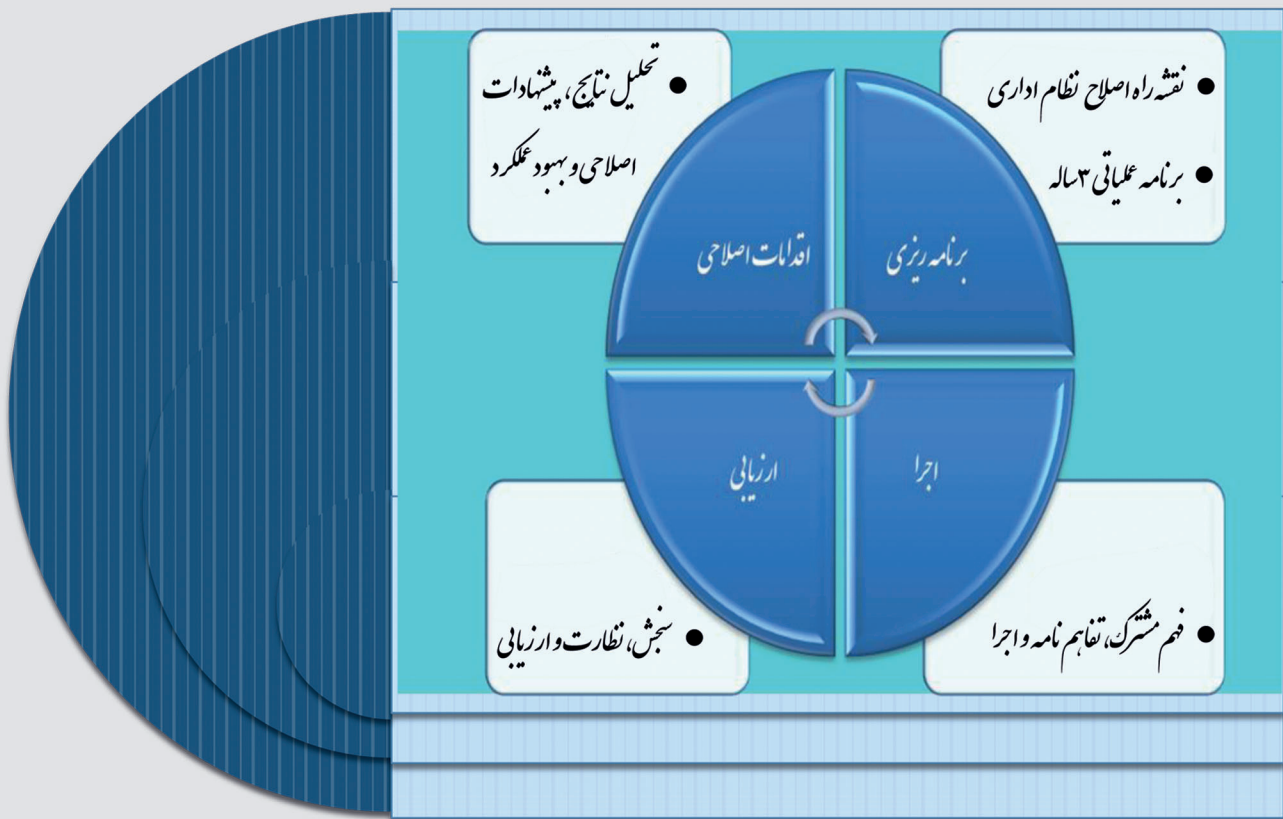




ریاست جمهوری  
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

# مجموعه برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه های اجرایی کشور

(سال های ۱۳۹۴-۱۳۹۶)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران  
سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

**مجموعه برنامه عملیاتی  
سه ساله اصلاح نظام اداری  
دستگاه‌های اجرایی کشور  
(سال‌های ۱۳۹۴ - ۱۳۹۶)**

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی  
امور فناوری‌های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری

عنوان و نام پدیدآور	: مجموعه برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه‌های اجرایی کشور (سال‌های ۱۳۹۶-۱۳۹۴) // معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، امور فناوری‌های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری.
مشخصات نشر	: تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز اسناد، مدارک و انتشارات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۴۹۷ ص.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۱۷۹-۷۴۹-۴
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
موضوع	: اصلاح نظام اداری -- ایران
موضوع	: Civil service reform -- Iran
موضوع	: سازمان‌های دولتی -- ایران -- مدیریت
موضوع	: Administrative agencies -- Iran -- Management
شناسه افزوده	: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. امور فناوری‌های مدیریتی، مدیریت عملکرد
شناسه افزوده	: شورای عالی اداری. دبیرخانه
شناسه افزوده	: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور. مرکز اسناد، مدارک و انتشارات
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۵ الف۶/۱۵۵/۱۷۸۵ JQ
رده‌بندی دیویی	: ۳۵۱/۵۵۰۲۶۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۲۹۷۵۰۱

## مجموعه برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه‌های اجرایی کشور (سال‌های ۱۳۹۶-۱۳۹۴)

ناشر: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مرکز اسناد، مدارک و انتشارات

گردآوری و تنظیم: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، امور فناوری‌های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری

چاپ اول: ۲۰۰ نسخه

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ ریال

سال انتشار: ۱۳۹۵

چاپ و صحافی: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷	مقدمه
۹	فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری
۱۷	معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور
۲۵	وزارت آموزش و پرورش و سازمان وابسته
۴۳	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته
۸۳	وزارت امور اقتصاد و دارایی و سازمان‌های وابسته
۱۰۷	وزارت امور خارجه
۱۱۵	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان‌های وابسته
۱۴۷	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمان‌های وابسته
۱۸۳	وزارت جهاد کشاورزی و سازمان‌های وابسته
۲۳۵	وزارت دادگستری و سازمان‌های وابسته
۲۵۳	وزارت راه و شهرسازی و سازمان‌های وابسته
۳۰۵	وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان‌های وابسته
۳۴۹	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و سازمان‌های وابسته
۳۷۱	وزارت کشور و سازمان‌های وابسته
۳۸۹	وزارت نفت و شرکت‌های وابسته
۴۱۹	وزارت نیرو و شرکت‌های وابسته
۴۴۷	وزارت ورزش و جوانان
۴۵۳	سازمان ملی استاندارد ایران
۴۶۱	بنیاد شهید و امور ایثارگران
۴۶۹	سازمان پزشکی قانونی
۴۷۷	سازمان تبلیغات اسلامی
۴۸۳	سازمان حفاظت محیط زیست
۴۹۱	سازمان صنایع دستی، میراث فرهنگی و گردشگری





## مقدمه

نقشه راه اصلاح نظام اداری منبعث از سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، شروع اقدامات منسجم در خصوص اصلاح نظام اداری با نگاهی یکپارچه و توأم با برنامه‌ریزی دقیق بود که در تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ به تصویب شورای عالی اداری رسیده و طی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ ابلاغ شد. به تبع نقشه راه ترسیم شده و به منظور برنامه‌ریزی دقیق برای حرکت در مسیر نقشه راه، برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری سال ۱۳۹۳ به عنوان اولین سال شروع حرکت در راستای نقشه راه تدوین و طی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۲ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری ابلاغ شد. بدیهی است تهیه اهداف عملیاتی برای سال‌های مختلف که تضمین‌کننده تحقق اهداف تعیین شده در نقشه راه باشد، یکی از الزاماتی است که بایستی مورد توجه قرار می‌گرفت. لذا در این راستا تهیه و تدوین برنامه عملیاتی ۳ ساله (تا پایان دولت یازدهم) اصلاح نظام اداری دستگاه‌های اجرایی و به تبع آن اهداف کمی در سطح ملی، که مورد تأکید و تأیید هیئت محترم وزیران - به استناد مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ - نیز بوده است، در سال ۱۳۹۴ در دستور کار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور قرار گرفته و با همکاری صمیمانه و کارشناسی دستگاه‌های اجرایی تدوین و نهایی گردید. اینک ضمن تقدیر و تشکر از مجموعه همکاران دستگاه‌های مختلف، به دلیل مشارکت و همکاری در تدوین اهداف عملیاتی، بسته اجرایی اهداف کمی برنامه جامع سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه‌های اجرایی کشور، که در جلسات مختلف با همکاران و مدیران امورهای تخصصی سازمان متبوع در قالب تفاهمات مشترک تنظیم شده‌است، در قالب این مجلد ارائه می‌گردد.

در خاتمه لازم است از جناب آقای دکتر نوبخت - معاون محترم رئیس‌جمهور و رئیس سازمان - به دلیل حمایت‌های خود در این زمینه، جناب آقای علی صفدری - سرپرست محترم معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی - به دلیل ارائه رهنمودهای لازم در فرایند انجام کار، روسا، معاونین و کارشناسان محترم امورهای تخصصی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی به دلیل مشارکت جدی در کمیته‌های تخصصی و ارائه نظرات کارشناسی حسب مورد دستگاه‌های اجرایی و همچنین جناب آقای محمود کریمی - معاون - و تمامی کارشناسان محترم این امور به دلیل تلاش‌های صادقانه و جناب آقای امید ابراهیمی به دلیل ارائه نظرات سازنده و تدوین نهایی مجموعه و آماده‌سازی برای چاپ، سپاسگذاری نمایم.

**علاءالدین رفیع‌زاده**

**رئیس امور فناوری‌های مدیریتی، مدیریت عملکرد**

**و دبیرخانه شورای عالی اداری**



**فرم برنامه عملیاتی سه ساله**

**اصلاح نظام اداری**



موضوع تصویب نامه ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۲۸/۱۰/۱۳۹۳ هیأت وزیران

عنوان دستگاه:										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد						فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد						کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد						فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد						فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط کشور	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد						فصل دوم قانون مدیریت خدمات و ضوابط کشور	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد						ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات و ضوابط کشور	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه						فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط کشور	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه							
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه							
		اجرای برنامه سالانه	درصد							

عنوان دستگاه:										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴					
کد هدف	اهداف عملیاتی		شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری															
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی		میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد										
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد						• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد						• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری				
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد										
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد										
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی		میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد					• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری					
		انجام استعلامات الکترونیکی		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد					• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه					
				الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد										

عنوان دستگاه:								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد						• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد						ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری			
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد						ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد									
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد									
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد						نقشه راه دولت الکترونیک			
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد									
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد									





عنوان دستگاه:								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد						مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد								
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد								
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷			
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه						ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		



**معاونت علمی و فناوری**

**رئیس جمهور**



فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	-	-	۱		
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۱		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۴	۷	-		۱۱
			تعداد پایگاه‌های به‌روزرسانی شده	تعداد پایگاه‌های به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
		انجام استعلامات الکترونیکی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰		۱۰۰
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰		۱۰۰

عنوان دستگاه: معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات								
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶		مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶			



عنوان دستگاه: معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
		نیروی انسانی								
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**وزارت آموزش و پرورش و**  
**سازمان وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت آموزش و پرورش (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	سنجش واحد	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴			
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۱	۹	-	۲۰		فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۲.۵	۱۲.۵	-	۲۵		فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاریها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵		فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۱۵	۳۵	۲۰	۷۰		ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۲	-	۲			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۲	۲	۲	۶		فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۲	۲	۲	۶			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			

۱. تجمیعی وزارت آموزش و پرورش شامل ستاد وزارتخانه، سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس می شود. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت آموزش و پرورش (تجمیعی) <sup>۱</sup>												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
نوع هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	سپهر واحد	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۵	۷۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	-	۱۰۰				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۷.۵	۱۷.۵	۲۲.۵	۱۲.۵			۶۵	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر			مستمر	
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر			مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰			
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون پنجم توسعه		

عنوان دستگاه: وزارت آموزش و پرورش (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	سنجش واحد	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۴۵	۳۵	۲۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۳۰	۵۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات آرایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۷.۵	۲۷.۵	۳۲.۵	۶۷.۵		

عنوان دستگاه: وزارت آموزش و پرورش (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	سپهر واحد	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۲	۸	۲۰	۳۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۲	۳	۶	۱۱	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۱۸۵	۳	۳۰	۳۰	۱۱۲	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	



عنوان دستگاه: وزارت آموزش و پرورش (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	سنجش واحد	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۲	۲	۲	۵	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت آموزش و پرورش		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						واحد سنجش	شاخص اندازه‌گیری	اهداف عملیاتی	ردیف
توضیحات	مبانی قانونی	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	وضع موجود (۱۳۹۳)					
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۸	۶	۶	۶	-	درصد	آماده سازی برای واگذاری	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	۱	
	مدریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۴	۶	۶	۲	-	درصد	واگذاری واحدها و خدمات			
	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۵	-	۸	۷	-	درصد	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	۲	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۲۵	-	۱۵	۱۰	-	درصد	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	۳	
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۵	۱۰	۵	ظرفیت سازی	-	درصد	نسبت وظایف واکذار شده به وظایف قابل واگذاری	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	۴	
	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	۴۰	۱۰	۲۰	۱۰	-	درصد	نسبت وظایف و اختیارات واکذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۵	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	-	۱	-	-	نسخه	ارایه ساختار پیشنهادی	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	۶	
	قانون مدیریت خدمات کشوری	۳	۱	۱	۱	-	نسخه	ارایه برنامه	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	۷	
	مدریت خدمات کشوری	۳	۱	۱	۱	-	نسخه	تهیه برنامه توانمندسازی	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	۸	
		۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-	درصد	اجرای برنامه سالانه			

عنوان دستگاه: ستاد وزارت آموزش و پرورش												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۶	تبع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۵۰	۵۰	-	۱۰۰				
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	• آیین نامه	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۵	۲۰	۲۵	-	۶۰	توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
			به روز رسانی	تعداد پایگاه به روز رسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استفادات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: ستاد وزارت آموزش و پرورش										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کدهدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تبع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۱۰	۴۵	۴۵	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت آموزش و پرورش										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۲	۳	۶	قانون پنجم توسعه (۲۱۹)	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۳.۷	۴	۴.۳	۴.۴	۱۶.۴	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	قانون مدیریت خدمات کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت آموزش و پرورش											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷			
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۳۹۱	۳۹۵	۱۳۹۶	۴۰۰	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	خرافیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات و واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۷۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات و میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات و میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	۱	۱	۲	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**وزارت ارتباطات و فناوری  
اطلاعات و سازمان‌ها و  
شرکت‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	توضیحات
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۷.۵	۹.۶	۵	۲۲.۱	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۵.۵	۶	-	۱۱.۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	۵	۱۰	-	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۵۰	۱۰	۲۵	۱۵	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۲	۲	۲	۶	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۲	۲	۲	۶	قانون مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

۱. تجمیعی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات شامل ستاد وزارتخانه و ۵ سازمان وابسته (شرکت ارتباطات زیر ساخت، سازمان فناوری اطلاعات ایران، شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، شرکت خدمات هوایی پیام و پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات) می‌باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۲۳.۷۰	۴۴.۳۰	۲۰	۱۲	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۹.۲۸	۱۲.۸۵	۲۹.۲۸	۲۱.۴۲	۸۲.۸۳	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
	پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
		به روز رسانی	تعداد به روز رسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲۰.۳۴	۳۳.۶۶	۲۴	۲۲	۱۰۰		
		به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۱.۶۸	۳۳.۳۳	۳۱.۶۶	۳۳.۳۳	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
	انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۲۴	۳۶	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		



عنوان دستگاه: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۶۶.۶۶	۵۶.۶۶	۴۳.۳۳	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۵.۴۴	۲۶.۷۷	۶۲.۲۳	۵.۵۶	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۱.۴۴	۳۰	۲۴.۲۸	۲۴.۲۸	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	-	۲۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	۷۰	۳۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۱۵.۷۱	۱۰.۷۱	۳۳.۱۴	۳۰.۴۲	۸۹.۹۸		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (تجمیعی) <sup>۱</sup>									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	توضیحات
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>									
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰.۹۴	۲.۱۵	۲.۷۱	۳.۶۸	۹.۴۸	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۳.۲۵	۸.۸۱	۸.۷۷	۳۰.۸۳	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۳۶.۵۷	۳۹.۱۴	۴۱	۴۴	-	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۷.۲۸	۵	۱۰	۱۵	۴۲.۲۸	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	

عنوان دستگاه: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۵	۵	۵	۱۵	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲- تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت								
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	۱۵	۱۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	۸	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۲۰	۸۰	-	-	۱۰۰			
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۲۰	۳۰	۵۰	-	۱۰۰			
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-		-	
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-		-	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-		-	
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات								
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۱۰	۲۰	۴۰	۳۰	۱۰۰
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی								
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵

عنوان دستگاه: ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی									
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۱.۸	۲.۴	۳	۷.۲	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	خدمات کشوری
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۷۳	۷۳	۷۳	۷۳	۷۳	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۵۰	۵	۱۰	۱۵	۸۰	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی									
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-۵ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت ارتباطات زیر ساخت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	۱	-	-	-		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		



عنوان دستگاه: شرکت ارتباطات زیر ساخت											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	-	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۲۰	۶۰	۲۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۵	۱۵	۲۰	۲۰	۶۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-	
			بهرورزسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰	۳۰	۳۵	۲۵	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۵	۲۰	۳۵	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: شرکت ارتباطات زیر ساخت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۳۰	۷۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۴۵	۱۰	۷	۳	۶۵		

عنوان دستگاه: شرکت ارتباطات زیر ساخت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۶۶۰	۳۸۵	۶۲۷	۹۷۹	۲۶۵۱	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۰		

عنوان دستگاه: شرکت ارتباطات زیر ساخت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۱	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان فناوری اطلاعات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	۵	۱۰	-	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان فناوری اطلاعات ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	۱۰۰			
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و آرایه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-		-	-
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر	-
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰		۱۰۰	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰		۱۰۰	

عنوان دستگاه: سازمان فناوری اطلاعات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان فناوری اطلاعات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		



عنوان دستگاه: سازمان فناوری اطلاعات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۵	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-۵ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	فصل دوم و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۸.۵	۰	۲۳.۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱.۵	۰	۰	۱.۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۷۵	-	۲۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۷۵	-	۲۵	-	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۹	-	۱	-	۱۰		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	-	-	-	-		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-		• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰			
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه	• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		

عنوان دستگاه: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۳۹۴۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۱۴۴	۲۳۵	۴۷۸	۸۷۵	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت خدمات هوایی پیام										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	خدمات کشوری	خدمات کشوری
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: شرکت خدمات هوایی پیام											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	-	۳۰	۷۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و آرایه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	-	۲۰	۸۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-			
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: شرکت خدمات هوایی پیام										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	-	۴۰	۶۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: شرکت خدمات هوایی پیام										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۲۵	۵۱	۵۳	۶۰	-		

عنوان دستگاه: شرکت خدمات هوایی پیام										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۵	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	--	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						واحد سنجش	شاخص اندازه‌گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
توضیحات	مبانی قانونی	موقع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳ (وضع موجود)					
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	-	-	-	-	-	درصد	آماده سازی برای واگذاری	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	۱	
	خدمات کشوری و ضوابط مربوط	-	-	-	-	-	درصد	واگذاری واحدها و خدمات			
	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۵	۱۰	۵	-	-	درصد	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	۲	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	درصد	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	۳	
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	درصد	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	واگذاری وظایف واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	۴	
	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	درصد	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۵	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	۱	-	-	یک نسخه	ارایه ساختار پیشنهادی	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	۶	
		-	-	-	-	-	یک نسخه	ارایه برنامه	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	۷	
	خدمات کشوری	-	-	-	-	-	یک نسخه	تهیه برنامه توانمندسازی	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	۸	
		-	-	-	-	-	درصد	اجرای برنامه سالانه			

عنوان دستگاه: پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توقع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	میزان اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۵۰	۲۰	۱۵	۱۵	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۳۰	۱۰	۱۰	۱۰	۶۰		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۳	۵	۲	۲	۱۲		
			تعداد پایگاه به روزرسانی شده	تعداد	-	۳	۱	۱	۵		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
		به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	-	-	-	-			
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۶۶۶	۱۶۶۶	۳۳.۳۴	۳۳.۳۴	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۲۰	۲۰	۱۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	۷۰	۳۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۵۰	۱۰	۱۰	۳۰	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۰	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	نوع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم‌انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت									
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۴۰	۶۰	-	-	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	-	-	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری

عنوان دستگاه: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۵	۲۰	۶۰	۱۵	۱۰۰			
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۱	۳	۳	۳	۱۰		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۴	۵	۸	۱۱	۱۱		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۶۶.۶۶	۳۳.۳۳	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۱۶	۳۴	۵۰	۱۰۰			
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۶	۳۴	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری			

عنوان دستگاه: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه

عنوان دستگاه: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>									
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۲	مواد (۲۴) و قانون (۴۴) مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۹۳	-	-	-	-	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>									
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

**وزارت امور اقتصاد و دارایی**  
**و سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت امور اقتصادی و دارایی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	قانونی و ضوابط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات و ضوابط	مربوط
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاریها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	۱	-	۳	-	۴		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۳	۳	۳	۹	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۳	۳	۳	۹		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

۱. تجمیعی وزارت امور اقتصادی و دارایی شامل ستاد وزارتخانه، گمرک جمهوری اسلامی، سازمان امور مالیاتی کشور و بیمه مرکزی جمهوری اسلامی می شود. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت امور اقتصادی و دارایی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۴۵	۵۵	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۴۴.۷۵	۳۷.۷۵	۱۷.۵	-	۱۰۰		
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۴۸.۷۵	۳۰	۸.۷۵	۲.۵	۹۰		
		تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲۹.۵	۴۳	۲۵	۲.۵	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۲۹.۵	۴۳	۲۵	۲.۵	۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	درصد	۲۲	۳۸	۲۵	۱۵	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۳۷	۵۰	۱۳	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱.۸۷	۴۰	۵۱.۲۵	۱.۲۵	۹۴.۳	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	



عنوان دستگاه: وزارت امور اقتصادی و دارایی (تجمیعی) <sup>۱</sup>								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۴۰	۲۵	۲۵	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد								
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰			
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۴	۴	نقشه راه دولت الکترونیک		
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۱۰	۱۰	۳۰	۵۰	۱۰۰			
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۱۰	۱۳.۷۵	۱۰	۱۷.۵	۵۱.۲۵			
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۴	۱۶	۴۰	۶۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۴	۴	۱۲	۲۰	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۱۵.۷۵	۲۵.۷۵	۲۳.۲۵	۳۵.۲۵	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت امور اقتصادی و دارایی (تجمیعی) <sup>۱</sup>									تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>												
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۱.۹۲	۱.۹۷	۲.۷۵	۲.۷۵	۹.۴	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت			
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	مدیریت خدمات کشوری			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۴.۹	۵۸.۵	۶۱.۵	۶۵	۶۵				
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	۰.۷۵	۶.۲۵	۱۰	۱۳.۷۵	۳۰.۷۵	مصوبه شورای عالی اداری			
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۷۵	۲۵	-	۱۰۰				
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>												
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	۷۵	۲۵	۱۰۰				
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>												
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰				
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵				
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷				
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>												
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۲	۲	۲	۶	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری			



عنوان دستگاه: ستاد وزارت امور اقتصادی و دارایی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۷۹	۲۱	۱۰	-	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۰	۲۰	-	-			
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۴۳	۵۷	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۴۳	۵۷	-	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۴۳	۵۷	-	۱۰۰			
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت امور اقتصادی و دارایی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰				
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-				
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک			
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰				
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵				
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>												
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۲۳	۲۳	۲۳	۳۱	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت امور اقتصادی و دارایی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>									
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۳	۳	۳	۳	۳	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۱	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۳	۱۰	۱۰	۱۰	۳۳	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-	
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>									
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: گمرک جمهوری اسلامی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴			
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵		فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵		فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵		فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰		ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: گمرک جمهوری اسلامی										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۵۰	۵۰	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>				
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۴۰	۵۰	۱۰	-	۱۰۰					
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۴۰	۴۰	۱۰	۱۰	۱۰۰					
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		مستمر			
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		مستمر			
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات و میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۳۰	۴۰	۲۰	۱۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>				
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰۰					
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۵۰	۴۰	۱۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>					



عنوان دستگاه: گمرک جمهوری اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۳۰	۶۰	۵	۵	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات و میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۰	۴۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۴۰	۴۰	۲۰	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۴۰	۴۰	۱۰	۱۰	۱۰۰		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۳۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: گمرک جمهوری اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۴۰	۴۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۶	۶۰	۶۵	۷۰	۷۰		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان امور مالیاتی کشور								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری		
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری		
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری		
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: سازمان امور مالیاتی کشور												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	مجموع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۷۰	۳۰	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰			
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و رایانه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۷۰			
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر			مستمر
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر			مستمر
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات و میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۱۰	۴۰	۵۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰			
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		

عنوان دستگاه: سازمان امور مالیاتی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۲۰	۸۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات و میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان امور مالیاتی کشور								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۷۷.۶۶	۷۷.۶۶	۷۷.۶۶	۷۷.۶۶	۷۷.۶۶			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-			
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷			

عنوان دستگاه: سازمان امور مالیاتی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۵	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری		
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	۱	-	۱	-	۲			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-			



عنوان دستگاه: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	م.ع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۰	۴۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۶۰	۴۰	-	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۶۰	۴۰	-	۱۰۰		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
	ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه به روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر			
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات و میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه های اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	۳۵	۳۵	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۳۵	۳۵	۳۰	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۶۰	۴۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه	• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		

عنوان دستگاه: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	ه.م	مبانی قانونی	توضیحات		
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات و میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-				
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک			
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰				
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵				
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی												
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		

عنوان دستگاه: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	م.ع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰.۷	۰.۹	۴	۴	۹۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	۳۵	مدیریت خدمات کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۳۵	۴۵	۵۰	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



# وزارت امور خارجه



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت امور خارجه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	وضع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها	درصد	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	۱۰	-	۲۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاهها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۴	۴	-	۸	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-		
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: وزارت امور خارجه											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۰	۱۰	۳۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۵۰	۱۰	۴۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۵	۱۰	۲۰	۳۰	۶۵	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۱	۱	۱	۱	۴	
			به روزرسانی	تعداد پایگاه به روزرسانی شده	تعداد	۵	۱	۱	۱	۸	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۳۰	۱۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	۲۰	۱۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه	• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	



عنوان دستگاه: وزارت امور خارجه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۱۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۱	-	-	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت امور خارجه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	تعداد کل ۱۰۲۵ نفر
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۵	۳۰	-	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۶۵	۶۵	۶۶	۶۷	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	-	-	-	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: وزارت امور خارجه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**وزارت بهداشت،  
درمان و آموزش پزشکی و  
سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (تجمیعی) <sup>۱</sup>								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴	
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۲	۱۳۹۱	۱۳۹۰	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت									
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۲.۶۶	۳.۷	۳۰.۳	۹.۳۹	کشوری و ضوابط مربوط
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۶.۳۳	۳.۳۳	۵	۶.۶۶	۲۱.۳۳	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۱	۳.۵	۶	۶	۱۶.۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	۰	ظرفیت سازی	۲.۵۵	۵.۰۵	۷.۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۱.۲۵	۱۶.۲۵	۵۳.۷۵	۱۸.۷۵	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	۰	۳	۳	۳	۹	قانون مدیریت خدمات کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	ارایه برنامه	نسخه	-	۳	۳	۳	۹	قانون مدیریت خدمات کشوری
		اجرای برنامه	درصد	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

۱. تجمیعی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شامل ستاد وزارتخانه و ۴ سازمان وابسته (انستیتو پاستور ایران، سازمان انتقال خون، صندوق رفاه اجتماعی و سازمان غذا و دارو) می‌باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۳۹	۲۸	۳۳	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۴۴	۲۶	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۳۳	۱۵	۱۷	۲۱	۸۶	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۳۷	۳۱	۲۵	۷	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد							
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۱.۲۵	۲۶.۲۵	۳۰	۱۵	۸۲.۵	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۳۶.۲۵	۳۲.۵	۳۱.۲۵	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۷.۵	۳۲.۵	۵۰	۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۷	۳۱	۲۲	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۷	۳۱	۲۲	۲۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۲.۵	۵	۱۵	۴۰	۶۲.۵		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۰	۱	۲	۳	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۴۲.۵	۲.۵	۳۰	۲۵	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۴	۱۶	۴۰	۶۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۴	۴	۱۲	۲۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	

عنوان دستگاه: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۵	۵	۵	۱۵	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-۵ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۲	۶	۶	۱۴		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۵	۱۰	۱۰	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۰	۵	۱۰	۱۰	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	۰	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۰	ظرفیت سازی	۵۰	۵۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	-	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۰	۳۰	۵۰	۰	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۲۰	۲۰	۶۰	۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۵	۲۰	۲۵	۴۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۵	۳۵	۶۰	۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۵	۳۵	۶۰	۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۵	۳۵	۶۰	۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰	۲۰	۷۰	۰	۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۵	۳۰	۶۵	۰	۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۰	۵	۱۵	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۰	۰	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۵۰	۵۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	۱۵	ماده (۱۶) قانون	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	مدیریت خدمات کشوری
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون	مدیریت خدمات کشوری
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	۶	مواد (۳۴) و (۴۴) قانون	مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-	-		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: انستیتو پاستور ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۶	۵	۳	۱۴	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۵	۵	۱۰	۲۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۰	-	۱۰۰	-	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: انستیتو پاستور ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیک	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیک	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیک مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیک شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان	میزان الکترونیک شدن کامل خدمات قابل الکترونیک شدن	درصد	-	۱۰	۲۰	۳۰	۶۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-		-
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		مستمر
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیک بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۰	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
			میزان ارتباط الکترونیک خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۰	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیک	الکترونیک شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۰	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۰	۶۰	۴۰	-	۱۰۰	-		

عنوان دستگاه: انستیتو پاستور ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۳۰	۳۵	۳۵	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۳۰	۳۵	۳۵	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	درصد	۰	۱	۱	۳	۵		

عنوان دستگاه: انستیتو پاستور ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: انستیتو پاستور ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان انتقال خون		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۰	۰.۱	۰.۱	۰.۲		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۲	۲	۲	۲	۸	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	۰	ظرفیت سازی	۰.۱	۰.۱	۰.۲	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	۱	-	۲		
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	ارایه برنامه	نسخه	-	-	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه	درصد	-	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان انتقال خون											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	-	-	-	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
			الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۰	۰	۱۰	۲۰	۳۰		

عنوان دستگاه: سازمان انتقال خون							تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات	مبانی قانونی
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-		• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۵	۴۰	۵۵	-		ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-		ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۰	۲	۳		نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۸۵	۵	۱۰	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰		



عنوان دستگاه: سازمان انتقال خون								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>												
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵				
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>												
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵				
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶				

عنوان دستگاه: سازمان انتقال خون								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات	مبانی قانونی		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵		مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-				
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-				
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵		۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴		۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴		۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱		ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: صندوق رفاه دانشجویی		تاریخ تنظیم: سال									
		۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۹	-	-	-	-	۱۹	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه	درصد اجرا	-	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: صندوق رفاه دانشجویی											
تاریخ تنظیم: سال											
۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۰	۲۰	۲۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۶۰	۲۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-	-	
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۵۰	۳۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد							• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۱۰		

عنوان دستگاه: صندوق رفاه دانشجویی											
تاریخ تنظیم: سال											
۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۶۰	۲۰	۲۰	-	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۳۰	۵۰	۱۰	۱۰	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۳۰	۵۰	۱۰	۱۰	-	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵	۳۵		

عنوان دستگاه: صندوق رفاه دانشجویی											
تاریخ تنظیم: سال											
۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			
		نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-			
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶			
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-			
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			

عنوان دستگاه: صندوق رفاه دانشجویی											
تاریخ تنظیم: سال											
۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	۰	۰	۵	۵	۱۰	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان غذا و دارو		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت																		
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	-	-	-	-	-	-	درصد	آماده سازی برای واگذاری	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن ها	۱							
	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	-	-	-	-	-	-	درصد	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و همتران	۲							
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	-	درصد	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	۳							
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	-	درصد	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	۴							
	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	-	۴۰	۴۰	۲۰	-	درصد	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۵							
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	-	۱	-	-	-	یک نسخه	ارایه ساختار پیشنهادی	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	۶							
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	-	یک نسخه	ارایه برنامه	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	۷							
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	-	یک نسخه	ارایه برنامه	توانمند سازی بخش غیر دولتی	۸							
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	-	درصد اجرا	اجرای برنامه	برای دریافت فعالیت ها								



عنوان دستگاه: سازمان غذا و دارو											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	تبع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۵	۴۰	۲۵	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۴۰	۵۰	۱۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۷۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	-	-	-	-	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۳۰	۵۰	۲۰	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد						• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۳۵	۵۰	۱۵	-	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان غذا و دارو							تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴	
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	۵۰	۵۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۵	۵	۱۵	۴۰	۶۵
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵

عنوان دستگاه: سازمان غذا و دارو								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۲	تجمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی												
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵				
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی												
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵				
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-				

عنوان دستگاه: سازمان غذا و دارو								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات	مبانی قانونی	نوع	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵		مصوبه شورای عالی اداری	۳۰	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-			-	
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-			-	
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	۰	۰	۵	۵			۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴			۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴			۷	
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱		ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	۳	

**وزارت تعاون،  
کار و رفاه اجتماعی و  
سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تجمیعی) <sup>۱</sup>									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>									
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۱۳.۳	۱۳.۳	۵	۳۱.۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۳.۶	۵	۱۰	۵	۳۳.۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۷.۸	۹.۶	-	۱۷.۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۶.۵	۹.۱	-	۱۵.۶	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۱.۶	۲.۹	۴.۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	۴۳.۳	۷.۱	۲۱.۶	۱۶.۶	۸۸.۶	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۶	-	۶	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۶	۶	۶	۱۸	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۵	۵	۵	۱۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری

۱. تجمیعی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شامل ستاد وزارتخانه و ۵ سازمان وابسته (سازمان فنی و حرفه‌ای، صندوق بازنشستگی کشوری، سازمان بهزیستی کشور، سازمان بیمه سلامت ایران و سازمان تأمین اجتماعی) می‌باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>										
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۳۰.۹	۶۰.۸	۸.۳	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۲۶.۵	۱۹.۳	۳۰	۲۴.۲	۱۰۰	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۹	۱۳.۶	۱۷	۳۵.۴	۸۵		
		تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۱۸	۲۶	۵	۵	۵۴		
		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۱۸	۵۲	۲۹	۳۲	۱۳۱		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۶.۷	۳۳.۳	-	-	۵۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۱۶.۶	۳۸.۶	۲۵.۳	۱۹.۵	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۳۳.۶	۳۶.۶	۱۶.۵	۱۳.۳	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۸.۳	۳۷.۵	۱۰.۸	۶۶.۶	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه	• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری



عنوان دستگاه: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۶.۷	۱۰	۳۰	۳۰.۳	۵۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۹.۱	۴۹.۳	۳۱.۶	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۹.۱	۴۹.۳	۳۱.۶	۱۰۰			
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۱۸.۳	۶۶	۲۳.۳	۱۸.۳	۶۶.۵			
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات آرایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	۱۶.۶	۳۳.۴	۵۰	نقشه راه دولت الکترونیک		
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۱.۶	۵	۲۰	۵	۳۱.۶			
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۲.۵	۶.۳	۲۷.۱	۳۰.۶	۶۶.۵			
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۳۰	۶۰	۹۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۱۲	۱۸	۳۰		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۱۲.۵	۱۵.۸	۲۶.۶	۳۶.۶	۹۱.۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تجمیعی) <sup>۱</sup>								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۲	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۱.۸	۱.۸	۱.۸	۵.۴	مواد (۳۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۲.۵	۱۰.۸	۱۱.۷	۲۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۳۷	۵۹.۵	۶۰.۶	۶۲.۳	۶۲.۳			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۸.۳	۱۵	۱۸.۳	۴۱.۶	مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۱۶.۶	۷۰.۸	۴.۳	۸.۳	۱۰۰			
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷			
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۶	۶	۶	۱۸	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		

**فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری**  
**موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران**

عنوان دستگاه: ستاد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	قانونی و ضوابط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	۱۵	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۰	۲۰	-	۳۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و اگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۳	۲۰	۳۰	۵۳	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
			ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	درصد	-	۲۰	۶۰	۲۰	۱۰۰			
			ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	درصد	-	۵۰	۲۵	۲۵	۱۰۰			
			پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد	-	۱	۳	۳		۷	
				به‌روزرسانی	تعداد	-	۲۷	۲۸	۳۱		۸۶	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های سایر دستگاهها	درصد	-	۴۲	۴۷	۱۱		۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	درصد	-	۲۸	۵۸	۱۴	۱۰۰				
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۳۰	۷۰	-	۱۰۰	ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			

عنوان دستگاه: ستاد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۳۹۱	۳۹۵	۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۵	۶۰	۲۵	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۵	۶۰	۲۵	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۲۰	۴۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰	۱۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۴۵	۵۰	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه

عنوان دستگاه: ستاد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۳۹۱	۳۹۵	۳۹۶	ب.ج	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و بیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۷۵	۷۵	۷۵	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان فنی و حرفه‌ای کشور		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	مبانی قانونی و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	۱۵	-	۲۵	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵	۷	۱۲	فصل دوم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۵۰	۱۰	۱۰	۱۰	۸۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان فنی و حرفه‌ای کشور										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیک دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۵	۲۵	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری • آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری				
				درصد	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۰۰					
				درصد	۱۵	۱۵	۳۵	۳۵	۱۰۰					
				تعداد	۱	۱	۱	۱	۴					
				تعداد	-	۱	۱	۱	۳					
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه				
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	-	۳۳	۳۳	۳۴	۱۰۰					
			الکترونیک شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰					



عنوان دستگاه: سازمان فنی و حرفه‌ای کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۰	۲۵	۶۵	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۴۰	۲۰	۲۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۰	۲۵	۶۵	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۰	۲۵	۶۵	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	۳۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۱۵	۱۵	۳۵	۳۵	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان فنی و حرفه‌ای کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام شده در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۱۵	۲۵	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۴	۵۱	۵۳	۵۶	-		

عنوان دستگاه: سازمان فنی و حرفه‌ای کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۵	۲۵	۵۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: صندوق بازنشستگی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کدها	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	فصل دوم قانون	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۵۰	۲۰	۳۰	-	۱۰۰	مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	۱	-	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: صندوق بازنشستگی کشوری											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۵	۳۵	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۵۰	۲۰	۳۰	-	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۶	-	۲۰	۲۴	۶۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده پایگاه	تعداد	۴	-	-	-		۴
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۷	مستمر	مستمر	مستمر		۷
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
			میزان ارتباط الکترونیکی دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	۱۰۰	مستمر	مستمر	مستمر	۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۰۰	مستمر	مستمر	مستمر	۱۰۰		

عنوان دستگاه: صندوق بازنشستگی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۲۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۰	۵۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۰	۵۰	۴۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	۱۰	۹۰	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	-	۱۸	۴۱	۴۱	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: صندوق بازنشستگی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
		کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۵	۵۶	۵۷	۵۸	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		

عنوان دستگاه: صندوق بازنشستگی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان بهزیستی کشور		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مجموع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۳۲	۲	۶	۶	۴۶		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	۱۵	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۰	۲۰	-	۳۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰	۱۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	۱	-	-	-	۱	و چهارم قانون	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-	مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان بهزیستی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	ت.م.ع.	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	-	۱۰۰	۱۰۰	آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد	۱۱	۲۴	-	-	۳۵		
			تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	۱۱	۲۴	-	-	۳۵		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	۱۰۰	ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		انجام استعلامات الکترونیکی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	-	۱۷	۴۱	۴۲	ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		شدن استعلامات مربوط به خدمات	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۷۵	۲۵	-	-	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	۱۰۰	مستمر	ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			

عنوان دستگاه: سازمان بهزیستی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	-	۴۲	۵۸	۱۰۰		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه

عنوان دستگاه: سازمان بهزیستی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	میانگین	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۶۰	-	۲۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۲	۵۴	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: سازمان بهزیستی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان بیمه سلامت ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						واحد سنجش	شاخص اندازه‌گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
توضیحات	مبانی قانونی	جمع	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳ (وضع موجود)					
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۸	۶	۶	۶	-	درصد	آماده سازی برای واگذاری	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	۱	
	خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۴	۶	۶	۲	-	درصد	واگذاری واحدها و خدمات			
	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۵	-	۳	۲	-	درصد	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	۲	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۹	-	۵	۴	-	درصد	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	۳	
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	درصد	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	۴	
	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	درصد	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۵	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	-	۱	-	-	نسخه	ارایه ساختار پیشنهادی	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	۶	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۳	۱	۱	۱	-	نسخه	ارایه برنامه	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	۷	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۳	۱	۱	۱	-	نسخه	تهیه برنامه توانمندسازی	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	۸	
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-	درصد	اجرای برنامه سالانه			

عنوان دستگاه: سازمان بیمه سلامت ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۹۵	۵	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۸۳.۷۵	۱.۲۵	۱۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۳.۳۳	۱.۶۷	۲	۳	۹۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	۲	۰	۱	۱	۴	
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۲۷	۲۷	۱۰	۳۶	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان بیمه سلامت ایران							تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰	۵۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		



عنوان دستگاه: سازمان بیمه سلامت ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۱	۱	۱	۳	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	-	۱۵	۲۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۷۲.۹	۷۳	۷۴	۷۵	-		

عنوان دستگاه: سازمان بیمه سلامت ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان تأمین اجتماعی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	اندازه‌گیری شاخص	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل چهارم و قانون	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	مدیریت خدمات	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان تأمین اجتماعی		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						واحد سنجش	اندازه‌گیری شاخص	اهداف عملیاتی	کد هدف
توضیحات	مبانی قانونی	جمع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳ (وضع موجود)					
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
		۱۰۰	-	-	۱۰۰	-	درصد	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی
	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	-	۵۰	۵۰	-	درصد	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات		
	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	۶۰	۲۵	۲۰	۱۵	-	درصد	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان		
		-	-	-	-	-	تعداد	تعداد پایگاه ایجاد شده	ایجاد پایگاه		
		-	مستمر	مستمر	مستمر	-	تعداد	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	به‌روزرسانی پایگاه اطلاعاتی		
	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	-	-	۱۰۰	-	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	به اشتراک گذاری بانکهای اطلاعاتی	۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی
	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	-	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها			
		۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	-	درصد	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	انجام استعلامات الکترونیکی		

عنوان دستگاه: سازمان تأمین اجتماعی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	اندازه‌گیری شاخص	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۲۰	۴۰	-	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان تأمین اجتماعی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	اندازه‌گیری شاخص	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی									
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-	
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	

عنوان دستگاه: سازمان تأمین اجتماعی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	اندازه‌گیری شاخص	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	





**وزارت جهاد کشاورزی و  
سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت جهاد کشاورزی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۶۰۰۳	۵۰۷۹	۶۰۴۳	۶۰۴۶	۲۴۰۷۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۲۰۹۶	۶۰۴۹	۸۰۸۴	۹۰۹۷	۳۸۰۲۷	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	۱۰	-	۲۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۲۰۵	۱۰	-	۲۲۰۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۱۰۷۵	۱۴۰۵	۱۵۰۵	۱۳۰۷۵	۵۵۰۵	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری		
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	۱	۳	۹	-	۱۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۹	۹	۹	۲۷	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۹	۹	۹	۲۷	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			

۱. تجمیعی وزارت جهاد کشاورزی شامل ستاد وزارتخانه، سازمان دامپزشکی، سازمان شیلات، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، سازمان حفظ نباتات، سازمان امور اراضی، سازمان تعاون روستایی، سازمان امور عشایر و شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران می شود. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت جهاد کشاورزی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۷/۸	۵۸/۳	۱۳/۹	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۳/۹	۳۶/۱	۳۷/۲	۱۲/۸	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۶/۶۸	۱۳/۱۸	۲۱/۶۸	۴۵/۱۹	۶۶/۱۴	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۵	۲۷/۴۳	۳۹	۲۷/۱۴	۹۸/۵۷		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۵	۲۰	۳۵	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱/۴۳	۳۲/۸۶	۴۱/۴۳	۲۴/۲۸	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت جهاد کشاورزی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰	۴۰.۷۱	۳۲.۱۴	۱۲.۱۵	۹۵	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۳.۷۵	۳۶.۲۵	۳۷.۵	۱۱.۲۵	۸۸.۷۵	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار بر اساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۳.۱۱	۲۶.۸۹	۲۹.۶۷	۲۵.۳۳	۹۵	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵.۵۶	۲۷.۲۲	۳۱.۱۱	۲۲.۷۸	۸۶.۶۷		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۰	۲۲.۵	۳۰	۲۷.۵	۸۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۲۱.۶۷	۹.۴۴	۱۳.۸۸	۲۴.۴۵	۶۹.۴۴		

عنوان دستگاه: وزارت جهاد کشاورزی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۹	۳۶	۹۰	۱۳۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۹	۹	۲۷	۴۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۳۰۰۵	۳۶۱	۴۰۰۴	۳۶۶	۱۴۰۳۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت جهاد کشاورزی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۲۸.۱۱	۵۳.۱۱	۴۳.۴۴	۵۲.۳۳	-	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۷.۲۲	۱۲.۲۲	۱۶.۶۷	۱۵	۵۱.۱۱	مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۴۹.۷۵	۱۰۰	-	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۲۸.۸۹	۹.۷۸	۱۱.۲۲	۲۱.۸۹	۷۱.۷۸			
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد				۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد				۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام‌نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم‌انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۵	۵	۵	۱۵	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت جهاد کشاورزی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۲	۴	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۳۲	۴۶۸	۶	۶	۱۸	قانونی و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۵	۱۰	۰	۱۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۰	۱۵	۱۰	۰	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	قانونی و ضوابط مربوط	
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		



عنوان دستگاه: ستاد وزارت جهاد کشاورزی										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>				
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰					
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰					
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		مستمر			
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		مستمر			
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>				
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	-	-	-	-	-	-					
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰					

عنوان دستگاه: ستاد وزارت جهاد کشاورزی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۰	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۰	۰	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت جهاد کشاورزی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی											
۱	متناسب‌سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۵	۵	۵	۵	۲۰	۲۰	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-	-		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت جهاد کشاورزی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصاء شده برای اصلاح	درصد	۹۰	۱۰	-	-	-	۱۰۰	اصلاح می‌شود	جمعا ۹ قانون
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۳	۳	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام‌نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم‌انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان دامپزشکی کشور		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۲	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۵	۲۵	۳۰	۴۰	۱۰۰	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	نیروی انسانی	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۴۵	۱۸	۱۸	۱۹	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان دامپزشکی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۰	۴۰	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۵۰	۲۵	۲۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۳۰	۱۵	۲۰	۲۵	۹۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان دامپزشکی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرآیندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۵۰	۱۵	۱۵	۲۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرآیندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرآیندهای خدمات	درصد	۵۰	۱۵	۱۵	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرآیندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۴۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	۰	۰	۰	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۶۰	۱۰	۱۰	۱۰	۹۰		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان دامپزشکی کشور								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات			
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه			
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد تعداد	۱۰	۲	۲	۲	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۳۵				
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۶	۶۱	۶۵	۷۰				
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	مصوبه شورای عالی اداری			
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۸۰	۱۰۰	-	-				
<b>برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۶۰	۱۰	۱۰	۱۰	۹۰			
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	۵	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			



عنوان دستگاه: سازمان دامپزشکی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان شیلات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توقع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و اگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات اگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	۱	-	۱	-	۲		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان شیلات ایران												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	۲۰	۸۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۳۰	۴۰	-	۱۰۰				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	۷۰	۳۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-		-		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۵۰	۴۰	۱۰		۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان شیلات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۵۰	۲۰	۳۰	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۱	-	-	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	-	۲۰	۸۰	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان شیلات ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب‌سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۴	۵۶	-	-	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۸۰	۱۰۰	-	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان شیلات ایران									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۵	۱۰	۵	۲۰	
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی									
۱	تهیه نظام‌نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم‌انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توقع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۱۰۳۲	۴۶۸	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۰۳۲	۴۶۸	۶	۶	۱۸	ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رئیس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۵	۱۰	-	۱۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۵	۱۰	-	۱۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	۱	۱	-	۲		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	۱۰۰				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۲۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-				
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-				



عنوان دستگاه: سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۲۰	۹۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۲۰	۲۰	۲۰	۶۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۵	۱۵	۱۵	۴۵		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۵۰	۲۰	۲۰	۱۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرا بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		

عنوان دستگاه: سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۳	۲	۵	۱۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام‌نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم-انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان حفظ نباتات										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت														
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات					
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۷۰	۴	۵	۵	۸۴	کشوری و ضوابط مربوط					
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط					
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط					
۴	واگذاری وظایف واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط					
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط					
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱						
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات و ضوابط مربوط					
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	کشوری					
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰						

عنوان دستگاه: سازمان حفظ نباتات											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۵۰	۲۵	۲۵	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۵	۲۰	۲۵	۴۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۰	۱۵	۲۰	۴۵	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۱۷	۳۳	۵۰	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان حفظ نباتات										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۲۰	۱۰	۱۵	۲۰	۶۵	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۲۰	۲۰	۲۰	۲۰	۸۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۱۰	۱۵	۲۰	۹۵	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۱۰	۱۵	۲۰	۹۵		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۵۰	۱۰	۱۵	۲۰	۹۵		

عنوان دستگاه: سازمان حفظ نباتات										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
توضیحات	مبانی قانونی	جمع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳ (وضع موجود)	واحد سنجش	شاخص اندازه‌گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۵	۱۰	۴	۱	-	تعداد واحد	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	۱
	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	۵	۳	۱	۱	-	تعداد واحد	نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام‌شده		
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	-	درصد	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد و ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	۲
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	۲۸۰۰۷	۶۸۴	۹۰۳	۸۵۱	۳۰۴۲	درصد	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	۱
	کشوری	۳۵	۱۰	۱۰	۱۵	-	درصد	کاهش نیروی قراردادی		

عنوان دستگاه: سازمان حفظ نباتات										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۷	۵۱	۵۶	۶۲	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۵۵	۱۰	۱۵	۲۰	۱۰۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۶۵	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۶۰	۱۰	۱۵	۱۵	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام‌نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان امور اراضی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۶	۶	۶	۶	۶	۲۴	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رئیس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱		
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

عنوان دستگاه: سازمان امور اراضی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توقع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۳۰	۵۰	۲۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۳۰	۳۰	۴۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۲۰	۳۰	۵۰	-	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲۵	۲۵	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۶) قانون برنامه توسعه پنجم	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۳۰	۷۰	-	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان امور اراضی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۲۰	۲۰	-	۴۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	۱	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰	
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵	

عنوان دستگاه: سازمان امور اراضی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۲	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲۰۹۱	۵	۴۰۲۱	۱۲۰۱۲	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان امور اراضی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۹	۵۸	۶۰	۶۵	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۷۳	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۴۰	۴۰	۲۰	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	۱	۱	۱	-	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان تعاون روستایی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۲	۶	۶	۱۴	قانونی و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۳۳	۳۳	۳۴	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان تعاون روستایی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۰	۵۰	۳۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۳۰	۳۵	۳۵	۱۰۰	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۰	۵۰	۲۰	۲۰	۱۰۰	
	پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
		به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
	۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	
میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها				درصد	-	۱۰	۴۰	۵۰	۱۰۰	
انجام استعلامات الکترونیکی		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۰	۳۰	۴۰	۲۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	

عنوان دستگاه: سازمان تعاون روستایی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۰	۴۵	۴۵	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۰	۵۰	۲۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۸	۲۷	۲۷	۲۸	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	۳۰	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	۱	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰	
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۳۵	۲۵	۲۰	۲۰	۱۰۰	



عنوان دستگاه: سازمان تعاون روستایی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام‌شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶		مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-			

عنوان دستگاه: سازمان تعاون روستایی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	میانگین	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۴۰	۵۰	۱۰	۱۰۰	۱۰۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۱۰	۱۰	۴	۲	۲۶			
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷			
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام‌نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم‌انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان امور عشایر											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۳۳	۸.۱	۸.۶	۸.۸	۵۸.۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط	کشوری و مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۳۳	۸.۱	۸.۶	۸.۸	۵۸.۵			
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۲	۲	۱	۲	۷	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	۱	۱	-	۲	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	-	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	-	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: سازمان امور عشایر											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۳	۱۳۹۱	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	-	۱۰	۱۰	۲۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-		• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-			

عنوان دستگاه: سازمان امور عشایر											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	-	-	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان امور عشایر										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	میانگین	مبانی قانونی
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام‌شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده براساس قیمت تمام‌شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره براساس قیمت تمام‌شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۲۵	۷۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۷.۰۵	۶.۰۹	۷.۰۱	۶.۸۶	۲۷.۱		مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان امور عشایر								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۷	۴۸	۴۸	۴۸	۵۰	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	-	-	۵	۵	۱۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	۴۰	۶۰	۱۰۰	۳ قانون	
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۳	۴	۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۵	۱۰	-	۱۵	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد اجرا	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		



عنوان دستگاه: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۲۰	۲۵	۷۰	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
			به روز رسانی	تعداد پایگاه به روز رسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات و میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۳۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		

عنوان دستگاه: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	میان قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۴۰	-	۱۰۰	ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		

عنوان دستگاه: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۳۶۸۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

**وزارت دادگستری و  
سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت دادگستری (تجمیعی) <sup>۱</sup>		تاریخ تنظیم: سال						۱۳۹۴		
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۱/۵	۷/۵	۶	-	۱۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۵۰	۱۵	۱۵	۲۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم	

۱. تجمیعی وزارت دادگستری شامل ستاد وزارتخانه و سازمان تعزیرات حکومتی می باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت دادگستری (تجمیعی) <sup>۱</sup>		تاریخ تنظیم: سال						کد هدف		
اهداف عملیاتی		شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	قانون مدیریت خدمات	
		توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-	کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-		
		توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۵	۲۰	۱۵	۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۳۵	۲۵	۲۰	۲۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۴۰	۱۵	۱۵	۱۵	۸۵		
		تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۱	-	-	۱		
		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	-	۱	۱	۲		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد	-	-	-	-	-		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۲۰	۱۵	۱۵	۵۰	• ماده (۴۶) برنامه پنجم توسعه	
		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۵	۲۰	۵۰	۲۵	۱۰۰		



عنوان دستگاه: وزارت دادگستری (تجمیعی) <sup>۱</sup>		تاریخ تنظیم: سال					۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۵	۱۰	۱۵	۱۰	۵۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات آرایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	۱	۲	۳	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۱۵	۱۰	۲۵	-	۵۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۱۰	۲۰	۲۰	۵۰		

عنوان دستگاه: وزارت دادگستری (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۱۷	۱۰	۳۳	۲۰	۸۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۳۲	۰	۹	۸	۴۹	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت دادگستری (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۲	۳	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۲	۲	۲	۶	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت دادگستری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	۵	-	۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	-	-	-		
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۹	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت دادگستری											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۳۰	۴۰	۳۰	—	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	—	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰			
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	—	۱۰	۳۰	۳۰	۷۰			
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	—	۱	—	—			۱
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	—	—	۱	۱			۲
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	—	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	—	—	—	—	—			
		انجام استعلامات الکترونیکی	درصد	—	—	۵۰	۵۰	۱۰۰			
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	—	—	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت دادگستری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	۱	۱	۲	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱۰	۲۰	۲۰	۵۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۵	۵	۱۰	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت دادگستری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت دادگستری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان تعزیرات حکومتی		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						واحد سنجش	شاخص اندازه گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
توضیحات	مبانی قانونی	جمع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	وضع موجود (۱۳۹۳)					
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	-	-	-	-	-	-	درصد	آماده سازی برای واگذاری	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	۱	
							درصد	واگذاری واحدها و خدمات			
فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۲۵	-	۷	۱۵	۳	درصد	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و همتران	۲		
فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۲۵	-	۱۰	۱۵	-	درصد	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	۳		
فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	درصد	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	۴		
ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۲۰	۱۵	۱۵	۵۰	درصد	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	۵		
فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	-	نسخه	ارایه ساختار پیشنهادی	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	۶	
							نسخه	ارایه برنامه	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	۸	
							نسخه	تهیه برنامه توانمندسازی	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	۹	
درصد	اجرای برنامه سالانه										

عنوان دستگاه: سازمان تعزیرات حکومتی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۷۰	-	۳۰	-	۱۰۰		
			ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۰	-	۲۰	-		۱۰۰
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر		-
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	-	-	-		-
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰		۱۰۰	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۰	۴۰	۵۰	-		۱۰۰	
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		

عنوان دستگاه: سازمان تعزیرات حکومتی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۳۰	۲۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۳۰	۵۰	۲۰	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	-	-	-	-		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	واحد	۱۷	۰	۱۳	۰	۳۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	واحد	۳۲	۰	۴	۳	۳۹	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان تعزیرات حکومتی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-		۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-		۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: سازمان تعزیرات حکومتی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
توضیحات	مبانی قانونی	جمع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳ (وضع موجود)	واحد سنجش	شاخص اندازه گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	۳	۱	۱	۱	-	نسخه	گزارش مطالعاتی	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	۱



**وزارت راه و شهرسازی و  
سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته**





## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲- تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت راه و شهرسازی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۴.۸۳	۵.۸۳	۶	۱۶۶۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط	توضیحات
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۴.۱۶	۶.۸۳	۶.۳۳	۱۷.۳۲	کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۱۱	۱۰	۱۶	۲۲۶	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	فصل چهارم و ضوابط مربوط	توضیحات
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۰	۱۰.۸	۷	۱	۱۸.۸	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	توضیحات
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵.۵	۱۰	۱۵.۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط	توضیحات
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۶.۷	۱۶	۳۸.۷	۲۸.۶	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	توضیحات
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۶	-	۶	۶	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	توضیحات
		ارایه برنامه	نسخه	-	۶	۶	۶	۱۸	۱۸	کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۶	۶	۶	۱۸	۱۸	کشوری	توضیحات

۱. تجمیعی وزارت راه و شهرسازی شامل ستاد وزارتخانه و ۸ سازمان وابسته (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، سازمان بنادر و دریانوردی، شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران، شرکت ساخت و توسعه زیر بناهای حمل و نقل کشور، شرکت فرودگاه‌های کشور، سازمان ملی زمین و مسکن، سازمان هواپیمایی کشوری و سازمان هواشناسی کشور) می‌باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت راه و شهرسازی (تجمیعی) <sup>۱</sup>												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۶	۶	۶	۶	۱۸			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۳.۳۳	۳۳.۸۸	۳۵.۳۳	۱۱.۳۳	۹۳.۸۷		• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸.۸۸	۲۱.۶۶	۲۷.۶۶	۲۴.۴۴	۸۲.۶۴		• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
		۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲۲.۵	۴۳.۷۵	۲۳.۲۵	۱۰.۵	۱۰۰	
انجام استعلامات الکترونیکی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها			درصد	۸	۴۰	۲۶	۲۶	۱۰۰		• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات			درصد	-	۴۸.۹	۲۲.۹	۲۸.۲	۱۰۰			

عنوان دستگاه: وزارت راه و شهرسازی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱.۷	۴۰	۲۸.۳	۲۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۱.۲	۳۰	۴۴.۸	۱۴	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۳.۸	۳۲.۵	۳۰.۶	۳۳.۱	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۳.۶	۳۵	۲۹.۳	۳۲.۱	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۵	۲۵	۳۷.۵	۶۷.۵		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۴	-	۲	-	۶	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۲۶.۶۶	۱۵	۲۰	۲۱.۶۶	۸۳.۳۲		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۱۲.۵	۱۸.۷۵	۱۷.۵	۱۶.۲۵	۶۵		

عنوان دستگاه: وزارت راه و شهرسازی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	میانگین	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	۰	۹	۳۶	۹۰	۱۳۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره براساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	۰	۹	۹	۲۷	۴۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۳.۹	۱۹.۴	۲۹.۴	۴۷.۳	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰.۵۸	۳.۲۵	۲.۷۶	۲.۴۶	۹.۱۵	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۲.۰۵	۲۱.۴۴	۹.۵۴	۹.۱۱	۴۲.۱۴	کشوری		

عنوان دستگاه: وزارت راه و شهرسازی (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۳۳.۳۴	۵۹.۸۸	۶۳.۲۵	۶۶.۲۳	-	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۱۱.۱۱	۱۵.۵۵	۸.۸۸	۱۳.۳۳	۴۸.۸۷		مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۴.۳	۳۰	۳۷	۲۸.۷	۱۰۰			
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷			
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم‌انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۹	۹	۹	۲۷		ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت راه و شهرسازی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	۷	۷	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۷	۷	۴	۱۸	کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	۱۰	۱۵	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	۵	۵	۱۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۷	۱۰	۱۷	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۲	کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت راه و شهرسازی												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰				
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۳۰	۴۵	۲۵	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات الکترونیکی شدن	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	ایجاد مرکز تبادل اطلاعات (IX)	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات پایگاه با اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰			
		انجام استعلامات الکترونیکی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات پایگاه با اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۴۰	۲۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			شدن استعلامات مربوط به خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات پایگاه با اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۳۰	۳۵	۳۵	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه	• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت راه و شهرسازی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
	کاهش مراجعه به واحدهای کسب و کار	کاهش میزان مراجعات	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۲۰	۶۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۲۰	۴۰	۳۰	۹۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: ستاد وزارت راه و شهرسازی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۱۰.۸	۵.۲	۵.۳	۲۱.۳	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۲	۵۴	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت راه و شهرسازی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	کشوری	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	۱	-	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	-	-	-	-	خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده براساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۳۶	۳۵	۵۲	۱۲۳	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۷۵	۱۵	۱۰	۱۰۰	کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۷۳	۸۱	۸۷			

عنوان دستگاه: سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه		۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان بنادر و دریانوردی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۱	۱۳۹۱	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۰۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	-	-	۱۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۹	-	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۵۰	۲۰	۱۵	۱۵	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	قانون مدیریت خدمات کشوری



عنوان دستگاه: سازمان بنادر و دریانوردی												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۲	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	میزان اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۱۰	۶۵				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۳۵	۲۱	۱۸			۷۴	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۳	۶			۲	۱۱
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	۴۸	۵۴			۵۶	۱۵۸
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۳۰	۶۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>			
		به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-				
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۵۰	۱۶	۳۴			۱۰۰	

عنوان دستگاه: سازمان بنادر و دریانوردی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۲۵	۱۳	۶۲	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵	۱۵	۴۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	۱	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	۱۵	۱۵	۲۰	۵۰	
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۷۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	

عنوان دستگاه: سازمان بنادر و دریانوردی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرای به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره براساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب‌سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۱.۹	۲.۸۸	۴.۴۶	۰.۴۳	۹.۶۷	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات	کل پرسنل ۶۰۹۹ رسمی و پیمانی ۲۰۸۱
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۶۹	۷۲	۷۷	۸۱	-		

عنوان دستگاه: سازمان بنادر و دریانوردی									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۱۳	۳۶	۳۸	۱۳	۱۰۰	
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷	
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی									
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری



عنوان دستگاه: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰				
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۴۰	۳۰	۲۰	-	۹۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۱۰	۱۴	۱۳	۳۷		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	۱۲	۱۲	۱۴	۳۸		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	ایجاد مرکز تبادل اطلاعات (IX)	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-				
		به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۱۰	۴۰	۵۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	کاهش میزان مراجعات	درصد	-	۴۰	۳۵	۲۵	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه		
										• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
	کاهش مراجعه به واحدهای کسب و کار	کاهش میزان مراجعات	درصد	-	-	-	-	-				

عنوان دستگاه: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۲۵	۷۵	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۶۰	۲۰	-	۸۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۳۳.۳۶	۲۹.۹۴	۱.۶۸	۱.۲۱	۹.۱۹	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۱۸.۰۵	۱۳	۰.۹۰	۲	۳۳.۹۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۳۶.۱	۳۸.۹۸	۴۰.۰۳	۴۱.۱۳			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۱۰۰	۱۰۰	-	-	۱۰۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-۵ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۳	کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: شرکت ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۱۰	۵۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۰	۵۰	۴۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		

عنوان دستگاه: شرکت ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه

عنوان دستگاه: شرکت ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۵	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۰	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: شرکت ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت فرودگاه‌های کشور										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مجموع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت														
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط					
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴						
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط					
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری					
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری					
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری					
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱						
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری					
۹	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳						
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰						

عنوان دستگاه: شرکت فرودگاه‌های کشور										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	نوع	مبانی قانونی	توضیحات			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰					
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری				
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-				
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-				
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	ایجاد مرکز تبادل اطلاعات (IX)	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۵۰	-	۱۰۰		• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری				
		به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-		• ماده (۴۶) قانون پنجم توسعه				
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰					
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه	• ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری				

عنوان دستگاه: شرکت فرودگاه‌های کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	نوع	مبانی قانونی	توضیحات
	کاهش مراجعه به واحدهای کسب و کار	کاهش میزان مراجعات	درصد	-	-	-	-	-		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۲۰	۴۰	-	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه



عنوان دستگاه: شرکت فرودگاه‌های کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توجه	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: شرکت فرودگاه‌های کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	نوع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان ملی زمین و مسکن										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	قانونی و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان ملی زمین و مسکن											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰			
		به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-			
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان ملی زمین و مسکن										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۲۰	-	۱۰۰		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان ملی زمین و مسکن										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۲۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		

عنوان دستگاه: سازمان ملی زمین و مسکن										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۵	۱۵	۳۵	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان هواپیمایی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-	خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		



عنوان دستگاه: سازمان هواپیمایی کشوری										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	میزان اطلاع رسانی خدمات الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>				
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۳۰	۴۰	۲۰	۹۰						
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات الکترونیکی شدن	درصد	-	۳۰	۴۰	۲۰	۱۰۰						
		تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۳۱	۷	۴	۴	۴۶						
		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۳۱	۷	۴	۴	۴۶						
	ایجاد پایگاه اطلاعاتی	ایجاد												
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>				
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰					
		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰					

عنوان دستگاه: سازمان هواپیمایی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۳۰	۴۰	۱۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۳۰	۴۰	۲۰	۱۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان هواپیمایی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۷۶	۷۹	۸۱	۸۲			

عنوان دستگاه: سازمان هواپیمایی کشوری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان هواشناسی کشور		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	م.م	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۵	۵	۵	۲۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	۳۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۵۰	۱۶	۱۷	۱۷	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان هواشناسی کشور												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰				
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۸۰	۵	۸	۷	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۵	۵	۵	۵	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۹۶	۱	۲	۱	۱۰۰		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۹۶	۱	۲	۱	۱۰۰		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۹۰	۵	۳	۲	۱۰۰			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۴۰	۱۰	۲۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۰	۱۰	۲۰	۷۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: سازمان هواشناسی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۶۰	۱۰	۲۰	۱۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۵	۱۵	۲۵	۳۵	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۵	۱۵	۲۵	۳۵	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۴	-	۲	-	۶	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۸۰	۱۰	۵	۵	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۳۰	۴۰	۲۰	۱۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان هواشناسی کشور								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۳۵	۱۵	۲۵	۲۵	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	کشوری		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۶۹	۷۲	۷۷	۸۱	-			



عنوان دستگاه: سازمان هواشناسی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۳۴	۳۳	۳۳	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**وزارت صنعت، معدن و تجارت**  
**و سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت صنعت، معدن و تجارت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۲۶.۸	۴.۸	۴.۷	۵.۲	۴۱.۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۲۵.۳	۲.۷	۴.۳	۵.۶	۳۷.۹	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۳.۶	۱۳.۴	۷.۱	۱	۲۵.۱	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	۴.۳	۶.۱	۴.۳	۲.۱	۱۶.۸	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات و واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۶۲.۵	۱۲.۵	۱۲.۵	۱۲.۵	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۷	۱	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۵	۵	۵	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	

۱. تجمیعی وزارت صنعت، معدن و تجارت شامل ستاد وزارتخانه و ۶ سازمان وابسته (سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان، سازمان توسعه تجارت ایران، سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی، سازمان صنایع کوچک و شهرکهای صنعتی ایران، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران) می باشد. برای محاسبه اهداف با واحدسنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت صنعت، معدن و تجارت (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۵	۵	۵	-			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	میزان اطلاع رسانی خدمات الکترونیکی	درصد	۶۷.۱	۳۲.۹	-	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	درصد	۲۰	۴۱.۴	۳۸.۶	-	۱۰۰		• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	درصد	۱۶.۷	۲۶.۹	۲۵.۸	۱۹.۳	۸۸.۷		• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۴۶	۱۲	۱۵	۲۲	۹۵		
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۳۵	۱۳	۱۷	۲۳	۸۸		
		۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۳۱.۷	۳۵	۱۸.۳	۱۵	۱۰۰	
به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	درصد			۲۲.۹	۳۸.۶	۲۶.۴	۱۲.۱	۱۰۰		• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
انجام استعلامات الکترونیکی	درصد			۱۶	۳۶	۲۴	۲۴	۱۰۰			

عنوان دستگاه: وزارت صنعت، معدن و تجارت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاههای اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۲۰	۳۱	۳۹	۱۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۷.۵	۲۴.۲	۴۱.۷	۱۶.۶	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۶.۴	۳۲.۹	۲۰.۷	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۳.۶	۳۱.۴	۲۹.۳	۲۵.۷	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۲۰	۲۰	۲۰	۲۰	۸۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	۰	۱۰	۴۰	۵۰	۱۰۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۴	۲۰	۲۸	۲۳	۷۵		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۱۶	۱۳	۳۱	۴۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: وزارت صنعت، معدن و تجارت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	۱۹	۲۸	۵۴	۶۴	۱۶۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	۱	۶	۲۰	۲۸	۵۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۶.۴	۲۲.۹	۲۳.۶	۳۰	۸۲.۹	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲.۱	۲	۲	۶.۱	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۳	۵۸.۷	۶۱.۶	۶۳.۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۳	۸	۱۴	۱۹	۴۴	مصوبه شورای عالی اداری	



عنوان دستگاه: وزارت صنعت، معدن و تجارت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۳۰	۷۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۱۰	۷۵	۱۵	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	۵	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	۳	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۳	۳	۳	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت صنعت، معدن و تجارت		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۴	-	۶	۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	۲	۴	۶	۶	ق.م.خ.ک و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۲۴	-	-	-	۲۴	۲۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) ق.م.خ.ک و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۱۳	-	-	-	۱۳	۱۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۷۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	-		
		تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	-		
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-	-		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت صنعت، معدن و تجارت											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۳۰	۲۰	۵۰	-	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۲۰	۴۰	۳۰	۱۰	۱۰۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۳۵	۵	۳	۴		۴۷
			به روز رسانی	تعداد پایگاه به روز رسانی شده	تعداد	۲۵	۵	۳	۴		۳۷
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲	۱۵	۳۸	۴۵	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
		به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت صنعت، معدن و تجارت								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مهم‌ترین قوانین	توضیحات		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۵	۱۰	۳۵	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری			
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۵	۱۵	۲۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری			
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۵	۱۵	۲۰	۲۰	۱۰۰				
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۲۰	۲۰	۲۰	۲۰	۸۰				
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات رایبه شده در پنجره واحد	درصد	۰	۱۰	۴۰	۵۰	۱۰۰	نقشه راه دولت الکترونیک			
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۱۰	۲۰	۲۵	۵۵				
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در رایبه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۵	۱۵	۳۵	۴۵	۱۰۰				

عنوان دستگاه: ستاد وزارت صنعت، معدن و تجارت								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	توضیحات		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	۱۵	۱۵	۱۵	۱۵	۶۰	۳۰ واحد استانی، ۳۰ واحد ستاد		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره قیمت تمام شده	تعداد واحد	۱	۲	۵	۸	۱۶	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۲۵	۱۰	۲۵	۴۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۳	۴۴	۴۵	۴۶	-			

عنوان دستگاه: ستاد وزارت صنعت، معدن و تجارت								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	توضیحات		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰			
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-			
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷			
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۵	-	۲۵	-	-	۴۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	۱۰	-	-	-	-	۱۰	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	در اصلاح ساختار سازمان در سال ۱۳۹۳ تعداد پست از ۴۵۰ پست به ۴۰۵ پست تقلیل یافته است.
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	-	فصول دوم و	

عنوان دستگاه: سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	چهارم قانون			
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	-	-	-	-	مدیریت خدمات	کشوری		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-				
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری • آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیک مصوب شورای عالی اداری			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۵۰	۳۰	۲۰	۱۰۰				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۴۰	۱۵	۲۰	۱۰۰		۲۵		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۵	۲	۲		۲	۱۱	
			بهر روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۵	۲	۲		۲	۱۱	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۴۰	۵۰	۱۰	۱۰۰		• ماده (۴۶) برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۲۰	۳۰	۳۰	۲۰	۱۰۰			



عنوان دستگاه: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	با توجه به منابع و مصارف بودن سازمان عملا حساب درآمدی وجود ندارد.
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۰	۶۰	-	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات	کشوری
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰۰	کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۰	۵۰	۵۰	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۲۰	۲۵	۲۵	۳۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	۰	۱۲	۲۴	۲۴	۲۴	۶۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	۰	۲	۴	۶	۱۲	۱۲	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۲	-	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	۳۵	کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۶۵	۶۶	۶۷	۷۰	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	-	-	-	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان توسعه تجارت ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	قانونی و کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۳۵	-	-	۳۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	شامل حذف ادارات کل ادغامی از حوزه ستاد وزارتین ۴ دفتر و ۲ دفتر فعلی در ساختار پیشنهادی
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	۱	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	قانونی و کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان توسعه تجارت ایران										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰					
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۶۰	-	-	۴۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۵۷	-	-	۴۳	۱۰۰	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری				
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۵	-	-	-	۵	(ثبتارش، نمونش، یاراز ش کارت بازرگانی TIS ،			
بهرورسانی	تعداد پایگاه به روزرسانی شده		تعداد	۵	-	-	-	۵						
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی با دستگاه با خدمات	درصد	۸۰	-	-	۲۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری				
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون پنجم توسعه				
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۵۰	-	-	-	۵۰	۱۰۰				

عنوان دستگاه: سازمان توسعه تجارت ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) ق.ب.پ • ماده (۳۶) ق.م.خ.ک	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۳۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۱۰	۱۰	۲۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۴۰	۵	۲۵	۳۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان توسعه تجارت ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	۴	۱	۲	۲	۹	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۲	۲	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۲۰	۲۵	۱۵	۱۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان توسعه تجارت ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۷	۵۰	۵۲	۵۴	-			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-			
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷			
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی و واگذاری	درصد	۶۱	۱۰	۱۱	۱۸	۱۰۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و	آماده سازی شهرکها و نواحی صنعتی جهت واگذاری به شرکت خدماتی
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۵۲	۱۰	۱۶	۲۲	۱۰۰	ضوابط مربوط	واگذاری شهرکها و نواحی صنعتی به شرکتهای خدماتی
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۵	۵	۵	۱۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	۱۰	۱۵	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۶۰	۱۵	۱۳	۱۲	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	۱	-			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۲۰	۸۰	۱۰۰		• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارایه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۳۵	۵۰	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۵	۱۰	۱۶	۳۱		
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	۵	۱۰	۱۶	۳۱		

عنوان دستگاه: سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
		پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه های اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	-	۲۰	۸۰	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه
	انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۵	۳۵	۵۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۱۵	۳۵	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	مستند شدن فرایندهای خدمات	میزان مستند شدن خدمات	درصد	-	۱۵	۳۵	۵۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		اصلاح فرایندهای خدمات	میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۵	۳۵	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری

عنوان دستگاه: سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	توضیحات
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۰	۱۵	۳۵	۵۰	۱۰۰	
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۳۵	۶۰	۱۰۰	
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>									
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	-	۴	۶	۱۰	هر واحد یک استان
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	-	۲	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه

عنوان دستگاه: سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف ساز ی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۵	۲۵	۲۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۷۲	۷۴	۷۶	۷۸	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	-	-	-	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	توضیحات
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>									
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۲۰	۵۰	۳۰	-	۱۰۰	
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>									
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	۵	۵	۵	۱۰	
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	۳	۳	۴	۷	
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>									
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-۵ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تجمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۰	۵	۱	۱	۷	۷	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۵	۱	۱	۷	۷	فصل دوم و ماده (۱۱۵) ق.م.خ.ک و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۰	-	-	-	-	۱۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) ق.م.خ.ک و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	۲۰	-	-	-	-	۲۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	-	فصل ۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۲۰	۲۵	۲۷	۲۸	۱۰۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	۱		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۰	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۰	۸۰	۲۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۰	۴۵	۵۵	-	۱۰۰	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۱	۰	۰	۰	۱	
			به روز رسانی	تعداد پایگاه به روز رسانی شده	تعداد	۱	۱	۱	۱	۱	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	۲۰	۲۰	۳۵	۲۵	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	-	این سازمان مجوزی صادر نمی کند
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۳۰	۲۰	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۰	۳۰	۳۰	-	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-	-	
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۲۰	۲۵	۲۵	۳۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در آرایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۱۵	۱۵	۳۵	۳۵	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۳	۳	۷	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۳	۳	۷	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور								
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۵۰	۳۰	۲۰	-	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی								
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۷۴	۷۵	۸۵	۸۵	-
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۱۵	۲۰	۳۰	۳۵	مصوبه شورای عالی اداری
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۵۰	۵۰	-	-	۱۰۰
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی								
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری								
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	۲۴	۳	۵	۵	۱۰
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵

عنوان دستگاه: سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-		۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۱	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	قانونی و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	فصل چهارم و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات و واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات

عنوان دستگاه: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	۱۰۰			
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر	-
			به روز رسانی	تعداد پایگاه به روز رسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر	-
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		

عنوان دستگاه: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	-	۳	۷	۱۰	مدیریتها	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده براساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	-	۲	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		

عنوان دستگاه: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مسمتر	مسمتر	مسمتر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۱۵	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	اطلاع‌رسانی خدمات دولتی	میزان اطلاع‌رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰			
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات								
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	-	۳	۷	۱۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	-	۲	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**وزارت فرهنگ و ارشاد  
اسلامی و سازمان‌های وابسته**





## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۵	۱۳	۱۳	۱۳	۴۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۳.۵	۶	۱۳	۱۳	۳۵.۵	قانونی و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	فصل چهارم و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیارها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵	۱۰	۲۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	فصل دوم و ضوابط مربوط
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۳.۳۳	۱۵	۳۶.۶۶	۲۱.۶۶	۸۶.۶۵	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۳	-	۳		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۲	۲	۲	۶	فصول دوم و چهارم قانون	فصول دوم و چهارم قانون
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۲	۲	۲	۶	مدیریت خدمات	مدیریت خدمات
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	کشوری	کشوری

۱. تجمیعی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شامل ستاد وزارتخانه، سازمان حج و زیارت و سازمان اوقاف و امور خیریه می‌شود. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (تجمیعی) <sup>۱</sup>												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۳۰	۷۰	-	۱۰۰				
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۳۶.۳۳	۳۱.۳۳	۳۱.۳۳	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۲۷	۱۴	۲۱	۲۳	۸۵	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۸۵	۲۰	۵۵	۵۵	۲۱۵		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۵۸	۸	۵۰	۴۹	۱۶۵		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲۸	۲۲	۲۵	۲۵	۱۰۰			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۴۶.۵	۶	۲۵	۲۲.۵	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۳۲	۲۴	۲۱	۲۳	۱۰۰			

عنوان دستگاه: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۲۲	۶۶	۱۲	-	۱۰۰	ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۲۴	۵۱	۲۵	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۶	۳۳	۲۵	۲۶	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۳۷	۲۹	۲۳.۵	۲۴	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۴۰	۲.۵	۱۲.۵	۲۷	۸۲		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۰	۰	۳	۳	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۰	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۳	۱۲	۳۰	۴۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۳	۳	۹	۱۵	ماده (۲۱۹) قانون پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲۰۹	۳۰۵	۴۰۴۶	۱۰۰۸۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۳۰۳۳	۱۱۰۳۳	۱۱	۳۵۶۶		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۳۷۰۲۵	۵۶۵۹	۵۸۰۲۵	۵۹۰۹۲	۷۶۶۷		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۰	۳۰۳۳	۱۰	۱۵	۲۸۰۳۳	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۰	۱۰۰	۰	۰	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	۲۴	۳	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	۰	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۱۰	۲۰	۲۰	۲۰	۷۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	توسعه خدمات و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۳.۵	۱۰	۲۰	۲۰	۵۳.۵	کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات و واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			

عنوان دستگاه: ستاد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰	۹۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۴۵	۴۵	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۲	۲۲	۳۸	۱۰۰		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد	۱۵	۱۵	۵۰	۱۳۰		
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۸	۸	۵۰	۱۱۵		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۵	۱۵	۳۵	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
		انجام استعلامات الکترونیکی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۳	۷	۴۵	۱۰۰		
			الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۵	۲۸	۲۸	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۰۰	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۳	۹۷	۰	۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۷	۳۸	۲۷	۲۸	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۷	۳۸	۲۷	۲۸	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	۰	۰	۰	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۰	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵		ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه



عنوان دستگاه: ستاد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۱.۷	۱.۵	۱.۴	۴.۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۴	۵۸	۵۹	۶۰		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان حج و زیارت									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد خدمت	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت									
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۴۰	۵	۱۰	۵	۶۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-	

عنوان دستگاه: سازمان حج و زیارت											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۸۰	۲۰	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۹۰	۵	۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۰	۵	۵	۵	۹۵	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۷۰	۵	۵	۵	۸۵	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۵۰	۵۰	۵۰	۵۰	۲۰۰	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۷۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰۰		
			به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۹۰	۵	۵	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۸۰	۵	۵	۱۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان حج و زیارت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۷۰	۱۵	۱۵	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۰	۲۰	۲۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۴۰	۲۰	۲۰	۲۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۸۰	۵	۵	۵	۹۵		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان حج و زیارت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده براساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۸۰	۲۰	-	-	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۵	۷	۱۰	۲۲	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۰	۱۴	۱۳	۳۷	قانون مدیریت خدمات کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۷.۷۷	۶۰.۷۷	۶۲.۷۷	۶۳.۷۷	۶۳.۷۷		

عنوان دستگاه: سازمان حج و زیارت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	-	۱۰	۱۵	۲۵	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۱۰۰	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان اوقاف و امور خیریه								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	رقم	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	۲۵		فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	۲۵		فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط		
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری		
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری		
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱			
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری		
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰			



عنوان دستگاه: سازمان اوقاف و امور خیریه											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۷۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات و میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		

عنوان دستگاه: سازمان اوقاف و امور خیریه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات و میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان اوقاف و امور خیریه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		

عنوان دستگاه: سازمان اوقاف و امور خیریه										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

**وزارت کشور و**

**سازمان‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت کشور (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۷۲	۷	۷	۱۴	۱۰۰	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۷۲	۷	۷	۱۴	۱۰۰	کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۵	۱۵	۱۰	-	۴۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۱۳.۵	۱۰	۷.۵	-	۳۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات و واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۴۲.۵	۵	۱۷.۵	۱۵	۸۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۲	-	۲		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

۱. تجمیعی وزارت کشور شامل ستاد وزارتخانه و سازمان ثبت احوال کشور می‌باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت کشور (تجمیعی) <sup>۱</sup>											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	م.ع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۵	۶۳.۵	۳۱.۵	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۱.۵	۲۹	۵۹.۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۵	۷.۵	۲۲.۵	۲۵	۶۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۱	۵	۱۲	۱۸	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۳	۳۹.۷	۲۸.۸	۲۸.۵	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۵۳	۴.۷	۲۳.۵	۱۸.۸	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: وزارت کشور (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۳۰	۵۰	۲۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۱۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۱۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۳۰.۵	۲.۵	۱۲.۵	۲۲.۵	۶۸		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	۲۰	-	۲۴	۵۶	۱۰۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	۳۰	۷۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۳۰	۵۰	۲۰	۱۰۰		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	واحد	-	۲	۷	۱۷	۲۶	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	واحد	-	۲	۲	۶	۱۰	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت کشور (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	م.ع.	مبانی قانونی	توضیحات
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۷.۵	۴۲.۵	۸۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۲.۵	۲۷.۵	۵۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت کشور (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۲	۲	۲	۶	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت کشور		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۳۹۴۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	و.ج	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و همترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۵	۱۵	۱۰	-	۴۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	۲۷	۱۵	۱۰	-	۵۲	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۱۰	۲۰	۳۰	۶۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-		
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت کشور										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰	۲۷	۶۳	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیک ی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>				
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۲۳	۷۰۷	۶۹۰۳	-	۱۰۰					
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۵	۲۵	۳۰	۶۰					
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۱	۱۲	-	۱۳					
			تعداد پایگاه به روز رسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-					
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی بانک های اطلاعاتی	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>				
		میزان ارتباط الکترونیکی دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه ها	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	۶	۹۰۴	۳۷۰۶	۴۷	۱۰۰					
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۶	۹۰۴	۴۷	۳۷۰۶	۱۰۰					

عنوان دستگاه: ستاد وزارت کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۰	۵۰	۴۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۰	۲۰	۲۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۲۰	۲۰	۲۰	۴۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۶	-	۲۰	۴۰	۶۶		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۳	۷	۱۱	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	قانون مدیریت خدمات کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۵	۲۵	۵۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	





عنوان دستگاه: سازمان ثبت احوال کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۰	۱۰	۲۰	۲۰			۶۰
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۱	۴	-	۵			
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر			
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاهها	درصد	-	۷۰	۲۰	۱۰			
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	۱۰۰			

عنوان دستگاه: سازمان ثبت احوال کشور		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کدهدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	۴۰	۶۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	۴۰	۶۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۵۵	۵	۵	۵	۷۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات رایبه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	۳۰	۷۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در رایبه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۳۰	۷۰	-	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان ثبت احوال کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کدهدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۰	۲۵	۳۵	۷۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-		

عنوان دستگاه: سازمان ثبت احوال کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**وزارت نفت و**

**شرکت‌های وابسته**





## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت نفت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۰۵۹۰۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۵	-	۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۵	۵	۵	۵	خدمات کشوری	

۱. تجمیعی وزارت نفت شامل ستاد وزارتخانه، شرکت ملی گاز ایران، شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران، شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران، و شرکت ملی نفت ایران می‌شود. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت نفت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۹	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۵	۵	۵	۵		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۳.۶	۷۶.۴	-	۱۰۰		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>
			میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۷	۶۰.۴	۲۲.۶	۰	۱۰۰	
			میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۷	۳۵	۱۶	۲۰	۷۸	
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
			تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
		۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۲۹	۳۴	۲۳	
میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد				۲۹	۳۴	۲۳	۱۴		
انجام استعلامات الکترونیکی	درصد			۲۹	۳۴	۲۳	۱۴	۱۰۰		

عنوان دستگاه: وزارت نفت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۲۶۶۶	۲۰	۱۰	۵۶۶۶	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۲۶۶۶	۲۶۶۶	۳۳۳۳	۶۶۶	۹۳۳۳	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۵۰	۲۵	۲۷.۵	۲۰	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۳۰	۵۰	۲۰	-	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت نفت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۵	۲۰	۵۰	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۵	۵	۱۵	۲۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: وزارت نفت (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۲۰	۴۰	۸۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۵	۵	۵	۱۵	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نفت		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد واحد	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	-	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۹	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	-	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نفت										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴					
کد هدف	اهداف عملیاتی		شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>															
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری • آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری					
			ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمات)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	-						
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰						
			ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر			-			
		تعداد به‌روزرسانی شده		تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-						
		۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۸۰	۱۰	۱۰			-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد				۸۰	۱۰	۱۰	-							
انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات			درصد	۸۰	۱۰	۱۰	-							
۳		حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری					
			میزان پرداخت الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-							
۴		فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری					

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نفت										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	



عنوان دستگاه: ستاد وزارت نفت									تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>												
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۱۰	۳۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶	۵۶			
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری		
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰			
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>												
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۲۰	۴۰	۸۰	۸۰			
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>												
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	۵	۵	۵	۱۰	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	۳	۴	۷	۷	۷			
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>												
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۱	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت ملی گاز ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و هم‌ترازان	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات و واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۹	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: شرکت ملی گاز ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۳۰	۷۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۵	۳۵	۵۰	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۰	۱۰	۲۰	۷۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۵	۱۰	۴۵	۴۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۵	۱۰	۴۵	۴۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۵	۱۰	۴۵	۴۰		۱۰۰

عنوان دستگاه: شرکت ملی گاز ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۱۰	۳۰	۳۰	۷۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۵	۵۵	۴۰	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: شرکت ملی گاز ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: شرکت ملی گاز ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۲۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۲۰	۴۰	۸۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش (نسبت)	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۱	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت											
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات		
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	کشوری و ضوابط مربوط		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱			
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	-	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات		
۹	توانمند سازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	-	-	۱	خدمات		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	کشوری		

عنوان دستگاه: شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۲	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	درصد	۸۸	۱۲	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۷۰	۱۷	۱۳	-	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۲۵	۳۵	۲۰	۲۰	۱۰۰		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		-
			تعداد پایگاه به روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-		-
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۶۰	۱۰	۳۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	۶۰	۱۰	۳۰	-	۱۰۰		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۶۰	۱۰	۳۰	-	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۵۰	۱۰	۱۰	۱۰	۸۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		





عنوان دستگاه: شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۲۰	۴۰	۸۰		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	۵	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	۳	۳	۴	۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	--	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						شاخص اندازه‌گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
توضیحات	مبانی قانونی	جمع	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۱	۱۳۹۳ (وضع موجود)	واحد سنجش			
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۴	۶	۶	۲	-	درصد	آماده سازی برای واگذاری	۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها
	مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۱۸	۶	۶	۶	-	درصد	واگذاری واحدها و خدمات		
	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	۲۵	-	۱۰	۱۵	-	درصد	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۲۵	-	۱۰	۱۵	-	درصد	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها
	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۵	۱۰	۵	ظرفیت سازی	-	درصد	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)
	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۳۰	۵۰	۲۰	-	درصد	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی
	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	-	۱	-	-	نسخه	ارایه ساختار پیشنهادی	۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی
		۱	-	-	۱	-	نسخه	ارایه برنامه	۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات
		۱	-	-	۱	-	نسخه	تهیه برنامه توانمندسازی	۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها
	۱۰۰	-	-	۱۰۰	-	درصد	اجرای برنامه سالانه			

عنوان دستگاه: شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰			
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر	-
			به‌روزرسانی	تعداد به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر		مستمر	-
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰			
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰		۱۰۰	

عنوان دستگاه: شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده براساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره براساس قیمت تمام شده	واحد	-	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۲۰	۴۰	۸۰	۸۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت ملی نفت ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۵	۱۰	-	۲۵	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	۱	-	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	۱	-	-	۱		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		



عنوان دستگاه: شرکت ملی نفت ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارائه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰		
			به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	۱۰۰	-	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: شرکت ملی نفت ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰			
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-			
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک		
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۳۰	۵۰	۲۰	-	۱۰۰			
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵			

عنوان دستگاه: شرکت ملی نفت ایران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره براساس قیمت تمام شده	واحد	-	۱	۱	۳	۵			
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	کشوری		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶			

عنوان دستگاه: شرکت ملی نفت ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۲۰	۲۰	۴۰	۸۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

**وزارت نیرو و**

**شرکت‌های وابسته**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت نیرو (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	میانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۰	۶	۱۲	۱۸	۳۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۰	۶	۱۲	۱۸	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	۰	۰	۴	۰	۴	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	۰	۱	۱	۱	۳	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	فصل دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	

۱. تجمیعی وزارت نیرو شامل ستاد وزارتخانه و ۳ شرکت وابسته (شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر)، شرکت مدیریت منابع آب ایران و شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور) می‌باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد، از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد، از مجموع استفاده شده است.

عنوان دستگاه: وزارت نیرو (تجمیعی) <sup>۱</sup>										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی		شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	اطلاع رسانی الکترونیکی		میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۷۵	۱۱.۲۵	۶.۲۵	۷.۵	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>				
			ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	درصد	۷.۵	۳۳.۷۵	۳۶.۲۵	۱۰	۸۷.۵					
	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۶.۲۵	۲۱.۲۵	۲۰	۲۷.۵	۷۵					
			ایجاد	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر					
	پایگاه اطلاعاتی		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر					
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی		میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۳.۳۳	۱۳.۳۳	۲۰	۳۳.۳۳	۸۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>				
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-					
	انجام استعلامات الکترونیکی		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۲.۵	۱۷.۵	۳۵	۴۵	۱۰۰					



عنوان دستگاه: وزارت نیرو (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۵	۲۶.۶۶	۲۵	۲۶.۶۶	۸۳.۳۳	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۵	۱۲.۵	۱۷.۵	۱۲.۵	۵۷.۵	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۵	۱۳.۷۵	۲۰	۳۳.۷۵	۸۲.۵	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۵	۱۳.۷۵	۲۰	۳۳.۷۵	۸۲.۵		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۷.۵	۱۳.۷۵	۲۱.۲۵	۳۱.۲۵	۷۳.۷۵		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۶	۱۰	۴	۲۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۵۰	۱۸.۳۳	۶۸.۳۳		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: وزارت نیرو (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۴	۱۶	۴۰	۶۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۴	۴	۱۲	۲۰	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر نسبت به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: وزارت نیرو (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نیرو										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	-	-	-	-	-	خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نیرو											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۰	۰	۰	۱۰۰		
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۴۰	۵۰	۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد ایجاد شده	تعداد		مستمر	مستمر	مستمر		
			به روز رسانی	تعداد به روز رسانی شده	تعداد		مستمر	مستمر	مستمر		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۰	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۰	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نیرو										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۰	۳۰	۴۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۰	۰	۴۰	۶۰	۱۰۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۰	۱	۲	۳	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۵۰	۵۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش‌دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نیرو										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	۵		

عنوان دستگاه: ستاد وزارت نیرو										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	-	-	-	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر)										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف و واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری

عنوان دستگاه: شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر)											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۰	۴۵	۲۵	۳۰	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۰	۴۵	۲۵	۳۰	۱۰۰		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۰	۴۵	۲۵	۳۰	۱۰۰		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۰	۰	۳۰	۳۰		۶۰
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۰	۰	۳۰	۳۰		۶۰
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر)										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	-	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۰	۰	۱۵	۱۵	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۰	۴۵	۱۵	۱۵	۷۵		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر)										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	درصد	۰	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	

عنوان دستگاه: شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر)										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲- تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت مدیریت منابع آب ایران		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴						کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت																		
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	-	-	-	-	-	آماده‌سازی برای واگذاری	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	درصد	-	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	درصد	۰	۲۵	۲۵	۰	۰	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	درصد	۵۰	۲۵	۲۵	۰	۰	۰		
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	درصد	۰	۰	۰	۰	۰	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	۰	۰	۰	۰	۰	۰		
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	درصد	-	-	-	-	-	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	-	-	-	-	-	-		
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۰		
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	ارایه ساختار پیشنهادی	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	یک نسخه	-	-	۱	-	-	-		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	یک نسخه	-	-	-	-	-	ارایه برنامه	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	یک نسخه	-	-	-	-	-	-		
۸	توانمندسازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	درصد	-	-	-	-	-	میزان پیشرفت اقدامات	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	-	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: شرکت مدیریت منابع آب ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۵۵	۳۵	۰	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۵	۲۰	۱۵	۲۵	۷۵	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	--	مستمر	مستمر	مستمر	--	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	--	مستمر	مستمر	مستمر	--	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۴۰	۲۰	۲۰	۲۰	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۵	۳۰	۳۰	۳۵	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: شرکت مدیریت منابع آب ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۵	۵۰	۳۵	۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۰	۰	۱۵	۱۵	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۰	۲۰	۴۰	۶۰			
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۳	۷	۱۰		نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۱۰۰	۰	۱۰۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		



عنوان دستگاه: شرکت مدیریت منابع آب ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		

عنوان دستگاه: شرکت مدیریت منابع آب ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	۵	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	رقع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۰	۶	۱۲	۱۸	۳۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۰	۶	۱۲	۱۸	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست‌های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات	کشوری و ضوابط مربوط
۳	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۴	واگذاری وظایف واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	۰	۰	۰	۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات	کشوری
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-		
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها	ارایه برنامه	یک نسخه	۰	۱	۱	۱	-		
		اجرای برنامه	درصد اجرا	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-		

عنوان دستگاه: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تبع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۱۵	۱۵	۱۰	۵۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۰	۵	۵	۵	۲۵	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
			تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۰	۰	۰	۰	۴۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۰	۰	۰	۵۰	۵۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۶۰	۱۰	۱۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازرگانی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۰	۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۵۰	۰	۰	۵۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۳۰	۱۰	۱۰	۱۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	تعداد	۰	۳	۲	۲	۷	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	۰	۰	۰	۵	۵		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۰	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	۰	۱	۱	۳	۵		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	-		

عنوان دستگاه: شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	۰	۰	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	





**وزارت ورزش و جوانان**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: وزارت ورزش و جوانان		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	میانگین	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	از مجموع ۳۶۹ واحد عملیاتی، ۳۰۹ (معادل ۸۴ درصد) در سال ۹۳ بوده است.
		واگذاری واحدها	درصد	۹۸	۲	۴	۸	۸۴		
		واگذاری خدمات	تعداد	۱۰	۲	۴	۴	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	۵	۵	۱۰	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	پست در ستاد: ۲۰۱ پست در استان: ۱۹۳۱ که مجموع ستاد و استان می شود: ۲۱۳۲
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	۶۳۲۳	-	۱۰	۱۰	۲۰	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	پست در ستاد: ۶۱۰ پست در استان: ۵۷۱۳ که مجموع ستاد و استان می شود: ۶۳۲۳
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	۳	۱	۱	۱	۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۷	۲۳	۴۰	۳۷	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۱	مدیریت خدمات	
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	تعداد	-	۱	۱	۱	۱	کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: وزارت ورزش و جوانان										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۹۲	۱۳۹۱	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی الکترونیکی صورت	درصد	۲۷	۷۳	-	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری • آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۲۵	۳۰	۳۵	۱۰۰		
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰		
		تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۲	۴	۵	۳	۱۴		
		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۲	۴	۵	۳	۱۴		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۰	۳۷	۳۷	۲۶	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-		
		میزان الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	۰	۵۰	۲۵	۲۵	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۰	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان پرداخت الکترونیکی شده حساب‌های دولتی	درصد	۰	۴۰	۶۰	-	۱۰۰		
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت الکترونیکی شده خدمات	درصد	۰	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: وزارت ورزش و جوانان								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	میان	مبانی قانونی	توضیحات	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۴	۴۲	۲۲	۲۲	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۴	۴۲	۲۲	۲۲	۱۰۰			
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	۰	۴۰	۴۰	۲۰	۱۰۰			
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	تعداد	-	-	-	۱	۱	نقشه راه دولت الکترونیک		
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	۰	۵	۵	۱۰	۲۰			
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵			
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: وزارت ورزش و جوانان		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	منبع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	تعداد کل نفر ۳۶۶۶
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵		تعداد کل نفر ۱۶۷۲
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۲	۵۴	۵۷	۶۰	-		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		
<b>برنامه پنجم: فناوری‌های مدیریتی</b>										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه‌های اجرایی		درصد		-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷		
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

**سازمان ملی استاندارد ایران**





## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان ملی استاندارد ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت</b>										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	۶	۶	۶	۱۸	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۲	۶	۶	۱۴		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	نظر به وجود واحدهای تخصصی سازمان و شرح وظایف مجزا ادغام و کاهش سطوح پست های مدیریتی با توجه به تشکیلات تفضیلی مصوب امکان پذیر نمی باشد
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۴	۴	۴	۸	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	براساس بند ۲۴ سیاست های اقتصاد مقاومتی (افزایش پوشش استاندارد برای کلیه محصولات داخلی و ترویج آن)
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان ملی استاندارد ایران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	۱	۱	-	-	فصول دوم و چهارم قانون		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	مدیریت خدمات کشوری		
۸	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-			
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-			
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۸۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات (درخواست خدمت)	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۳۰	۲۰	آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان (تولید و ارایه خدمت)	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۵۰	۲۵	۲۵			
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	۳	۳	۲	۸	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	۳	۵	۸	۸	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۸۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴۰	۴۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۵۰	۱۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان ملی استاندارد ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۶۰	۲۰	۲۰	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۴۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۴۰	۲۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	۲۰	۳۰	۱۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک و معدن می باشد	سازمان استاندارد جز خوشه صنعت و معدن می باشد
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		در صورت ارائه زیرساخت توسط سازمان فناوری اطلاعات انجام می گردد
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۲۵	۵۰	۲۵	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان ملی استاندارد ایران									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>									
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۵	۱۰	هر واحد یک استان
					۱	۱	۳	۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع‌رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه
					۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>									
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری
					۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	کاهش نیروی قراردادی
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۶۵	۶۵	۶۵	-		

عنوان دستگاه: سازمان ملی استاندارد ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	۲۰	۸۰	-	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**بنیاد شهید و امور ایثارگران**





فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: بنیاد شهید و امور ایثارگران									
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴									
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت									
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	۶.۲	۲۱.۴	۶	۳۳.۶	۲۴۳ تعداد کل واحد مدیریت برای آماده سازی و واگذاری می باشد
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	۱۰	۱۰	۵	۲۵	۲۳۷ تعداد کل پست های مدیریتی
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۱۳	۸	۴	۲۵	۱۱۳۶۸ تعداد کل پستها
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	۵	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	۳۰	۳۰	۳۰	۶۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

عنوان دستگاه: بنیاد شهید و امور ایثارگران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	۱	-	-	-		
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-		
۹	توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	برای بخشی از فعالیت‌های واگذاری که فاقد متولی واجد شرایط در بخش خصوصی و تعاونی است بنیاد حال شناسایی واحد‌های مجری با پتانسیل مناسب است
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
۱	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۶۹	۱۰۰	-	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری • آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵	۶۰		
		تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		
		تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر		

عنوان دستگاه: بنیاد شهید و امور ایثارگران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴		
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	-	۵۰	۲۵	۲۵	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری
			میزان ارتباط الکترونیکی دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه
	انجام استعلامات الکترونیکی	میزان الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۳۷۴ فرایند مستند شده
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۲۰	۴۰	۴۰	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	انقصاد تفاهم نامه	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	

عنوان دستگاه: بنیاد شهید و امور ایثارگران								تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴			
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری‌های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری‌های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵			
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
										ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
										ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: بنیاد شهید و امور ایثارگران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲۳۸	۵۷۴	۴۰۴	۱۲۱۵	۱۲۱۵	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	کل نیروی انسانی رسمی و پیمانی ۸۳۴۷ نفر می باشد
					۷۲۸	۰۰۰	۰۰۰	۷۲۸			۰۰۰
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۷.۱۸	۶۰.۳۴	۰.۰۰	۶۰.۳۴	۶۰.۳۴		
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۱۰	۱۰	۱۰	۳۰	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	کل مدیران ۱۶۳۷ نفر می باشد
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰	۱۰۰		ارائه گزارش تا پایان سال ۹۴
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	-		قانون جامع خدمات رسانی به ایثارگران در سال ۹۵ مورد بازنگری قرار خواهد گرفت
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰	۱۰		

عنوان دستگاه: بنیاد شهید و امور ایثارگران											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۴	۲۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه‌های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷			
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

# سازمان پزشکی قانونی





## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان پزشکی قانونی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	میانجی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	

عنوان دستگاه: سازمان پزشکی قانونی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مجموع	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری											
۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	-	-	-	-	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۱	۱	۲	۲	۶	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۱	۱	۲	۲	۶	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۴۶) قانون پنجم توسعه	

عنوان دستگاه: سازمان پزشکی قانونی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان پزشکی قانونی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	مجموع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	واحد	-	-	۵	۱۰	۱۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	واحد	-	-	۲	۳	۵		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰		ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	-	-	-	-		مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	-	-	-	-		قانون مدیریت خدمات کشوری	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۵	۵۸	۶۰	۷۰	-			

عنوان دستگاه: سازمان پزشکی قانونی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	۵۵	۷۰	۷۵	۸۰	-	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۹۵	۱۰۰	-	-	-		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**سازمان تبلیغات اسلامی**





## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

## موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان تبلیغات اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	فصل دوم قانون	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	۷	۱۰	-	۱۷	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	تعداد کل پست ها ۲۹۶۹
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	۱۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱		
۷	پیش بینی بودجه برای خرید خدمات به تولید خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-		
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۱		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان تبلیغات اسلامی										تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴				
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	وضع موجود (۱۳۹۳)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات				
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری														
۱	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>					
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰						
		میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۸۰	۵	۵	۱۰	۱۰۰						
		تعداد ایجاد شده پایگاه	تعداد	۳۵	۱	۲	۲	۴۰						
		تعداد ایجاد شده پایگاه به روزرسانی شده	تعداد	۳۵	۱	۲	۲	۴۰						
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	میزان ارتباط الکترونیکی پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>					
		میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با پایگاه اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	-	-	-	-						
		الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰						
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>					
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	میزان پرداخت‌های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری					

عنوان دستگاه: سازمان تبلیغات اسلامی										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۱۰	۲۰	۳۰	۶۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	۱۰	۲۰	۲۰	۵۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰		
برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۱	۳	۵	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه

عنوان دستگاه: سازمان تبلیغات اسلامی											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت	تعداد کل نیروهای رسمی و پیمانی ۱۹۹۸ نفر
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۱۰	۳۵	خدمات کشوری	تعداد کل نیروهای قراردادی ۲۱۰ نفر
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶				
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه‌های اجرا شده به کل برنامه‌های تدوین شده	درصد	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۱۰۰		مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰			
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	مستمر	مستمر	مستمر	-			
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷			
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	-	-	-	-		ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	

**سازمان حفاظت محیط زیست**



فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری  
موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان حفاظت محیط زیست										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	-	-	-	-	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	نسخه	-	-	۱	-	۱		
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	نسخه	-	-	-	۱	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	هدفگذاری سال ۹۵ و ۹۶ منوط به نتیجه برنامه سال ۹۴ می باشد.
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	-	-	-	-		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	-	-	-	-		

عنوان دستگاه: سازمان حفاظت محیط زیست												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات	
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع‌رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۲۵	۷۵	-	-	۱۰۰			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۴۵	۴۵	-	۱۰۰	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۷۰	• آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری		
		پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۵	۵	۵	۵	۲۰		
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	۵	۵	۵	۵	۲۰		
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۵	۵	۱۰	۱۰	۳۰			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	۵	۳۵	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	• ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		



عنوان دستگاه: سازمان حفاظت محیط زیست										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	-	۷۰	۳۰	-	۱۰۰	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	-	۴۰	۶۰	-	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات								
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	۲۰	۴۰	۶۰		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	درصد	۱۰	۱۰	۲۵	۲۵	۶۰	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	۱۰	۲۰	۲۰	۵۰		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۲۰	۲۵	۲۵	۷۰		

عنوان دستگاه: سازمان حفاظت محیط زیست											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	تاریخ	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	-	-	۵	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اجرای اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد	-	-	۲	۳	۵			
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۳۰	۳۰	۴۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری		
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵			
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	-	۵۱	۵۳	۵۶	-			

عنوان دستگاه: سازمان حفاظت محیط زیست										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	۱۰	۱۰	۲۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	



**سازمان میراث فرهنگی،  
صنایع دستی و گردشگری**



## فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران

عنوان دستگاه: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری		تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴								
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت										
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	فصل دوم قانون	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	فصل چهارم و ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واکذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد	-	ظرفیت سازی	۵	۱۰	۱۵	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واکذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد	-	۲۰	۵۰	۳۰	۱۰۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	۱		
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	۱	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	تهیه برنامه توانمندسازی	یک نسخه	-	۱	۱	۱	۱		
		اجرای برنامه سالانه	درصد	-	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

عنوان دستگاه: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری												
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴												
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش (وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات		
برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری												
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	-	۱۰۰	-	۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>			
		ارائه فرم‌ها و دریافت اطلاعات	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	-	۵۰	۵۰	۱۰۰				
		ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	-	۱۵	۲۰	۲۵		۶۰		
		ایجاد پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	۷	۵	۵		۵	۲۲	
			به‌روزرسانی	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	تعداد	-	۷	۱۲		۱۷	-	
۲	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	به اشتراک گذاری بانک‌های اطلاعاتی	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>			
			میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها	درصد	-	۴	۲	۳		۹		
		انجام استعلامات الکترونیکی	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	درصد	-	۴	۷	۶		۱۷		



عنوان دستگاه: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۴	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
۵	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	درصد	-	۴۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات								
۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	درصد	-	-	-	-	-		
۷	استقرار پنجره واحد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	درصد	-	-	-	-	-	نقشه راه دولت الکترونیک	
۸	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۹	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	نسبت آموزش دیدگان به کل	درصد	-	۵	۱۰	۲۰	۳۵		

عنوان دستگاه: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری											
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴											
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه‌گیری	واحد سنجش	(وضع موجود)	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>											
۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد واحد	-	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
		نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده	تعداد واحد	-	۱	۲	۳	۶	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
۲	استانداردسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	درصد	-	۱۵	۲۵	۳۵	۷۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه		
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	-	۰.۵	۰.۶	۰.۵	۱.۶	ماده (۲۴) و ماده (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	تعداد کل: ۲۴۱۲	
		کاهش نیروی قراردادی	درصد	-	۸	۵	۸	۲۱	ماده (۲۴) و ماده (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	مآزاد نیروی قراردادی ۶۰ درصد	
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۴۵	۴۷	۴۹	۵۲	۵۲			

عنوان دستگاه: سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	(وضع موجود) ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مبانی قانونی	توضیحات
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	-	۵	۷	۷	۱۹	مصوبه شورای عالی اداری	
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد	۷۵	۲۵	-	-	۱۰۰		
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰		
برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	-	۵	۵	۱۰		
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵		
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد	-	-	۳	۴	۷		
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه	-	۱	۱	۱	۳	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	







نقشه راه اصلاح نظام اداری نبعث از سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، شروع اقدامات  
منجم در خصوص اصلاح نظام اداری بانگهای یکپارچه و توأم با برنامه ریزی دقیق می باشد. که به تبع آن برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ به  
عنوان اولین سال شروع حرکت در راستای نقشه راه تدوین و ابلاغ شده است. بدی است تهیه اهداف عملیاتی ۳ ساله تا  
پایان دولت یازدهم که مورد تأکید و تأیید بنیت محترم وزیران بوده است لازم حرکت در مسیر نقشه راه می باشد، که در قالب این مجموعه تهیه  
و تدوین شده است. باشد که مسیر حرکت به سمت توسعه و تعالی کشور از این طریق، تبدیل به مسیری هموار و همراه توسعه پایدار شود.

مرکز اسناد، مدارک و انتشارات

ISBN: 978-964-179-749-4



9 789641 797494

