانمندسازی نیروی انسانی خواهد بود.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی

### ۲-۱- متناسب‌سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش جدید (موضوع ماده ۵۸ قانون م.خ.ک)

براساس ماده ۵۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، سازمان موظف است نظام آموزشی کارمندان و مدیران را به منظور ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی دستگاه‌های اجرایی طراحی نماید. این نظام باید به گونه‌ای طراحی شود که واجد ویژگی‌های زیر باشد:

- دانش، مهارت و نگرش کارمندان را با شغل آنان متناسب سازد.
  - انگیزه‌های لازم را جهت مشارکت مستمر کارمندان در فرآیند آموزش فراهم نماید.
  - بین ارتقاء کارمندان و مدیران و آموزش رابطه برقرار کند.
  - حداقل سرانه ساعت آموزشی را براساس مقررات مشخص نماید.
- با توجه به مفاد فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی طراحی و ابلاغ شده است.<sup>۱</sup>

### دایره شمول

به موجب بند «۱» نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی، تمامی کارمندان رسمی و پیمانی (اعم از مدیران و کارکنان) در شمول این نظام آموزشی قرار داشته و شرکت کارمندان قرارداد کار معین نیز در دوره‌های آموزشی موضوع این نظام براساس مفاد این بخشنامه و نیاز دستگاه اجرایی، الزامی است.

### ساختار نظام آموزش

براساس مفاد ماده ۵ بخش چهارم نظام مذکور، ساختار آموزش‌های کارمندان و مدیران به صورت زیر است:

- آموزش‌های توجیهی و تصدی شغل بدو خدمت
- آموزش‌های شغلی
- آموزش‌های ویژه کارمندان استخدام آزمایشی
- آموزش‌های ارتقاء شغلی
- آموزش‌های ویژه تمدید قرارداد کار معین
- آموزش‌های کوتاه‌مدت خارج از کشور (بورس آموزشی)
- آموزش‌های فرهنگی و عمومی
- آموزش‌های مدیران

## انواع گواهینامه‌ها به طور مختصر

مطابق ماده ۹ بخش هفتم نظام آموزش کارمندان، گواهینامه‌های آموزشی به دو دسته زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

۱- **گواهینامه‌های نوع اول:** گواهینامه‌هایی که در پایان هر یک از دوره‌ها یا پودمان‌های آموزشی کوتاه‌مدت به شرکت‌کنندگان اعطا می‌گردد.

۲- **گواهینامه‌های نوع دوم:** گواهینامه‌هایی که دارندگان آن می‌توانند از مزایای استخدامی آن نظیر دارندگان مدارک تحصیلی فوق‌دیپلم، لیسانس، فوق‌لیسانس و دکترا در شرایط احراز مشاغل مربوطه در چارچوب رعایت کلیه قوانین و مقررات مربوطه برخوردار گردند. کارمندان و مدیران می‌توانند حداکثر دو سطح از گواهینامه‌های نوع دوم را دریافت نمایند. دارندگان مدرک تحصیلی معادل حداکثر مجاز به اخذ یک سطح از گواهینامه‌های نوع دوم می‌باشند.

**تبصره-** منظور از مدارک معادل، آن دسته از مدارک است که به استناد مجوزهای صادره از سوی سازمان امور اداری و استخدامی کشور و یا سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور وقت اجرا شده و مدارک معادل دانشگاهی است. دوره‌های ارزشیابی شده ملاک عمل نمی‌باشد.

انواع گواهینامه‌های نوع دوم عبارتند از:

- گواهینامه مهارتی
- گواهینامه تخصصی
- گواهینامه تخصصی - پژوهشی سطح یک
- گواهینامه تخصصی - پژوهشی سطح دو

## ۲-۲- ایجاد ارتباط ما بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره‌مندی از امتیازات آن

بر اساس فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و نظام آموزش کارمندان دولت، انواع آموزش‌های پیش‌بینی شده به شرح جدول زیر در ارتقاء و انتصاب کارمندان تأثیر دارد:

نحوه احتساب آموزش‌های کارمندان و مدیران دولت

انواع آموزش‌ها	تبدیل وضع استخدام آزمایشی به رسمی	تمدید قراردادی پیمانی	تمدید قرارداد معین	ارتقاء شغلی کارکنان (رتبه شغلی)	انتصاب و ارتقاء پست‌های مدیریت حرفه‌ای	امتیاز حق شاغل	گواهینامه نوع دوم
آموزش توجیهی و تصدی شغل بدو خدمت	*	*	*	*	---	*	*
آموزش ویژه کارمندان استخدام آزمایشی	*	---	---	*	*	*	*
آموزش‌های ارتقاء شغلی	*	*	*	*	*	*	*
آموزش‌های تمدید قرارداد انجام کار معین	---	---	*	---	---	*	---
آموزش‌های کوتاه مدت خارج از کشور	---	---	---	---	---	---	---
آموزش‌های فرهنگی و عمومی (آموزش‌های الزامی)	*	*	*	*	*	*	*
آموزش‌های مدیران	*	*	---	*	*	*	*

علاوه بر این، با توجه به تبصره یک ماده ۶۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، یکی از عوامل ارزشیابی شاغلین برای ارتقای رتبه در رتبه‌های پنج‌گانه: مقدماتی، پایه، ارشد، خیره و عالی، طی دوره‌های آموزشی است.

## ۲-۳- ساماندهی بورس‌ها و دوره‌های آموزشی داخل و خارج برای کارکنان دولت (موضوع ماده ۶۰ قانون م.خ.ک)

براساس ماده ۶۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، کلیه بورس‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی دانشگاهی نمی‌گردد و از سوی دولت‌های خارجی یا از طرف مؤسسات بین‌المللی در اختیار دولت قرار می‌گیرد، از طریق سازمان، متناسب با وظایف دستگاه‌های اجرایی توزیع می‌گردد. دوره‌هایی که طبق قرارداد دوجانبه برگزار می‌شود، توسط دستگاه اجرایی مربوط اقدام خواهد شد.

این نوع از بورس‌های آموزشی در حقیقت از جنس بورس‌هایی است که در اجرای ماده ۴۶ قانون استخدام کشوری، از سال‌ها قبل به این طرف توسط سازمان توزیع می‌شده است.

براساس تبصره ذیل ماده ۶۰، بورس‌ها و دوره‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی می‌شود، با نظر وزارت درمان و آموزش پزشکی و علوم، تحقیقات و فناوری حسب مورد توزیع می‌گردد.

## ۲-۴- ارائه آموزش‌های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان (۵۰/۰۰۰ نفر مدیر)

یکی از برنامه‌های طراحی شده در راستای این بند، دوره‌های آموزشی فرهنگی (طرح سلمان) است که در این مجموعه عناوین آموزشی:

- مفهوم‌شناسی فرهنگ و مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی با تأکید بر آموزه‌های دینی
- راهبردهای فرهنگی امام راحل (قدس سره) و مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)
- تبیین مصوبات فرهنگی نظام با تأکید بر مهندسی فرهنگی
- تبیین منشور توسعه فرهنگ قرآنی
- مهدویت و فرهنگ انتظار
- نظام سیاسی اسلام بر مبنای ولایت فقیه
- نظام مدیریت اسلامی
- جنگ نرم، تهدید نرم و شیوه‌های مقابله با آن
- جریان‌شناسی سیاسی و فرهنگی
- بررسی وضعیت فرهنگی و اجتماعی کشور

وجود دارد که به منظور توانمندسازی و ارتقای سطح دانش، بینش و مهارت مدیریت دینی مدیران کشور به عنوان یکی از ارکان مهم استراتژی فرهنگی دولت دهم، اشاعه و ترویج حاکمیت فضای قرآنی در جامعه و تقویت قدرت تحلیل سیاسی مدیران و کارکنان نظام اداری کشور طراحی شده است.

برنامه دیگر، دوره‌های مالی و محاسباتی است مشتمل بر:

- آشنایی با قوانین دیوان محاسبات و محاسبات عمومی کشور
- آشنایی با قانون برنامه و بودجه (مصوب ۱۰ اسفند ۱۳۵۱) و قانون بودجه ۱۳۸۹
- آشنایی با قانون مجازات اسلامی فصل تعدیات مأموران دولتی
- آشنایی با قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و قانون الحاق موادی به آن
- آشنایی با قوانین و مقررات اموال دولتی
- قانون برگزاری مناقصات

همچنین به منظور افزایش توان پاسخگویی مدیران، دوره‌های سامد (سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت) به شرح عناوین زیر طراحی شده است:

- ابعاد حکمرانی علوی و پاسخگویی در اسلام
- آشنایی با سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت
- نظارت همگانی و سرمایه اجتماعی

علاوه بر موارد فوق، لازم است مدیران و کارشناسان و کارکنان با دوره‌های: سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، قانون مدیریت خدمات کشوری، اصل ۴۴ قانون اساسی، آشنایی با نظام هدفمند کردن یارانه‌ها، اصلاح الگوی مصرف، دورکاری، همت مضاعف و کار مضاعف و ... آشنا شوند.

همچنین لازم است در آموزش، ضمن استفاده از اصول آموزشی و مبانی نظری، به مسأله‌محوری و شناسایی مشکلات و معضلات توجه ویژه‌ای شده و با استفاده از تکنیک‌های خلاقیت، مشکلات حل شود تا انشاء... موجبات تعالی دستگاه‌ها و نظام اداری را فراهم سازد.

## ۲-۵- ارائه آموزش‌های تخصصی و اختصاصی مربوطه به مدیران

براساس نظام آموزش کارمندان، دوره‌های آموزشی مدیران به دو صورت دوره‌های عمومی، تحت عنوان تعالی حرفه‌ای و تعالی معنوی و ارزش‌های ناب اسلامی، و دوره‌های اختصاصی دستگاهی به مدیران آموزش داده می‌شود.

آموزش‌های مدیران به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که در راستای تعالی معنوی و حرفه‌ای مدیران در زمینه‌های بهبود نگرش و بصیرت‌افزایی و توسعه مهارت‌های انسانی، ادراکی و فنی در چارچوب «سامانه و برنامه آموزش مدیران» طراحی و اجرا می‌گردد. طی این آموزش‌ها براساس برنامه آموزش مدیران برای انتصاب، ارتقاء و تمدید مدت مدیریت حرفه‌ای، الزامی است.

اهداف این دوره‌ها به شرح زیر است:

الف) ارتقاء، تعالی معنوی، توسعه مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی مدیران و متناسب ساختن توانایی‌های آنان با پیشرفت دانش و فناوری در زمینه‌های برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت، هدایت و ارزشیابی و نقش‌های مدیریتی.

ب) آماده ساختن مدیران حرفه‌ای و کارمندان برای پذیرش مسئولیت‌های جدید.

آموزش‌های مدیران به دو بخش زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

۱- تعالی معنوی مدیران

۲- تعالی حرفه‌ای مدیران

## ۲-۶- ارائه آموزش‌های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان

دوره‌های آموزشی کارکنان باید به گونه‌ای طراحی و اجرا شود که افراد، درگیر حل مسأله شوند و ارائه مطالب به صورت کارگاهی پیش رود. معمولاً کارهایی که به صورت مسأله‌محور ارائه می‌شوند، باعث ایجاد علاقه در فراگیران خواهند شد. لذا پرداختن به موضوعات فقط در سطح دانش نظری، کفایت نکرده و باید ابعاد عملی تقویت شود.

در طراحی آموزش‌های کارگاهی باید به دنبال این بود که مسائل و مشکلات نظام اداری را احصا و مستندسازی نموده و سپس دوره‌های آموزش کارگاهی را برای آنها طراحی کرد که افراد ضمن آموزش در این دوره‌ها، بتوانند در انجام کارهای خود رشد قابل توجهی نیز داشته باشند.

در این راستا، ماده ۶ نظام آموزش کارمندان، دستگاه‌های اجرایی را موظف کرده است که مهارت‌های مورد نیاز مشاغل اختصاصی خود را احصا و استاندارد مهارتی مشاغل را تدوین نموده و کارمندان را براساس آن مورد سنجش قرار دهند. در صورت احراز هریک از مهارت‌ها توسط کارمند، عنوان آن مهارت در شناسنامه آموزشی و مهارتی کارمند ثبت می‌گردد. همچنین استاندارد مهارتی مشاغل عمومی توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور تدوین و اعلام خواهد شد.







## مبانی قانونی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

ماده ۲۰

الف) به منظور زمینه‌سازی برای تربیت نیروی انسانی متخصص و متعهد، دانش‌مدار، خلاق و کارآفرین، منطبق با نیازهای نهضت نرم‌افزاری، با هدف توسعه کمی و کیفی دولت، مجاز است:

۱- هزینه سرانه تربیت نیروی انسانی متخصص مورد تقاضای کشور براساس هزینه‌های آموزشی و هزینه‌های خدمات پژوهشی، تحقیقاتی و فناوری مورد حمایت را در چارچوب بودجه‌ریزی عملیاتی برای هر دانشگاه و مؤسسه آموزشی، تحقیقاتی و فناوری دولتی محاسبه و به طور سالانه تأمین کند.

۲- حمایت مالی و تسهیل شرایط برای افزایش تعداد مجلات پژوهشی و ترویجی کشور در زمینه‌های مختلف علمی با حفظ کیفیت به گونه‌ای که تا پایان برنامه تعداد مجلات و مقالات چاپ شده در مجلات علمی داخلی نسبت به سال پایانی برنامه چهارم را حداقل به دو برابر افزایش دهد. همچنین تمهیدات لازم برای دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی علمی معتبر را فراهم نماید.

۳- از ده (۱۰) دانشگاه برتر وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و پنج (۵) دانشگاه برتر وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی که دارای عملکرد برجسته در راستای گسترش مرزهای دانش و فناوری هستند حمایت مالی و حقوقی و پشتیبانی ویژه نماید.

۴- از انجمن‌های علمی، حمایت مالی به عمل آورد.

ب) دانشگاه‌ها، مراکز و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی و فرهنگستان‌هایی که دارای مجوز از شورای گسترش آموزش عالی وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سایر مراجع قانونی ذی‌ربط می‌باشند بدون الزام به رعایت قوانین و مقررات عمومی حاکم بر دستگاه‌های دولتی به ویژه قانون محاسبات عمومی، قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون برگزاری مناقصات و اصلاحات و الحاقات بعدی آنها و فقط در چارچوب مصوبات و آیین‌نامه‌های مالی، معاملاتی و اداری - استخدامی - تشکیلاتی مصوب هیأت‌امنا که حسب مورد به تأیید وزراء علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و در مورد فرهنگستان‌ها به تأیید رئیس‌جمهور می‌رسد، عمل می‌نمایند. اعضای هیأت علمی ستادی وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز مشمول حکم این بند هستند. حکم این بند شامل مصوبات، تصمیمات و آیین‌نامه‌های قبلی نیز می‌گردد و مصوبات یادشده مادام که اصلاح نگردیده به قوت خود باقی هستند.

تبصره ۱- هرگونه اصلاح ساختار و مقررات مالی - اداری، معاملاتی، استخدامی و تشکیلاتی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی دولتی و همچنین فرهنگستان‌های تخصصی فقط مشمول مفاد این بند است.

تبصره ۲- اعتبارات اختصاص یافته از منابع عمومی دولت به این مراکز و مؤسسات کمک تلقی شده و بعد از پرداخت به این مراکز به هزینه قطعی منظور و براساس بودجه تفصیلی مصوب هیأت‌امنا و با مسئولیت ایشان قابل هزینه است.

ج) معادل درآمدهایی که مؤسسات و مراکز آموزش عالی، پژوهشی و فناوری و فرهنگستان‌ها در هر سال از محل تبرعات، هدایا و عواید موقوفات جذب می‌نمایند از محل درآمد عمومی نیز به عنوان اعتبارات تملک دارایی‌های سرمایه‌ای تأمین و محاسبه می‌گردد.

د) به منظور افزایش کارایی مأموریت‌های اصلی دانشگاه‌ها در امور آموزش، پژوهش و فناوری در هر سال حداقل بیست درصد (۲۰٪) از امور خدمات رفاهی دانشجویان از نظر ساختاری از بدنه دانشگاه‌ها جدا و به بخش غیردولتی واگذار می‌گردد.

ه) دولت مکلف است به منظور کاهش تصدی‌گری، جلوگیری از انجام امور موازی و تقویت نقش حاکمیتی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وحدت رویه در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی، ارتقاء کمیت و کیفیت ارائه خدمات دانشجویی نسبت به ایجاد مدیریت واحد ساماندهی امور مربوط، بهره‌گیری از مجموعه امکانات و توانمندی‌های حقوقی، پرسنلی و اعتبارات صندوق رفاه دانشجویان، فعالیت‌های امور ورزشی دانشجویان، اداره تربیت بدنی و معاونت دانشجویی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، طی سال اول برنامه اقدام کند.

و) اعتبارات هزینه‌ای و تملک دارایی‌های سرمایه‌ای از محل بودجه عمومی دولت به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی و فرهنگستان‌ها براساس ردیف مستقل در بودجه سنواتی آنها در قالب اعتبارات ملی اختصاص می‌یابد.

ز) به دولت اجازه داده می‌شود به منظور حمایت از دانشجویان دانشگاه‌های دولتی، آزاد اسلامی، علمی - کاربردی و پیام‌نور و آموزش‌کنده‌های فنی و حرفه‌ای وابسته به وزارت آموزش و پرورش، مؤسسات آموزش عالی غیردولتی که دارای مجوز از یکی از وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری یا بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می‌باشند تسهیلات اعتباری به صورت وام بلندمدت قرض‌الحسنه در اختیار صندوق رفاه دانشجویان و یا سایر نهادهای ذی‌ربط قرار دهد.

ح) دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و تحقیقاتی مجازند از ظرفیت مازاد بر سهمیه آموزش رایگان خود و یا ظرفیت‌های جدیدی که ایجاد می‌کنند، براساس قیمت تمام‌شده یا توافقی با بخش غیردولتی و با تأیید هیأت امناء در مقاطع مختلف دانشجو پذیرند و منابع مالی دریافتی را حسب مورد پس از واریز به خزانه کل به حساب درآمدهای اختصاصی منظور کنند.

ط) به دانشگاه‌ها اجازه داده می‌شود بخشی از ظرفیت آموزشی خود را از طریق پذیرش دانشجوی خارجی با دریافت شهریه تکمیل کنند. در موارد خاص به منظور ترویج ارزش‌های اسلامی و انقلابی پذیرش دانشجوی خارجی با تصویب هیأت امناء بدون دریافت شهریه یا با تخفیف، مجاز است.

ی) دانشگاه‌های کشور، حسب مورد به تشخیص وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با تصویب شورای گسترش وزارتخانه‌های مربوط، می‌توانند نسبت به تأسیس شعب در شهر محل استقرار خود یا دیگر شهرها و مناطق آزاد داخل کشور و نیز در خارج کشور به صورت خودگردان و با دریافت شهریه از داوطلبان اقدام کنند.

ک) شهریه دانشجویان جانباز بیست و پنج درصد (۲۵٪) و بالاتر و فرزندان آنان، فرزندان شاهد، آزادگان و فرزندان آنان و دانشجویان تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره) و سازمان بهزیستی از محل اعتبارات ردیف مستقل معاونت تأمین شود.

تبصره ۱- پذیرش دانشجو در شعب دانشگاه‌های مذکور در داخل کشور خارج از آزمون سراسری انجام خواهد شد. ضوابط پذیرش دانشجو برای دوره کارشناسی توسط کارگروه موضوع ماده (۴) قانون پذیرش دانشجو در دانشگاه‌ها مصوب

۱۳۸۶/۸/۱۶ و برای دوره‌های تحصیلات تکمیلی با پیشنهاد دانشگاه‌ها و حسب مورد با تأیید یکی از وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری یا بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعیین می‌شود.

**تبصره ۲-** میزان شهریه دریافتی از دانشجویان با توجه به نوع رشته و سطح خدمات آموزشی، کمک آموزشی و رفاهی ارائه شده، توسط هیأت امنای دانشگاه تعیین و اعلام می‌شود.

اجرای دوره‌های مشترک با دانشگاه‌های معتبر خارجی طبق ضوابط وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در این گونه شعب بلامانع است.

**تبصره ۳-** دولت مکلف است حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ درخواست داوطلب نسبت به اعطا روایید (ویزا) و اجازه اقامت برای اعضای هیأت علمی و دانشجویان خارجی این شعب دانشگاهی و جامعه‌المصطفی‌العالمیه اقدام کند.

**تبصره ۴-** دانشجویان ایرانی این شعب دانشگاهی، همانند سایر دانشجویان از معافیت تحصیلی برخوردار خواهند بود.

**تبصره ۵-** نحوه پذیرش دانشجو موضوع بندهای «ح» و «ی» این ماده در مقاطع مختلف به پیشنهاد هیأت امنای دانشگاه‌ها و مؤسسات یادشده و حسب مورد با تأیید وزارتخانه‌های ذی‌ربط و با رعایت قانون پذیرش دانشجو در دانشگاه‌ها مصوب ۱۳۸۶/۸/۱۶ خواهد بود. در مقاطع کارشناسی ارشد و بالاتر با استفاده از ظرفیت‌های جدید از طریق امتحانات ورودی مؤسسات یادشده با در نظر گرفتن توان علمی داوطلبان با رعایت ضوابط سازمان سنجش آموزش کشور خواهد بود.

**تبصره ۶-** مدرک تحصیلی دانشجویان موضوع بندهای «ح» و «ی» این ماده با درج نوع پذیرش و محل تحصیل صادر می‌گردد.

ل) حوزه‌های علمیه از تسهیلات، مزایا و امکاناتی که برای مراکز آموزشی و پژوهشی تعیین شده یا می‌شود، برخوردار هستند.

## ماده ۲۱

دولت مکلف است به منظور گسترش شایستگی حرفه‌ای از طریق افزایش دانش و مهارت با نگرش به انجام کار واقعی در محیط، اصلاح هرم تحصیلی نیروی کار و ارتقاء و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی، کاهش فاصله سطح شایستگی نیروی کار کشور با سطح استاندارد جهانی و ایجاد فرصت‌های جدید شغلی و حرفه‌ای برای جوانان و ارتقاء جایگاه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای برای نظام آموزش فنی و حرفه‌ای و علمی - کاربردی کشور اعم از رسمی، غیررسمی و سازمان‌نیافته، ظرف یک‌سال از تاریخ تصویب این قانون در محورهای زیر سازوکارهای لازم را تهیه و با پیش‌بینی الزامات مناسب اجرا کند.

الف) استمرار نظام کارآموزی و کارورزی در آموزش‌های رسمی متوسطه و عالی، غیررسمی فنی و حرفه‌ای و علمی - کاربردی.

ب) فراهم‌سازی ارتقاء مهارت در کشور از طریق اعطا تسهیلات مالی با نرخ ترجیحی و تأمین فضاهای فیزیکی و کالبدی با

شرایط سهل و زمینه‌سازی حضور فعال و مؤثر بخش غیردولتی در توسعه آموزش‌های رسمی و غیررسمی مهارتی و علمی - کاربردی کشور.

ج) افزایش و تسهیل مشارکت بهره‌برداران از آموزش فنی و حرفه‌ای در بخش‌های دولتی و غیردولتی.

د) هماهنگی در سیاست‌گذاری و مدیریت در برنامه‌ریزی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای کشور به عنوان یک نظام منسجم و

پویا متناسب با نیاز کشور.

ه) کاربست چارچوب صلاحیت‌های حرفه‌ای ملی به صورت منسجم برای ارتباط صلاحیت‌ها، مدارک و گواهینامه‌ها در سطوح و انواع مختلف در حوزه حرفه و شغل در جهت به رسمیت شناختن یادگیری مادام‌العمر و تعیین شایستگی‌های سطوح مختلف مهارتی.

و) نیازسنجی و برآورد نیروی انسانی کاردانی مورد نیاز و صدور مجوز لازم و حمایت به منظور تأسیس و توسعه مراکز آموزش دوره‌های کاردانی در بخش خصوصی و تعاونی و ایجاد ظرفیت‌های مورد نیاز تا سال چهارم برنامه.

ز) رتبه‌بندی مراکز آموزش‌های فنی و حرفه‌ای رسمی و غیررسمی براساس شاخص‌های مدیریت اجرایی، فرآیند یاددهی - یادگیری، نیروی انسانی، تحقیق و توسعه منابع و شاخص پشتیبانی فراگیران.

### ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری

#### ماده ۵۸

سازمان موظف است به منظور ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی دستگاه‌های اجرایی، نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی را به گونه‌ای طراحی نماید که همراه با متناسب ساختن دانش، مهارت و نگرش کارمندان با شغل مورد نظر، انگیزه‌های لازم را جهت مشارکت مستمر کارمندان در فرآیند آموزش تأمین نماید به نحوی که رابطه‌ای بین ارتقاء کارمندان، مدیران و آموزش برقرار گردد و از حداقل سرانه ساعت آموزش براساس مقررات مربوط در هر سال برخوردار گردند.

#### ماده ۵۹

دستگاه‌های اجرایی مکلفند با رعایت مقررات این قانون و نظام آموزش کارمندان دولت، برنامه‌های آموزشی کارمندان خود را تدوین نمایند.

**تبصره-** دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در قالب برنامه‌های آموزشی مصوب برای اجرا دوره‌های آموزشی مورد نیاز خود با دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی انعقاد قرارداد نمایند. همچنین دستگاه‌های مزبور می‌توانند کلیه مراحل طراحی، اجرا و ارزشیابی دوره‌ها و فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی خود را به مؤسسات و مراکز آموزشی و پژوهشی دولتی و غیردولتی که صلاحیت فنی و تخصصی آنها به تأیید سازمان رسیده باشد، واگذار نمایند.

#### ماده ۶۰

کلیه بورس‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی دانشگاهی نمی‌گردد و از سوی دولت‌های خارجی یا از طرف مؤسسات بین‌المللی در اختیار دولت قرار می‌گیرد از طریق سازمان، متناسب با وظایف دستگاه‌های اجرایی توزیع می‌گردد. دوره‌هایی که طبق قرارداد دوجانبه برگزار می‌شود توسط دستگاه اجرایی مربوط اقدام خواهد شد.

**تبصره -** بورس‌ها و دوره‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی می‌شود با نظر وزارت درمان و آموزش پزشکی و علوم، تحقیقات و فناوری حسب مورد توزیع می‌گردد.

**ماده ۶۱**

اعزام کارمندان دستگاه‌های اجرایی از زمان تصوب این قانون برای طی دوره‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی و یا معادل آن می‌گردد در داخل و خارج از کشور با هزینه دستگاه‌های مربوطه و استفاده از مأموریت آموزشی ممنوع می‌باشد.

**تبصره ۵** - ایثارگران مشمول مقررات خاص خود می‌باشند.

**ماده ۶۲**

کارمندان موظفند همواره نسبت به توانمندسازی، افزایش مهارت‌ها و توانایی‌های شغلی خود اقدام نمایند. دستگاه‌های اجرایی شیوه‌ها و الگوهای لازم برای افزایش توان و توان‌سنجی مدام کارمندان خود را که توسط سازمان تهیه و ابلاغ می‌شود به مورد اجرا خواهند گذارد.



**شاخص‌های برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و**

**تخصصی منابع انسانی**

**در دستگاه‌های اجرایی**

**در طی برنامه ۵ ساله**



#### ۴- شاخص‌های برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

#### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی<sup>۱</sup>

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	آموزش فرهنگی مدیران	سرانه							
۲	آموزش مهارتی مدیران	سرانه							
۳	آموزش قوانین و مقررات مالی، محاسباتی مدیران	سرانه							
۴	آموزش فرهنگی کارمندان	سرانه							
۵	آموزش مهارتی کارمندان	سرانه							
۶	آموزش قوانین و مقررات ویژه کارمندان	سرانه							

#### راهنمای تکمیل:

- ۱- اجرای طرح آموزش فرهنگی سلمان برای مدیران
- ۲- اجرای دوره‌های آموزشی تخصصی ویژه مدیران دستگاه
- ۳- اجرای طرح آموزش فرهنگی سلمان برای کارمندان
- ۴- اجرای دوره‌های آموزشی تخصصی ویژه کارمندان دستگاه
- ۵- اجرای دوره‌های آموزش عمومی ابلاغ شده (اصلاح الگوی مصرف، هدفمندسازی یارانه‌ها، قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر قوانین و مقررات) ویژه کارمندان دستگاه

۱. فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ک مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۰)، نظام آموزش کارکنان دولت و دستورالعمل اجرایی آن (بخشنامه شماره ۱۸۰۳/۶۳۲۶ مورخ ۱۳۸۵/۱/۲۰) و نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰).



برنامه نهم

**تقویت مدیریت و توان  
کارشناسی کشور و ارتقاء  
روحیه خودکنترلی در کارها**

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها)

- بند ۴-** دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران.
- بند ۵-** ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان.
- بند ۸-** حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها.
- بند ۹-** توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری.
- بند ۱۶-** دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش‌های اسلامی.
- بند ۲۱-** نهادینه‌سازی وجدان‌کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها

### ۲-۱- ارائه آموزش‌های فرهنگی جهت افزایش ایمان و باورهای خودکنترلی

مدیریت، بحث اصلی است. اگر به مدیریت توجه داشته باشیم، مسائل حل می‌شود. مدیر الگو در نظام جمهوری اسلامی، اصل است. مدیر باید دارای صفات خودکنترلی و ساده‌زیستی باشد. باید ایجاد ارزش کرده و فرهنگ سازمانی به وجود آورد که مدیر، ساده‌زیست و پاک‌دست و به دور از تشریفات زائد اداری باشد. مثل حضرت امام خمینی (ره)، مقام معظم رهبری، مشی رئیس‌جمهور محترم به خصوص در سفرهای استانی و ...

### خودکنترلی

درباره خودکنترلی تاکنون تعریف خاصی ارائه نشده است؛ ولی می‌توان چنین استنباط کرد که خودکنترلی یک نوع مراقبت درونی است که براساس آن، وظایف محوله انجام و رفتارهای ناهنجار و غیرقانونی ترک می‌شود، بی‌آنکه نظارت یا کنترل خارجی در بین باشد؛ بدین معنی که فرد، بدون توجه به کنترل خارجی، تلاش خود را مصرف انجام کاری نماید که بر عهده او گذاشته شده و مرتکب موارد نادرستی از قبیل کم‌کاری، سهل‌انگاری و ... نگردد.

تأکید بر این نکته ضروری است که نظارت خارجی در تحقق چنین مراقبتی که متضمن انجام وظیفه و ترک خلاف است، نقش ندارد و تنها علت درونی موجب رفتار مزبور می‌گردد.

### روش‌های خودکنترلی فردی

کنترل و اراده نفس کار سهل و ساده‌ای نیست؛ بلکه نیاز به تدبیر و سیاست، بردباری و تلاش و جدیت دارد.

حضرت علی (ع) می‌فرماید: «با تداوم جهاد، نفس خودتان را تملک کنید و در اختیار بگیرید»<sup>۱</sup>

از دیدگاه علما و فقهای دین، حساب نفس را در سه مرحله باید انجام داد تا تدریجاً خود کنترل شود:<sup>۲</sup>

### ۱- مشارطه و پیمان‌گیری (حسابرسی نفس)

فرد مؤمن در اولین ساعت‌های روز و قبل از شروع کار روزانه، ساعتی را برای مشارطه معین می‌کند. در خلوت با خدا و با نفس خود شرط می‌کند که چه کارهایی را انجام دهد و از چه کارهایی دوری کند. سعی می‌کند توشه آخرت را از عمل صالح پر کند و مواظب باشد که به گناه و معصیت آلوده نشود. از تک‌تک اعضا و جوارح تعهد می‌گیرد که خطا نکنند. عنصر مهم در این مرحله، اراده و عزم جدی به انجام کار خوب است. هرچند شروع کار سخت است، اما به مرور کار آسان خواهد شد.

### ۲- مراقبه

بعد از مرحله پیمان‌گیری نوبت مرحله عمل به پیمان و تداوم آن می‌رسد. فرد مؤمن باید در طول روز و در تمام حالات مراقب نفس خود باشد که به تعهدی که بسته‌اند، عمل کنند. انسان باید در همه حال مواظب و خودبیدار باشد. خدا را همواره حاضر و ناظر بداند و پیمانش را به یاد داشته باشد؛ چرا که اگر یک لحظه غفلت کند، ممکن است شیطان و نفس اماره در اراده‌اش رخنه کنند و او را از عمل به تعهدش بازدارند. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «عاقل کسی است که همواره مشغول جهاد با نفس باشد، در اصلاح آن کوشش نماید و از هوی‌ها بازش دارد و به این وسیله او را در تملک خویش درآورد. انسان عاقل با اشتغال به نفس، از دنیا و آنچه در دنیا می‌باشد بیزار خواهد بود»<sup>۳</sup>

انسان مراقب و خودبیدار، همیشه به یاد خداست و خود را در محضر خداوند متعال می‌داند؛ هیچ عملی را بدون تأمل و تفکر انجام نمی‌دهد. اگر گناه و معصیتی پیش آمد، فوراً به یاد خدا و حساب قیامت می‌افتد و ترک می‌کند. با این پیمان، انسان مواظبت می‌کند که از فرصت‌ها به نحو خوب استفاده و برای سعادت دنیا و آخرت تلاش کند و به مقدار توانش در راه رضای خدا کوشش نماید. انسان می‌تواند با مراقبه و اخلاص و قصد قربت، همه فعالیت‌های روزانه را در مسیر عبادت و سیر و صعود الی... قرار دهد؛ حتی کسب و کار، خوردن، آشامیدن، خوابیدن و سایر کارهای مباح را به وسیله اخلاص و نیت الهی می‌توان جزو عبادت قرار داد. کسب و کار اگر به قصد تهیه روزی حلال و خدمت به خلق خدا باشد، عبادت است و همچنین خوردن و آشامیدن و استراحت کردن اگر برای بندگی خدا باشد نیز، عبادت محسوب می‌شود.

### ۳- حسابرسی اعمال

مرحله سوم، حسابرسی اعمال روزانه است. لازم است انسان ساعتی را برای حساب اعمال روز تعیین کند و چه بهتر که این ساعت به هنگام خفتن و فراغت از کلیه اعمال روزانه باشد. در آن ساعت در گوشه‌ای خلوت درست می‌اندیشد که در طول روز چه کرده است. اگر در آن روز به کار خیر و عبادت مشغول بوده، خدای را بر این توفیق شکر گوید و تصمیم بگیرد که ادامه دهد. اگر مرتکب معصیت و گناه شده، نفس را مورد عتاب قرار داده و آنگاه توبه می‌کند و تصمیم می‌گیرد که دیگر مرتکب گناه نشود.

۱. غرالحکم، ص ۱۳۱.

۲. ابراهیم امینی، خودسازی یا ترکیه و تهذیب نفس، شفق، ۱۳۸۷.

۳. غرالحکم، ص ۲۳۷.

حضرت علی (ع) می‌فرماید: «هر کس که نفس خودش را بر عیب‌ها و گناهان تویخ کند، از یاد گناه اجتناب خواهد کرد.»<sup>۱</sup> اگر انسان احساس کرد نفس، سرپیچی و مقاومت می‌کند، باید با نفس اماره به شدت برخورد و با دادن صدقه، روزه گرفتن، رد مظالم و سختی دادن به نفس در مورد خوردن و استراحت کردن، اسباب تنبه نفس را فراهم کند. انسان باید با کمال دقت و همانند یک شریک، تمام کارهای روزانه را با نفس مورد حساب و مؤاخذه قرار دهد و نتیجه محاسبات را در دفتری ثبت کند.

حضرت رسول اکرم (ص) می‌فرماید: «زیرک‌ترین مردم کسی است که به حساب نفس خودش برسد و برای بعد از مرگ عمل صالح انجام دهد.»

ایشان همچنین می‌فرمایند: «عقل باید ساعت‌هایش را تقسیم کند: یک ساعت را برای مناجات با خدا اختصاص دهد، یک ساعت را به حساب نفس خودش برسد و یک ساعت را برای تفکر در آنچه خدا به وی عطا کرده تعیین کند.»

حضرت علی (ع) نیز در این مورد می‌فرماید: «همانا که برای ذکر، اهلی است که آن را به عوض دنیا گرفته‌اند؛ پس تجارت و معامله، آنان را از ذکر خدا باز نمی‌دارد. روزگار خویش را با ذکر خدا می‌گذرانند. آیات و روایات تحریم معاصی را در گوش غافلین می‌خوانند. به عدالت و قسط فرمان می‌دهند و خود نیز بدان عمل می‌کنند. از منکرات نهی می‌کنند و خود نیز از آنها اجتناب می‌کنند. گویا دنیا را طی کرده و به آخرت رسیده‌اند؛ پس ماورای دنیا را مشاهده کرده‌اند. گویا از احوال غیبی اهل برزخ آگاه هستند و قیامت و وعده‌هایش بر آنان تحقق یافته است؛ پس پرده‌های غیبی را بر سر اهل دنیا برمی‌دارند.»

و در نهایت می‌فرماید: «پس آنان را نشانه‌های هدایت و چراغ‌های تاریکی‌ها خواهی یافت که ملائکه اطراف آنان را احاطه کرده و آرامش الهی بر آنان نازل گردیده، درهای آسمان برایشان گشوده شده و جایگاه کرامت برایشان مهیا گشته است.»<sup>۲</sup> انسان با خداشناسی و تقوا می‌تواند به مرحله خودکنترلی برسد؛ آنگاه با اتکا به ایمان و شناخت عمیق الهی و با تدبیر و روشن‌ضمیری و با مشارکت همه برادران دینی می‌تواند یک مجموعه هم‌دل و تیم کار هماهنگ و باانگیزه را سامان داده و اهداف متعالی سازمان را محقق سازد.

باید فضای نظارت عمومی - امر به معروف و نهی از منکر - تقویت شود و مشکلات و عیب‌ها گفته شود. آدم‌های الگو انتقاد کنند. آگاهی مردم و آگاهی کارمندان موجب تقویت خودکنترلی می‌شود.

همچنین باید مدیریت بر مبنای عملکرد مدنظر قرار گیرد که اگر این نوع طراحی انجام شود، خودکنترلی به وجود می‌آید. ضروری است آموزش‌هایی که بعد اعتقادی را تقویت می‌کنند، بیشتر مورد توجه قرار گیرد. افرادی باید جذب دستگاه‌های دولتی شوند که دارای وجدان کاری، انضباط اجتماعی و فرهنگ خودکنترلی باشند.

## ۲-۲- اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اعمال مدیریت بر واحدهای تحت پوشش براساس حجم فعالیت‌ها، خدمات و قیمت تمام‌شده آن در قالب ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری

در ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، «افزایش بهره‌وری» و «استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول»، «کنترل مراحل انجام کار»، «جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری» و «اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی» از کلیدی‌ترین موضوعات است و این موارد نشان می‌دهد که قانون‌گذار علاوه بر توجه به فرآیندهای انجام وظایف، توجه به نتایج

۱. غررالحکم، ص ۶۹۶.

۲. نهج البلاغه، کلام ۲۲۲.

را در جهت افزایش بهره‌وری برجسته کرده است. به عبارت دیگر مهم است که نتایج واگذاری‌ها منجر به ارزش افزوده برای دستگاه‌های اجرایی شده و افزایش بهره‌وری را به همراه داشته باشد.

بر اساس مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده مذکور<sup>۱</sup>، یکی از اقدام‌های ضروری دستگاه‌ها برای رسیدن به اهداف، اعطای اختیارات اداری و مالی به مدیران برای اجرای قیمت تمام‌شده است. بر این اساس دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف مدت یک ماه و از طریق واحدهای عملیاتی مستقل یا تابع خود و با اولویت فعالیت‌ها، خدمات و محصولات کمیت‌پذیر، واحدهای عهده‌دار آنها را به عنوان واحد مجری، احصاء و برای استقرار نظام قیمت تمام‌شده انتخاب و به تأیید شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری برسانند.

## ۲-۳- استفاده از خدمات مراکز علمی، آموزشی و پژوهشی مؤسسات دولتی و خصوصی تأیید صلاحیت شده برای انجام خدمات مشاوره‌ای

ماده ۱۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، به موضوع امکان بهره‌گیری دستگاه‌های اجرایی از ظرفیت مراکز آموزشی و پژوهشی دولتی و مؤسسات خصوصی برای انجام خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های توسعه مدیریت پرداخته است. هدف از بهره‌گیری از خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های توسعه مدیریت، ارتقای مستمر در کیفیت و کمیت خدماتی است که دستگاه‌های اجرایی باید ارائه کنند.

برخی از زمینه‌های توسعه مدیریت موضوع این ماده عبارتند از:

- استقرار نظام‌های نوین مدیریتی
- بازنگری و پالایش وظایف و مأموریت‌ها و ساختارهای تشکیلاتی
- توسعه و مدیریت سرمایه‌های انسانی
- فناوری‌های نوین اداری

از جمله اقدامات انجام شده در این راستا، بهره‌گیری از خدمات مراکز تأیید صلاحیت شده در طراحی رشته دانشگاهی مدیریت اسلامی است. همچنین طراحی رشته‌های ارزش‌محور و کاربردی که بتواند مشکلات کشور را حل کند، در دستور کار معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و مرکز آموزش مدیریت دولتی قرار دارد؛ چرا که کارآمدی علوم انسانی به این است که مسائل کشور را حل کند. منابع آموزشی نیز بر اساس سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری) و مبانی نظام، در مرکز آموزش مدیریت دولتی و برخی مؤسسات آموزشی و پژوهشی از جمله بنیاد فقه‌الاداره در دست تولید است؛ با این هدف که این رشته‌ها و محتواها بتواند گام مؤثری در حل مشکلات مدیریتی کشور بردارد.

## ۲-۴- ایجاد سازوکار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان در تصمیم‌گیری‌ها (موضوع ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری) و معرفی ایده‌ها و خلاقیت‌ها در نظام اداری

بر اساس ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، لازم است سازوکارهای مناسب به منظور بهره‌مندی از فکر، اندیشه و خلاقیت کارکنان فراهم شود تا بدین وسیله بتوان از پیشنهادهای افراد در تصمیم‌گیری‌ها استفاده کرد. یکی از سازوکارهای رسمی برای

ترغیب کارکنان به ارائه اندیشه‌های سازنده جهت بالندگی سازمانی و برای برانگیختن خلاقیت و نوآوری، نظام پیشنهادها است. امروزه سازمان‌ها بر این باورند که پیشبرد و تحقق اهداف آنها در گرو جلب مشارکت کارمندان در فرآیند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های سازمان است. در نظام پیشنهادها، از طریق مطرح شدن مسائل کاری، هزینه‌ها کاهش می‌یابد، محصولات و خدمات بهبود می‌یابند و محیط مساعد عملیاتی در سازمان شکل می‌گیرد و از طریق اعمال مناسب برنامه پیشنهادها، هر کسی می‌تواند نقش خود را در بهبود سازمان ایفا کند.

مطابق مفاد ماده یادشده، اهداف استقرار نظام پیشنهادها در دستگاه‌های اجرایی عبارتند از:

- فراهم کردن سازوکارهای مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و دریافت پیشنهادها و اثرگذاری آنها در تصمیم‌گیری‌ها
  - ایجاد انگیزه در کارمندان
  - افزایش کارایی و بهره‌وری کارمندان
  - بهره‌مندی از فکر، اندیشه و خلاقیت کارمندان
- در آیین‌نامه اجرایی ماده مذکور<sup>۱</sup>، شورای تحول اداری دستگاه‌های اجرایی مسئول اجرای نظام پیشنهادها تعیین شده است. براساس ماده ۳ آیین‌نامه مذکور، شورای تحول اداری دستگاه‌ها موظفند براساس فرآیند چهارمرحله‌ای زیر، نظام پیشنهادها را اجرا نمایند:

الف) دریافت پیشنهادات

ب) بررسی، تصویب یا رد نهایی پیشنهاد براساس دستورالعمل ابلاغی از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور

ج) تعیین و تصویب پاداش‌ها براساس دستورالعمل ابلاغی در ماده (۲) این آیین‌نامه

د) تعیین و تصویب سایر اعتبارات مربوط در راستای آموزش، فرهنگ‌سازی، بهبود، مشاوره و غیره.

براساس ماده ۴ نیز، شورای تحول اداری دستگاه‌های اجرایی موظف شده‌اند برای حفظ حقوق معنوی و مالکیت فکری پیشنهاددهندگان، نسبت به ایجاد بانک اطلاعاتی الکترونیکی با درج مشخصات کامل پیشنهاد ارائه شده و سایر موارد مربوط اقدام کنند.

## ۲-۵- اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه‌ای بر مبنای تعهد، تخصص، تجربه، توانمندی و

### ارزیابی عملکرد

اولاً، برای انتصاب و برکناری مدیران، ویژگی‌های لازم مشخص شده است. مدیر حرفه‌ای باید بماند و افرادی که استعداد رشد دارند باید بتوانند در مسیر ارتقای شغلی رشد پیدا کنند. مدیر باید در نتیجه کار مسئول باشد. مدل مدیریت بر مبنای کار تیمی و مبتنی بر هدف بوده و بستر قانونی برای این منظور فراهم شده است.

مصوبه شورای عالی اداری درباره نحوه انتخاب مدیران در مسئولیت‌های حرفه‌ای این است که مدیران براساس شاخص‌های عمومی، اختصاصی و اعتقادی منصوب می‌شوند. این دستورالعمل درباره مدیران فعلی با تطبیق دادن وضع کنونی آنان با این شاخص‌ها اجرایی می‌شود، اما معیاری برای انتصاب مدیران آینده خواهد بود.

براساس مفاد ماده ۳ «دستورالعمل اجرایی، شرایط عمومی، شایستگی‌های عمومی و تخصصی و نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای»<sup>۱</sup>، دستگاه‌های اجرایی موظفند در انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای، شرایط عمومی، شایستگی‌های عمومی و تخصصی و صلاحیت اخلاقی و رفتاری فرد یا افراد منتخب پست مدیریت حرفه‌ای را طبق بندهای زیر بررسی و در صورت احراز شرایط، وجود شایستگی‌ها و برخورداری از صلاحیت، نسبت به انتصاب آنان اقدام نمایند:

### الف) شرایط عمومی انتصاب مدیران حرفه‌ای

شرایط عمومی انتصاب در پست‌های مدیریت حرفه‌ای، شرایط حداقلی هستند که افراد بایستی تمامی آنها را در سطح مدیریتی مربوط براساس جدول شرایط عمومی انتصاب به پست‌های مدیریت حرفه‌ای دارا باشند:

ارزشیابی عملکرد	دوره‌های آموزشی	سطح مدیریت پیش نیاز	تجربه در پست مدیریتی سطح قبلی	تجربه خدمت دولتی مرتبط	نوع استخدام	مدرک تحصیلی	معیارهای عمومی انتصاب
							سطوح مدیریت حرفه‌ای
کسب میانگین ۸۵ درصد امتیاز ارزشیابی عملکرد در سال قبل	طی دوره‌های آموزشی براساس سامانه اجرایی آموزش مدیران	-	-	حداقل ۱ سال	رسمی یا پیمانی	حداقل لیسانس یا هم‌تراز آن در رشته‌های مندرج در شرایط احراز شغل	مدیریت پایه
کسب میانگین ۸۵ درصد ارزشیابی عملکرد در دو سال قبل	طی دوره‌های آموزشی مدیریت میانی براساس سامانه اجرایی آموزش مدیران	سطح پایه	حداقل ۱ سال	حداقل ۳ سال	رسمی یا پیمانی	حداقل لیسانس یا هم‌تراز آن در رشته‌های مندرج در شرایط احراز شغل	مدیریت میانی
کسب میانگین ۸۵ درصد ارزشیابی عملکرد در سه سال قبل	طی دوره‌های آموزشی مدیریت ارشد براساس سامانه اجرایی آموزش مدیران	سطح میانی	حداقل ۲ سال	حداقل ۵ سال	رسمی یا پیمانی	حداقل لیسانس یا هم‌تراز آن در رشته‌های مندرج در شرایط احراز شغل	مدیریت ارشد

### ب) شایستگی‌های عمومی و تخصصی مدیران حرفه‌ای

دستگاه‌های اجرایی موظفند شایستگی‌های عمومی و تخصصی مدیریت حرفه‌ای افراد را به نحو مقتضی احراز نمایند. شایستگی عمومی مدیریت حرفه‌ای توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و شایستگی تخصصی مدیریت حرفه‌ای متناسب با ماهیت، مأموریت و ویژگی‌های اختصاصی دستگاه در سطوح مختلف مدیران حرفه‌ای توسط دستگاه طراحی و به تصویب شورای تحول اداری با حضور نماینده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور خواهد رسید.

### ج) صلاحیت اخلاقی و رفتاری

دستگاه‌های اجرایی موظفند علاوه بر احراز شرایط بند «الف» و «ب»، صلاحیت اخلاقی و رفتاری فرد مورد نظر را در ابعاد مختلف به شرح بندهای ذیل بررسی و احراز نمایند:

- صلاحیت اخلاقی و اعتقادی؛ نظیر التزام عملی به قانون اساسی.
  - صلاحیت رفتار فردی؛ نظیر برنامه‌ریزی و نظم، عدم تجمل‌گرایی، قناعت و زهد، عطوفت و مهربانی، شجاعت، وجدان کاری، هوش، دقت، خطرپذیری، سعه صدر، و خلاقیت و نوآوری.
  - صلاحیت رفتار گروهی و سازمانی؛ نظیر تفکر راهبردی، اغتنام فرصت، افق دید، ثبات قدم و قاطعیت، نظارت و هدایت امور، رعایت قانون، شایسته‌سالاری و قاطعیت در تصمیم‌گیری، روحیه کار تیمی، مشورت‌پذیری و ارتباط با مردم.
- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، روش‌ها و ابزار سنجش صلاحیت اخلاقی و رفتار فردی، گروهی و سازمانی مدیران حرفه‌ای را براساس عوامل فوق طراحی و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ خواهد کرد.
- تبصره-** تأیید صلاحیت اخلاقی یک فرد در یک سطح مدیریتی، رافع تأیید صلاحیت مجدد وی در سطوح بعدی نمی‌باشد. براساس ماده ۴ تصویب‌نامه فوق‌الذکر، فرآیند انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای به شرح زیر است:
- دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس مراحل زیر، مدیران حرفه‌ای را انتخاب و منصوب نمایند. امور اجرایی و دبیرخانه‌ای انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای توسط واحد سازمانی متولی امور اداری (ستاد و استان) یا عناوین مشابه آن در دستگاه‌های اجرایی انجام می‌گیرد:

### شناسایی و تشکیل بانک اطلاعات مدیران

دستگاه‌های اجرایی موظفند اطلاعات تمامی کارمندانی که از شرایط عمومی جدول بند الف ماده ۲ برخوردارند را در بانک اطلاعات مدیران براساس مسیرهای ارتقای شغلی که آنان می‌توانند طی کنند، ثبت نمایند. نحوه تشکیل و مدیریت بانک اطلاعات مدیران توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور تعیین و ابلاغ خواهد شد.

**تبصره -** اطلاعات افرادی که در حال حاضر متصدی یکی از پست‌های مدیریت حرفه‌ای هستند، بایستی در بانک اطلاعاتی مدیران ثبت شود.

### احراز شایستگی‌های عمومی و تخصصی و صلاحیت‌های اخلاقی، اعتقادی و رفتاری

دستگاه‌های اجرایی موظفند برای انتصاب در پست‌های مدیریت حرفه‌ای، شایستگی عمومی و تخصصی و صلاحیت‌های اخلاقی، اعتقادی و رفتاری افراد واجد شرایط که در بانک اطلاعات مدیران دستگاه ثبت‌نام شده‌اند را براساس مفاد این دستورالعمل احراز نمایند. کسب حدنصاب امتیاز از شایستگی‌ها و احراز صلاحیت‌ها توسط افراد الزامی بوده و الویت‌بندی آنان براساس امتیازات مکتسبه صورت می‌گیرد.

**تبصره -** در صورت عدم تأیید فرد از لحاظ اخلاقی، اعتقادی و یا رفتاری، دستگاه اجرایی یا مراجع ذی‌ربط موظفند دلایل آن را به صورت مستند و محرمانه به وی اعلام نمایند. عدم تأیید صلاحیت وی به صورت دائمی نبوده و صلاحیت مجدد وی می‌تواند در انتصاب‌های بعدی مورد بررسی قرار گیرد.



## تأیید نهایی و انتصاب

پس از سنجش شایستگی‌ها و احراز صلاحیت‌ها، فردی که بالاترین امتیاز را کسب نموده است، به شورا یا کمیسیون تحول اداری معرفی شده و شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است فرآیند انتخاب، شرایط عمومی، شایستگی تخصصی و صلاحیت اخلاقی و رفتاری فرد منتخب را براساس مستندات ارائه شده در پرونده فرد، مورد بررسی قرار داده و در صورت تطابق کامل آنها با مفاد این دستورالعمل، جهت صدور حکم انتصاب تأیید نماید.

براساس ماده ۵ تصویب‌نامه فوق، دوره خدمت در پست‌های مدیریت حرفه‌ای چهار ساله بوده و دستگاه‌های اجرایی می‌توانند دوره خدمت مدیران حرفه‌ای را بعد از چهار سال، در صورت کسب شرایط ذیل تمدید نمایند:

۱- کسب حداقل میانگین ۸۵ درصد ارزشیابی عملکرد سالانه در طول تصدی پست مدیریت

۲- طی دوره‌های آموزشی تعیین شده برای سطح مدیریتی مورد تصدی

۳- پیشنهاد مدیر بلافصل و تأیید مقام مافوق وی

۴- تأیید شورا یا کمیسیون تحول اداری حسب مورد

## ۲-۶- تربیت مدیران کارآمد و ارزش‌مدار و استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران (موضوع ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران، ضمن تعیین شرایط تخصصی، امکان ارتقای مسیر شغلی را در فضای رقابتی برای همه کارمندان فراهم کنند. لذا باید برای افرادی که استعداد رشد دارند، زمینه فراهم شود و مدیران حرفه‌ای نیز با توجه به شرایط پیش‌بینی شده، فعالیت خود را ادامه دهند.

اقدامات مورد تأکید در ماده مذکور به منظور استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران، بدین شرح است:

الف) دستگاه‌های اجرایی باید شرایط تخصصی لازم را برای ارتقا و انتصاب افراد به پست‌های مدیریتی تعیین کنند تا افراد از مسیر ارتقای شغلی و با توجه به امتیازات مربوط در فضای رقابتی به مراتب بالاتر ارتقا یابند.

ب) در صورتی که از طریق مسیر ارتقای شغلی امکان انتصاب وجود نداشته باشد، دستگاه‌های اجرایی باید انتخاب افراد را برای پست‌های مدیریتی با برگزاری امتحانات تخصصی لازم عملیاتی نمایند.

ج) در صورتی که انتصاب از دو طریق یاد شده و از داخل دستگاه امکان‌پذیر نباشد، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند حداکثر تا ۱۵ درصد از پست‌های مدیریتی خود را از خارج از دستگاه تأمین کنند.

همچنین براساس بند «ب» ماده ۵۴، الزامی بر رعایت مسیر ارتقای شغلی در عزل و نصب مدیران سیاسی وجود ندارد. بر مبنای مفاد این بند، عزل و نصب این دسته از مدیران از اختیارات مقامات بالاتر است. لازم به یادآوری است، به واسطه این که سازوکار انتخاب یا انتصاب برخی از مقامات مذکور در ماده ۷۱ قانون مدیریت خدمات کشوری<sup>۱</sup> در اصول مختلف قانون

۱. ماده ۷۱- سمت‌های ذیل، مدیریت سیاسی محسوب شده و به عنوان مقام شناخته می‌شوند و امتیاز شغلی مقامات مذکور در این ماده به شرح زیر تعیین می‌گردد:  
الف) رؤسای سه قوه (۱۸۰۰۰) امتیاز.

ب) معاون اول رئیس‌جمهور، نواب رئیس مجلس شورای اسلامی و اعضای شورای نگهبان (۱۷۰۰۰) امتیاز.

ج) وزراء، نمایندگان مجلس شورای اسلامی و معاونین رئیس‌جمهور (۱۶۰۰۰) امتیاز.

د) استانداران و سفرا (۱۵۰۰۰) امتیاز.

ه) معاونین وزراء (۱۴۰۰۰) امتیاز.

اساسی<sup>۱</sup> مشخص شده است، انتخاب یا انتصاب آنان بر مبنای سازوکار تعریف شده در قانون مذکور صورت می‌گیرد. بدیهی است این اختیار در خصوص سایر سمت‌های مدیریتی سیاسی مانند معاون اول و سایر معاونان رئیس‌جمهور، استانداران، سفرا (با رعایت اصل یکصد و بیست و هشتم قانون اساسی) و معاونان وزرا که در ماده ۷۱ قانون به آنان اشاره شده است، معنایی متفاوت از انتخاب یا انتصاب مقامات دسته اول خواهد داشت.<sup>۲</sup>

بر اساس بند «ج» ماده ۵۴، در مورد مدیران حرفه‌ای سه حکم به شرح زیر وجود دارد:

- ۱- دوره خدمت در پست‌های مدیریتی حرفه‌ای چهار ساله است.
- ۲- تمدید این دوره بلامانع است.
- ۳- تغییر سمت افراد قبل از پایان دوره چهار ساله بر اساس آیین‌نامه‌ای که به پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می‌رسد، صورت می‌پذیرد.

در آیین‌نامه اجرایی بند «ج» و تبصره ۲ ماده ۵۴ و اصلاحیه آن<sup>۳</sup>، شرایط تغییر مدیران حرفه‌ای قبل از انقضای چهار سال، به شرح زیر است:

- ۱- انتصاب به مقام بالاتر.
- ۲- انتصاب به عنوان مقام سیاسی یا هم‌تراز آن.
- ۳- درخواست مدیر مربوط و موافقت مقام مافوق دستگاه.
- ۴- طی دوره‌های آموزشی مورد نیاز در دوره تصدی پست فعلی بر اساس نیازهای آموزشی سالانه مبتنی بر سامانه اجرایی آموزش مدیران، موضوع ماده (۵۶) قانون مدیریت خدمات کشوری.
- ۵- کسب حداقل (۸۵٪) کل امتیاز ارزشیابی سالانه به طور میانگین در طول تصدی پست مدیریت فعلی برای بالاتر.
- ۶- از دست دادن یکی از شرایط انتصاب یا شرایط احراز مندرج در شرح شغل مربوط به پست مورد تصدی.
- ۷- بیماری به تشخیص پزشک معتمد دستگاه.
- ۸- ناتوانی انجام وظایف به تشخیص مقام مافوق و تأیید بالاترین مقام دستگاه.
- ۹- بر اساس حکم مراجع قضایی و یا هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری.
- ۱۰- دو سال متوالی امتیاز ارزیابی عملکرد مدیر کمتر از (۷۰٪) کل امتیازات ارزیابی عملکرد باشد/ یا یک سال پایین‌تر از (۶۰٪).
- ۱۱- حذف پست مدیر به دلیل تغییرات ساختاری در سازمان محل خدمت.
- ۱۲- واگذاری امور مربوط به حوزه وظایف مدیر به یکی از طرق مقرر در فصل دوم قانون.

همچنین بر اساس تبصره ۲ ماده ۵۴، یکی از پست‌های معاونان مقامات اجرایی مذکور در بندهای (د) و (ه) ماده ۷۱ این قانون، ثابت تلقی می‌شود که عزل و نصب متصدی آن بر اساس ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی بند «ج» و تبصره ۲ ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و اصلاحیه آن<sup>۵</sup> تعیین شده است.

۱. اصول شصت و دوم، شصت و ششم، نود و یکم، یکصد و چهاردهم، یکصد و بیست و هشتم، یکصد و سی و سوم، یکصد و سی و ششم و یکصد و پنجاه و هفتم.

۲. سیدصدرالدین صدری نوش‌آبادی، شرحی بر قانون مدیریت خدمات کشوری، شورا، ۱۳۸۹.

۳ و ۵. تصویب‌نامه‌های شماره ۲۳۱۴۰۰/ت/۴۳۹۰۹ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ و ۱۹۳۵۰۰/ت/۴۵۲۳۰ک مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۹.

۴. (د) استانداران و سفرا/ (ه) معاونین وزرا.

مطابق مفاد ماده مذکور، شرایط انتصاب مدیر ثابت در دستگاه‌های اجرایی به شرح زیر است:

الف) فرد مورد نظر کارمند رسمی باشد.

ب) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی یا بالاتر باشد.

ج) دارای حداقل پنج سال تجربه مفید و مؤثر در مشاغل مرتبط با حوزه معاونت ثابت باشد.

تبصره- دستگاه‌ها می‌توانند علاوه بر شرایط فوق، شرایط اختصاصی دیگری را تعیین و پس از تأیید شورای توسعه مدیریت

و سرمایه انسانی برای تصویب هیأت وزیران ارائه نمایند.

## ۲-۷- ایجاد بانک اطلاعات مدیران و حفظ سرمایه‌های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط (موضوع ماده ۵۵ قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده ۵۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، سازمان مکلف به ایجاد بانک اطلاعاتی مدیران جهت استفاده مقامات و

مدیران دستگاه‌های اجرایی شده است. دو هدف به شرح زیر بر ایجاد این بانک مترتب است:

۱- حفظ سرمایه‌های انسانی.

۲- شناسایی افراد واجد شرایط احراز پست‌های مدیریتی.





## مبانی قانونی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

بند «ه» ماده ۲۲۴

در راستای تسهیل انجام امور و تسریع در خدمت‌رسانی به مردم و تمرکززدایی در تصمیم‌گیری‌های اداری و مالی و اجتناب از موازی‌کاری و پاسخگویی مدیران، اختیارات، وظایف و مسئولیت‌هایی که در قوانین و مقررات برای دستگاه‌های اجرایی یا رؤسا و بالاترین مقام آنها پیش‌بینی شده است حسب مورد به مدیران واحدهای ذی‌ربط استانی و ستادی دستگاه‌های یادشده براساس شرح وظایف پست‌های سازمانی و یا احکام انتصاب و یا تفویض اختیار قابل تفویض است لکن در هیچ موردی مسئولیت مدیران استانی یا ستادی یادشده رافع اختیار رئیس یا بالاترین مقام دستگاه نیست.

#### ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱۶

به منظور افزایش بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول (ستانده) و کنترل مراحل انجام کار و یا هر دو، جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری و اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود براساس آیین‌نامه‌ای که توسط سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات ذیل را به عمل آورند.

الف) تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات و محصولات واحدهای مجری از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی، تولیدی و اداری، متناسب با کیفیت و محل جغرافیایی ارائه فعالیت‌ها و خدمات، در چارچوب متوسط قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات مذکور در بودجه مصوب سالانه ملی و استانی با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان.

ب) تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات و پیش‌بینی ساز و کارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده.

ج) انعقاد تفاهم‌نامه با مدیران واحدهای مجری براساس حجم فعالیت‌ها و خدمات و قیمت تمام‌شده آن و تعیین تعهدات طرفین.

د) اعطای اختیارات لازم برای پیشنهاد جابه‌جایی فصول و برنامه‌های اعتبارات مذکور به شورای برنامه‌ریزی استان در چارچوب احکام قانون بودجه سالانه جابه‌جایی اعتبارات ملی براساس احکام قانون بودجه سالانه خواهد بود.

ه) برای اجرای نظام قیمت تمام‌شده، اختیارات لازم اداری و مالی به مدیران، به موجب آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، تعیین می‌گردد.

و) اعتباراتی که براساس قیمت تمام‌شده در اختیار واحدها قرار می‌گیرد، به عنوان کمک تلقی شده و پس از پرداخت به حساب بانکی واحدهای ذی‌ربط به هزینه قطعی منظور می‌گردد. مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به تحقق اهداف و نتایج پیش‌بینی شده در تفاهم‌نامه در مدت مدیریت خود مسئول و به نهادهای نظارتی پاسخگو خواهند بود و موظفند گزارش اقدامات مربوطه را هر شش ماه یک بار به سازمان ارائه نمایند و سازمان نیز مکلف است گزارش عملکرد این ماده را یک‌ماه قبل از ارسال لوایح بودجه سالیانه به مجلس تقدیم نماید.

**تبصره ۱-** دستگاه‌هایی که با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت وزیران امکان محاسبه قیمت تمام‌شده محصولات و خدمات خود را نداشته باشند از طریق محاسبه هزینه تمام‌شده اقدام خواهند نمود.

**تبصره ۲-** احکام این ماده می‌باید ظرف یک‌سال توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اجرا شده و از سال ۱۳۸۷ بودجه دستگاه‌های موضوع این قانون فقط با رعایت مفاد این ماده قابل تنظیم و ارائه می‌باشد.

#### ماده ۱۹

دستگاه‌های اجرایی به منظور ارتقای مستمر در کیفیت و کمیت ارائه خدمات خود مجاز خواهند بود برای انجام خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های توسعه مدیریت نظیر استقرار نظام‌های نوین مدیریتی، بازننگری و پالایش وظایف و مأموریت‌ها و ساختارهای تشکیلاتی، توسعه و مدیریت سرمایه‌های انسانی و فناوری‌های نوین اداری با مراکز آموزش، پژوهشی دولتی و مؤسسات خصوصی تأیید صلاحیت شده توسط سازمان، با رعایت مقررات ذی‌ربط عقد قرارداد نمایند.

#### ماده ۲۰

دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ایجاد انگیزه و افزایش کارآیی و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت کارمندان ذی‌ربط خود سازوکار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و دریافت پیشنهادها و اثرگذاری آن در تصمیم‌گیری‌ها را فراهم آورند. نظام پیشنهادها و نحوه پرداخت پاداش براساس آیین‌نامه‌ای خواهد بود که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

#### ماده ۵۳

انتصاب و ارتقاء شغلی کارمندان باید با رعایت شرایط تحصیلی و تجربی لازم و پس از احراز شایستگی و عملکرد موفق در مشاغل قبلی آنان صورت گیرد.

#### ماده ۵۴

به منظور استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران، دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند اقدامات زیر را انجام دهند.  
**الف)** در انتخاب و انتصاب افراد به پست‌های مدیریت حرفه‌ای، شرایط تخصصی لازم در تعیین نموده تا افراد از مسیر ارتقاء شغلی به مراتب بالاتر ارتقاء یابند. در مواردی که از این طریق امکان انتخاب وجود نداشته باشد، با برگزاری امتحانات تخصصی لازم، انتخاب صورت می‌پذیرد.

دستگاه‌های اجرایی می‌توانند برای حداکثر پانزده درصد ۱۵ درصد سمت‌های مدیریت حرفه‌ای از افراد شایسته (با رعایت تخصص و تجربه شاغل نسبت به شغل، بدون رعایت سلسله مراتب مدیریتی) خارج از دستگاه استفاده نمایند.

**ب)** عزل و نصب متصدیان پست‌های مدیریت سیاسی (مذکور در ماده ۷۱ این قانون) بدون الزام به رعایت مسیر ارتقاء شغلی از اختیارات مقامات بالاتر می‌باشد.

**ج)** دوره خدمت در پست‌های مدیریت حرفه‌ای چهارساله می‌باشد و تمدید آن بلامانع است. تغییر سمت افراد قبل از مدت مذکور براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد امکان‌پذیر می‌باشد.

**تبصره ۱-** در اجراء این ماده مجموعه شرکت‌های زیرمجموعه یک شرکت مادر تخصصی برای انتصاب مدیران یک دستگاه اجرایی تلقی می‌گردد.

**تبصره ۲-** در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، یکی از پست‌های معاونین مقامات اجرایی مذکور در بندهای «د» و «ه» ماده (۷۱) این قانون ثابت تلقی می‌گردد و عزل و نصب متصدی آن براساس آیین‌نامه‌ای است که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۳-** دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند امکان ارتقاء مسیر شغلی را با توجه به امتیازات مربوطه در فضای رقابتی برای کلیه کارمندان فراهم نمایند.

**تبصره ۴-** مدیران مذکور در ماده (۷۱) این قانون مدیران سیاسی و بقیه مدیران حرفه‌ای تلقی می‌گردند.

#### ماده ۵۵

سازمان مکلف است به منظور حفظ سرمایه‌های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط احراز پست‌های مدیریت، نسبت به ایجاد بانک اطلاعات مدیران جهت استفاده مقامات و مدیران ذی‌ربط اقدام نماید.

#### ماده ۵۶

سازمان موظف است برنامه‌ها و سامانه‌های اجرایی مؤثری را برای آموزش مدیران متناسب با وظایف و نقش‌ها مورد انتظار در بخش‌ها و دستگاه‌های اجرایی کشور تنظیم نماید و هرگونه انتصاب و ارتقاء مدیران منوط به طی دوره‌های ذی‌ربط می‌باشد.

#### ماده ۵۷

دستورالعمل اجرایی این فصل و شرایط تخصصی و عمومی پست‌های مدیریت حرفه‌ای و نحوه ارتقای مسیر شغلی با پیشنهاد سازمان به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

#### ماده ۷۱

سمت‌های ذیل مدیریت سیاسی محسوب شده و به عنوان مقام شناخته می‌شوند و امتیاز شغلی مقامات مذکور در این ماده به شرح زیر تعیین می‌گردد:

الف- رؤسای سه قوه (۱۸۰۰۰) امتیاز.

ب- معاون اول رئیس‌جمهور، نواب رئیس مجلس شورای اسلامی و اعضای شورای نگهبان (۱۷۰۰۰) امتیاز.

ج- وزراء، نمایندگان مجلس شورای اسلامی و معاونین رئیس‌جمهور (۱۶۰۰۰) امتیاز.

د- استانداران و سفرا (۱۵۰۰۰) امتیاز.

ه- معاونین وزرا (۱۴۰۰۰) امتیاز.

**تبصره ۱-** نخست وزیران دوران انقلاب اسلامی با مقامات بند (ب) این ماده هم‌تراز می‌گردند و تعیین سایر پست‌های هم‌تراز به عهد هیأت وزیران بوده و تعیین هم‌ترازی پست‌های کارکنان اداری مجلس به عهده رئیس مجلس خواهد بود.

تبصره ۲- علاوه بر حقوق موضوع ماده فوق و امتیاز ویژگی‌های شاغل (مذکور در ماده (۶۶)) که حقوق ثابت تلقی می‌گردد، فوق‌العاده‌های ماده (۶۸) این قانون نیز حسب مورد به مقامات تعلق خواهد گرفت.

تبصره ۳- مقامات مذکور در این ماده که حداقل دو سال در پست مدیریت‌های سیاسی انجام وظیفه نموده یا بنمایند، پس از تصدی مقام در صورتی که به سمت پایین‌تری منصوب شوند، چنانچه حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر آنها در مسئولیت جدید از هشتاد درصد (۸۰٪) حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر وی در پست قبلی کمتر باشد، به میزان مابه‌التفاوت تا (۸۰٪) را تفاوت تطبیق دریافت خواهند نمود. این تفاوت تطبیق با ارتقاهای بعدی (عوامل شغل و شاغل و فوق‌العاده‌ها) مستهلک می‌گردد و این مابه‌التفاوت در محاسبه حقوق بازنشستگی و وظیفه نیز ملاک عمل خواهد بود.

تبصره ۴- دولت مجاز است با پیشنهاد سازمان، برخی از امتیازات قانونی مقامات موضوع این قانون (به استثناء حقوق و مزایا) را به مشاغل خاص ویژه مدیریت حرفه‌ای و یا سمت‌های خاص و ویژه قضایی تسری دهد.





**شاخص‌های برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی  
کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها  
در دستگاه‌های اجرایی  
در طی برنامه ۵ ساله**



۴- شاخص‌های برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱									
۲									
۳									
۴									



برنامه دهم

خدمت‌رسانی به مردم و  
تکریم ارباب رجوع

## ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع)

- بند ۱۷-** خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم.
- بند ۱۸-** شفاف‌سازی و آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح.
- بند ۲۰-** قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها.
- بند ۲۲-** تنظیم روابط و مناسبات اداری براساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه.
- بند 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.

## ۲- رؤس، روش‌ها و محورهای برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع

### ۲-۱- آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه‌های اجرایی

یکی از بحث‌های جدی در دولت این است که مردم از حقوق خودشان آگاه باشند. اگر کارمندان و مدیران از حقوق خود آگاهی داشته باشند، به تکلیف خود نیز واقف می‌شوند.

در قانون مدیریت خدمات کشوری، فصلی به عنوان «حقوق مردم»<sup>۱</sup> پیش‌بینی شده است که براساس آن دستگاه‌ها مکلف شده‌اند مردم را از حقوقشان آگاه کنند. هر اندازه که مردم با حقوق خود آشنا شوند، نظارت بهتری خواهند داشت و دستگاه‌ها هم پاسخگو می‌شوند. در فصل مذکور، حقوق مردم با رویکرد خدمت‌گزار نامیده شدن کارمندان، تبیین و تشریح شده است.

### ۲-۲- اجرای برنامه‌های مختلف رسانه‌ای در جهت آسیب‌شناسی نظام اداری، معرفی حقوق مردم و تکریم ارباب‌رجوع

هدف از آسیب‌شناسی، شناسایی نقاط قوت و ضعف است. سفرهای استانی یکی از بهترین روش‌هایی است که موجب تکریم ارباب‌رجوع می‌شود.

در آموزه‌های دینی، به طور مثال در نهج‌البلاغه، روش‌هایی که حضرت علی (ع) دارند و به آنها عمل کرده‌اند، نحوه ارتباط مسئولان با مردم را نشان می‌دهد.

در این چارچوب، برای راه‌اندازی «راديو کارمند» با همکاری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران اقدام شده که در برنامه‌های آن، امکان ارائه دیدگاه‌ها، سؤال‌ها و ابهام‌های کارمندان و غیرکارمندان فراهم شده و سعی می‌شود با بحث‌های کارشناسانه و جذاب، مردم با حقوقشان آشنا گردند. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور بر آن است که این اقدام را در سیما و سایر رسانه‌ها نیز گسترش دهد.

براساس ماده ۲۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌ها آشنا کرده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران اطلاع‌رسانی کنند. اهداف مترتب بر اطلاع‌رسانی موضوع این ماده عبارتست از:

- ارتقای سطح آگاهی عمومی
- قراردادن اطلاعات لازم به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم

### ۲-۳- استانداردسازی خدمات ارائه شده به مردم (موضوع مواد ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری)

باید استاندارد خدمات مختلف مثل: خدمات آموزشی، بهداشتی، درمانی و گمرکی و ... مشخص شود. براساس ماده ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف سه ماه، مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف کرده و از راه‌های مختلف به اطلاع مردم برسانند و مسئولان را در پاسخگویی به مردم و شکایات آنان در صورت بروز تخلف موظف نمایند. همچنین براساس ماده ۲۶ قانون مذکور، دستگاه‌های اجرایی باید مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا کنند.

### ۲-۴- تأثیرگذاری رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران در ارتقاء و انتصاب (موضوع ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)

براساس ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، تکالیفی به شرح زیر به عهده دولت گذاشته شده است:

- اعمال رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان در تمدید قراردادهای استخدامی، ارتقاء و انتصاب و تشویق و تنبیه آنان.
- منظور کردن رضایت و عدم رضایت مردم در آیین‌نامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها و ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت به عنوان یک عامل مؤثر.

همچنین ماده ۴۹ قانون مذکور، یکی از شرایط تمدید قرارداد کارمندان پیمانی را جلب رضایت مردم و ارباب‌رجوع دانسته است. علاوه بر آن، مواد ۳۶ و ۹۰ قانون مورد اشاره نیز، تأمین رضایت و کرامت مردم را مورد توجه قرار داده است.

در ماده ۱۲ مصوبه شورای عالی اداری در خصوص تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب‌رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور<sup>۱</sup>، موضوع اعمال نظرات مردم و ارباب‌رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه‌های مشمول بیان شده است.

لازم به ذکر است که براساس بند «۳» ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری، مصوب ۱۳۷۲/۹/۷ مجلس شورای اسلامی، «ایجاد نارضایتی در ارباب‌رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل» به عنوان تخلف اداری تلقی شده و قابل طرح در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری است.

## ۲-۵- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خدمتگزار به مردم

در راستای طرح تکریم ارباب رجوع، میزان رضایتمندی ارباب رجوع دستگاه‌های دولتی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. این طرح هر ساله با هدف شناخت ویژگی‌های کلی سازمان‌های عمومی از نظر ارتباط و تعامل با مخاطبان (ارباب رجوع)، شناخت و طبقه‌بندی سازمان‌های اجرایی و خدماتی از نظر میزان رضایتمندی مراجعان به دستگاه‌ها (شناسایی دستگاه‌های پیشرو یا بی‌توجه به ارائه خدمات به مراجعان) در قالب متغیرهای نظام اداری به اجرا درآمده و مورد پایش قرار می‌گیرد تا در نهایت بتوان با مقایسه روند سالانه برخی یافته‌های اساسی طرح، از جمله: اطلاع‌رسانی به مراجعان، میزان اعتماد مراجعان به دستگاه‌های اجرایی، میزان خوشبینی مراجعان به بهبود ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی، میزان رضایتمندی مراجعان از ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و... نحوه اجرای طرح را مورد ارزیابی قرار داد. پس از اجرای طرح، براساس ابزارهای مرتبط و چارچوب فنی، اطلاعات تجزیه و تحلیل شده و سپس نسبت به رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی از نظر میزان رضایتمندی مراجعان (عدد رضایتمندی) اقدام می‌شود. مدیران و دست‌اندرکاران دستگاه‌های موفق در جلب رضایت مردم به نحو مقتضی مورد تشویق قرار می‌گیرند و به مدیران و دست‌اندرکاران دستگاه‌هایی که در این زمینه توفیق کمتری داشته‌اند، مراتب اعلام می‌شود تا در زمینه ارائه خدمات مطلوب و جلب رضایت مراجعان توجه بیشتری نمایند.<sup>۱</sup>

همچنین براساس نتایج بررسی بر گه‌های نظرسنجی از مردم<sup>۲</sup>، کسانی که بر مبنای نظر مردم از حد انتظار بالاتر ارزیابی می‌شوند، مورد تشویق قرار خواهند گرفت.

علاوه بر این، طبق بند «۱۲» بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص استقرار میز خدمت در دستگاه‌های اجرایی<sup>۳</sup>، نحوه و میزان ارائه خدمات به مراجعان به عنوان یکی از شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۰ دستگاه‌ها لحاظ خواهد شد.

## ۲-۶- افزایش سهم عملکرد دستگاه‌ها در اجرای مصوبات سفرهای استانی به‌عنوان معیار ارزشیابی، ارتقاء و تثبیت مدیریت

در سفرهای استانی، مشکلات مردم احصاء و در قالب کارگروه‌های کارشناسی مورد بررسی قرار می‌گیرد. اگر این مشکلات حل شود، استان یک پله بالا می‌رود و منطقه یک پله رشد پیدا می‌کند. علاوه بر آن، عامل رضایت مردم بسیار حیاتی بوده و این چسبندگی مردم و دولت به دلیل این است که به مشکلاتشان رسیدگی می‌شود. دلیل علاقمندی مردم در اقصی نقاط کشور و شاکر و راضی بودن آنها، همین حل مشکلات است. در این راستا، دستگاه‌هایی که در اجرای مصوبات سفرهای استانی موفق عمل کرده و می‌کنند، سهم عملکرد آنها در ارتقاء و تثبیت مدیریت مورد توجه قرار خواهد گرفت.

۱. بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۷۷۵۹ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶.

۲. تبصره ۲ ماده ۸ مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰.

۳. بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰.



## مبانی قانونی

### ۳- مبانی قانونی

#### ۳-۱- قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴-۱۳۹۰)

##### ماده ۶۲

در کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۵) قانون محاسبات عمومی است، دستگاه‌های مذکور موظفند حداکثر مدت سه ماه پس از ابلاغ این قانون، نوع مجوز و فعالیت مربوط و نیز مبانی قانونی موکول بودن فعالیت به اخذ مجوز و همچنین شیوه صدور، تمدید، لغو و سایر مقررات ناظر بر آن را رسماً به کارگروهی متشکل از معاونت، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، وزراء امور اقتصادی و دارایی، کار و امور اجتماعی و دادگستری و نیز سه نفر از نمایندگان مجلس از کمیسیون‌های برنامه و بودجه، اصل نودم (۹۰) قانون اساسی و اقتصادی به عنوان ناظر اعلام نمایند. در صورت عدم ارسال مستندات موضوع این ماده در مهلت تعیین شده، الزام اشخاص حقیقی و حقوقی به اخذ مجوز ممنوع است و بالاترین مقام دستگاه و مقامات و مدیران مجاز از طرف وی مسئول حسن اجرای این حکم می‌باشند.

کارگروه موظف است ظرف شش ماه پس از اتمام مهلت فوق ضمن بررسی و جاهد قانونی آنها با رویکرد تسهیل، تسریع، کاهش هزینه صدور و تمدید مجوز و هماهنگی دستگاه‌های مختلف و حذف مجوزهای غیرضرور و اصلاح یا جایگزینی شیوه تنظیم مقررات هر نوع فعالیت و بازرسی نوبه‌ای برای احراز مراعات آن مقررات به جای شیوه موکول بودن فعالیت به اخذ مجوز، نسبت به ابلاغ دستورالعمل مشتمل بر بازنگری و تسهیل و اصلاح و جایگزینی روش‌ها، تجمیع مجوزها و لغو مجوزهای غیرضروری در چارچوب ضوابط قانونی برای هر نوع فعالیت پس از تأیید رئیس جمهور اقدام نماید. این دستورالعمل جایگزین دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی لغو یا اصلاح شده به موجب این ماده محسوب می‌شود و برای همه دستگاه‌های اجرایی مذکور لازم‌الاجراء است.

تغییر یا اصلاح احکام قوانین مربوط به مجوزها و موارد مشمول این ماده با تصویب مجلس شورای اسلامی است.

**تبصره ۱-** کارگروه مذکور موظف است دستورالعمل موضوع این ماده شامل انواع مجوزها، مرجع و شیوه صدور، تمدید و لغو و احیاء و زمان‌بندی مربوط را در یک پایگاه اطلاعاتی که به همین منظور طراحی و مستقر می‌سازد به اطلاع عموم برساند. کلیه اطلاعات موضوع این ماده در قالب کتاب سال قبل از آغاز هر سال منتشر می‌شود. اعمال مقررات مربوط به انجام فعالیت یا ارائه خدمات موضوع این ماده خارج از موارد منتشره در کتاب سال و پایگاه اطلاع‌رسانی مذکور ممنوع و مرتکب علاوه بر جبران خسارت زیان‌دیده به مجازات مقرر در این ماده محکوم می‌شود.

**تبصره ۲-** مفاد این حکم علاوه بر مجوزها، شامل کلیه خدمات و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی یادشده از جمله سازمان‌های ثبت اسناد و املاک (ثبت شرکت‌ها)، ثبت احوال، تأمین اجتماعی، حفاظت محیط زیست، مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، شهرداری تهران و کلان‌شهرها، نیروی انتظامی، گمرک، خدمات قوه قضائیه و وزارتخانه‌های آموزش و پرورش، علوم، تحقیقات و فناوری، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و صنایع و معادن و نیز مواردی که براساس قوانین در ازاء خدمات، و جوهی از اشخاص حقیقی و حقوقی اخذ می‌شود، نیز خواهد بود.

اجرای مفاد این تبصره در نهادهای وابسته به قوه قضائیه منوط به موافقت رئیس آن قوه است. درخصوص مقررات و مواردی که مستند به قوانین و تدابیر و دستورات و نظرات مقام معظم رهبری است و همچنین درخصوص دستگاه‌هایی که مستقیماً زیر نظر ایشان است اجرای این حکم منوط به اذن معظم‌له است.



**تبصره ۳-** دستگاه‌های اجرایی مذکور در مقابل ارائه خدمات یا اعطاء انواع مجوز حتی با توافق، مجاز به اخذ مبالغی بیش از آنچه که در قوانین و مقررات قانونی تجویز شده‌است، نمی‌باشند. تخلف از اجرای این حکم و سایر احکام این ماده مشمول مجازات موضوع ماده (۶۰۰) قانون مجازات اسلامی است.

#### ماده ۶۴

در مواردی که در اجرای قانون مدیریت خدمات کشوری وظایف تصدی دولت به بخش خصوصی یا تعاونی واگذار می‌شود، واگذاری وظایف رافع مسئولیت حاکمیتی دولت در مقابل شهروندان نیست. در این گونه موارد تنظیم رابطه دولت و بخش‌های خصوصی و تعاونی که عهده‌دار وظیفه تصدی‌های واگذار شده دولت شده‌اند براساس آیین‌نامه‌ای است که به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

دولت مکلف است در صورت عدم حصول نتیجه مورد نظر، ضمن رعایت قانون مدیریت خدمات کشوری و مقررات مربوطه براساس آیین‌نامه موضوع این ماده وظایف یادشده را به سایر متقاضیان بخش خصوصی یا تعاونی واگذار نماید به گونه‌ای که خدمت‌رسانی به مردم بدون انقطاع تداوم یابد. در این صورت هزینه‌هایی که بخش خصوصی و تعاونی متحمل شده است با تصویب شورای اقتصاد با احتساب خسارات وارده در قالب بودجه سنواتی قابل تأمین است.

دبیرخانه شورای اقتصاد (معاونت) با رعایت قوانین می‌تواند برای محاسبه هزینه‌های قابل قبول و خسارات وارده به طرفین از کارشناسان رسمی دادگستری یا خبرگان واجد صلاحیت شاغل در دستگاه‌های اجرایی مربوطه استفاده نماید. معاونت ملزم به ابلاغ مصوبات لازم‌الاجرای شورای اقتصاد است.

واگذاری‌های موضوع قانون نحوه اجرای سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) مشمول حکم این ماده نیست.

#### بند «ه» ماده ۲۲۴

در راستای تسهیل انجام امور و تسریع در خدمت‌رسانی به مردم و تمرکززدایی در تصمیم‌گیری‌های اداری و مالی و اجتناب از موازی کاری و پاسخگویی مدیران، اختیارات، وظایف و مسئولیت‌هایی که در قوانین و مقررات برای دستگاه‌های اجرایی یا رؤسا و بالاترین مقام آنها پیش‌بینی شده است حسب مورد به مدیران واحدهای ذی‌ربط استانی و ستادی دستگاه‌های یادشده براساس شرح وظایف پست‌های سازمانی و یا احکام انتصاب و یا تفویض اختیار قابل تفویض است لکن در هیچ موردی مسئولیت مدیران استانی یا ستادی یادشده رافع اختیار رئیس یا بالاترین مقام دستگاه نیست.

### ۳-۲- قانون مدیریت خدمات کشوری

#### ماده ۲۵

مدیران و کارمندان دستگاه‌های اجرایی، خدمت‌گزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضاء می‌نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته‌های قانونی آنها انجام دهند.

**تبصره ۱-** اصول و مفاد منشور فوق‌الذکر، متن سوگندنامه و تعهدات کارمندان دستگاه‌های اجرایی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

**تبصره ۲-** دستگاه‌های اجرایی می‌توانند متناسب با وظایف و شرایط خاص دستگاه مربوط، علاوه بر موارد فوق، مواردی را با رعایت منشور اخلاقی مصوب هیأت وزیران به آن اضافه نمایند.

**ماده ۲۶**

دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

**ماده ۲۷**

مردم در استفاده از خدمات دستگاه‌های اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف سه ماه مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئولین دستگاه‌های اجرایی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

**ماده ۲۸**

دولت مکلف است به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره‌مندی از سایر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیهات لحاظ نموده و کلیه آیین‌نامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل مؤثر منظور نماید.

**ماده ۳۶**

دستگاه‌های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک‌بار این روش‌ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

**تبصره-** میزان بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی براساس شاخص‌هایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیانه توسط سازمان با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

**ماده ۴۹**

تمدید قرارداد کارمندان پیمانی، منوط به تحقق شرایط ذیل می‌باشد:

- استمرار پست سازمانی کارمندان.
  - کسب نتایج مطلوب از ارزیابی عملکرد و رضایت از خدمات کارمند.
  - جلب رضایت مردم و ارباب رجوع.
  - ارتقای سطح علمی و تخصصی در زمینه شغل مورد تصدی.
- تبصره-** در صورت عدم تمدید قرارداد با کارمندان پیمانی، مطابق قوانین و مقررات مربوط عمل خواهد شد.

## ماده ۹۰

کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظف می‌باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و دستگاه ذی‌ربط پاسخگو باشند.

هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می‌باشد. ارباب‌رجوع می‌توانند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف به دستگاه اجرایی ذی‌ربط و یا مراجع قانونی شکایت نمایند.



**شاخص‌های برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم**

**ارباب رجوع**

**در دستگاه‌های اجرایی**

**در طی برنامه ۵ ساله**



#### ۴- شاخص‌های برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع در دستگاه‌های اجرایی در طی برنامه ۵ ساله

##### ۴-۱- برنامه پنج ساله دستگاه‌های اجرایی در قالب برنامه خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب‌رجوع

ردیف	عنوان	واحد سنجش	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود	برنامه							
۲	تدوین استانداردهای ارائه خدمات	درصد							
۳	استقرار و راه‌اندازی سیستم سامد	درصد							
۴	ارتقاء میزان رضایت مردم	درصد							
۵	تحقق مصوبات سفرهای استانی هیأت دولت براساس برنامه زمان‌بندی	درصد							

#### راهنمای تکمیل:

- ۱- آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما و ارائه اطلاعات لازم.
- ۲- مستند و شفاف‌سازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و اطلاع‌رسانی به مردم از راه‌های مختلف.
- ۳- استقرار، پیگیری و ثبت به موقع پاسخ نامه‌های مردمی از طریق سیستم سامد (سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت).
- ۴- ارائه خدمات با کیفیت به مردم به منظور ارتقاء میزان رضایت‌مندی آنان که سنجش آن به صورت سالانه انجام می‌شود.

## منابع و مآخذ

- ۱- سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران.
- ۲- سیاست‌های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری).
- ۳- فرمان هشت ماده‌ای مقام معظم رهبری خطاب به رؤسای قوای سه‌گانه در خصوص مبارزه با مفاسد (مورخ ۱۳۸۰/۲/۱۰).
- ۴- قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی.
- ۵- قانون مدیریت خدمات کشوری.
- ۶- قانون بودجه سال‌های ۱۳۸۸، ۱۳۸۹ و ۱۳۹۰ کل کشور.
- ۷- قانون رسیدگی به تخلفات اداری.
- ۸- قانون جامع حمایت از حقوق معلولان.
- ۹- ده برنامه تحول در نظام اداری کشور.
- ۱۰- سند تفاهم‌نامه اجرای برنامه‌های تحول اداری (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و استانداری‌های سراسر کشور).
- ۱۱- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، گزارش توجیهی و متن لایحه مدیریت خدمات کشوری، ۱۳۸۴.
- ۱۲- معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، احکام قانون برنامه پنجم توسعه در حوزه نظام اداری، اسفند ۱۳۸۹.
- ۱۳- معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، راهنمای اجرای مصوبه انتقال از تهران (اهداف، الزامات و فرآیندها)، مرداد ۱۳۸۹.
- ۱۴- امینی، ابراهیم، خودسازی یا تزکیه و تهذیب نفس، شفق، ۱۳۸۷.
- ۱۵- تهرانی، سیروس، نگرشی نو در طراحی ساختار سازمانی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۸.
- ۱۶- جهانگرد، نصر...، سلجوقی، خسرو، مجموعه قوانین و مقررات فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران، دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، بهمن ۱۳۸۳.
- ۱۷- دبیرخانه هیأت عالی نظارت (دفتر هماهنگی بازرسی و پاسخگویی)، مجموعه مقالات همایش سلامت نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱.
- ۱۸- رضائیان، علی، مبانی سازمان و مدیریت، سمت، ۱۳۸۰.
- ۱۹- شکرالهی، مسعود، ساختار سازمانی (فایل پاورپوینت)، ۱۳۸۹.

۲۰- شمس، عبدالحمید، حاکمیت محلی: از تراکم‌زدایی تا تمرکززدایی و فدرالیسم در مدیریت امور سازمان‌های محلی، ۱۳۸۹.

۲۱- صدری نوش آبادی، سیدصدرالدین، شرحی بر قانون مدیریت خدمات کشوری، شورا، ۱۳۸۹.

۲۲- طاهری، ابوالقاسم، حکومت‌های محلی و عدم تمرکز، قومس، ۱۳۷۲.

۲۳- فخمی، فرزاد، سازمان و مدیریت (تئوری‌ها، وظایف و مسئولیت‌ها)، هستان، ۱۳۷۹.

۲۴- قدمگاهی، سیدعلی، اهداف نظام اسلامی از دیدگاه مقام معظم رهبری، سایت آفتاب (<http://www.aftabir.com/articles>), ۱۳۸۹.

۲۵- ناظمی اردکانی، مهدی، انقلاب فرهنگی در نظام اداری؛ تحلیلی بر سیاست‌های کلی نظام اداری کشور، آوای نور، ۱۳۸۹.

۲۶- مصوبات هیأت وزیران، شورای عالی اداری، کمیسیون‌ها و کارگروه‌های دولت و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی مرتبط با قوانین و مقررات موضوعه:

#### برنامه اول - استقرار دولت الکترونیک

- آیین‌نامه اجرایی تحقق دولت الکترونیک (شماره ۱۳/۷۲۲.ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲)
- ضوابط و ویژگی‌های سامانه دبیرخانه (سامانه مکاتبات اداری) (شماره ۱۹۰۳/۱۵۹۵۳۶ مورخ ۱۳۸۲/۸/۲۱)
- رئوس اقدامات منجر به بهینه‌سازی و اصلاح ترکیب و توزیع مناسب نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی در مناطق مختلف کشور و بهبود ارائه خدمات دولتی (شماره ۱۹۰۱/۳۷۹۱۹ مورخ ۱۳۸۳/۳/۱۰)
- ضوابط راه‌اندازی جایگاه اینترنتی (پورتال) «مردم» (شماره ۳۴۱۸۱ مورخ ۱۳۸۳/۶/۲۵)
- نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲)
- پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری (شماره ۱۰۰/۱۸۰۵۹ مورخ ۱۳۸۶/۲/۱۲)
- ضوابط راه‌اندازی «درگاه اطلاع‌رسانی خدمات دولتی» (شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴)
- سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات ج.ا.ا. (شماره ۱۸۷۲۵/ت/۳۸۸۷۶ مورخ ۱۳۸۷/۲/۱۱)
- موازین و شاخص‌های طراحی، ساختار و محتوای جایگاه‌های اینترنتی (Website) دستگاه‌ها (شماره ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۵)
- آیین‌نامه اختصاص شناسه ملی به تمام اشخاص حقوقی ایرانی (شماره ۱۶۱۶۹/ت/۳۹۲۷۱ مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹)
- نحوه هزینه‌کرد اعتبارات فناوری در بودجه ۱۳۸۸ (شماره ۲۰۰/۸۳۵۸۷ مورخ ۱۳۸۸/۹/۳)
- ضوابط تشکیل کارگروه مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات و امنیت آن (فاوا) (شماره ۱۸۹۳۷۸/ت/۴۳۵۰۵ مورخ ۱۳۸۸/۹/۲۵)
- دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷)
- تعیین حوزه‌های اولویت‌دار در توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور (شماره ۴۴۴۰۶/۴۵۹۱۸ مورخ ۱۳۸۹/۳/۱)
- آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (شماره ۱/۶۱۱۱۶/۴۲۴۰ مورخ ۱۳۸۹/۳/۱۸)
- آیین‌نامه دورکاری (کار در خانه) (شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۴/۷)
- استاندارد راهبری و مدیریت اسناد (شماره ۲۰۰/۳۵۷۹۳ مورخ ۱۳۸۹/۷/۱۷)

- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص اقدامات منجر به تسریع در اجرای آیین‌نامه دورکاری (شماره ۲۰۰/۴۷۲۳۴ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص حق تقدم و اولویت زنان کارمند در استفاده از طرح دورکاری (شماره ۲۰۰/۵۲۰۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۱)
- ضوابط تشکیلاتی ایجاد واحدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات (شماره ۲۰۰/۵۲۳۳۶ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۲)
- اصلاحیه ضوابط تشکیلاتی ایجاد واحدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات (شماره ۲۰۰/۹۰/۱۵۳۷۹ مورخ ۱۳۹۰/۷/۵)
- دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد و نحوه اعمال مقررات اداری و استخدامی کارمندان دورکار (شماره ۲۰۰/۵۵۲۰۴ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۶)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۴۰ قانون م.خ.ک (شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)
- بخشنامه معاونت بودجه - معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور در خصوص تأیید آمار نیروی انسانی سال ۱۳۹۰ (شماره ۳۰/۵۶۸۵۹ مورخ ۱۳۹۰/۶/۲۲)
- بخشنامه معاونت نظارت مالی و خزانه‌داری کل کشور - وزارت امور اقتصادی و دارایی در خصوص تفاهم‌نامه بین معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و خزانه‌داری کل کشور در مورد سامانه کارمندان ایران (شماره ۵۵/۱۲۹۶۰ مورخ ۱۳۹۰/۶/۲۸)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تکمیل فرم‌های یک و شش در سامانه کارمندان ایران (شماره ۲۰۰/۹۰/۱۵۶۴۵ مورخ ۱۳۹۰/۷/۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تکمیل فرم‌های یک و شش در سامانه کارمندان ایران (شماره ۲۰۰/۹۰/۱۶۸۰۵ مورخ ۱۳۹۰/۷/۱۷)
- پیش‌نویس سند جامع دولت الکترونیک

#### برنامه دوم - عدالت استخدامی و نظام پرداخت

- آیین‌نامه اجرایی بندهای «و» و «ی» ماده (۱۴۵) قانون برنامه چهارم توسعه (شماره ۲۵۵۲۶/ت/۳۲۹۶۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۱)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی بندهای «و» و «ی» ماده (۱۴۵) قانون برنامه چهارم توسعه (شماره ۱۵۲۷۷۱/ت/۳۶۸۲۰ مورخ ۱۳۸۵/۱۲/۱۶)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی بندهای «و» و «ی» ماده (۱۴۵) قانون برنامه چهارم توسعه (شماره ۲۲۲۲۱/ت/۳۷۱۹۳ مورخ ۱۳۸۶/۲/۱۷)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی بندهای «و» و «ی» ماده (۱۴۵) قانون برنامه چهارم توسعه (شماره ۱۶۳۶۷/ت/۳۹۶۲۳ مورخ ۱۳۸۷/۲/۸)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص نحوه انعقاد قرارداد با افرادی که از طریق شرکت‌ها و ... جذب شده‌اند (شماره ۷۷۶۹۱/ت/۴۰۰۰۶ مورخ ۱۳۸۷/۵/۱۷)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص ضریب حقوق و ... سال ۱۳۸۸ (شماره ۴۳۳۰۸/ت/۴۲۶۲۶ مورخ ۱۳۸۸/۲/۱۳)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص تمدید قراردادهای انجام کار معین در سال ۱۳۸۷ (شماره ۴۳۳۰۹/ت/۴۲۴۵۰ مورخ ۱۳۸۸/۲/۱۳)
- آیین‌نامه اجرایی فصل دهم قانون م.خ.ک (جدول امتیاز حق شغل و...) (شماره ۲۰۰/۱۴۵۹۳/۱ مورخ ۱۳۸۸/۲/۲۱)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی فصل دهم قانون م.خ.ک (جدول امتیاز حق شغل و...) (شماره ۲۰۰/۱۳۹۲۳ مورخ ۱۳۹۰/۶/۱۶)
- دستورالعمل بند «۹» ماده (۶۸) قانون م.خ.ک (فوق‌العاده اضافه‌کار، حق تحقیق، حق التدریس و حق التألیف) (شماره ۲۰۰/۱۴۵۹۳/۲ مورخ ۱۳۸۸/۲/۲۱)



- اصلاحیه دستورالعمل بند «۹» ماده (۶۸) قانون م.خ.ک (فوق‌العاده اضافه‌کار) (شماره ۲۰۰/۱۹۶۹ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۶)
- دستورالعمل پرداخت کمک‌های رفاهی کارمندان دولت (شماره ۲۰۰/۱۴۵۹۳/۳ مورخ ۱۳۸۸/۲/۲۱)
- اصلاحیه بند (ب) دستورالعمل پرداخت کمک‌های رفاهی کارمندان دولت (شماره ۲۰۰/۸۴۸۷۴ مورخ ۱۳۸۸/۹/۹)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص استخدام رسمی فرزندان شهدا و خانم‌های سرپرست خانوار (شماره ۴۳۳۴۶/۱۳۱۱۰۰ مورخ ۱۳۸۸/۷/۱)
- دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی... (موضوع ماده ۴۴ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۸۴۵۹۷ مورخ ۱۳۸۸/۹/۸)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص روشن نمودن عبارت «حقوق و مزایای مستمر» مندرج در ماده ۱۰۷ و تبصره ۱ ماده ۱۲۲ قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۹۵۳۱۴ مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۸)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص پرداخت کمک رفاهی به مناسبت دهه مبارک فجر (شماره ۲۰۰/۱۳۷۶۶۰ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱)
- آیین‌نامه ساماندهی اشتغال فرزندان شاهد و جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر (شماره ۴۱۴۵۹/۲۶۲۷۵۶ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص اعلام فقدان اعتبار مصوبات و بخشنامه‌های مرتبط با استخدام موردی و... (شماره ۲۰۰/۴۴۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۲/۱۲)
- شیوه‌نامه برگزاری امتحانات و مسابقات استخدامی (شماره ۲۰۰/۱۵۹۴۱ مورخ ۱۳۸۹/۲/۱۸)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص ضریب حقوق و... سال ۱۳۸۹ (شماره ۴۴۵۸۵/۵۴۰۱۷ مورخ ۱۳۸۹/۳/۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص اصلاح شرایط احراز مشاغل اختصاصی و عمومی (شماره ۲۰۰/۱۱۶۸۹ مورخ ۱۳۸۹/۳/۱۹)
- آیین‌نامه اجرایی بند «ز» ماده (۴۲) قانون م.خ.ک (شماره ۴۴۱۷۸/۸۸۳۸۴ مورخ ۱۳۸۹/۴/۲۳)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص حق شغل مقامات موضوع ماده ۷۱ قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۳۷۳۷۹ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص تسریع در ارسال فرم مربوط به اصلاح شرایط احراز مشاغل اختصاصی و عمومی (شماره ۲۰۰/۳۹۰۲۴ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۸)
- دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده‌های مناطق کمتر توسعه‌یافته و بدی آب و هوا (موضوع بند «۱» ماده ۶۸ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۴۱۷۲۲ مورخ ۱۳۸۹/۸/۱۱)
- اصلاحیه دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده‌های مناطق کمتر توسعه‌یافته و بدی آب و هوا (موضوع بند «۱» ماده ۶۸ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۵۲۰۸۹ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۱)
- دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد (موضوع بند «۶» ماده ۶۸ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۲)
- دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده سختی کار و کار در محیط‌های غیرمتعارف (موضوع بند «۳» ماده ۶۸ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۵۰۷۹۵ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۵)
- ضوابط نحوه ارتقاء کارمندان در طبقات و رتبه‌های جدول حق شغل (شماره ۲۰۰/۵۵۵۸۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۷)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص سؤال‌های دستگاه‌های اجرایی در مورد تبدیل وضع نیروها (شماره ۲۰۰/۶۰۱۲۳ مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۱)
- اصلاحیه بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص سؤال‌های دستگاه‌های اجرایی در مورد تبدیل وضع نیروها (شماره ۲۰۰/۱۸۳۷۴ مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۵)

- دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده بهره‌وری (موضوع ماده ۶۹ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۶۰۵۷۹ مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۰)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری به منظور اجرای دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد (شماره ۲۰۶/۶۶۵۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۳)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۰ کل کشور (شماره ۶۵۶۹۴ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۹)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص ضریب حقوق و ... سال ۱۳۹۰ (شماره ۶۵۶۹۹ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۹)
- دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارمندان (شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ مورخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص امتیازات اعطایی به حافظان قرآن کریم (شماره ۲۰۰/۱۳۷۳۶ مورخ ۱۳۹۰/۶/۱۴)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص پرداخت کمک‌هزینه عائله‌مندی به زنان شاغل و بازنشسته مجرد (شماره ۲۳۰/۹۰/۱۳۹۵۹ مورخ ۱۳۹۰/۶/۱۶)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص چگونگی کسری مقرری ماه اول از کارمندان مشمول قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۱۵۰۴۹ مورخ ۱۳۹۰/۶/۳۱)

#### برنامه سوم - ساماندهی نیروی انسانی

- آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (شماره ۹۳۱۳۸/ت/۳۷۹۰۹ مورخ ۱۳۸۶/۶/۱۲)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۷/۴/۹ هیأت وزیران)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۷/۷/۱۴ هیأت وزیران)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (شماره ۱۷۹۱۷۲/ت/۴۱۵۸۹ مورخ ۱۳۸۷/۱۰/۴)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۷/۱۱/۱۳ هیأت وزیران)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱/۹ هیأت وزیران)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص فهرست مشاغل حاکمیتی (شماره ۲۰۰/۹۰۴۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۶)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون م.خ.ک (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون م.خ.ک (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ مورخ ۱۳۸۹/۸/۸)
- آیین‌نامه اعطای تسهیلات به کارکنان دستگاه‌های اجرایی متقاضی انتقال از شهر تهران (شماره ۴۴۱۸۶/۲۶۲۷۴۷ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)
- اصلاحیه آیین‌نامه اعطای تسهیلات و ... (تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران) (شماره ۱۲۰۵۶۹/ت/۴۴۸۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳۱)
- آیین‌نامه اجرایی تبصره ۲ ماده ۲۱ و ماده ۱۲۱ قانون م.خ.ک (شماره ۴۴۲۹۵/۲۰۴۶۱ مورخ ۱۳۸۹/۱/۳۱)

- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص تشکیل کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۴۴۴۸۱/۲۲۷۹۹ مورخ ۱۳۸۹/۲/۴)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۸۹۵۶/ت/۴۴۵۲۲ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۲)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۹۰۰۳/ت/۴۴۶۳۹ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۲)
- بخشنامه تفویض اختیارات رئیس‌جمهور در امور اداری و استخدامی به استانداران سراسر کشور (شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳)
- آیین‌نامه دورکاری (کار در خانه) (شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۴/۷)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۷/۹۶۷۸۵/۴۵۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳)
- اصلاحیه تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۷/۱۰۰۶۸/۴۵۰ مورخ ۱۳۹۰/۱/۲۱)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارائه آمار و اطلاعات مربوط به دستگاه به سایت انتقال کارکنان دولت (شماره ۲۳۰/۲۷۵۸۷ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۷) (شماره ۲۳۰/۲۷۵۸۷ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۷)
- صورتجلسه کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۵)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارسال گزارش اقدامات انجام شده حول محورهای ۱۲ گانه (شماره ۲۰۰/۲۸۹۸۷ مورخ ۱۳۸۹/۶/۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص طراحی و تنظیم تشکیلات تفصیلی واحدهای اجرایی استان البرز (شماره ۲۰۰/۳۲۸۸۲ مورخ ۱۳۸۹/۶/۲۷)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۵۲۰۳۸/ت/۴۵۳۳۶ مورخ ۱۳۸۹/۷/۷)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص دامنه شمول استفاده از تسهیلات و ممنوعیت استخدام و ... در تهران (شماره ۲۳۴/۳۷۸۲۰ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۱)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۲ قانون م.خ.ک (شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)
- شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی (شماره ۴۴۹۱۳/۱۶۳۴۶۷ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)
- اصلاحیه شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی (شماره ۱۱۹۲۹۲/ت/۴۶۵۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۶/۱۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارسال اختیارات تفویض شده به مدیران اجرایی استانی (شماره ۲۰۰/۴۳۱۸۴ مورخ ۱۳۸۹/۸/۱۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص انتقال همسران کارمند کارمندان منتقل شده (شماره ۲۰۰/۴۳۵۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۲)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص نحوه بهره‌مندی از تسهیلات مسکن برای کارکنان زن منتقل شده (شماره ۲۳۴/۴۳۸۹۴ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۳)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۹۲۴۸۳/ت/۴۵۴۳۶ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۵)

- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تسریع در اعطای تسهیلات به متقاضیان انتقال از شهر تهران (شماره ۲۳۲/۳۹۰۴۵ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۴)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص اقدامات منجر به تسریع در اجرای آیین‌نامه دورکاری (شماره ۲۰۰/۴۷۲۳۴ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص اعمال امتیازات پیش‌بینی شده (شماره ۲۰۰/۴۷۲۷۱ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)
- بخشنامه معاونت بودجه - معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور در خصوص اعتبار مربوط به حقوق و مزایای کارکنان متقاضی انتقال از شهر تهران (شماره ۸۰۷۹۲-۳۱ مورخ ۱۳۸۹/۹/۲۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص ارسال آمار و اطلاعات کارکنان قرارداد انجام کار معین اعزامی به مناطق محروم و کمتر توسعه‌یافته (شماره ۲۰۰/۵۰۷۹۶ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۵)
- نامه معاون اول رئیس جمهور در خصوص ابلاغ صورتجلسه مورخ ۱۳۸۹/۹/۲۲ کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۲۲۵۸۶۶ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص حق تقدم و اولویت زنان کارمند در استفاده از طرح دورکاری (شماره ۲۰۰/۵۲۰۸۱ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۱)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص لزوم تفویض اختیار به واحدهای استانی و اعمال همکاری لازم با معاونین توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری‌ها (شماره ۲۰۰/۵۴۰۶۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۹)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۲۴۰۹۸۵/ت/۴۶۰۶۲ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۵)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص شمول تسهیلات به متقاضیان انتقال از شهرستان‌های استان تهران (شماره ۲۳۴/۵۵۱۹۳ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۶)
- دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد و نحوه اعمال مقررات اداری و استخدامی کارمندان دورکار (شماره ۲۰۰/۵۵۲۰۴ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۶)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص عدم شمول محدودیت مقرر در بند ۲۹ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۸۹ به نیروهای قراردادی کار معین و مشخص انتقالی از استان تهران (شماره ۲۳۴/۵۶۱۴۱ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص پرداخت حقوق و مزایای کارکنان منتقل شده به استان البرز (شماره ۲۰۰/۵۸۵۲۷ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۶)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۰۰۶۹/ت/۴۶۲۳۶ مورخ ۱۳۹۰/۱/۲۱)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص لزوم تفویض اختیار به واحدهای استانی و اعمال همکاری لازم با معاونین توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری‌ها (شماره ۲۰۰/۹۰/۲۶۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۲/۱۰)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۳۸۱۷/ت/۴۶۲۳۶ مورخ ۱۳۹۰/۲/۱۸)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص برآورد و اعلام اعتبار مربوط به حقوق و مزایای کارکنان متقاضی انتقال از شهر تهران (شماره ۲۰۰/۹۰/۳۴۶۰ مورخ ۱۳۹۰/۲/۲۰)

- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تبدیل وضعیت کارکنان انتقال یافته از تهران و تنظیم آگهی استخدامی (شماره ۳۴۶۳/۹۰/۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۲/۲۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص نحوه جذب نیروی استانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری و یا از طریق طرح‌های عمرانی در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۲۵۱۵/۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۵/۳۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۲۶۳۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۵/۳۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در اجرای قسمت الف بند ۱ بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ رئیس جمهور (شماره ۱۳۲۶۶/۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۶/۷)
- بخشنامه معاونت بودجه - معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور در خصوص تأیید آمار نیروی انسانی سال ۱۳۹۰ (شماره ۳۰/۵۶۸۵۹ مورخ ۱۳۹۰/۶/۲۲)
- بخشنامه معاونت نظارت مالی و خزانه‌داری کل کشور - وزارت امور اقتصادی و دارایی در خصوص تفاهم‌نامه بین معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و خزانه‌داری کل کشور در مورد سامانه کارمندان ایران (شماره ۵۵/۱۲۹۶۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۶/۲۸)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تکمیل فرم‌های یک و شش در سامانه کارمندان ایران (شماره ۲۰/۹۰/۱۵۶۴۵ مورخ ۱۳۹۰/۷/۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تکمیل فرم‌های یک و شش در سامانه کارمندان ایران (شماره ۲۰/۹۰/۱۶۸۰۵ مورخ ۱۳۹۰/۷/۱۷)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تفکیک مأموریت‌ها و وظایف حاکمیتی از تصدی‌گری (شماره ۱۸۱۸۹/۹۰/۲۴ مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۴)

#### برنامه چهارم - تمرکززدایی

- آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (شماره ۹۳۱۳۸/ت/۳۷۹۰۹ مورخ ۱۳۸۶/۶/۱۲)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۷/۴/۹ هیأت وزیران)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۷/۷/۱۴ هیأت وزیران)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (شماره ۱۷۹۱۷۲/ت/۴۱۵۸۹ مورخ ۱۳۸۷/۱۰/۴)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۷/۱۱/۱۳ هیأت وزیران)
- اصلاحیه آیین‌نامه ایجاد تسهیلات جهت شاغلین دولتی متقاضی انتقال از تهران و کلانشهرها به سایر شهرهای کشور (مصوبه جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱/۹ هیأت وزیران)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص فهرست مشاغل حاکمیتی (شماره ۲۰/۹۰/۴۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۶)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون م.خ.ک (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)

- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون م.خ.ک (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ کک مورخ ۱۳۸۹/۸/۸)
- آیین‌نامه اعطای تسهیلات به کارکنان دستگاه‌های اجرایی متقاضی انتقال از شهر تهران (شماره ۴۴۱۸۶/۲۶۲۷۴۷ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)
- اصلاحیه آیین‌نامه اعطای تسهیلات و ... (تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران) (شماره ۱۲۰۵۶۹/ت/۴۴۸۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳۱)
- ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۲۹ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ کک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)
- آیین‌نامه اجرایی بند «ط» ماده ۲۹ قانون م.خ.ک (شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ کک مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص تشکیل کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۴۴۴۸۱/۲۲۷۹۹ مورخ ۱۳۸۹/۲/۴)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۸۹۵۶/ت/۴۴۵۲۲ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۲)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۹۰۰۳/ت/۴۴۶۳۹ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۲)
- بخشنامه تفویض اختیارات رئیس‌جمهور در امور اداری و استخدامی به استانداران سراسر کشور (شماره ۴۴۱۸۵-۶۵۳۶۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۴۵۰۱۷/۹۶۷۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۵/۳)
- اصلاحیه تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۴۵۰۱۷/۱۰۰۶۸ مورخ ۱۳۹۰/۱/۲۱)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارائه آمار و اطلاعات مربوط به دستگاه به سایت انتقال کارکنان دولت (شماره ۲۳۰/۲۷۵۸۷ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۷)
- صورتجلسه کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۵)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارسال گزارش اقدامات انجام شده حول محورهای ۱۲ گانه (شماره ۲۰۰/۲۸۹۸۷ مورخ ۱۳۸۹/۶/۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص طراحی و تنظیم تشکیلات تفصیلی واحدهای اجرایی استان البرز (شماره ۲۰۰/۳۲۸۸۲ مورخ ۱۳۸۹/۶/۲۷)
- تصمیم نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۵۲۰۳۸/ت/۴۵۳۳۶ مورخ ۱۳۸۹/۷/۷)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص دامنه شمول استفاده از تسهیلات و ممنوعیت استخدام و ... در تهران (شماره ۲۳۴/۳۷۸۲۰ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۱)
- شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی (شماره ۴۴۹۱۳/۱۶۳۴۶۷ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)
- اصلاحیه شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی (شماره ۱۱۹۲۹۲/ت/۴۶۵۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۶/۱۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارسال اختیارات تفویض شده به مدیران اجرایی استانی (شماره ۲۰۰/۴۳۱۸۴ مورخ ۱۳۸۹/۸/۱۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص انتقال همسران کارمند کارمندان منتقل شده (شماره ۲۰۰/۴۳۵۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۲)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص نحوه بهره‌مندی از تسهیلات مسکن برای کارکنان زن منتقل شده (شماره ۲۳۴/۴۳۸۹۴ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۳)

- تصمیم‌نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۹۲۴۸۳/ت۴۵۴۳۶ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۵)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص تسریع در اعطای تسهیلات به متقاضیان انتقال از شهر تهران (شماره ۲۳۲/۳۹۰۴۵ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۴)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص اعمال امتیازات پیش‌بینی شده (شماره ۲۰۰/۴۷۲۷۱ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)
- بخشنامه معاونت بودجه - معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور در خصوص اعتبار مربوط به حقوق و مزایای کارکنان متقاضی انتقال از شهر تهران (شماره ۸۰۷۹۲-۳۱ مورخ ۱۳۸۹/۹/۲۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارسال آمار و اطلاعات کارکنان قرارداد انجام کار معین اعزامی به مناطق محروم و کمتر توسعه‌یافته (شماره ۲۰۰/۵۰۷۹۶ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۵)
- نامه معاون اول رئیس‌جمهور در خصوص ابلاغ صورتجلسه مورخ ۱۳۸۹/۹/۲۲ کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۲۲۵۸۶۶ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص لزوم تفویض اختیار به واحدهای استانی و اعمال همکاری لازم با معاونین توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری‌ها (شماره ۲۰۰/۵۴۰۶۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۹)
- تصمیم‌نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۲۴۰۹۸۵/ت۴۶۰۶۲ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۵)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص شمول تسهیلات به متقاضیان انتقال از شهرستان‌های استان تهران (شماره ۲۳۴/۵۵۱۹۳ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۶)
- بخشنامه معاونت حقوقی، امور مجلس و استان‌ها - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص عدم شمول محدودیت مقرر در بند ۲۹ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۸۹ به نیروهای قرارداد کار معین و مشخص انتقالی از استان تهران (شماره ۲۳۴/۵۶۱۴۱ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۹)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص پرداخت حقوق و مزایای کارکنان منتقل شده به استان البرز (شماره ۲۰۰/۵۸۵۲۷ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۶)
- تصمیم‌نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۱۰۰۶۹/ت۴۶۲۳۶ مورخ ۱۳۹۰/۱/۲۱)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص لزوم تفویض اختیار به واحدهای استانی و اعمال همکاری لازم با معاونین توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری‌ها (شماره ۲۰۰/۹۰/۲۶۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۲/۱۰)
- تصمیم‌نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در کارگروه انتقال کارکنان دولت از شهر تهران (شماره ۳۳۸۱۷/ت۴۶۲۳۶ مورخ ۱۳۹۰/۲/۱۸)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص برآورد و اعلام اعتبار مربوط به حقوق و مزایای کارکنان متقاضی انتقال از شهر تهران (شماره ۲۰۰/۹۰/۳۴۶۰ مورخ ۱۳۹۰/۲/۲۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص تبدیل وضعیت کارکنان انتقال‌یافته از تهران و تنظیم آگهی استخدامی (شماره ۲۰۰/۹۰/۳۴۶۳ مورخ ۱۳۹۰/۲/۲۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در اجرای قسمت الف بند ۱ بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ رئیس‌جمهور (شماره ۲۰۰/۱۳۲۶۶ مورخ ۱۳۹۰/۶/۷)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص تفکیک مأموریت‌ها و وظایف حاکمیتی از تصدی‌گری (شماره ۲۰۰/۹۰/۱۸۱۸۹ مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۴)

**برنامه پنجم - افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد**

- نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵)
- دستورالعمل اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴)
- آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور (شماره ۴۴۶۴۲/ت ۲۷۷۰۱ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸)
- آیین‌نامه اجرایی اجزای (۲)، (۵)، (۷)، (۸) و (۹) بند (ب) تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور (شماره ۱۸۱۳۶/ت ۲۸۶۲۴ هـ مورخ ۱۳۸۲/۴/۸)
- دستورالعمل اجرایی جزء (۲) بند (ب) تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور (شماره ۱۰۱/۶۴۸۳۲ مورخ ۱۳۸۲/۴/۲۱)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص نظرسنجی از مردم در مورد نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی (شماره ۳۴۵۸۸/ت ۳۱۴۳۴ هـ مورخ ۱۳۸۳/۷/۲۷)
- آیین‌نامه نظام ارزیابی استراتژیک کشور (شماره ۱۹۰۱/۲۱۸۶۶۲ مورخ ۱۳۸۳/۱۱/۲۵)
- دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه (شماره ۱۰۱/۳۴۲۸۲ مورخ ۱۳۸۴/۳/۱)
- دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون م.خ.ک (شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)
- آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون م.خ.ک (شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)
- دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)
- نامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص تدوین و ارسال شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌ها (شماره ۳۷۴۴۸/۲۰ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۰)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون م.خ.ک (شماره ۱۶۳۴۶۶/ت ۴۴۹۸۹ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)
- دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد (موضوع بند «۶» ماده ۶۸ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۹ دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۵۲۰۷۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۱)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص دامنه شمولیت نظام مدیریت عملکرد (شماره ۲۷۰۲/۹۰/۲۷ مورخ ۱۳۹۰/۲/۱۱)
- ضوابط و استانداردهای بکارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری (شماره ۲۰۰/۹۰/۵۲۳۶ مورخ ۱۳۹۰/۳/۷)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری به منظور اجرای دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد (شماره ۲۰۶/۶۶۵۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۳)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص بهره‌برداری مطلوب از ساختمان‌های اداری، تخصیص مناسب فضای اداری و ... (شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص جشنواره شهید رجایی سال ۱۳۸۹ (شماره ۲۰۰/۸۶۰۳ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۴)
- دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارمندان (شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ مورخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)
- دستورالعمل نحوه استقرار و تداوم نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای در دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۲ آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۹۰/۳۵۶۲۲ مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۳)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص سنجش میزان رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۲۰۸۲۴ مورخ ۱۳۹۰/۸/۲۳)



**برنامه ششم - سلامت اداری**

- برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵)
- اصلاحیه برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (شماره ۱۸۷۲۵/ت/۳۰۷۵۹-هـ مورخ ۱۳۸۳/۰۴/۱۴)
- آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲)
- اصلاحیه آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۳۲۸۳/ت/۳۴۹۱۲-هـ مورخ ۱۳۸۵/۲/۱۳)
- نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (شماره ۱۹۰/۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲)
- آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۴، ۸۶، ۸۷، ۹۰، ۹۱ و ۹۳ قانون م.خ.ک (شماره ۷۷۶۸۳/۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸)
- بخشنامه معاون اول رئیس‌جمهور در خصوص نحوه انجام وظایف و نظارت بر عملکرد کارمندان (شماره ۱۶۲۹۶۶ مورخ ۱۳۹۰/۸/۱۵)

**برنامه هفتم - اصلاح ساختارها و فرآیندها**

- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶)
- مصوبه ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری در خصوص ترکیب اعضا و وظایف کمیته تخصصی اصلاح سیستم‌ها و روش‌های دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۴/۴۶۴ مورخ ۱۳۷۸/۱۲/۲۵)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اطلاع‌رسانی صحیح، به موقع و مؤثر در زمینه روش‌های انجام کار و نحوه ارائه خدمات دولتی به مردم (شماره ۱۳/۱۸۲ ط. مورخ ۱۳۸۰/۰۳/۲۹)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب‌رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور (شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط. مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص فهرست مشاغل حاکمیتی (شماره ۲۰۰/۹۰۴۶۵ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۶)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون م.خ.ک (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون م.خ.ک (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک مورخ ۱۳۸۹/۸/۸)
- دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ قانون م.خ.ک (شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷)
- ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۲۹ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)
- آیین‌نامه اجرایی بند «ط» ماده ۲۹ قانون م.خ.ک (شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ ک مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص ارایه برنامه عملیاتی دستگاه به منظور چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز (شماره ۲۰۰/۳۴۹۳۳ مورخ ۱۳۸۹/۷/۶)
- شاخص‌ها و ضوابط تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی و واحدهای خارج از مرکز دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۳۶۲۷۱ مورخ ۱۳۸۹/۷/۱۳)
- شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی (شماره ۴۴۹۱۳/۱۶۳۴۶۷ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)
- اصلاحیه شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی (شماره ۱۱۹۲۹۲/ت/۴۶۵۶۴-هـ مورخ ۱۳۹۰/۶/۱۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص تشکیل بانک اطلاعات پست‌های سازمانی بدون متصدی دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۳۸۱۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۴)
- ساختار تشکیلاتی مجتمع‌های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش (شماره ۲۰۰/۴۱۹۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۸/۱۲)

- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص تفکیک مأموریت‌ها و وظایف حاکمیتی از تصدی‌گری (شماره ۱۸۱۸۹/۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۴)

### برنامه هشتم - توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی

- نظام آموزش کارکنان دولت (شماره ۱۰۵/۲۲۵۵۴ مورخ ۱۳۸۰/۱۲/۲۸)
- ضوابط انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران (شماره ۱۹۰۱/۱۴۲۶ مورخ ۱۳۸۲/۱/۱۱)
- دستورالعمل اجرایی ضوابط انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران (شماره ۱۸۰۴/۱۱۳۵۱۷ مورخ ۱۳۸۲/۶/۱۷)
- مجموعه آموزش‌های بهبود مدیریت (شماره ۱۰۱/۷۸۵۱۰ مورخ ۱۳۸۳/۵/۳)
- دستورالعمل‌های اصلاحی نظام آموزش کارکنان دولت (شماره ۱۸۰۳/۶۳۲۶ مورخ ۱۳۸۵/۱/۲۰)
- دوره آموزشی راهبرد علوی دولت اسلامی (شماره ۲۰۰/۵۵۵۴۲ مورخ ۱۳۸۷/۶/۱۹)
- آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون م.خ.ک (شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۰)
- دستورالعمل نحوه توزیع بورس‌های آموزشی خارج از کشور (شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۴/۲۸)
- دوره‌های آموزشی آشنایی با قانون مدیریت خدمات کشوری و آشنایی با قوانین و مقررات مالی و محاسباتی (شماره ۲۰۰/۲۵۹۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۸)
- دوره‌های آموزشی مرتبط با سامانه ارتباط مردم و دولت (سامد) (شماره ۲۰۰/۴۰۵۷۳ مورخ ۱۳۸۹/۸/۵)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص مأموریت‌های مرکز آموزش مدیریت دولتی در زمینه توسعه و توانمندسازی مدیران دولتی (شماره ۲۰۰/۴۳۵۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۲)
- ضوابط نحوه ارتقاء کارمندان در طبقات و رتبه‌های جدول حق شغل (شماره ۲۰۰/۵۵۵۸۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۷)
- دوره‌های آموزشی فرهنگی (طرح سلمان) (شماره ۲۰۰/۸۹/۶۱۷۳۱ مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۲۱)
- نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰)
- برنامه آموزشی و فرهنگی شمیم عدالت با موضوع مدیریت اسلامی (شماره ۲۰۰/۵۲۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۳/۷)
- دستورالعمل اجرایی، شرایط عمومی، شایستگی‌های عمومی و تخصصی و نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای (شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۳)
- برنامه آموزشی و فرهنگی آیین مدیریت با موضوع مدیریت اسلامی (شماره ۲۰۰/۱۳۲۶۰ مورخ ۱۳۹۰/۶/۷)
- آیین‌نامه نظام آموزش مهارت و فناوری (شماره ۱۶۲۷۳۳/ت/۴۷۳۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۸/۱۵)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور در خصوص محتوا و مدرسان دوره‌های آموزشی و مؤسسه‌های غیردولتی مجاز به ارائه خدمات (شماره ۲۰۰/۲۰۵۴۹ مورخ ۱۳۹۰/۸/۱۸)

### برنامه نهم - تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها

- نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵)
- دستورالعمل اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴)
- ضوابط انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران (شماره ۱۹۰۱/۱۴۲۶ مورخ ۱۳۸۲/۱/۱۱)
- دستورالعمل اجرایی ضوابط انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران (شماره ۱۸۰۴/۱۱۳۵۱۷ مورخ ۱۳۸۲/۶/۱۷)
- دوره آموزشی راهبرد علوی دولت اسلامی (شماره ۲۰۰/۵۵۵۴۲ مورخ ۱۳۸۷/۶/۱۹)
- آیین‌نامه اجرایی بند «ج» و تبصره ۲ ماده ۵۴ قانون م.خ.ک (شماره ۲۳۱۴۰۰/ت/۴۳۹۰۹ مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)
- اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی بند «ج» و تبصره ۲ ماده ۵۴ قانون م.خ.ک (شماره ۱۹۳۵۰۰/ت/۴۵۲۳۰ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۹)
- آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون م.خ.ک (شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)

- آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون م.خ.ک (شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص مأموریت‌های مرکز آموزش مدیریت دولتی در زمینه توسعه و توانمندسازی مدیران دولتی (شماره ۲۰۰/۴۳۵۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۸/۲۲)
- دوره‌های آموزشی فرهنگی (طرح سلمان) (شماره ۲۰۰/۸۹/۶۱۷۳۱ مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۲۱)
- برنامه آموزشی و فرهنگی شمیم عدالت با موضوع مدیریت اسلامی (شماره ۲۰۰/۵۲۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۳/۷)
- دستورالعمل اجرایی، شرایط عمومی، شایستگی‌های عمومی و تخصصی و نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای (شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۳)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص بانک اطلاعات مدیران حرفه‌ای (شماره ۲۰۰/۱۲۸۶۳ مورخ ۱۳۹۰/۶/۵)
- برنامه آموزشی و فرهنگی آیین مدیریت با موضوع مدیریت اسلامی (شماره ۲۰۰/۱۳۲۶۰ مورخ ۱۳۹۰/۶/۷)
- شیوه‌نامه اجرایی بانک اطلاعات مدیران حرفه‌ای (شماره ۱/۳۱۹۱ مورخ ۱۳۹۰/۷/۱۸)
- دستورالعمل نحوه استقرار و تداوم نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای در دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۲ آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون م.خ.ک) (شماره ۲۰۰/۹۰/۳۵۶۲۲ مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۳)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص محتوا و مدرسان دوره‌های آموزشی و مؤسسه‌های غیردولتی مجاز به ارائه خدمات (شماره ۲۰۰/۲۰۵۴۹ مورخ ۱۳۹۰/۸/۱۸)

#### برنامه دهم - خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اطلاع‌رسانی صحیح، به موقع و مؤثر در زمینه روش‌های انجام کار و نحوه ارائه خدمات دولتی به مردم (شماره ۱۳/۱۸۲ ط مورخ ۱۳۸۰/۰۳/۲۹)
- تصویب‌نامه شورای عالی اداری در خصوص تکریم و جلب رضایت مردم و ارباب‌رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور (شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰)
- تصویب‌نامه هیأت وزیران در خصوص نظرسنجی از مردم در مورد نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی (شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ هـ مورخ ۱۳۸۳/۷/۲۷)
- نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (شماره ۱۹۰/۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲)
- آیین‌نامه اجرایی تبصره ۱ ماده ۲۵ قانون م.خ.ک (شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)
- آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۴، ۸۶، ۸۷، ۹۰، ۹۱ و ۹۳ قانون م.خ.ک (شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸)
- طرح نظرسنجی از مردم (شماره ۲۰۰/۴۷۷۵۹ مورخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص استقرار میز خدمت در دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰)
- بخشنامه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در خصوص سنجش میزان رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۰۰/۲۰۸۲۴ مورخ ۱۳۹۰/۸/۲۳)