

ریاست جمهوری  
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

# ده برنامه تحول در نظام اداری کشور

بسمتعالی

## ده برنامه تحول در نظام اداری کشور

اصلاح نظام اداری و مدیریت دولتی در بر گیرنده تلاشی نظام مند و یکپارچه است به گونه ای که از طریق آن می توان ، 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 گرداندن آن بخصوص در سال ۱۳۸۹ که از سوی رهبر معظم انقلاب اسلامی سال همت مضاعف و کار مضاعف نام گرفته است ، ضرورتی حیاتی و اجتناب ناپذیر است . ده برنامه تحول در نظام اداری که نشأت گرفته از متن سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری ، سند چشم انداز ، لایحه برنامه پنجم توسعه اقتصادی اجتماعی فرهنگی و در چارچوب سیاست های کلی دولت خدمت گذار می باشد ، بر آن است که تا با توانمند سازی دستگاههای اجرائی کشور و تربیت مدیران و کارشناسان کارآمد و تحول آفرین ، طرحی نودر اندازد و در پیشرفت و توسعه یکپارچه کشور نقش موثرتری را ایفا نماید.

بدیهی است اجرا و عملیاتی کردن برنامه ها نیاز به عزم ، اراده ، مشارکت و همکاری مدیران و کارکنان تمامی دستگاههای اجرایی کشور تا بتوان با اتکا به حمایت ، هدایت و آموزش فراگیر ، اقدامات پیش بینی شده را از قوه به فعل درآورده و شاهد تغییر رفتار ، عملکرد و بهره وری بالای دستگاه های اجرایی کشور باشیم .

**لطف اله فروزنده دهگردی**

**معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور**

## سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری

سیاستهای کلی نظام اداری که به روسای قوای سه گانه ، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام و رئیس ستاد کل نیروهای مسلح ابلاغ شده است ، بدین شرح است :

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

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

۳- بهبود معیارها و روز آمدی روشهای گزینش منابع انسانی بمنظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ نظری ها و نگرشهای سلیقه ای و غیر حرفه ای .

۴- دانش گرایی و شایسته سالاری مبنی 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 تاکید بر عملکرد ، توانمندی ، جایگاه و ویژگیهای شغل و شاغل و تامین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی

۷- زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استانهای کمتر توسعه یافته و مناطق محروم

۸- حفظ کرامت و عزت و تامین معیشت بازنشستگان و مستمری بگیران و بهره گیری از نظرات و تجارب مفید آنها

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

۱۰- چابک سازی ، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز

۱۱- انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثر بخشی ، سرعت و کیفیت خدمات کشوری

۱۲- توجه به اثر بخشی و کارآیی در فرآیندها و روشهای اداری بمنظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری

۱۳- عدالت محوری ، شفافیت و روز آمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری

۱۴- کل نگر ، همسوسازی ، هماهنگی و تعامل اثر بخش دستگاههای اداری به منظور تحقق اهداف فرا بخشی و چشم انداز

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

۱۶- دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات ، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی

۱۷- خدمات رسانی برتر ، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم

۱۸- شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح

۱۹- زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت های مردمی در نظام اداری

۲۰- قانونگرایی ، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی ، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها

۲۱- نهادینه سازی وجدان کاری ، انضباط اجتماعی ، فرهنگ خود کنترلی ، امانت داری ، صرفه جویی ، ساده زیستی و حفظ بیت المال

۲۲- تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی ، اجتماعی ، اقتصادی ، بهداشتی ، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه

۲۳- حفظ حقوق مردم و جبران خسارتهای وارده بر اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری

۲۴- ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری ، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات

۲۵- کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات

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

## ده برنامه تحول در نظام اداری کشور

### الف: الزامات تحول

- ۱- ایجاد باور، اعتقاد و انگیزه در مدیران سطوح مختلف
- ۲- آگاهی مدیران به ظرفیت‌ها، قوانین و برنامه‌های تحول
- ۳- بهره‌مندی مدیران از اختیارات و منابع لازم برای اجرای برنامه
- ۴- برقراری نظام مدیریت عملکرد و ایجاد سیستم تشویق و ترغیب

### ب: برنامه‌ها

#### ۱- استقرار دولت الکترونیک (موضوع ماده ۳۸، ۴۰، ۳۸، ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)

- ۱-۱- ارایه و ایجاد پایگاه‌های ارایه خدمات و اطلاعات
- ۱-۲- ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت
- ۱-۳- رسیدگی به شکایات مردم
- ۱-۴- ارزیابی عملکرد فرآیندها و سیستم‌های ارایه کننده خدمات

#### ۲- عدالت استخدامی و نظام پرداخت

- ۲-۱- برگزاری آزمون در تمامی استخدام‌های دولتی و ایجاد فرصت‌های یکسان.
- ۲-۲- توزیع و تخصیص مجوزهای استخدامی با اولویت مناطق کمتر توسعه یافته
- ۲-۳- استاندارد سازی شرایط جذب و تصدی مشاغل

#### ۳- ساماندهی نیروی انسانی

- ۳-۱- واگذاری تصدی‌های دولت با الویت و واگذاری امور به تعاونی‌ها (موضوع ماده ۱۳ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۳-۲- انتقال کارکنان به بخش غیر دولتی موضوع ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۳-۳- انتقال به سایر واحدهای همان دستگاه
- ۳-۴- بازخرید سنوات خدمت
- ۳-۵- موافقت با مرخصی بدون حقوق
- ۳-۶- انتقال به بخش دولتی دارای مشاغل حاکمیتی
- ۳-۷- انجام وظیفه در بخش غیردولتی به شکل مامور
- ۳-۸- حمایت از بخش خصوصی ماده ۲۲ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۳-۹- استقرار نظام دورکاری

#### ۴- تمرکز زدایی

۴-۱- انتقال کارمندان، سازمان‌ها، شرکت‌ها، موسسات آموزش و پژوهشی از تهران به شهرستان‌ها

۴-۲- توجه به مناطق محروم و دور افتاده

۴-۳- تفویض اختیار امور اداری و استخدامی به استانداران سراسر کشور موضوع بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-

۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری

۴-۴- منع هرگونه استخدام و انتقال به تهران

#### ۵- افزایش بهره‌وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (موضوع مواد ۸۱، ۸۲ و ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۵-۱- تعیین قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات و محصولات (موضوع ماده ۱۳ و ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۵-۲- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات

۵-۳- اجرای ماده ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع استقرار نظام مدیریت عملکرد در سطح تمامی دستگاه‌های اجرایی

۵-۴- تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور درمقایسه با سایر کشورهای جهان

#### ۶- سلامت اداری

۶-۱- تقویت قانون‌گرایی و پاسخگویی یکسان به عموم مراجعین و تکریم آن‌ها

۶-۲- اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و جلوگیری از ضرر و زیان دولت و بیت‌المال (موضوع ۹۰-۹۱-۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۶-۳- برخورد با افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده به کارکنان دستگاه‌های اجرایی و ارسال پرونده آن‌ها به مراجع قضایی.

#### ۷- اصلاح ساختارها و فرآیندها

۷-۱- ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۷-۲- کوتاه نمودن مراحل انجام کار و سلسله مراتب اداری در سطح عمودی و افقی مدیریتی.

۷-۳- اصلاح ساختار تفصیلی دستگاه‌های اجرایی (موضوع ماده ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۷-۴- اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار با رویکرد اتوماسیون اداری (موضوع ماده ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری)

## ۸- توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی

- ۸-۱- متناسب‌سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش جدید (موضوع ماده ۵۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۸-۲- ایجاد ارتباط ما بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره‌مندی از امتیازات آن.
- ۸-۳- ساماندهی بورس‌ها و دوره‌های آموزشی داخل و خارج برای کارکنان دولت. (موضوع ماده ۶۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۸-۴- ارایه آموزش‌های فرهنگی به مدیران و کارشناسان

## ۹- تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها

- ۹-۱- اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اعمال مدیریت بر واحدهای تحت پوشش براساس حجم فعالیت‌ها، خدمات و قیمت تمام شده آن.
- ۹-۲- استفاده از خدمات مراکز علمی، آموزشی، پژوهشی موسسات دولتی و خصوصی تایید صلاحیت شده برای انجام خدمات مشاوره‌ای.
- ۹-۳- ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان در تصمیم‌گیری‌ها (موضوع ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۹-۴- تربیت مدیران کارآمد، ارزش مدار و استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران (موضوع ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۹-۵- ایجاد بانک اطلاعات مدیران و حفظ سرمایه‌های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط (موضوع ماده ۵۵ قانون مدیریت خدمات کشوری)

## ۱۰- خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

- ۱۰-۱- آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه‌های اجرایی.
- ۱۰-۲- استانداردسازی خدمات ارایه شده به مردم (موضوع ماده ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری)
- ۱۰-۳- تاثیرگذاری رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران در ارتقاء و انتصاب (موضوع ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)