



معاون رئیس جمهور  
و  
رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۳۶۸۹۸۴

تاریخ نامه: ۱۳۹۴/۱۱/۲۵

پوست: دارد

بسمه تعالی

برادر ارجمند جناب آقای مهندس چیت چیان

وزیر محترم نیرو

باسلام و احترام؛

همانطور که استحضار دارند، 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 برنامه ریزی 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 تضمین کننده 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 جاری 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 آن وزارتخانه به دلیل مشارکت و همکاری در تدوین اهداف عملیاتی آن دستگاه، به پیوست بسته اجرایی اهداف کمی برنامه جامع سه ساله اصلاح نظام اداری آن وزارتخانه که در جلسات مختلف با همکاران و مدیران آن وزارت در قالب تفاهمی مشترک تنظیم شده است، ارسال می‌گردد. شایسته است مقرر فرمایند تا موضوع به نحو مقتضی توسط حوزه‌های تخصصی مرتبط، برنامه‌ریزی شده و اجرایی گردد. خاطر نشان می‌سازد با توجه به ظرفیت‌های موجود در فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری به ویژه بند (الف) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، مفاد اهداف عملیاتی پیوست، مورد ارزیابی قرار گرفته و ضمن تهیه گزارش‌های تحلیلی و ارائه به مراجع ذیربط، به نحو مقتضی (از جمله؛ تقدیر در جشنواره شهید رجایی) از دستگاه‌های برتر نیز تقدیر به عمل خواهد آمد.



معاون رئیس جمهور  
و  
رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۳۶۸۹۸۴

تاریخ نامه: ۱۳۹۴/۱۱/۲۵

پیوست: دارد

محمد باقر نوبخت

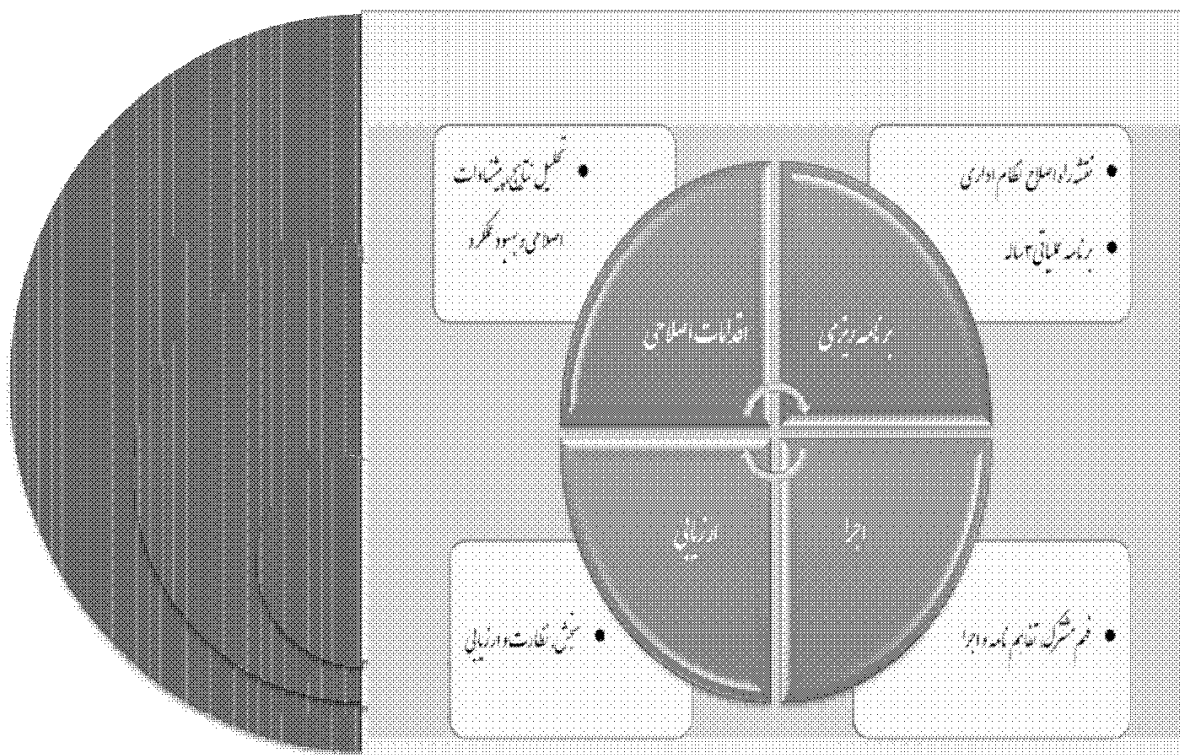
با احترام مجدد

رونوشت :

- جناب آقای دکتر جهانگیری معاون اول محترم رئیس جمهور برای استحضار.
- جناب آقای مهندس شافعی معاون محترم فنی و توسعه امور زیربنایی برای آگاهی.
- جناب آقای دکتر پورمحمدی معاون محترم توسعه امور تولیدی برای آگاهی.
- جناب آقای صفدری سرپرست محترم معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی برای آگاهی.
- جناب آقای رفیع زاده رئیس محترم امور فناوری های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری برای آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای جمالی قمی رئیس محترم امور برنامه ریزی، تأمین و بهسازی نیروی انسانی برای آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای شاهپری رئیس محترم امور ساختارهای سازمانی و دولت الکترونیک برای آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای خرازی رئیس محترم امور اخلاق اداری، صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه هیات عالی نظارت برای آگاهی و اقدام لازم.
- جناب آقای شاهنظری رئیس محترم امور مدیریت مشاغل و دبیرخانه شوراها برای آگاهی و اقدام لازم.

# برنامه عملیاتی مورد توافق سه ساله اصلاح نظام اداری وزارت نیرو و شرکت های وابسته

(سال های ۱۳۹۴-۱۳۹۶)



موضوع تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۶۷۵ ت/۵۰۶۴۲ هـ/تدوین ۱۰۱۲۸/۱۳۱۳۱۱۰۱۲۸ بمنت محترم وزیران

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

بهمن ماه ۱۳۹۴



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

## فهرست

- وزارت نیرو (تجمیعی) ..... ۳
- ستاد وزارت نیرو ..... ۷
- شرکت سهامی مدیریت تولید، انتقال و توزیع نیروی برق ایران (توانیر) ..... ۱۱
- شرکت مدیریت منابع آب ایران ..... ۱۵
- شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور ..... ۱۸



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**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 نیرو (تجمیعی) <sup>۱</sup>										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	میانی 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	۰	۶	۱۲	۱۸	۳۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۰	۶	۱۲	۱۸	کشوری و ضوابط مربوط	
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	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	-	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	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات	کشوری
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		

<sup>۱</sup> 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) می باشد. برای محاسبه اهداف با واحد سنجش درصد از میانگین و اهداف با واحد سنجش تعداد از مجموع استفاده شده است.





ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

		۶۸.۳۳	۱۸.۳۳	۵۰	۰	۰	درصد	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	۸
		۳۵	۲۰	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت آموزش دیدگان به کل	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	۹
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۶۰	۴۰	۱۶	۴	-	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	۱
	ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	۲۰	۱۲	۴	۴	-	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قبل اداره بر اساس قیمت تمام شده		
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	-	درصد	نسبت خدمات مستند و شفافسازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	۲
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	۶	۲	۲	۲	-	درصد	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	۱
		۳۵	۱۰	۱۰	۱۵	-	درصد	کاهش نیروی قراردادی		
		۵۶	۵۶	۵۳	۵۱	۵۰	درصد	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	۲
	مصوبه شورای عالی اداری	۳۰	۱۵	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	۳
		۱۰۰	-	-	۱۰۰	-	درصد	میزان پیشرفت	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	۴
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
		-	-	-	-	-	درصد	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	۱



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

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





ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری**  
**موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-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	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 کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-	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	یک نسخه	-	۱	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	-	-	-	-	-	قانون مدیریت خدمات	
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>										
۱	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۰	۰	۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

کشوری • آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	۱۰۰	۰	۵۰	۴۰	۱۰	درصد	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	پایگاه اطلاعاتی	ایجاد	تعداد	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد	تعداد پایگاه پهروزرسانی شده	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	تعداد	تعداد پایگاه پهروزرسانی شده													
	۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	۰	درصد	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان												تعداد	تعداد پایگاه پهروزرسانی شده	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان	تعداد	تعداد پایگاه پهروزرسانی شده						
			مستمر	مستمر	مستمر		تعداد	تعداد پایگاه ایجاد شده												ایجاد												
			مستمر	مستمر	مستمر		تعداد	تعداد پایگاه پهروزرسانی شده												پهروزرسانی												
• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	۱۰۰	۴۰	۴۰	۲۰	۰	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	انجام استعلامات الکترونیکی	درصد	تعداد	تعداد	تعداد	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه ها	درصد	انجام استعلامات الکترونیکی	تعداد	تعداد													
• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۳۰	۴۰	۳۰	۰	درصد	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادرده توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی																								
ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۰	۶۰	۴۰	۰	درصد	میزان پرداختهای الکترونیکی شده خدمات	فرگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی																								
ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۴۰	۴۰	۲۰	۰	درصد	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه																								
	۱۰۰	۴۰	۴۰	۲۰	۰	درصد	میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات		توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری																							
	۱۰۰	۶۰	۴۰	۰	۰	درصد	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	استقرار پنجگانه واحد																								
نقشه راه دولت الکترونیک	۳	۲	۱	۰	۰	تعداد	میزان خدمات آرایه شده در پنجره واحد	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک																								
	۱۰۰	۵۰	۵۰	۰	۰	درصد	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات																									



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

		۳۵	۲۰	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت آموزش دیدگان به کل	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	۹
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	۱۵	۱۰	۴	۱	۰	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هفتمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	۱
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	۵	۳	۱	۱	۰	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده		
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	۰	درصد	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	۲
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	۶	۲	۲	۲	۰	درصد	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	۱
	خدمات کشوری	۳۵	۱۰	۱۰	۱۵	۰	درصد	کاهش نیروی قراردادی		
		۵	۵۶	۵۳	۵۱	۵۰	درصد	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	۲
	مصوبه شورای عالی اداری	-	-	-	-	-	درصد	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	۳
		-	-	-	۱۰۰	-	درصد	میزان پیشرفت	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	۴
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
		-	-	-	-	-	درصد	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	۱



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری									
		۱۰	۵	۵	-	-	درصد	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی	۱
		۳۵	۴	۴	۳	۲۴	نمره	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری	۲
		۷	۴	۳	-	-	درصد	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی	۳
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



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری**  
**موضوع تصویب نامه 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 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 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	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	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	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	-	-	-	-	-		
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	-	-	-	-	-		
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>										
۱	اطلاع رسانی الکترونیکی	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۰	۴۵	۲۵	۳۰	۱۰۰	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۰	۴۵	۲۵	۳۰	۱۰۰	آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای عالی اداری	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

ردیف	شرح	۱۰۰	۳۰	۲۵	۴۵	۰	درصد	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان		تیم: دستگاهی	ردیف
									ایجاد	پایگاه اطلاعاتی		
		۱۰۰	۳۰	۲۵	۴۵	۰	درصد	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	ایجاد	پایگاه اطلاعاتی		
		۶۰	۳۰	۳۰	۰	۰	تعداد	تعداد پایگاه ایجاد شده	به روزرسانی			
		۶۰	۳۰	۳۰	۰	۰	تعداد	تعداد پایگاه به روزرسانی شده				
		-	-	-	-	-	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه یا خدمات	به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی		ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات	۲
	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه	-	-	-	-	-	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه ها				
		-	-	-	-	-	درصد	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات	انجام استعلامات الکترونیکی			
		-	-	-	-	-	درصد	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی			۳
	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۵	۱۵	۰	۰	۰	درصد	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی			۴
	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۳۰	۱۵	۱۰	۵	۰	درصد	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه			۵
		۳۰	۱۵	۱۰	۵	۰	درصد	میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات				
		۷۵	۱۵	۱۵	۴۵	۰	درصد	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری			۶
	نقشه راه دولت الکترونیک	-	-	-	-	-	تعداد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	استقرار پنجره واحد			۷
		-	-	-	-	-	درصد	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک			۸
		۳۵	۲۰	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت آموزش دیدگان به کل	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرایی آن			۹



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی										
		۱۵	۱۰	۴	۱	۰	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	۱
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه						درصد	نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده		
		۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	۰	درصد	نسبت خدمات مستند و شفافسازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	۲
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه									
برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی										
		۶	۲	۲	۲	-	درصد	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	۱
	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	۳۵	۱۰	۱۰	۱۵	-	درصد	کاهش نیروی قراردادی		
		-	۵۶	۵۳	۵۱	۵۰	درصد	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	۲
	مصوبه شورای عالی اداری	۳۰	۱۵	۱۰	۵	-	درصد	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	۳
		-	-	-	۱۰۰	-	درصد	میزان پیشرفت	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	۴
برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی										
		-	-	-	-	-	درصد	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	۱



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری										
			۱۰	۵	۵	-	-	درصد	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی	۱
			۳۵	۴	۴	۳	۲۴	نمره	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری	۲
			۷	۴	۳	-	-	درصد	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی	۳
برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی										
	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری		-	-	-	-	-	نسخه	گزارش مطالعاتی تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	۱





ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری**  
**موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ۵۰۶۴۲ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران**

عنوان دستگاه: شرکت مدیریت منابع آب ایران										
تاریخ تنظیم: سال ۱۳۹۴										
کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	میانی 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 کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	-	-	-	-	-		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رئیس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	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	۰	۰	۰	۰	۰	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	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 فعالیت ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد	-	-	-	-	-		
<b>برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری</b>										
۱	اطلاع رسانی الکترونیکی ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	میزان اطلاع رسانی خدمت به صورت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	-	-	-	-	• ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	
		میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	درصد	۱۰	۵۵	۳۵	-	-	• آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوب شورای	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

ردیف	شرح خدمات	میزان خدمات قابل الکترونیکی شدن	درصد					تعداد	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان		ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	ردیف
			۷۵	۲۵	۲۰	۱۵	۱۵			ایجاد	پایگاه اطلاعاتی		
	عالی اداری		۷۵	۲۵	۲۰	۱۵	۱۵	درصد	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	تعداد پایگاه ایجاد شده	تعداد پایگاه به روزرسانی شده		
			—	مستمر	مستمر	مستمر	—	تعداد	میزان ارتباط الکترونیکی بانک های اطلاعاتی دستگاه با خدمات			۲	
			—	مستمر	مستمر	مستمر	—	تعداد	میزان ارتباط الکترونیکی دستگاه با بانک های اطلاعاتی سایر دستگاه ها				
	• ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری • ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه		۱۰۰	۲۰	۲۰	۲۰	۴۰	درصد	انجام استعلامات الکترونیکی				
	• ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه • ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		۱۰۰	۰	۳۵	۵۰	۱۵	درصد	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی			۳	
	ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری		۱۵	۱۵	۰	۰	۰	درصد	میزان پرداخت الکترونیکی شده خدمات			۴	
	ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری		۱۰۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰	درصد	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات			۵	
			۱۰۰	۳۰	۳۰	۳۰	۱۰	درصد	میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات				
			۶۰	۴۰	۲۰	۰	۰	درصد	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان			۶	
	نقشه راه دولت الکترونیک		۱۰	۰	۷	۳	۰	تعداد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد			۷	
			۱۰۰	۰	۱۰۰	۰	۰	درصد	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات			۸	
			۳۵	۲۰	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت آموزش دیدگان به کل			۹	

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	تعداد	۰	۱	۴	۱۰	۱۵	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و رقابتی قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	
	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 (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	۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۲	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری										
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>											
	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	درصد	۰	۲	۲	۲	۶	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	
	کاهش نیروی قراردادی	درصد	۰	۱۵	۱۰	۱۰	۳۵	ماده (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری			
	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد	۵۰	۵۱	۵۳	۵۶	۵۶		۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	
	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد	۰	۵	۱۰	۱۵	۳۰	مصوبه شورای عالی اداری			
	میزان پیشرفت	درصد	-	۱۰۰	-	-	-		۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>											
	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد	-	-	-	-	-		۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>											
	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی	درصد	-	-	۵	۵	۱۰		۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی	
	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری	نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵				
	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی	درصد	-	-	۳	۴	۷				
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>											
	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	نسخه	-	-	-	-	-	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

**فرم برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری**  
**موضوع تصویب نامه 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 اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	میانی 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	۰	۰	۱۲	۱۸	۳۶	فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری و ضوابط مربوط	
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد	۰	۰	۶	۱۲	۱۸		
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد	۰	۰	۲۵	۲۵	۵۰	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	-	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	۰	۰	۰	۰	ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری	
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه	-	-	۱	-	-		
۷	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه	-	-	-	-	-	فصول دوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری	
۸	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	ارایه برنامه	یک نسخه	۰	۱	۱	۱	-		
		اجرای برنامه	درصد اجرا	۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-		



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری										
<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>آیین نامه توسعه خدمات الکترونیک مصوب شورای عالی اداری</li> </ul>	۱۰۰	-	-	-	۱۰۰	درصد	میزان اطلاع رسانی خدمات به صورت الکترونیکی	اطلاع رسانی الکترونیکی	۱ الکترونیکی کردن خدمات دولتی	
	۵۰	۱۰	۱۵	۱۵	۱۰	درصد	میزان الکترونیکی شدن نحوه درخواست خدمات	ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات		
	۲۵	۵	۵	۵	۱۰	درصد	میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات قابل الکترونیکی شدن	ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان		
	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	تعداد	تعداد پایگاه ایجاد شده	ایجاد پایگاه اطلاعاتی		
	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	مستمر	تعداد	تعداد پایگاه به روزرسانی شده	به روزرسانی		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> <li>ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه</li> </ul>	۴۰	۴۰	۰	۰	۰	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی بانکهای اطلاعاتی دستگاه با خدمات	۲ ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استفاده از بین دستگاهی		
	-	-	-	-	-	درصد	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانکهای اطلاعاتی سایر دستگاه ها			به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی
	-	-	-	-	-	درصد	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات			انجام استعلامات الکترونیکی
<ul style="list-style-type: none"> <li>ماده (۶۲) قانون برنامه پنجم توسعه</li> <li>ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری</li> </ul>	۵۰	۵۰	۰	۰	۰	درصد	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر خدمت	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی	۳	
ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۲۰	۱۰	۱۰	۶۰	درصد	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	۴	
ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰۰	۵۰	۰	۰	۵۰	درصد	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار پراساس	۵	



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

		۱۰۰	۵۰	۰	۰	۵۰	درصد	میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	آن نقشه	
۶		۶۰	۱۰	۱۰	۱۰	۳۰	درصد	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	
۷	نقشه راه دولت الکترونیک	۷	۲	۲	۳	۰	تعداد	میزان خدمات ارائه شده در پنجره واحد	استقرار پنجره واحد	
۸		۵	۵	۰	۰	۰	درصد	میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	تدوین استراتژی جهش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک	
۹		۳۵	۲۰	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت آموزش دیدگان به کل	تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن	
<b>برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی</b>										
		۱۵	۱۰	۴	۱	۰	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	۱
	ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری ماده (۲۱۹) قانون برنامه پنجم توسعه	۵	۳	۱	۱	۰	تعداد	نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده		
		۱۰۰	۵۰	۳۰	۲۰	۰	درصد	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	۲
<b>برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی</b>										
	مواد (۲۴) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری	۶	۲	۲	۲	۰	درصد	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	۱
	خدمات کشوری	۳۵	۱۰	۱۰	۱۵	۰	درصد	کاهش نیروی قراردادی		
		-	۵۶	۵۳	۵۱	۵۰	درصد	نسبت نیروی	افزایش نسبت کارکنان با	۲



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه:

تاریخ نامه:

								انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	
	مصوبه شورای عالی اداری	۳۰	۱۵	۱۰	۵	۰	درصد	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	۳
		-	-	-	۱۰۰	-	درصد	میزان پیشرفت	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	۴
<b>برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی</b>										
		-	-	-	-	-	درصد	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه	۱
<b>برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</b>										
		۱۰	۵	۵	۰	۰	درصد		افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی	۱
		۳۵	۴	۴	۳	۲۴	نمره		افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری	۲
		۷	۴	۳	-	-	درصد		افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی	۳
<b>برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی</b>										
	ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری	-	-	-	-	-	نسخه	گزارش مطالباتی	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	۱