



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

مجموعه مصوبات اصلاح نظام اداری



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمهوری اسلامی ایران

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

مجموعه مصوبات اصلاح نظام اداری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

عنوان قرارداد	: ایران. قوانین و احکام
عنوان و نام پدیدآور	: مجموعه مصوبات اصلاح نظام اداری / [تهیه کننده] سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی.
مشخصات نشر	: تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مرکز اسناد، مدارک و انتشارات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۶۶۵ ص.
فروست	: انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور؛ ۹۵/۰۰/۳۸.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۱۷۹-۷۳۳-۳
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: اصلاح نظام اداری -- ایران
موضوع	: سازمان های دولتی -- ایران -- قوانین و رویه ها
موضوع	: سازمان های دولتی -- ایران -- بخشنامه ها
موضوع	: سازمان های دولتی -- ایران -- مدیریت
شناسه افزوده	: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور. مرکز اسناد، مدارک و انتشارات
شناسه افزوده	: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
رده بندی کنگره	: JQ ۱۷۸۵/۱۵۵ الف ۱۳۹۵
رده بندی دیویی	: ۳۵۱/۵۵۰۲۶۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۲۱۴۵۷۲

مجموعه مصوبات اصلاح نظام اداری

ناشر: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مرکز اسناد، مدارک و انتشارات

چاپ اول: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

تاریخ انتشار: سال ۱۳۹۵

چاپ و صحافی: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

همه حقوق برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات

مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲ تاریخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری، موضوع تشکیل شورای راهبردی توسعه مدیریت دستگاه‌های اجرایی و استانی..... ۱۷
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسائل مدیریتی و اداری... ۲۱

فصل دوم: مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های مهندسی نقش و ساختار دولت

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۳۳
ماده (۸۸) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت با اصلاحات بعدی..... ۴۴
تصویب‌نامه شماره ۳۰۰۷/ت/۳۴۷۶۳ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۳/۲۴ هیات وزیران، موضوع آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۷) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت..... ۴۷
تصویب‌نامه شماره ۳۵۷۱۴/ت/۳۵۰۸۰ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۴/۷ هیات وزیران، موضوع آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۶) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت..... ۵۱
تصویب‌نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، موضوع آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۵۵
تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، موضوع آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۶۰
بخشنامه شماره ۱۰۵/۲۸۲۱۶ تاریخ ۱۳۸۱/۲/۲۵ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع ضوابط ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس جمهور..... ۶۶
بخشنامه شماره ۱۲-۲۵ تاریخ ۱۳۸۲/۳/۱۳ معاون اول رئیس جمهور، موضوع تفویض اختیار به استان‌ها..... ۷۵
تصویب‌نامه شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، موضوع آیین‌نامه اجرایی بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۷۷

عنوان

صفحه

بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع تفویض اختیار به دستگاه‌های اجرایی و لغو چند مصوبه و بخشنامه مرتبط.....	۸۱
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۶۱۲۹ تاریخ ۱۳۹۲/۹/۱۹ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع پاسخ به استعلام‌های به عمل آمده از سوی دستگاه‌های اجرایی مبنی بر چگونگی تداوم فعالیت شرکت‌های پیمانکاری و یا عقد قرارداد جدید با این گونه شرکت‌ها و نیز تعیین وضعیت نیروهای شرکتی تبدیل وضع شده، به منظور ایجاد وحدت رویه و رعایت الزامات قانونی.....	۸۷
مصوبه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۱ تاریخ ۱۳۹۴/۴/۶ شورای عالی اداری، موضوع ضوابط سازماندهی وظایف و فعالیت‌های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی.....	۹۰

فصل سوم: مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری.....	۹۵
تصویب‌نامه شماره ۴۲۴۰/۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت، موضوع آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی.....	۹۷
پیوست شماره یک، شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات	۱۰۶
پیوست شماره دو، شرایط متقاضیان و اسناد و مدارک موردنیاز برای دریافت پروانه	۱۰۸
پیوست شماره سه، نظام‌نامه داخلی کارگروه‌های استانی	۱۰۹
پیوست شماره چهار، دستورالعمل نظارت و بازرسی و رسیدگی به تخلفات.....	۱۱۱
پیوست شماره پنج، مقررات و شرایط مالی	۱۱۴
پیوست شماره شش، تضامین	۱۱۶

عنوان

صفحه

مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری، موضوع آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی.....	۱۱۷
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۱۳۱ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۳ کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی، موضوع اجرای طرح عدم اخذ تصویرشناسنامه و تصویر کارت ملی در استان قم به‌عنوان پایلوت.....	۱۲۸
مصوبه شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ شورای عالی فناوری اطلاعات، موضوع ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی.....	۱۳۰
بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار.....	۱۶۶
بخشنامه شماره ۱۴۵۰۹۹ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع دوره‌های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات.....	۱۸۹
بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه (پورتال)های استانی.....	۲۷۹

فصل چهارم: مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

مدیریت سرمایه انسانی

موار مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری.....	۳۱۷
تصویب‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، موضوع آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری.....	۳۳۵
بخشنامه شماره ۲۰۰/۵۱۸۷۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱۰/۹ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع ضوابط و دستورالعمل اعتبارسنجی مراکز و موسسات آموزشی.....	۳۳۷
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۵۸۷۹ تاریخ ۱۳۹۲/۹/۱۶ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع رفع ابهام در خصوص ارزش استخدامی گواهینامه‌هایی که تحت عنوان «پایان دوره‌های آموزش عالی آزاد (MBA, DBA)، تکمیلی، تخصصی و ...» و «گواهینامه نوع دوم» که از سوی برخی از دانشگاه‌ها، موسسات آموزش عالی کشور و شرکت‌های آموزشی و پژوهشی صادر می‌گردد.....	۳۵۹

عنوان

صفحه

بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	
رئیس جمهور، موضوع اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی.....	۳۸۲
مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۱ تاریخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری، موضوع برنامه آموزش و	
تربیت مدیران آینده دستگاه‌های اجرایی.....	۴۳۱
بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ تاریخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع ابلاغ	
فهرست دوره‌های آموزشی کارمندان دولت.....	۴۳۷
مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری، موضوع انتخاب و انتصاب	
مدیران حرفه‌ای.....	۴۸۹
مصوبه شماره ۴۲۴۷۲ تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۱۵ شورای عالی اداری، موضوع اصلاحیه مصوبه	
شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری، موضوع انتخاب و انتصاب	
مدیران حرفه‌ای.....	۴۹۵
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	
رئیس جمهور، موضوع فرآیند جذب و نگهداری نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی.....	۴۹۶
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۶۱۲۹ تاریخ ۱۳۹۲/۹/۱۹ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	
رئیس جمهور، موضوع تعیین تکلیف نیروهای شرکتی با عنایت به لغو مصوبه مهرآفرین طی	
تصویب‌نامه شماره ۱۳۰۹۴۵/ت/۴۸۷۰۲ مورخ ۱۳۹۲/۷/۲۸ هیأت وزیران و ملغی الاثر شدن	
تصویب‌نامه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت وزیران.....	۵۰۳
بخشنامه شماره ۲۲۵/۹۳/۱۹۷۲ تاریخ ۱۳۹۳/۲/۱۷ معاون سرمایه انسانی معاونت توسعه مدیریت	
و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع فرم شماره ۶ موافقتنامه هزینه‌ای.....	۵۰۶
بخشنامه شماره ۲۲۵/۹۳/۲۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۳/۲/۳۱ معاون سرمایه انسانی معاونت توسعه مدیریت	
و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع جمع‌آوری آمار و اطلاعات کارکنان دولت.....	۵۰۷
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۷۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۵ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	
رئیس جمهور، موضوع الزام دستگاه‌های مشمول بند (ب) ماده (۲۰) قانون برنامه پنجم توسعه	
به رعایت ضوابط اداری و استخدامی دولت.....	۵۰۸

عنوان

صفحه

بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۹۷۵۷ تاریخ ۱۳۹۳/۷/۱۹ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، موضوع دستورالعمل نحوه برگزاری امتحانات عمومی و اختصاصی در دستگاه‌های اجرایی نمونه آگهی استخدام پیمانی در دستگاه اجرایی.....	۵۰۹
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۰۳۳۶ تاریخ ۱۳۹۳/۷/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع حدود اختیارات دستگاه‌های اجرایی در تغییر شغل و محل خدمت کارمندان.....	۵۲۲
بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۲۱۷۵ تاریخ ۱۳۹۳/۹/۱۱ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، موضوع دستورالعمل تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی.....	۵۲۴
بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، موضوع ضوابط احتساب آثار استخدامی مدارک تحصیلی اخذ شده توسط کارمندان در حین خدمت ..	۵۳۵
مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری، موضوع دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی	۵۳۷
بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع تنظیم سند برنامه نیروی انسانی.....	۵۴۶
مصوبه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۲ تاریخ ۱۳۹۴/۴/۶ شورای عالی اداری، موضوع ضوابط تامین دستیاران ستادی دستگاه‌های اجرایی کشور.....	۵۴۸

فصل پنجم: مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری	۵۵۳
مصوبه شماره ۱۸۵۴۰/۱۳ ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری، موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری.....	۵۵۶
تصویب‌نامه شماره ۲۶۳۹۴/ت/۲۱۶۱۹ تاریخ ۱۳۸۱/۶/۱۰ هیات وزیران، موضوع انجام اقدامات اجرایی در خصوص طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری	۵۶۵

عنوان

صفحه

- بخشنامه شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰/۱۹۰۰ تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور،
موضوع ایجاد سازوکار لازم جهت ارزیابی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی و نحوه رفتار
کارکنان با مراجعان و اتخاذ رویه یکسان در اخذ نظرات مراجعان..... ۵۶۷
- مصوبه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری، موضوع دستورالعمل
نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب
رجوع در نظام اداری ۵۷۵
- بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
رئیس جمهور، موضوع نحوه اجرای احکام مقرر در مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت
خدمات کشوری ۵۷۹
- بخشنامه شماره ۵۶۹۷/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
رئیس جمهور، موضوع تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه طرح تکریم مردم و جلب رضایت
ارباب رجوع..... ۵۸۱
- مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری، موضوع نظام‌نامه مدیریت
ارتباطات مردمی در بستر سامد ۵۸۴
- نامه ابلاغی شماره ۱۸۱۶۶۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱۰/۱۷ موضوع قانون ارتقاء سلامت نظام اداری
و مقابله با فساد..... ۵۹۸
- تصویب‌نامه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران، موضوع برنامه ارتقاء
سلامت نظام اداری و مقابله با فساد..... ۶۱۷
- تصویب‌نامه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۳۸ تاریخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران، موضوع آیین‌نامه
پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفسد اقتصادی در قوه مجریه..... ۶۲۳
- تصویب‌نامه شماره ۷۳۳۳۷/ت/۳۰۳۷۴ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیات وزیران، موضوع آیین‌نامه
پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی..... ۶۲۷

فصل ششم: مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

نظارت و ارزیابی عملکرد

- مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۶۳۷
- مصوبه شماره ۱۹۰۱/۲۱۸۶۶۲ تاریخ ۱۳۸۳/۱۱/۲۵ شورای عالی اداری، موضوع آیین‌نامه نظام ارزیابی استراتژیک کشور..... ۶۳۸
- تصویب‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، موضوع آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری..... ۶۴۴
- بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، موضوع دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)..... ۶۴۷
- بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۲۲ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، موضوع دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارآیی و عملکرد (موضوع بند ۶ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)..... ۶۵۲
- مصوبه شماره ۲۰۰/۶۶۵۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری، موضوع سطح‌بندی دستگاه‌های اجرایی به منظور پرداخت فوق‌العاده کارآیی و عملکرد..... ۶۵۵
- بخشنامه شماره ۱۴۰۵۲۱ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، موضوع دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان و ضوابط تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی..... ۶۵۷

مقدمه

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده‌ای که در انجام امور دارد؛ یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه به شمار می‌آید که بی‌توجهی به آن مسبب آسیب‌های جبران‌ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و... می‌باشد. باید در نظر داشت همواره دولت‌ها در سطوح مختلف و به شیوه‌های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده‌اند؛ که در همین ارتباط برنامه‌هایی تحت عنوان «تحول در نظام اداری کشور» نیز تدوین و اجرا شد لیکن به دلایلی از جمله عدم شناخت کامل ابعاد موضوع، عدم تعریف و تدقیق رویکردهای ناظر بر مدل اداره امور کشور، عدم تدوین راهبردها و راهکارهای مربوط و یا گرفتار شدن در امور جاری و روزمره، موفقیت‌چندانی در اصلاحات و تحقق اهداف یاد شده کسب نکرده‌اند.

این امر در حالی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از جهات به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای توسعه به شمار می‌آید. در این شرایط فارغ از آنکه انجام اصلاحات از یک سو، امری اجتناب‌ناپذیر و از سویی دیگر تکلیف تلقی می‌شود؛ عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید و این نقصان موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم‌انداز می‌گردد.

به همین دلیل، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با بهره‌گیری از تجارب گذشته و مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری، اقدام به تهیه نقشه راه اصلاح نظام اداری و تصویب آن در بالاترین مرجع تصمیم‌گیری نظام اداری یعنی شورای عالی اداری و ابلاغ آن توسط رییس جمهور محترم نموده است تا مبنایی برای تعیین مسیر اصلاح نظام اداری در شکلی نظام‌مند و شفاف باشد.

به منظور اجرای نقشه راه ذکر شده و عملیاتی نمودن برنامه‌های تدوین شده، قریب به ۴۵ مستند اعم از؛ تصویب‌نامه، بخشنامه، دستورالعمل، شیوه‌نامه و... توسط بخش‌های مرتبط تهیه، تدوین و صادر شد. اینک مجموعه این مستندات تحت عنوان کتاب "مصوبات اصلاح نظام اداری" با هدف دسترسی آسان و بهره‌مندی موثرتر مجموعه مخاطبان، کاربران و علاقه‌مندان محترم به چاپ رسیده است که امید می‌رود مورد استفاده قرار گیرد.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

فصل اول

کلیات

شماره: ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۹/۵

بسمه تعالی

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها

شورای عالی اداری در یکصد و شصت و پنجمین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۴/۳۱ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، به منظور طراحی سازوکارهای مناسب برای اجرایی نمودن سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری و نقشه راه اصلاح نظام اداری، موضوع ابلاغیه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ رئیس جمهور و همچنین فراهم نمودن اجرای تکالیف و وظایف مقرر در قانون مدیریت خدمات کشوری و نیز ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسائل مدیریتی و اداری، تشکیل «شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه‌های اجرایی و استانی» را تصویب نمود که به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

ضروری است، وزراء و روسای دستگاه‌های اجرایی و استانداران محترم نسبت به اجرای مصوبه اتمام نموده و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور بر اجرای این مصوبه نظارت لازم را معمول و گزارش عملکرد آن را به شورای عالی اداری ارائه نماید.

حسن روحانی

رئیس جمهور و

رئیس شورای عالی اداری

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) - دفتر ریاست جمهوری - دفتر ریاست محترم مجلس شورای اسلامی - دفتر ریاست محترم قوه قضاییه - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دفتر هیأت دولت - دفتر بازرسی رئیس جمهور - دفتر ریاست دیوان عدالت اداری - کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی - اداره کل حقوقی ریاست جمهوری - اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران - دفتر هماهنگی‌های ویژه رئیس جمهور - فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران - دیوان محاسبات کشور - سازمان بازرسی کل کشور

«شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه‌های اجرایی و استانی»

ماده ۱- در تمام وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل، شورایی به عنوان شورای راهبری توسعه مدیریت، به ریاست وزیر یا بالاترین مقام دستگاه، با ترکیب زیر تشکیل می‌شود:

- وزیر یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی - رئیس
- معاون توسعه مدیریت دستگاه یا عناوین مشابه - دبیر
- نماینده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور
- حداقل ۲ نفر از معاونان دستگاه به انتخاب رئیس شورا
- حداقل یکی از رؤسای دستگاه‌های وابسته به انتخاب رئیس شورا
- رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری دستگاه یا عناوین مشابه
- یکی از مدیران کل واحدهای استانی به انتخاب رئیس شورا
- مدیرکل مدیریت عملکرد دستگاه یا عناوین مشابه
- مسئول واحد فناوری اطلاعات دستگاه
- دو نفر صاحب‌نظر در مسائل مدیریتی به انتخاب و حکم رئیس شورا
- سایر معاونین و رؤسای دستگاه‌های وابسته حسب مورد

تبصره ۵: وزرا و روسای سازمان‌ها موظفند، با توجه به اهمیت موضوع نسبت به برنامه‌ریزی و برگزاری منظم جلسات اقدام نموده و ترتیبی اتخاذ نمایند که دبیرخانه شورا ضمن ارسال صورتجلسات از طریق شبکه دولت به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، تصمیمات را برای اطلاع عموم در سایت دستگاه بارگذاری نماید.

ماده ۲- به منظور تحقق اهداف مندرج در این مصوبه در سطح دستگاه‌های اجرایی استان، شورای راهبری توسعه مدیریت استان در تمام استانداری‌ها، با ترکیب زیر تشکیل می‌شود:

- استاندار - رئیس
 - معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری - دبیر
 - نماینده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
 - معاون برنامه‌ریزی استانداری
 - ۴ نفر از مدیران کل دستگاه‌های اجرایی یا رؤسای دانشگاه استان به انتخاب استاندار
 - یکی از فرمانداران شهرستان‌های استان به انتخاب استاندار
 - شهردار مرکز استان
 - مدیرکل دفتر منابع انسانی و تحول اداری استانداری
 - مدیرکل دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و امنیت استانداری
 - دو نفر صاحب‌نظر در زمینه‌های مختلف مدیریتی به انتخاب استاندار
 - مدیران کل دستگاه‌های اجرایی استان حسب مورد
- تبصره ۱:** به موجب اختیارات شورای عالی اداری مندرج در بند ۷ ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، با تشکیل این شورا، کارگروه تخصصی پژوهش، فناوری و تحول اداری موضوع بند «ه» ماده ۵ تصویب‌نامه شماره ۱۶۲۱۷۸/ت/۴۷۲۲۱ هـ تاریخ ۱۳۹۰/۸/۱۴ هیأت محترم وزیران، منحل می‌شود.
- تبصره ۲:** استانداران موظفند حداقل هر ۳ ماه یک‌بار، جلسه شورای راهبری توسعه مدیریت استان را برگزار نموده و صورت‌جلسات آن را از طریق شبکه دولت به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نمایند و تصمیمات متخذه را در سایت استانداری برای اطلاع عموم بارگذاری نمایند.
- ماده ۳-** واحدهای اجرایی استان می‌توانند به منظور اجرای وظایف فوق، نسبت به تشکیل کارگروه توسعه مدیریت با عضویت: رئیس واحد استانی به عنوان رئیس کارگروه، نماینده استاندار، معاونان واحد استانی و یک نفر صاحب‌نظر به پیشنهاد رئیس کارگروه به عنوان عضو، اقدام نمایند.

ماده ۴- شوراهای راهبری توسعه مدیریت دستگاهها و استانها می‌توانند متناسب با مباحث تخصصی مدیریتی برای بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص موضوعات و نقشه راه اصلاح نظام اداری نسبت به تشکیل کمیته‌های تخصصی ذی‌ربط اقدام نموده و تمامی مسائل مطالعاتی و اجرایی مربوط را از طریق این کمیته‌ها انجام دهند. با تشکیل این کمیته‌ها، تمامی کمیته‌ها و کارگروه‌های موضوعی که در مقررات ذی‌ربط برای حل و فصل مسائل اداری و مدیریتی پیش‌بینی شده‌اند، منحل می‌گردند.

ماده ۵- این مصوبه جایگزین متن مصوبات شماره ۱/۱۲/۵۹۵۸ تاریخ ۱۳۷۷/۴/۲۳ شورای عالی اداری و ۱۱/۴۳۶۳ تاریخ ۱۳۷۷/۶/۳۰ ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری کشور و ۱۳/۲۹۰ ط تاریخ ۱۳۷۹/۷/۳۰ و ۲۰۶/۴۴۴۳۹ تاریخ ۱۳۹۰/۹/۲۰ شورای عالی اداری می‌شود.

شماره: ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۰/۷

بسمه تعالی

بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی

به موجب مواد چهار و پنج مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲ مورخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری، موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسائل مدیریتی و اداری؛ عناوین، ترکیب و شرح وظایف کمیته‌های مذکور به شرح ذیل است. با ایجاد این کمیته‌ها، تمامی کمیته‌ها و کارگروه‌های موجود که برای بررسی و تصمیم‌گیری در مورد موضوعات مذکور در شرح وظایف کمیته‌های پنجگانه تشکیل شده‌اند، منحل می‌گردد.

الف) عناوین کمیته‌های تخصصی

۱- کمیته چابک‌سازی و فناوری‌های مدیریتی

این کمیته برای اجرای برنامه‌های اول، سوم و پنجم نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و موضوعات مرتبط با آن برگرفته از قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر قوانین و مقررات ذی‌ربط تشکیل می‌شود.

۱-۱- اهم وظایف کمیته چابک‌سازی و فناوری‌های مدیریتی

- تهیه برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه منطبق با نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری دولت یازدهم.
- طراحی مدل مدیریتی نوین برای اداره و ارائه خدمات دستگاه و بازنگری در شیوه انجام وظایف و فعالیت‌ها در راستای تحقق مأموریت‌های اصلی دستگاه.
- شناسایی واحدها، وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری دستگاه به سایر فعالان.

- تعیین شیوه‌های مشارکت و واگذاری مانند برون‌سپاری، مشارکت، شراکت، واگذاری مدیریت، خصوصی‌سازی و خرید خدمات برای انجام وظایف و فعالیت‌های دستگاه.
- تهیه برنامه عملیاتی واگذاری تصدی‌ها شامل عناوین خدمات و فعالیت‌ها، سهم هر کدام از واحدهای وابسته، استانی، اولویت‌ها و تعیین اهداف کمی و زمان‌بندی و شیوه واگذاری‌ها، مقررات و نظایر آن.
- تهیه برنامه اجرایی برای توانمندسازی و حمایت از بخش غیردولتی مرتبط با ماموریت‌های اصلی دستگاه نظیر: آموزش، اعطای تسهیلات و کمک‌های مالی.
- راهبری استقرار و نظارت بر واگذاری فعالیت‌ها و تصدی‌ها و واحدهای عملیاتی دستگاه به سایر فعالان و تدارک زیرساخت‌ها و منابع.
- تعیین وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی جهت تفویض اختیار و تمرکززدایی.
- بررسی و ساماندهی شوراهای کمیسیون‌ها، کمیته‌ها، کارگروه‌ها و سایر مجامع تصمیم‌گیری.
- طراحی ساختار مناسب، چابک و تسهیل‌گر.
- تعیین استانداردهای کیفی خدمات دستگاه.
- تعیین قیمت تمام شده خدمات و فعالیت‌ها.
- تهیه برنامه عملیاتی برای انجام خدمات در فضای رقابتی شامل: اهداف، روش‌ها، اولویت‌ها، زمان‌بندی بر اساس قیمت تمام شده و استانداردهای مصوب.
- طراحی نظام مدیریت عملکرد خدمات از ابعاد کیفیت، کمیت، قیمت و زمان ارائه خدمات و رضایت خدمت‌گیرندگان در چارچوب نظام جامع مدیریت عملکرد دستگاه و استانداردهای تعیین شده.
- طراحی و راهبری استقرار مدل‌های مدیریتی پشتیبان مانند: نظام پیشنهادات، نظام‌های تصمیم‌گیری، مدیریت دانش، نظام‌های توسعه نظم و انضباط اداری و

مالی، کنترل پروژه، کنترل اهداف، نظام‌های شراکت (برون‌سپاری، خصوصی‌سازی، پیمانکاری، خرید خدمت و ...)، نظام فنی-اجرایی، زیرساخت‌های نظام‌های حقوقی.

- استانداردهای تجهیزیات، ساختمان‌ها و فضاهای اداری و استقرار و اجرای آن.

تمامی تصمیمات این کمیته باید به تصویب شورا برسد مگر مواردی خاص که از طرف شورا به آن تفویض شده باشد.

۱-۲- اعضای کمیته

- رئیس شورای راهبری توسعه مدیریت و در غیاب وی معاون توسعه مدیریت دستگاه یا عناوین مشابه - رئیس

- مدیر واحد نوسازی و تحول اداری دستگاه یا عناوین مشابه- دبیر

- یکی از معاونین دستگاه به انتخاب رئیس شورای راهبری توسعه مدیریت

- یکی از مدیران کل واحدهای استانی به انتخاب رئیس شورای راهبری توسعه مدیریت

- حداقل یک نفر صاحب‌نظر به انتخاب رئیس شورای راهبری توسعه مدیریت

- معاونین و مدیران ذی‌ربط حسب موضوع مورد بحث

امور دبیرخانه‌ای مربوط به این کمیته توسط دفتر نوسازی و تحول اداری یا عناوین مشابه انجام می‌شود.

۲- کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی

این کمیته با ترکیب و وظایف مذکور در مصوبه شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ شورای عالی فناوری اطلاعات و مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری ابلاغیه رئیس جمهور محترم برای اجرای نقشه راه دولت الکترونیک (برنامه دوم نقشه راه اصلاح نظام اداری) تشکیل می‌شود.

اهم وظایف کمیته توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی

- تهیه برنامه عملیاتی توسعه خدمات الکترونیک دستگاه شامل: اهداف، اولویت‌ها، زمان‌بندی در سه سطح اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی و پیشنهاد آن به کمیسیون راهبری دولت الکترونیک و راهبری استقرار آن پس از تصویب.
 - برنامه‌ریزی برای مستندسازی و تهیه شناسنامه خدمات الکترونیکی دستگاه و راهبری اجرای برنامه.
 - تعیین اولویت برای اصلاح فرآیندهای سرویس‌گرا مبتنی بر نقشه فرآیندهای دستگاه.
 - تصویب راهبردها و برنامه توسعه دسترسی مردم به ارائه خدمات از طریق دفاتر پیشخوان، مجتمع‌های خدمات اداری و...
 - راهبری و نظارت بر پورتال و درگاه‌های خدمات‌رسانی دستگاه و ارزیابی و رتبه‌بندی آن‌ها.
 - مدیریت تعامل دستگاه با سایر دستگاه‌های اجرایی برای ایجاد پنجره واحد خدمات مشترک.
 - راهبری اجرای آموزش مدیران، کارکنان و کارشناسان واحد فناوری اطلاعات دستگاه و کارگزاران ارائه خدمات دولتی.
 - راهبری اجرای برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی.
- امور دبیرخانه‌ای مربوط به این کمیته، توسط دفتر فناوری اطلاعات یا عناوین مشابه انجام می‌شود.

۳- کمیته سرمایه انسانی

این کمیته برای اجرای برنامه چهارم نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و موضوعات مرتبط برگرفته از قانون

مدیریت خدمات کشوری و سایر مقررات ذی‌ربط از جمله برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی انسانی، طبقه‌بندی مشاغل، انتصابات، آموزش و ارزیابی عملکرد کارکنان تشکیل می‌شود. کمیته سرمایه انسانی با توجه به تنوع وظایف می‌تواند حداکثر دو کارگروه تخصصی تشکیل دهد.

۳-۱- اهم وظایف کمیته سرمایه انسانی

- طراحی مدل و تدوین راهبردهای مدیریت سرمایه انسانی دستگاه و پیشنهاد آن به شورا برای تصویب.
- تدوین و راهبری استقرار نظام جامع آمار و اطلاعات نیروی انسانی دستگاه در بستر فناوری اطلاعات.
- طراحی و راهبری استقرار نظام برنامه‌ریزی نیروی انسانی دستگاه.
- استانداردسازی کمیته نیروی انسانی و تهیه برنامه ساماندهی نیروی انسانی دستگاه (کاهش نیروهای مازاد و تأمین نیروهای مورد نیاز) و پیشنهاد آن به شورا برای تصویب.
- اتخاذ تصمیم برای جذب نیروهای مورد نیاز قبل از اعلام به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و پیشنهاد آن به شورا برای تصویب.
- اتخاذ تصمیم در مورد تبدیل وضعیت کارمندان آزمایشی به قطعی مطابق قوانین و مقررات مربوط.
- اتخاذ تصمیم در مورد تمدید قرارداد کارمندان پیمانی و قراردادی مطابق قوانین و مقررات مربوط.
- اتخاذ تصمیم در مورد بازخرید کارکنان رسمی موضوع تبصره ماده یک آیین‌نامه اجرایی ماده ۴۵ قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب سال ۱۳۸۴.
- نظارت بر حسن اجرای بند ۳ ماده ۴۸ قانون مدیریت خدمات کشوری.

- تنظیم پیشنهاد برای اصلاح طرح طبقه‌بندی مشاغل دستگاه.
- تصویب برنامه‌های آموزشی کارکنان دستگاه مطابق با نظام آموزش کارکنان دولت.
- نظارت بر اجرای برنامه آموزش و تربیت مدیران آینده دستگاه با هدف جانشین‌پروری.
- استقرار نظام انتخاب و انتصاب مدیران مبتنی بر بخشنامه‌های ابلاغی.
- اتخاذ تصمیم بر اجرای برنامه مسیر ارتقای شغلی کارمندان دستگاه با تایید شورا.
- تصویب برنامه رفاهی کارکنان متناسب با منابع و اعتبارات سالیانه دستگاه.

۳-۲- اعضای کمیته

- معاون توسعه مدیریت دستگاه یا عناوین مشابه- رئیس
 - مدیر یا مسئول واحد توسعه منابع انسانی دستگاه یا عناوین مشابه- دبیر
 - مدیر یا مسئول واحد آموزش
 - معاونین یا مدیران تخصصی دستگاه حسب مورد
 - یکی از مدیران کل واحدهای استانی به انتخاب رییس شورا
 - حداقل یک نفر صاحب‌نظر به انتخاب رییس شورا
- امور دبیرخانه‌ای مربوط به این کمیته، در دفتر توسعه منابع انسانی یا عناوین مشابه انجام می‌شود.

۴- کمیته ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

این کمیته با ترکیب و وظایف مندرج در بند (ب) ماده یک مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ تاریخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات محترم وزیران برای اجرای وظایف مذکور، اجرای برنامه ششم و هفتم نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری)، احکام قانون مدیریت خدمات کشوری از جمله مواد ۹۰ و ۹۱ و سایر مقررات

مربوط به ارتقاء فرهنگ سازمانی، تکریم ارباب رجوع، ساماندهی رسیدگی به شکایات، سلامت اداری و مبارزه با فساد اداری تشکیل می‌شود.

اهم وظایف کمیته ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

- تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دستگاه.
 - تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاست‌ها، اقدامات و ...
 - بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دستگاه و تشویق و تنبیه.
 - راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم.
 - تدوین برنامه سنجش و اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه و تکریم ارباب رجوع.
 - تنظیم برنامه اجرایی ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری دستگاه و راهبری استقرار آن.
 - بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان.
 - تدوین شاخص‌های سلامت و سنجش و پایش میزان سلامت و فساد اداری.
 - سنجش و آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی دستگاه، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات.
 - راهبری استقرار، نظارت و سنجش فرهنگ سازمانی.
- امور دبیرخانه‌ای مربوط به این کمیته توسط دفتر مدیریت عملکرد یا واحدها و عناوین مشابه انجام می‌شود.

۵- کمیته مدیریت عملکرد

این کمیته برای اجرای برنامه هشتم نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و اجرای ارزیابی عملکرد سالانه واحدهای سازمانی و دستگاه‌ها تشکیل می‌گردد.

۵-۱- اهم وظایف کمیته مدیریت عملکرد

- راهبری استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه.
- تدوین معیارها، شاخص‌ها و روش ارزیابی برنامه‌های دستگاه (بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت).
- مقایسه نتایج ارزیابی‌ها و تحلیل دوره‌ای آن‌ها و ارائه گزارش به شورا.
- تهیه برنامه نظام‌مند نمودن نظارت مردم و تشکل‌ها بر دستگاه.
- تعیین موضوعات محوری نظام اداری نظیر؛ بهره‌وری و کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم، تعریف روش سنجش هریک از موضوعات فوق، تحلیل عملکرد دستگاه و ارائه گزارش به شورا.

۵-۲- اعضای کمیته

- رئیس شورای راهبری توسعه مدیریت و یا معاون توسعه مدیریت دستگاه- رئیس
 - مدیر واحد مدیریت عملکرد دستگاه یا عناوین مشابه- دبیر
 - معاونین و مدیران تخصصی دستگاه حسب مورد
 - یکی از مدیران کل واحدهای استانی به انتخاب رئیس شورا
 - حداقل یک نفر صاحب‌نظر به انتخاب رئیس شورا
- امور دبیرخانه‌ای مربوط به این کمیته، در دفتر مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه انجام می‌شود. نماینده معاونت در شورای راهبری توسعه دستگاه، واجد تمام اختیاراتی است که نمایندگان معاونت در شوراها، کمیته‌ها یا کارگروه‌های پیشین داشته‌اند و بدین ترتیب حسب موضوع در کمیته‌های مربوط عضویت دارد.

ب) ملاحظات لازم‌الرعايه

- ۱- با تشکیل کمیته‌های فوق‌الذکر، کمیته‌ها و کارگروه‌هایی که وظایف مشابه دارند حذف می‌شوند. نظیر: کمیته اجرایی طرح طبقه‌بندی مشاغل، کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی،

کارگروه کاهش تصدی‌های دولت، کمیته ارزیابی عملکرد کارمندان، کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، کمیته سلامت اداری و تکریم ارباب‌رجوع، کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه، کارگروه تعیین صلاحیت کارمندان آموزشی و...

۲- نماینده معاونت در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه، واجد تمام اختیاراتی است که نمایندگان معاونت در شوراها، کمیته‌ها یا کارگروه‌های پیشین داشته‌اند و بدین ترتیب حسب موضوع در کمیته‌های مربوط عضویت دارد.

۳- شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه در صورتی که ضرورت بداند می‌تواند مدیر تخصصی ذی‌ربط را با حق رای و یا بدون حق رای به عضویت کمیته‌های مربوط انتخاب نماید.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و

سرمایه انسانی رئیس جمهور

فصل دوم

**مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های
مهندسی نقش و ساختار دولت**

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری

فصل دوم - راهبردها و فناوری انجام وظایف دولت

ماده ۱۳- امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی با رعایت اصول بیست و نهم و سی قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از طریق توسعه بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی تعیین صلاحیت شده و بانظارت و حمایت دولت و با استفاده از شیوه‌های ذیل انجام می‌گردد:

۱- اعمال حمایت‌های لازم از بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی مجری این وظایف.

۲- خرید خدمات از بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی

۳- مشارکت با بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی از طریق اجاره، واگذاری امکانات و تجهیزات و منابع فیزیکی.

۴- واگذاری مدیریت واحدهای دولتی به بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی با پرداخت تمام و یا بخشی از هزینه سرانه خدمات.

۵- ایجاد و اداره واحدهای دولتی موضوع این ماده توسط دستگاه‌های اجرایی

تبصره ۱- اگر انجام امور موضوع این ماده به یکی از طرق چهارگانه فوق‌الذکر (۱ لغایت ۴) مقدور نباشد ایجاد و اداره واحدهای دولتی وظیفه دولت است.

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

ماده ۱۴- امور زیربنایی با مدیریت، حمایت و نظارت دستگاه‌های اجرایی توسط بخش غیردولتی، (تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی) انجام خواهد شد و در موارد استثنایی با تصویب هیات وزیران توسط بخش دولتی انجام خواهد شد.

ماده ۱۵- امور تصدی‌های اقتصادی با رعایت اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری به بخش غیردولتی واگذار می‌گردد. دولت مکلف است با رعایت قوانین و مقررات مربوط از ایجاد انحصار، تضییع حقوق تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان جلوگیری و فضای رقابت سالم و رشد و توسعه و امنیت سرمایه‌گذاری و برقراری عدالت و تامین اجتماعی و بازتوزیع درآمد و فراهم کردن زمینه‌ها و مزیت لازم و رفع بیکاری را فراهم نماید.

ماده ۱۶- به منظور افزایش بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول (ستانده) و کنترل مراحل انجام کار و یا هر دو، جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری و اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود بر اساس آیین‌نامه‌ای که توسط سازمان تهیه و به تصویب هیات وزیران می‌رسد دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات ذیل را به عمل آورند. الف- تعیین قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات و محصولات واحدهای مجری از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی، تولیدی و اداری، متناسب با کیفیت و محل جغرافیایی ارائه فعالیت‌ها و خدمات، در چهارچوب متوسط قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات مذکور در بودجه مصوب سالانه ملی و استانی با تایید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان.

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

ج- انعقاد تفاهم‌نامه با مدیران واحدهای مجری بر اساس حجم فعالیت‌ها و خدمات و قیمت تمام شده آن و تعیین تعهدات طرفین.

د- اعطاء اختیارات لازم برای پیشنهاد جابه‌جایی فصول و برنامه‌های اعتبارات مذکور به شورای برنامه‌ریزی استان در چهارچوب احکام قانون بودجه سالانه جابه‌جایی اعتبارات ملی بر اساس احکام قانون بودجه سالانه خواهد بود.

ه - برای اجرای نظام قیمت تمام شده، اختیارات لازم اداری و مالی به مدیران، به موجب آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد تعیین می‌گردد.

و- اعتباراتی که بر اساس قیمت تمام شده در اختیار واحدها قرار می‌گیرد، به عنوان کمک تلقی شده و پس از پرداخت به حساب بانکی واحدهای ذی‌ربط به هزینه قطعی منظور می‌گردد.

مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به تحقق اهداف و نتایج پیش‌بینی شده در تفاهم‌نامه در مدت مدیریت خود مسئول و به نهادهای نظارتی پاسخگو خواهند بود و موظفند گزارش اقدامات مربوطه را هر شش ماه یک بار به سازمان ارائه نمایند و سازمان نیز مکلف است گزارش عملکرد این ماده را یک ماه قبل از ارسال لوایح بودجه سالیانه به مجلس تقدیم نماید.

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

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

ماده ۱۷- به دستگاه‌های اجرایی اجازه داده می‌شود از طریق مناقصه و با عقد قرارداد با شرکتها و موسسات غیردولتی بر اساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل به‌طور شفاف و مشخص بخشی از خدمات مورد نیاز خود را تامین نمایند. در صورت عدم مراجعه متقاضیان، اجازه داده می‌شود با رعایت قانون برگزاری مناقصات و تایید سازمان از طریق ترک تشریفات مناقصه اقدام گردد.

تبصره - شرکت‌های موضوع این ماده حسب وظایف مربوط توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا وزارت کار و امور اجتماعی تعیین صلاحیت شده و در صورت تخلف از حکم این ماده لغو صلاحیت می‌گردند.

ماده ۱۸- کارمندان بخش‌های غیردولتی که بر اساس احکام پیش‌بینی شده در این قانون، تمام و یا قسمتی از وظایف و تصدی امور دولتی و سایر امور قابل واگذاری که حسب قوانین و مقررات مربوط معین خواهد شد را عهده‌دار می‌باشند، کارکنان تحت پوشش کارفرمای غیردولتی تلقی می‌گردند. دستگاه‌های اجرایی هیچ‌گونه تعهد و یا مسئولیتی در قبال این کارمندان ندارند. کارفرمایان این کارمندان موظفند با کارمندان تحت پوشش خود مطابق قانون کار و تامین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوطه رفتار نمایند و پاسخگوی مقامات و یا مراجع ذی‌صلاح

در این رابطه خواهند بود. دستگاه‌های اجرایی موظفند در صورت تخلف کارفرمای بخش غیردولتی در احقاق حقوق کارمندان از محل ضمانت‌نامه دریافت شده تعهدات کارمندان ذی‌ربط را پرداخت نمایند.

ماده ۱۹- دستگاه‌های اجرایی به منظور ارتقاء مستمر در کیفیت و کمیت ارائه خدمات خود مجاز خواهند بود، برای انجام خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های توسعه مدیریت نظیر استقرار نظام‌های نوین مدیریتی، بازرنگری و پالایش وظایف و ماموریت‌ها و ساختارهای تشکیلاتی، توسعه و مدیریت سرمایه‌های انسانی و فناوری‌های نوین اداری با مراکز آموزش، پژوهشی، دولتی و موسسات خصوصی تایید صلاحیت شده توسط سازمان، با رعایت مقررات ذی‌ربط عقد قرارداد نمایند.

ماده ۲۰- دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ایجاد انگیزه و افزایش کارایی و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت کارمندان ذی‌ربط خود سازوکار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و دریافت پیشنهادها و اثرگذاری آن در تصمیم‌گیری‌ها را فراهم آورند. نظام پیشنهادها و نحوه پرداخت پاداش بر اساس آیین‌نامه‌ای خواهد بود که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

ماده ۲۱- با کارمندان رسمی و یا ثابت دستگاه‌های اجرایی که تمام یا بخشی از وظایف آنها به بخش غیردولتی واگذار می‌گردد به یکی از روش‌های ذیل عمل خواهد شد.

الف- انتقال به سایر واحدهای همان دستگاه یا دستگاه اجرایی دیگر

ب- بازخرید سنوات خدمات

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

د- انتقال به بخش غیردولتی که مجری وظایف و فعالیت‌های واگذار شده می‌باشد. در صورت تمایل کارمندان به تغییر صندوق بازنشستگی هزینه جابه‌جایی تغییر صندوق ذی‌ربط با حفظ سوابق مربوط توسط دولت تامین می‌گردد.

ه- انجام وظیفه در بخش غیردولتی به شکل مامور که حقوق و مزایای وی را بخش

غیردولتی پرداخت می‌کند.

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

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

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

ماده ۲۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور تقویت و حمایت از بخش غیردولتی اقدامات لازم برای آموزش، سازماندهی، ایجاد تسهیلات و کمک‌های مالی، رفع موانع اداری و خرید خدمات از بخش غیردولتی بر اساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد، به عمل آورند.

ماده ۲۳- ایجاد و اداره هرگونه مهمانسرا، زائرسرا، مجتمع مسکونی، رفاهی، واحدهای درمانی و آموزشی، فضاهای ورزشی، تفریحی و نظایر آن توسط دستگاه‌های اجرایی ممنوع می‌باشد.

تبصره ۱- دستگاه‌هایی که بر اساس وظایف قانون خود برای ارائه خدمات به مردم عهده‌دار انجام برخی از امور فوق می‌باشند با رعایت احکام این فصل از حکم این ماده مستثنی می‌باشند.

تبصره ۲- مناطق محروم کشور تا زمانی که از نظر نیروی انسانی کارشناس و متخصص توسعه نیافته‌اند با تصویب هیات وزیران از حکم این ماده مستثنی می‌باشند.

ماده ۲۴- در راستای اجرای احکام این فصل کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ تصویب این قانون اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف - حداکثر شش ماه پس از تصویب این قانون آن دسته از وظایفی که قابل واگذاری به بخش غیر دولتی است را احصاء و با رعایت راهکارهای مطروحه در این فصل نسبت به واگذاری

آنها اقدام نمایند. به نحوی که طی هر برنامه بیست درصد از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.

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

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

تبصره ۱- وظایف حاکمیتی موضوع ماده (۸) این قانون از شمول این ماده مستثنی هستند.
تبصره ۲- آیین‌نامه اجرایی این ماده شامل وظیفه قابل واگذاری در چهارچوب این قانون و حمایت‌های دولت برای توسعه بخش غیردولتی و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی و تعاونی و تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و سایر موارد بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

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

فصل چهارم - ساختار سازمانی

ماده ۲۹- دستگاه‌های اجرایی مکلفند سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات خود را متناسب با ویژگی‌های مربوط در چارچوب الگوها، ضوابط و شاخص‌هایی که سازمان تهیه و به تصویب هیات وزیران می‌رسد با رعایت موارد ذیل انجام دهند:

الف- سقف پست‌های سازمانی با رعایت راهبردهای مذکور در فصل دوم این قانون و با پیشنهاد دستگاه و تایید سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

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

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

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

- واحدهای استانی: حداکثر (۳) سطح

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

- سایر واحدهای تقسیمات کشوری: یک سطح.

د- هر کدام از وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس جمهور اداره می‌شوند، می‌توانند حداکثر (۵) معاون و سایر موسسات دولتی حداکثر (۳) معاون یا عناوین مشابه در ساختار تشکیلاتی خود پیش‌بینی نمایند و متناسب با حجم کار و تنوع وظایف و تعداد پست‌های سازمانی هر معاون می‌تواند حداکثر (۵) مدیر کل یا مدیر یا رئیس یا عناوین مشابه داشته باشد.

پست‌های مدیریتی مورد نیاز حوزه وزیر یا رئیس موسسات دولتی از سرجمع پست‌های مدیریتی مذکور در این بند تامین خواهد شد.

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

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

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

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

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

ماده ۳۰- وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس جمهور اداره می‌شوند، در صورت ضرورت با تایید سازمان و تصویب هیات وزیران می‌توانند حسب وظایف قانونی خود در برخی از سطوح تقسیمات کشوری واحد سازمانی داشته باشند. در این صورت کلیه واحدهای وابسته به یک وزارتخانه و موسسات مستقل وابسته به رئیس جمهور در هر یک از سطوح تقسیمات کشوری در یک واحد سازمان ادغام و تحت مدیریت واحد قرار می‌گیرند.

موارد استثناء از حکم اخیر این ماده با تایید سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

ماده ۳۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند تشکیلات تفصیلی خود را رعایت مفاد ماده (۲۹) تهیه و یک نسخه از آن را به سازمان ارسال دارند. سازمان موظف است حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، مغایرت و یا عدم مغایرت با الگوها، ضوابط و شاخص‌های مذکور را اعلام نماید. دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط موظفند پس از اصلاح موارد مغایر، تایید به سازمان را کسب نمایند.

ماده ۳۲- هر یک از کارمندان دستگاه‌های اجرایی، متصدی یکی از پست‌های سازمانی خواهند بود و هرگونه به‌کارگیری افراد و پرداخت حقوق بدون داشتن پست سازمانی مصوب پس از یک سال از ابلاغ این قانون ممنوع است.

تبصره - دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در شرایط خاص با تایید سازمان تا ده درصد پست‌های سازمانی مصوب، بدون تعهد استخدامی و در سقف اعتبارات مصوب افرادی را به صورت ساعتی یا کار معین برای حداکثر یک سال به کار گیرند.

ماده ۳۳- تنظیم تشکیلات داخلی واحدهایی از دستگاه‌های اجرایی که بر اساس قیمت تمام شده (موضوع ماده «۱۶» این قانون) اداره می‌شود برعهده آنها بوده و نسخه‌ای از تشکیلات خود را جهت تطبیق با ضوابط به سازمان ارسال خواهند داشت.

ماده ۳۴- تنظیم شرح وظایف و ایجاد هرگونه واحد و پست سازمانی در دستگاه‌های اجرایی صرفاً در چهارچوب وظایف قانونی مصوب آنها مجاز می‌باشد سازمان مکلف به نظارت بر حسن انجام این کار می‌باشد.

ماده ۳۵- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند در چهارچوب احکام این فصل حداکثر ظرف مدت یک سال نسبت به پیشنهاد اصلاح ساختار سازمانی خود اقدام نمایند.

تبصره - پست‌های مورد نیاز واحدهای مستقر در شهرستان‌ها و بخش‌های توسعه نیافته و کمتر توسعه یافته و جدیدالتاسیس از سرجمع پست‌های موضوع ماده (۲۹) این قانون تامین خواهد شد. در صورت نبود پست بالاتصدی برای واحدهای فوق‌الذکر دولت موظف است با رعایت احکام این فصل پست جدید ایجاد نماید.

شماره: ۵۲۶۴۷

تاریخ: ۱۳۸۴/۹/۱۲

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۷ که در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ پانزدهم آبان ماه یکهزار و سیصد و هشتاد و چهار مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۸۴/۸/۲۵ به تایید شورای نگهبان رسیده و طی نامه شماره ۳۵۳/۱۶۶۳۸۰ مورخ ۱۳۸۴/۸/۲۹ مجلس شورای اسلامی واصل گردیده است، به پیوست جهت اجراء ابلاغ می‌گردد.

محمود احمدی نژاد

رئیس جمهور

شماره: ۳۵۳/۱۶۶۳۸۰

تاریخ: ۱۳۸۴/۸/۲۹

جناب آقای دکتر محمود احمدی نژاد

ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران

لایحه الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۷ که از سوی دولت به شماره ۶۹۵۷۷ مورخ ۱۳۸۳/۱۱/۲۸ به مجلس شورای اسلامی تقدیم و یک فوریت آن در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۵ تصویب گردید و در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ ۱۳۸۴/۸/۱۵ مجلس با اصلاحاتی تصویب و به تأیید شورای نگهبان رسید، در اجرای اصل یکصد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به پیوست ارسال می گردد.

غلامعلی حداد عادل

رئیس مجلس شورای اسلامی

ماده (۸۸) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت با اصلاحات بعدی

ماده ۸۸ - در اجرای وظایف اجتماعی دولت به ویژه تکالیف مذکور در اصول بیست و نهم (۲۹) و سی‌ام (۳۰) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و به منظور منطقی نمودن حجم و اندازه دولت و کاهش تدریجی اعتبارات هزینه‌ای و بهبود ارائه خدمات به مردم و جلب مشارکت بخش غیردولتی و توسعه اشتغال و صرفه بودجه و درآمدهای عمومی با رعایت اصول سوم (۳)، بیست و نهم (۲۹) و سی‌ام (۳۰) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و مصالح عامه، وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی که عهده‌دار ارائه خدمات اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و رفاهی از قبیل آموزش فنی و حرفه‌ای، آموزش عمومی، تربیت بدنی، درمان، توانبخشی، نگهداری از سالمندان، معلولین و کودکان بی‌سرپرست، کتابخانه‌های عمومی، مراکز فرهنگی و هنری، خدمات شهری و روستایی، ایرانگردی و جهانگردی می‌باشند مجازند برای توسعه کمی و کیفی خدمات خود و کاهش حجم تصدی‌های دولت براساس مقررات و ضوابط این ماده اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف - اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی که متقاضی ارائه خدمات براساس مفاد این ماده می‌باشند می‌بایست صلاحیت‌های فنی و اخلاقی لازم و پروانه فعالیت از مراجع قانونی ذی‌ربط داشته باشند.

ب - ارائه خدمات موضوع این ماده توسط بخش غیردولتی به سه روش، خرید خدمات از بخش غیردولتی، مشارکت با بخش غیردولتی و واگذاری مدیریت بخش غیردولتی انجام می‌شود.

ج - دستگاه‌های اجرایی مشمول این ماده برای توسعه کمی خدمات خود با استفاده از ظرفیت‌های موجود در بخش غیردولتی (موضوع بند الف) و با پرداخت هزینه سرانه خدمات، نسبت به خرید خدمات و ارائه آن به مردم طبق شرایط دولتی اقدام نمایند.

تبصره - برای ایجاد و توسعه این‌گونه واحدها، دولت موظف است حمایت‌های لازم از قبیل واگذاری زمین، ارائه خدمات زیربنایی و استفاده از تسهیلات وجوه اداره شده طبق ضوابط و به میزانی که در قوانین بودجه سنواری پیش‌بینی می‌گردد اقدام نماید.

د- در اجرای بند (ب) ماده (۶۴) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، دستگاه‌های مشمول این ماده مجازند مراکز و واحدهای خدماتی، اجتماعی و رفاهی موجود و یا نیمه تمام خود را به صورت اجاره به اشخاص حقیقی و حقوقی موضوع بند (الف) واگذار نمایند.

تبصره ۱- در اجرای این بند، رعایت اولویت‌های زیر مشروط به رعایت بند (الف) الزامی است:

- نهادهای عمومی غیردولتی نظیر شهرداری‌ها و دهیاری‌ها.
- موسسات عام‌المنفعه که براساس مجوزهای قانونی تشکیل شده یا می‌شوند.
- نهادهای متشکل از کارکنان دستگاه واگذارکننده، مشروط بر قطع رابطه استخدامی آنها با دستگاه دولتی.

- سایر اشخاص حقیقی و حقوقی.

تبصره ۲- واگذاری بناها و اموال دولتی که از نفایس ملی می‌باشند مشمول حکم این بند نمی‌گردد.

تبصره ۳- تغییر کاربری مراکز و واحدهایی که واگذار می‌شوند ممنوع می‌باشد. در موارد استثنایی با ذکر دلایل موجه و پس از دریافت مابه‌التفاوت ارزش افزوده ناشی از تغییر کاربری به نفع دولت با پیشنهاد بالاترین مقام دستگاه اجرایی ذی‌ربط و تصویب هیات وزیران بلامانع است.

تبصره ۴- تعیین میزان اجاره و قیمت‌گذاری کلیه اموال منقول و غیرمنقول در واحدهای مشمول این بند با لحاظ نمودن کاربری آنها براساس متوسط نظر سه نفر کارشناس رسمی دادگستری صورت می‌گیرد.

تبصره ۵- اجرای این بند از طریق نشر آگهی در روزنامه‌های کثیرالانتشار برای اطلاع عموم از شرایط دستگاه اجرایی انجام خواهد شد.

ه- دستگاه‌های مشمول این ماده می‌توانند براساس قرارداد منعقد با نهادهای عمومی غیردولتی، موسسات عمومی عام‌المنفعه، تعاونی‌هایی که از پرسنل منفک شده از دستگاه اجرایی تشکیل شده است و واجد شرایط مذکور در بند (الف) می‌باشند، مدیریت واحدهای خود را با حفظ مالکیت دولت بر اموال منقول و غیرمنقول به آنها واگذار نمایند. در این صورت این واحدها براساس ضوابط حاکم بر واحد طرف قرارداد اداره خواهند شد.

تبصره ۱- مسئولیت حفظ و حراست و تعمیر و نگهداری اموال دولت به عهده طرف قرارداد می‌باشد.

تبصره ۲- این‌گونه واحدها موظفند با دریافت سرانه متناسب که از دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط دریافت می‌نمایند براساس تعرفه‌های مصوب توسط مراجع ذی‌ربط براساس بند (ز) این ماده خدمت نمایند.

تبصره ۳- طرف قرارداد موظف است ضمن حفظ کاربری واحد مربوطه در صورت تقاضای کارکنان برای ادامه خدمت در آن واحدها حداقل پنجاه درصد (۵۰ درصد) از کارکنان شاغل را به‌عنوان مامور بپذیرد و حقوق و مزایای آنها را طبق احکام رسمی پرداخت نماید. بقیه کارکنان در سایر واحدهای دستگاه ذی‌ربط اشتغال خواهند یافت.

و - تعیین سیاست‌های اجرایی، استانداردها، اعمال نظارت حاکمیت دولت بر این‌گونه واحدها با رعایت قوانین مربوطه توسط بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط انجام خواهد شد.

ز - تعرفه ارائه خدمات توسط بخش‌های غیردولتی فوق‌الذکر مطابق ضوابط قانونی مربوط تعیین می‌گردد و در مواردی که ضابط قانونی مشخص وجود ندارد با پیشنهاد وزیر و یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی ذی‌ربط به تصویب شورای اقتصاد خواهد رسید.

ح - دولت موظف است به منظور کاهش هزینه‌های جاری و حجم تصدی‌های دولت، برنامه اجرایی این ماده را حسب وظایف مربوط، شامل هدف‌های کمی و میزان صرفه‌جویی در هزینه‌های دولتی و میزان اعتبار مربوط برای پرداخت یارانه‌ها به بخش غیردولتی را همه ساله در لوایح بودجه سنواتی منظور نماید.

ط - کلیه درآمدهای دستگاه‌های دولتی حاصل از این ماده به حساب خزانه‌داری کل واریز می‌گردد.

ی - آیین‌نامه اجرایی این ماده حداکثر ظرف مدت سه ماه توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط تهیه و به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

شماره: ۳۰۰۰۷/ت/۳۴۷۶۳-هـ

تاریخ: ۱۳۸۵/۳/۲۴

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۵/۱/۱۶ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۰/۲۲۴۶۵۸ مورخ ۱۳۸۴/۱۲/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد ماده (۴۷) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت - مصوب ۱۳۸۴ - آیین‌نامه اجرایی ماده یاد شده را به شرح زیر تصویب نمود:

«آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۷) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از

مقررات مالی دولت»

ماده ۱- به منظور اجرای بند «ب» ماده (۱۴۵) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران - مصوب ۱۳۸۳ - دستگاه‌های اجرایی مذکور در ماده (۱۶۰) قانون یاد شده موظفند به منظور کاهش حداقل سه درصد (۳ درصد) از تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی، خدماتی و نظایر آنها (نظیر فعالیت‌های ذکر شده در پیوست این آیین‌نامه که تأیید شده به مهر دفتر هیأت دولت است) حداقل یک و نیم درصد (۱/۵ درصد) از اعتبارات تخصیص یافته خود را به منظور توسعه بخش غیردولتی و در جهت خرید خدمت از بخش خصوصی یا بخش تعاونی، شهرداری‌ها و دهیاری‌ها اختصاص دهند.

تبصره ۱- منظور از اعتبارات تخصیص یافته، اعتبارات هزینه‌ای و تملک دارایی‌های سرمایه‌ای و درآمدهای اختصاصی مصوب دستگاه اجرایی مربوط به فعالیت‌های موضوع این آیین‌نامه می‌باشد که با رعایت ماده (۳۰) قانون برنامه و بودجه تخصیص می‌یابد.

تبصره ۲- منظور از اعتبارات تخصیص یافته در شرکت‌های دولتی آن قسمت از اعتبارات مصوب است که در بخش تولید، توزیع و فروش مصرف می‌گردد.

ماده ۲- به منظور احصاء تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی دستگاه‌های اجرایی با رعایت ماده (۱۳۵) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری

اسلامی ایران - مصوب ۱۳۸۳- کارگروهی متشکل از رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاون اجرایی رئیس‌جمهور، وزیر کشور، وزیر امور اقتصادی و دارایی، دبیر هیأت دولت و رئیس دستگاه ذی‌ربط حسب مورد تشکیل و نسبت به احصاء موارد یاد شده اقدام و جهت اجرا به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۱۶۰) قانون یاد شده اعلام نماید.

ماده ۳- به منظور تحقق اهداف مذکور در ماده (۱) در هر یک از دستگاه‌های اجرایی که دارای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی، خدماتی و نظایر آنها هستند، کارگروه اجرایی ماده (۴۷) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت که اختصاراً «کارگروه توسعه فعالیت‌های بخش غیردولتی» نامیده می‌شود، متشکل از معاون اداری و مالی یا توسعه مدیریت یا عناوین مشابه، ذی‌حساب و مدیرکل امور مالی و نماینده وزیر یا رئیس دستگاه تشکیل می‌شود.

تبصره ۱- در شرکت‌های دولتی هیأت مدیره مسئول وظایف کارگروه موضوع این ماده خواهد بود.

تبصره ۲- به منظور پیگیری سیاست‌ها و اجرای تصمیمات کارگروه موضوع ماده (۳)، کمیسیون‌های استانی در واحدهای استانی دستگاه اجرایی ایجاد می‌شوند. ترکیب این کمیسیون‌ها توسط کارگروه موضوع ماده (۳) تعیین می‌گردد.

ماده ۴- وظایف و اختیارات کارگروه توسعه فعالیت‌های بخش غیردولتی به شرح زیر است:

الف- تعیین شیوه واگذاری تصدی‌های احصاء شده به بخش غیردولتی به یکی از روش‌های مندرج در بند «ب» ماده (۱۴۵) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران.

ب- تعیین سهمیه اعتبارات تخصیص یافته دستگاه به تفکیک تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی، خدماتی و نظایر آنها.

ج- تعیین شرایط، استانداردها و موارد موردنظر درخصوص صلاحیت فنی بخش غیردولتی و اعلام عمومی آن از طریق رسانه‌ها.

د- توزیع حداقل ۱/۵ درصد (یک و نیم درصد) اعتبارات تخصیص یافته برای حمایت از بخش غیردولتی و واگذاری تصدی‌های قابل واگذاری با توجه به روش‌های تعیین شده.

ه- تعیین هزینه‌های سرانه خدمات.

و- اطلاع‌رسانی به بخش غیردولتی به صورت عمومی و از طریق رسانه‌ها.

ز- تایید قراردادهای واگذاری امور به بخش غیردولتی به تفکیک روش‌های تعیین شده با رعایت قوانین و مقررات مربوط برای ارسال به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

ح- تعیین اعضاء، محدوده وظایف و فعالیت‌ها و نحوه هماهنگی کمیسیون‌های استانی و شهرستانی.

تبصره- راه‌اندازی و بهره‌برداری از پروژه‌های آماده بهره‌برداری در تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی مشمول بند «الف» می‌باشد.

ماده ۵- اعتبارات موضوع این آیین‌نامه به صورت مشخص در قالب موافقتنامه‌های متبادله با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان حسب مورد جهت توسعه فعالیت‌های بخش غیردولتی و خرید خدمت از آنها اختصاص می‌یابد و در مورد آن گروه از دستگاه‌های اجرایی که ملزم به مبادله موافقتنامه نمی‌باشند، میزان اعتبار مربوط، به تصویب بالاترین مرجع تصمیم‌گیری دستگاه خواهد رسید.

ماده ۶- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند تسهیلات پیش‌بینی شده در ماده (۸۸) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و آیین‌نامه اجرایی مربوط نظیر اعطای تسهیلات بانکی، تأمین مابه‌التفاوت کارمزد بانکی تسهیلات اعطایی و اختصاص بخشی از اعتبارات تملک دارایی‌های سرمایه‌ای دستگاه را به عنوان وجوه اداره شده و یا پرداخت هزینه‌های سرانه استفاده نمایند.

ماده ۷- دستگاه اجرایی موظف است گزارش عملکرد ۱/۵ درصد (یک و نیم درصد) اعتبارات تخصیص یافته به بخش غیردولتی را به تفکیک فعالیت‌ها (تصدی‌ها) و روش‌های تعیین شده در قالب جداول اعتباری تهیه و در مقاطع شش ماهه به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اعلام نماید.

ماده ۸- ستادهای تحول اداری استان‌ها بر نحوه اجرای دقیق این آیین‌نامه نظارت و پیگیری لازم را به عمل آورند و گزارش آن را به استاندار مربوط ارائه نمایند تا در ارزیابی عملکرد مدیران استانی لحاظ نمایند.

ماده ۹- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است با توجه به گزارش‌های دریافتی از دستگاه‌های اجرایی میزان تحقق کاهش سه درصد (۳ درصد) از تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی را تعیین و در فواصل شش ماهه و در قالب گزارش‌های تفصیلی به اطلاع هیأت وزیران برساند.

ماده ۱۰- دستگاه‌های اجرایی موظفند از طریق مطبوعات و رسانه‌های عمومی مراتب را به اطلاع مردم برسانند.

پرویز داودی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۳۵۷۱۴/ت/۳۵۰۸۰هـ

تاریخ: ۱۳۸۵/۴/۷

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور - وزارت امور اقتصادی و دارایی

هیات وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۵/۱/۱۶ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی و به استناد ماده ۴۶ قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت - مصوب ۱۳۸۴ آیین نامه اجرایی ماده یادشده را به شرح زیر تصویب نمود:

آیین نامه اجرایی ماده (۴۶) قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از

مقررات مالی دولت

ماده ۱ - در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف - هزینه سرانه دولتی: میزانی از اعتبارات هزینه‌ای است که در ازای انجام هر فعالیت یا خدمت یا برخوردار شدن هر یک از افراد بهره‌مند از خدمات دستگاه اجرایی به تناسب موضوع فعالیت و منطقه در بودجه دستگاه پیش‌بینی شده است.

ب - هزینه سرانه خرید خدمت: درصدی از هزینه سرانه دولتی است که به تناسب موضوع فعالیت، منطقه و کیفیت کار تعیین و به بخش غیردولتی در ازای انجام کار پرداخت می‌گردد.

ج - خرید خدمات از بخش غیردولتی: استفاده از ظرفیت‌های بخش غیردولتی اعم از بخش خصوصی و بخش تعاونی، شهرداری‌ها و دهیاری‌ها و خرید خدمات غیرحاکمیتی دستگاه‌های اجرایی با رعایت مقررات قانونی مربوط مشروط به عدم دریافت هزینه اضافی از اشخاص.

د - دستگاه خریدار خدمت: کلیه دستگاه‌های اجرایی مذکور در ماده ۱۶۰ قانون برنامه چهارم توسعه.

هـ - امور غیر حاکمیتی: کلیه تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی، زیربنایی و اقتصادی

و - واحد استانی: واحد سازمانی تابعه دستگاه‌های اجرایی است که به منظور اعمال اختیارات و انجام وظایف دستگاه اجرایی، در مرکز استان تشکیل شده است.

ماده ۲- به منظور احصای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی، زیربنایی و اقتصادی دستگاه‌های اجرایی، با رعایت ماده ۱۳۵ قانون برنامه چهارم توسعه، کارگروهی به مسئولیت رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و با حضور معاون اجرایی رئیس جمهور، وزیر کشور، وزیر امور اقتصادی و دارایی، دبیر هیات دولت و رئیس دستگاه ذی‌ربط حسب مورد تشکیل و نسبت به احصای موارد موضوع بند "ه" ماده (۱) این آیین‌نامه اقدام و جهت اجرا به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۱۶۰ قانون برنامه چهارم اعلام می‌نماید.

ماده ۳- دستگاه‌های خریدار خدمت می‌توانند از تاریخ تصویب این آیین‌نامه تمام یا قسمتی از امور غیرحاکمیتی خود را از طریق بخش غیردولتی واجد شرایط با رعایت مقررات و به شرطی که منجر به دریافت هزینه اضافه از مردم نسبت به انجام این‌گونه امور قبل از خرید از بخش غیردولتی نگردد و نیز به شرط کاهش اعتبارات هزینه مالی و ارتقای کیفیت خدمات، انجام دهند.

ماده ۴- مسئولیت اجرای ماده (۴۶) قانون یاد شده و این آیین‌نامه در دستگاه‌های خریدار خدمت به عهده وزیر یا رئیس دستگاه مربوط می‌باشد.

ماده ۵- وظایف و اختیارات دستگاه اجرایی به شرح زیر است:

الف - تدوین برنامه تحقق ماده (۴۶) قانون الحاق مواردی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت در دستگاه متبوع

ب - تعیین شرایط، استانداردها و موارد مورد نظر درخصوص صلاحیت فنی و اخلاقی بخش غیردولتی مورد نظر جهت خرید خدمات.

ج - تعیین و تنظیم چارچوب قرارداد خرید خدمات به منظور مبادله با بخش غیردولتی

د - تعیین میزان هزینه سرانه خرید خدمات با توجه به موقعیت جغرافیایی، نوع فعالیت و میزان محرومیت مناطق و کمیت و کیفیت خدمات و فعالیت‌های خریداری شده.

ه - انجام نظارت‌های مستمر به منظور رعایت استانداردهای مربوط و جلوگیری از کاهش رضایت‌مندی ارباب رجوع و مردم از فعالیت‌ها و خدمات خریداری شده.

و - کنترل هزینه‌ای فعالیت‌ها به منظور جلوگیری از احتمال پرداخت وجوه و هزینه‌های اضافی توسط ارباب رجوع به واحدهای طرف قرارداد بابت فعالیت‌ها و خدمات خریداری شده و اعلام تعرفه‌های ارائه خدمات به مصرف‌کننده نهایی.

ز - نظارت مستمر بر عملکرد بخش غیردولتی طرف قرارداد و ارائه پیشنهادهای لازم جهت ارتقای کیفیت خدمات‌رسانی.

ح - رسیدگی به تخلفات طرف قرارداد از شرایط خرید خدمت و ارجاع آن به مراجع ذی‌ربط.

ط - ارائه راهنمایی و هماهنگی‌های لازم به دستگاه استانی در زمینه اجرای این ماده
ماده ۶- مسئولیت اجرای ماده (۴۶) قانون یاد شده در واحدهای استانی خریدار خدمت به عهده مسئول واحد استانی دستگاه اجرایی است.

مسئول واحد استانی دستگاه اجرایی موظف است ضمن رعایت ضوابط و مقررات موجود و با هماهنگی با وزیر یا بالاترین مقام دستگاه مرکزی متبوع خود کلیه وظایف قید شده در ماده (۵) این آیین‌نامه را در سطح استان اجرا نماید.

ماده ۷- معاون اداری و مالی یا توسعه مدیریت یا عناوین مشابه دستگاه خریدار خدمت موظف است سالانه مبالغ صرفه‌جویی شده در اجرای مفاد این آیین‌نامه را به وزیر یا بالاترین مقام دستگاه اطلاع دهد.

ماده ۸- صرفه‌جویی ناشی از اجرای مفاد این آیین‌نامه با رعایت قوانین و مقررات به صورت مشخص و در قالب اصلاحیه موافقتنامه‌های متبادله با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان (حسب مورد) جهت ارتقای کیفیت خدمات دستگاه اجرایی اختصاص می‌یابد و در مورد آن گروه از دستگاه‌های اجرایی که ملزم به مبادله موافقتنامه نمی‌باشند با تصویب بالاترین مرجع تصمیم‌گیری دستگاه به سایر امور در جهت ارتقای کیفیت اختصاص می‌یابد.

ماده ۹ - وزیر یا بالاترین مقام دستگاه خریدار خدمت موظف است گزارش عملکرد این ماده را به تفکیک فعالیت‌ها تهیه و در مقاطع شش ماهه به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اعلام نماید.

تبصره - گزارش عملکرد ماده (۴۶) قانون یاد شده در واحدهای استانی در مقاطع سه ماهه تهیه و برای دستگاه مرکزی متبوع ارسال می‌گردد.

ماده ۱۰- دستورالعمل‌های مورد نیاز این آیین‌نامه ظرف سه ماه پس از تصویب توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و با همکاری وزارت امور اقتصادی و دارایی تهیه و ابلاغ خواهد شد.

پرویز داودی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸

تاریخ: ۱۳۸۸/۱۱/۲۱

تصویب نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد تبصره (۲) ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - و با رعایت بند (ط) تصویب نامه شماره ۱۵۸۷۸۵/ت/۳۸۸۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱ آیین نامه اجرایی ماده یاد شده را به شرح زیر تصویب نمودند:

آیین نامه اجرایی ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱- دستگاه‌های اجرایی بعد از احصای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و زیربنایی خود نسبت به واگذاری موارد قابل واگذاری با رعایت قانون مدیریت خدمات کشوری پس از هماهنگی با معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور مطابق تفاهم نامه فیما بین اقدام نمایند.

ماده ۲- در صورتی که امکان واگذاری تصدی‌های موضوع ماده (۱) این آیین نامه میسر نباشد، دستگاه‌های اجرایی به تشخیص شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی تا برطرف شدن موانع واگذاری کماکان انجام خدمات مزبور را برعهده دارند.

تبصره - در مورد واحدهای استانی و شهرستانی، پیشنهاد دستگاه اجرایی به تایید شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان خواهد رسید.

ماده ۳- در اجرای این آیین نامه، واگذاری بناها و اموال دولتی که از نفایس ملی می‌باشند ممنوع بوده و مشمول احکام این آیین نامه نمی‌باشند.

ماده ۴- در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، کارگروهی تحت عنوان کاهش تصدی‌های دولت متشکل از سه الی پنج نفر از معاونان، مدیران و صاحب نظران به انتخاب وزیر یا بالاترین مقام

- دستگاه تشکیل می‌شود. کارگروه یادشده در حوزه مرکزی دستگاه به تنظیم و ارائه سیاست‌ها و تدوین شیوه مستندسازی فرآیند و نحوه واگذاری تصدی‌ها می‌پردازد.
- تبصره** - یکی از اعضای کارگروه موضوع این ماده باید ذیحساب دستگاه اجرایی باشد.
- ماده ۵** - وظایف کارگروه یاد شده حسب مورد به شرح زیر است:
- الف** - تصویب برنامه اجرایی نحوه واگذاری تصدی‌های دستگاه
- ب** - تعیین و احصای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و زیربنایی قابل واگذاری در دستگاه براساس اولویت‌های مربوط.
- ج** - تعیین و تصویب میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیت‌های قابل واگذاری در دستگاه.
- د** - تعیین و تنظیم چارچوب‌ها، قراردادهای منعقد با بخش غیردولتی و تمدید قراردادهای موجود.
- ه** - تعیین روش‌های واگذاری تصدی‌های قابل واگذاری.
- و** - تعیین و تصویب تسهیلات و حمایت‌های مورد نظر برای بخش غیردولتی متقاضی برابر قوانین و مقررات مربوط.
- ز** - تعیین و تصویب ضمانت‌های لازم به منظور جلوگیری از تغییر کاربری و حفظ و حراست از اموال منقول و غیرمنقول واگذار شده.
- ح** - تدوین و تصویب استانداردها و معیارهای مورد نظر در خصوص کیفیت و قیمت خدمات و تصدی‌های قابل واگذاری با هماهنگی معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور.
- ط** - قیمت‌گذاری برای ساختمان‌ها و پروژه‌های تملک‌داری‌های سرمایه‌ای نیمه تمام با حفظ کاربری آنها پس از اتمام پروژه و اداره آنها توسط بخش غیردولتی.
- ی** - پیش‌بینی و تعیین اهداف کمی سالانه از سوی دستگاه به تفکیک هر یک از فعالیت‌ها برای ستاد و واحدهای استانی.

ک- قیمت‌گذاری اجاره ساختمان‌ها و اموال منقول براساس میانگین قیمت کارشناسی سه کارشناس رسمی دادگستری و تایید معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور و رعایت قانون محاسبات عمومی کشور و برگزاری مناقصات.

ل- نحوه بررسی و رسیدگی به تخلفات طرف قرارداد از شرایط واگذاری.

م- تعیین سازوکار مربوط به اعطای تسهیلات مالی اعم از تخصص اعتبارات موارد مربوط به وجوه اداره شده، تعیین قیمت‌ها، نحوه اخذ و تعیین میزان ضمانت‌های مالی مورد نیاز براساس قوانین و مقررات مربوط.

ن- تعیین اعضا و شرح وظایف کارگروه‌های استانی و شهرستانی.

تبصره- گزارش کارگروه با تایید بالاترین مقام دستگاه و توسط وی پس از هماهنگی با معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور انجام می‌شود.

ماده ۶- به منظور پیگیری، نظارت و کنترل و اجرای سیاست‌های تعیین شده توسط کارگروه موضوع ماده (۵) این آیین‌نامه، کارگروه‌های استانی و در صورت لزوم کارگروه‌های شهرستانی در واحدهای استانی و شهرستانی دستگاه‌های اجرایی تشکیل می‌شوند.

تبصره - ترکیب اعضا و نحوه تعاملات با کارگروه و با یکدیگر توسط کارگروه مستقر در ستاد تعیین می‌گردد.

ماده ۷- به منظور ارتقای انگیزه در بخش غیردولتی برای قبول تصدی‌های دولتی، حمایت‌ها و تسهیلات پیش‌بینی شده ذیل علاوه بر شرایط و ضوابط عمومی پیمان مصرح در بخشنامه شماره ۵۴/۸۴۲-۱۰۲/۱۰۸۸ مورخ ۱۳۷۸/۲/۳ سازمان برنامه و بودجه سابق پس از تایید معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور قابل ارائه می‌باشد:

الف- اعطای تسهیلات بانکی و مالیاتی با شرایط ویژه.

ب- واگذاری زمین و ارائه خدمات زیربنایی با نرخ کارشناسی برای مشارکت با دولت.

ج- ارائه وام‌های قرض‌الحسنه به متقاضیان بخش خصوصی از محل وجوه اداره شده.
د- پرداخت بخش‌هایی از هزینه سرانه خدمات به اشخاص طرف قرارداد در ازای انجام خدمات مشخص و براساس قراردادهای منعقد.

ماده ۸- در فرآیند واگذاری فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری دستگاه اجرایی سه روش واگذاری مدیریت و خرید خدمت و مشارکت پس از تعیین صلاحیت‌های فنی و اجتماعی متقاضیان و در شرایط برابر، اولویت با اینترگران انقلاب اسلامی، شرکت‌های تعاونی اینترگران، هیئت‌های امانه، نهادهای عمومی غیردولتی موضوع قانون فهرست نهادها و موسسات عام‌المنفعه و نهادهای متشکل از کارکنان دستگاه اجرایی و بازنشستگان به صورت شخص حقوقی از جمله شرکت‌های تعاونی و سهامی مشروط به قطع رابطه استخدامی آنها با دستگاه دولتی خواهد بود.
تبصره- اولویت واگذاری اماکن با کارکنان دستگاه اجرایی است که در صورت قطع رابطه استخدامی دولتی تمام یا بخشی از اماکن و تجهیزات به صورت رایگان به آنان واگذار می‌شود مشروط به اینکه تغییر کاربری ندهند و وظایف و خدمات استاندارد که مورد تایید دستگاه باشد ارائه بدهند و نیروی انسانی را با خرید خدمت مستقیماً تا پنج سال حفظ نمایند.

ماده ۹- در روش واگذاری مدیریت و مشارکت طرف قرارداد به ازای حفظ کارکنان مشروط به قطع رابطه استخدامی آنان و پرداخت حداقل حقوق و مزایای آنان طبق احکام رسمی به همان نسبت از تخفیف، تقسیط و تسهیلات ویژه با توافق براساس قراردادی که مفاد آن به تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی می‌رسد، برخوردارند.

تبصره- سایر کارکنان موجود در واحد واگذار شده توسط دستگاه اجرایی مربوط به واحدهای دیگر منتقل خواهند شد.

ماده ۱۰- به منظور تعیین اجاره و قیمت گذاری اماکن و ساختمان‌های مشمول واگذاری نظر سه کارشناس رسمی دادگستری با تایید معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور ملاک عمل خواهد بود.

ماده ۱۱- تعرفه ارائه خدمات واگذار شده و تعیین هزینه سرانه تأمین خدمات در فعالیت‌های واگذار شده حسب تعهد توسط کارگروه موضوع ماده (۴) این آیین‌نامه، ضمن رعایت ضوابط

قانونی موجود و اخذ مصوبات قانونی مورد نیاز صورت می‌پذیرد که با پیشنهاد بالاترین مقام دستگاه پس از تایید معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور انجام می‌پذیرد.

ماده ۱۲- تغییر کاربری مراکز و واحدهای واگذار شده ممنوع می‌باشد و در موارد استثنا با ذکر دلایل موجه و پس از تصویب در کارگروه موضوع ماده (۴) و دریافت مابه‌التفاوت ارزش افزوده ناشی از تغییر کاربری به نفع دولت با پیشنهاد بالاترین مقام دستگاه اجرایی ذی‌ربط و طی مراحل تصویب در هیئت وزیران بلامانع خواهد بود.

ماده ۱۳- وزیران در محدوده حوزه کاری خود و استانداران در استان‌ها مسئول نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه می‌باشند و مکلفند گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان را در مقاطع شش ماهه تهیه و به معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور ارائه نمایند و این معاونت‌ها بر عملکرد آنان نظارت می‌کنند. این تصویب‌نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۱۷ به تایید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۱۶۳۴۶۴/ت ۴۵۰۲۰/ک

تاریخ: ۱۳۸۹/۷/۲۲

تصویب نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک به استناد ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶- و با رعایت جزء «ط» بند (۱) تصویب نامه شماره ۱۵۸۷۹۵/ت ۳۸۸۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱، آیین نامه اجرایی ماده (۲۲) قانون یاد شده را به شرح ذیل تصویب نمودند:

آیین نامه اجرایی ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می روند:

الف - بخش غیردولتی: انواع شرکتها، موسسات، سازمانها، نهادها، تشکلهای، انجمنها، جمعیتها، کانونها و شوراهایی که دارای مجوز قانونی برای فعالیت هستند، به استثنای وزارتخانهها، موسسات و شرکتهای دولتی مشمول مواد (۱)، (۲) و (۳) قانون مدیریت خدمات کشوری و نهادهای عمومی غیردولتی که بیش از پنجاه درصد بودجه سالانه آنها از محل منابع دولتی تأمین می شود.

ب - موسسه متقاضی: شخص حقوقی غیردولتی که داوطلب انجام یا مجری بخشی از تصدیهای دستگاههای اجرایی در قالب ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری است.

ج - موسسه مجری: شخص حقوقی غیردولتی که در قالب ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر قوانین و مقررات مربوط، انجام بخشی از تصدیهای دستگاه اجرایی را برعهده می گیرد.

د - قرارداد حجمی: قراردادی که براساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل، به طور شفاف و مشخص منعقد می شود.

ه - تعاونی کارکنان خارج شده از دولت: آن دسته از شرکت‌های تعاونی که سهامداران آن کارکنان دولت بوده و پس از ابلاغ این آیین‌نامه و قبل از بازنشستگی، رابطه استخدامی خود را از طریق به استثنای بازنشستگی و اخراج با دستگاه اجرایی متبوع خود قطع کرده‌اند.

و - خرید خدمت: حالتی که دستگاه، خدمات مورد نظر خود را از موسسات مجری خریداری می‌کند، بدون آنکه نیروی انسانی یا تجهیزات و امکاناتی در اختیار موسسات مذکور قرار داده باشد.

ز - مشارکت در ارائه خدمت: حالتی که دستگاه تمام یا بخشی از تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای ارائه خدمات را در اختیار موسسات مجری قرار داده و خدمات مورد نظر را از موسسات مجری خریداری می‌کند.

ح - واگذاری مدیریت: حالتی که دستگاه تمام تجهیزات، امکانات و منابع انسانی مورد نیاز برای ارائه خدمات را در اختیار موسسات مجری قرار داده و موسسات مجری با مدیریت صحیح و اثربخش مجموعه، خدمات مورد نظر دستگاه اجرایی را ارائه می‌کنند و دستگاه اجرایی هزینه خدمات مدیریتی موسسات مجری را پرداخت می‌کند.

ماده ۲- تمامی دستگاه‌های اجرایی دخیل در فرایند ثبت و تأسیس شرکت‌ها، ارائه مجوزهای فنی و گواهی‌نامه‌های تخصصی، موظفند فرایندهای کاری خود را به نحوی اصلاح نمایند که تمامی امور مذکور ظرف ده روز کاری انجام شده و پاسخ متقاضی به صورت کتبی داده شود.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی یاد شده موظفند:

الف - فرایندهای اصلاحی را در پورتال موضوع ماده (۱۲) این آیین‌نامه اطلاع‌رسانی کرده و در صورت نیاز به روزآوری کنند. اطلاع‌رسانی فرایندها باید حداقل شامل موارد ذیل باشد:

۱- مدارک و فرم‌های مورد نیاز

۲- مراحل انجام کار

۳- زمان‌بندی فعالیت‌ها

۴- مکان‌ها و زمان‌های مراجعه برای انجام کار

۵- سایر اطلاعاتی که می‌تواند در تسریع فرایند و افزایش رضایتمندی متقاضیان موثر باشد.

ب - ظرف یک سال اقدامات لازم را برای امکان ارائه تمام مراحل خدمت یا حداقل انجام مراحل زیر به صورت الکترونیکی برای متقاضیان فراهم نمایند:

۱- دریافت درخواست متقاضیان

۲- ثبت و پیگیری درخواست متقاضیان

۳- دریافت فرم‌های تکمیل شده متقاضیان

۴- اطلاع‌رسانی به متقاضی از وضعیت درخواست وی در مراحل مختلف فرایند

ج - آدرس پورتال خود را که ارائه خدمات الکترونیکی از طریق آن انجام می‌شود، در پورتال موضوع ماده (۱۲) قرار دهند تا با ایجاد یکپارچگی و تمرکز در اطلاع‌رسانی، جستجو و دسترسی به اطلاعات و خدمات مورد نیاز توسط موسسات متقاضی تسهیل و تسریع گردد.

ماده ۴- خدماتی که بر اساس این آیین‌نامه به صورت خرید خدمت از بخش غیردولتی تامین می‌شوند، باید دارای ویژگی‌های زیر باشند:

الف - مشخص و کمیت‌پذیر باشند و بتوان تعداد مورد نیاز دستگاه اجرایی یا ذینفعان آن دستگاه را به آن خدمت بر اساس تعداد، سرانه یا متغیرهای دیگر تعیین کرد.

ب - امکان تعیین ویژگی‌های کمی و کیفی برای خدمات مورد انتظار وجود داشته باشد تا دستگاه اجرایی با استفاده از آنها بتواند بر کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده نظارت کند.

ج - ترجیحاً در واحدهای عملیاتی مستقل انجام شوند مانند آموزش و پرورش دانش‌آموزان در مدارس و رسیدگی و درمان بیماران در بیمارستان‌ها.

ماده ۵- استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های موسسات متقاضی برای انجام تصدی‌های دستگاه‌های اجرایی می‌تواند به صورت خرید خدمت، مشارکت یا واگذاری مدیریت باشد. در هر یک از حالات مذکور عقد قرارداد باید به صورت حجمی باشد.

ماده ۶- تعیین قیمت سرانه خدمات یا فعالیت‌ها برای خرید خدمات از موسسات مجری، مشارکت یا واگذاری مدیریت به آنها، قیمت یا هزینه تمام شده‌ای است که بر اساس ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های آن محاسبه و تعیین می‌شود. در

موارد مشارکت و واگذاری مدیریت، هزینه‌های مربوط به تجهیزات و امکاناتی که توسط دستگاه اجرایی در اختیار موسسات مجری قرار می‌گیرد، در قیمت تمام شده محاسبه نمی‌شود.

ماده ۷- با رعایت اصول بیست و نهم و سی‌ام قانون اساسی در ارتباط با تامین خدمات بهداشتی - درمانی و آموزش و پرورش، در صورت توافق بین موسسات مجری و دستگاه‌های اجرایی، موسسات مذکور می‌توانند بخشی از هزینه ارائه خدمت را از مراجعان دریافت کنند. در صورت نیاز به دریافت مجوزهای قانونی برای این کار، دستگاه اجرایی موظف به پیگیری و هماهنگی با مراجع ذی‌ربط برای کسب مجوزهای قانونی لازم است.

ماده ۸- انتخاب موسسه مجری از بین موسسات متقاضی، به صورت رقابتی و از طریق درج آگهی و اعلان عمومی در پورتال موضوع ماده (۱۲) و بررسی صلاحیت‌های علمی، اخلاقی و اجرایی متقاضیان و برگزاری مناقصه می‌باشد.

ماده ۹- در صورتی که دو یا چند موسسه متقاضی در مناقصه دارای شرایط یکسان باشند، در صورتی که در بین آنها تعاونی کارکنان خارج شده از دولت وجود داشته باشد، تعاونی مذکور دارای اولویت می‌باشد.

ماده ۱۰- دستگاه‌های اجرایی در صورت امکان می‌توانند ساختمان، تجهیزات اداری و فنی لازم برای ارائه خدمات را در اختیار موسسات مجری قرار دهند، در این صورت:

الف - سهم اقلامی که دستگاه اجرایی در اختیار موسسه مجری قرار می‌دهد، در محاسبه قیمت (هزینه) تمام شده خدمت منظور نمی‌شود.

ب - اقلامی که دستگاه اجرایی می‌تواند در اختیار موسسه مجری قرار دهد، باید در هنگام فراخوان و اعلان عمومی مشخص و اعلام شود.

ج - ساختمان و تجهیزاتی که در اختیار موسسه مجری قرار داده می‌شود، باید با حجم و تنوع خدماتی که ارائه می‌شود، متناسب باشد. موسسه مجری نمی‌تواند از ساختمان و تجهیزاتی که توسط دستگاه اجرایی در اختیار وی قرار گرفته است، استفاده دیگری کند.

ماده ۱۱- به منظور کمک به تأمین نقدینگی و منابع مالی لازم برای اداره موسسات مجری و توسعه آنها، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران موظف است با همکاری وزارت امور اقتصادی

و دارایی و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، دستورالعمل نحوه اعطای تسهیلات و کمک‌های مالی به موسسات مذکور را ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه، تدوین و ابلاغ نماید.

ماده ۱۲- به منظور اطلاع‌رسانی، آموزش، ساماندهی، حمایت، نظارت و ایجاد فرصت‌های برابر و دسترسی به بازار برای موسسات متقاضی، نه ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه، پورتالی برای تحقق امور یاد شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تشکیل و راه‌اندازی می‌شود. دستگاه‌های اجرایی و موسسات متقاضی موظفند براساس دستورالعملی که معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تدوین و ابلاغ می‌کند، اطلاعات مربوط به خود را که مورد نیاز این پورتال می‌باشد، تهیه و با استفاده از دسترسی‌هایی که مدیریت این پورتال در اختیار آنها قرار می‌دهد، در پورتال مذکور بارگذاری کنند.

ماده ۱۳- برنامه‌ریزی و نظارت بر اجرای تکالیف مندرج در این آیین‌نامه برعهده کارگروه ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تصویب‌نامه شماره ۳۳۱۳۷۸/ت۴۳۹۰۸ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ می‌باشد.

ماده ۱۴- در شهرهایی که مشمول بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری می‌باشند، موسسات مجری صرفاً باید در مجتمع‌های اداری مذکور یا حداکثر در شعاع پانصد متری آنها مستقر شده و به ارائه خدمات بپردازند.

ماده ۱۵- اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی صرفاً در قالب انواع شرکت‌ها مثل سهامی عام، سهامی خاص و تعاونی که براساس قوانین مربوط تشکیل شده و فعالیت می‌کنند، می‌توانند به عنوان موسسات متقاضی و مجری در این حوزه فعالیت کنند.

ماده ۱۶- بودجه مورد نیاز برای انجام تکالیف مندرج در این آیین‌نامه براساس ارائه برنامه توسط دستگاه‌های اجرایی در بودجه سالانه آنها پیش‌بینی می‌شود. تخصیص اعتبارات پیش‌بینی شده منوط به رعایت مفاد این آیین‌نامه می‌باشد.

ماده ۱۷- ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری کشور، مسئول انجام هماهنگی‌های لازم، پیگیری و تحقق تکالیف این آیین‌نامه است و گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور را به صورت سالانه تدوین و به هیئت وزیران ارائه می‌کند.

ماده ۱۸- موسسات موضوع این آیین‌نامه نیروی انسانی مورد نیاز را از کارکنان موجود تأمین و نیروی جدید را از طریق آزمون و با رعایت قانون گزینش و نظارت معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور به کارگیری کنند.

تبصره - تمدید قرارداد نیروی انسانی طرف قرارداد شرکت منوط به ابراز رضایت دستگاه مربوط است.

این تصویب‌نامه در تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۱ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۱۰۵/۲۸۲۱۶

تاریخ: ۱۳۸۱/۲/۲۵

ضوابط ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل

تحت نظر رئیس‌جمهور

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل

وابسته به ریاست جمهوری

در اجرای بند ب ماده ۱۰۴ و تبصره ۲ ماده ۸ قانون استخدام کشوری و به منظور نظام بخشیدن به تشکیلات حوزه مرکزی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور، به پیوست ضوابط ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های فوق‌الذکر ابلاغ می‌گردد. خواهشمند است دستور فرمایند پیشنهادهای تشکیلاتی صرفاً در چارچوب ضوابط مذکور تهیه و برای بررسی و تایید به این سازمان ارسال گردد.

من ... التوفیق

محمد ستاری‌فر

معاون رئیس‌جمهور و رئیس سازمان

« ضوابط ساختار سازمانی »

وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل وابسته به ریاست جمهوری

در اجرای بند ب ماده ۱۰۴ و تبصره ۲ ماده ۸ قانون استخدام کشوری، به منظور نظام بخشیدن به تشکیلات حوزه مرکزی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس جمهور و ایجاد هماهنگی در ساختار سازمانی آنها و اجتناب از ایجاد واحدهای سازمانی مشابه و جلوگیری از گسترش غیرضرور تشکیلات دولت، تعاریف و ضوابط تشکیلاتی واحدهای سازمانی فوق الذکر را به شرح زیر ابلاغ می‌نماید:

(۱) سیاست‌ها:

- ۱/۱- جلوگیری از توسعه کمی تشکیلات دولتی و کاهش تصدی‌های دولت و واگذاری تصدی‌های اقتصادی و اجتماعی به بخش غیردولتی.
- ۱/۲- توسعه ارائه خدمات اجتماعی دولت از طریق بخش غیردولتی با استفاده از روش‌های پیش‌بینی شده در ماده ۸۸ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت.
- ۱/۳- کاهش سطوح سازمانی (سلسله مراتب اداری) به منظور تسهیل در امر تصمیم‌گیری.
- ۱/۴- تجمیع واحدهای سازمانی و کاهش تعداد پست‌های مدیریتی تا پایان برنامه سوم توسعه به میزان ۲۰ درصد وضعیت موجود.
- ۱/۵- رعایت اصل عدم تمرکز در توزیع وظایف ملی و استانی.
- ۱/۶- تعیین وظایف سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی هدایت و نظارت برای حوزه مرکزی دستگاه‌های اجرایی و پیش‌بینی وظایف اجرایی برای واحدهای استانی.
- ۱/۷- حذف واحدهای غیرضرور از ساختار تشکیلاتی دستگاه‌های اجرایی.
- ۱/۸- واگذاری امور عمومی و خدماتی به بخش غیردولتی (در اجرای مصوبات شماره ۱۴/۴۶ مورخ ۱۳۷۹/۱/۳۱ و شماره ۱۳/۴۲۹.ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۲۳ شورای عالی اداری) و حذف پست‌های مربوط به فعالیت‌های مذکور.
- ۱/۹- عدم افزایش پست‌های سازمانی (با احتساب حذف پست‌های مذکور در بند ۱/۸)، جز در مواردی که به موجب قوانین و مقررات ترتیب دیگری مقرر شده باشد.

(۲) تعاریف اصطلاحات تشکیلاتی

۲/۱- توزیع وظایف:

وظایف دستگاه با در نظر گرفتن پیوستگی و سنخیت فعالیت‌ها تجزیه و تفکیک می‌شود و در قالب معاونت‌ها و سپس واحدهای سازمانی تقسیم و توزیع می‌گردد، به نحوی که در این تقسیم‌بندی بین وظایف واحدهای سازمانی تداخل و تشابه وجود نداشته باشد.

۲/۲- ضوابط تشکیلاتی:

معیارهایی که چگونگی توزیع وظایف تعداد سطوح و تعداد واحدهای سازمانی می‌نماید.

۲/۳- ساختار سازمانی:

روابط میان واحدهای سازمانی که حدود اختیارات، سلسله مراتب، سطوح فرماندهی و نحوه تقسیم و توزیع وظایف میان واحدها را نشان می‌دهد و شامل شرح وظایف، نمودار سازمانی و پست‌های سازمانی می‌باشد.

۲/۴- سطح سازمانی:

هر یک از مقاطع تشکیل‌دهنده سلسله مراتب سازمانی است که جزء رده فرماندهی قرار می‌گیرد براساس این ضوابط، سطوح سازمانی حداکثر ۴ سطح به ترتیب زیر می‌باشد:

۲/۴/۱- وزیر یا بالاترین مقام سازمان.

۲/۴/۲- معاونت.

۲/۴/۳- اداره کل - دفتر - مدیریت.

۲/۴/۴- معاون مدیر کل (در صورتی که اداره یا گروه در دفتر و اداره کل وجود نداشته باشد)،

در غیر این صورت گروه و اداره سطح چهارم را تشکیل خواهد داد.

۲/۵- واحد سازمانی:

از اجزای ساختار سازمانی است که در قالب یکی از انواع تشکلهای سازمانی، معاونت، اداره کل، دفتر، مدیریت، اداره و سایر موارد مذکور در بندهای بعدی این ضوابط، عهده‌دار انجام وظایف متجانس و مرتبط با اهداف دستگاه اصلی می‌باشد. در رأس هر واحد، پست سازمانی متناسب با اختیارات آن پیش‌بینی می‌شود.

۲/۶- واحد تابعه:

واحدی است که از نظر سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها و نیز امور اداری و مالی و تشکیلاتی تابع دستگاه اصلی می‌باشد.

۲/۷- دستگاه:

منظور از دستگاه در این ضوابط کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور به استثنای وزارت اطلاعات و وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح می‌باشند.

(۳) عنوان و تعریف واحدهای سازمانی:

۳/۱- گروه:

۳/۱/۱- گروه چهارمین سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام چند وظیفه از وظایف دفتر یا مدیریت می‌باشد. ماهیت وظایف گروه مطالعاتی و تحقیقاتی است. گروه فاقد واحد تابعه است و در رأس آن رئیس گروه قرار دارد.

۳/۱/۲- هر گروه متناسب با وظایف و مأموریت‌های محوله حداقل دارای ۵ پست سازمانی خواهد بود. ترکیب پست‌های سازمانی گروه مشتمل بر پست‌های کارشناسی و کاردانی است.

۳/۲- اداره:

۳/۲/۱- اداره چهارمین سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام چند وظیفه از وظایف اداره کل و مدیریت می‌باشد و وجه غالب وظایف «اداره» اجرایی است. اداره فاقد واحد تابعه است و در رأس آن «رئیس» قرار می‌گیرد.

۳/۲/۲- اداراتی که عهده‌دار امور اجرایی یا پشتیبانی می‌باشند براساس تنوع و تعداد فعالیت‌ها حداقل با ۱۵ پست سازمانی ایجاد می‌شوند.

۳/۲/۳- هر اداره که انجام فعالیت‌های آن مستلزم ایجاد پست‌های کارشناسی باشد متناسب با مأموریت‌ها و وظایف محوله حداقل با ۷ پست سازمانی، سازماندهی خواهد شد که در این صورت حداقل ۴ پست آن کارشناسی خواهد بود.

۳/۲/۴- در تشکیلات ادارات اجرایی برحسب تنوع و تعدد فعالیت‌های هر اداره پست «مسئول» پیش‌بینی می‌شود.

۳/۳- دفتر:

۳/۳/۱- دفتر سومین سطح سازمانی است، که عهده‌دار انجام بخشی از وظایف متجانس معاونت و یا دستگاه می‌باشد و وجه غالب وظایف آن مطالعاتی، آموزشی یا تحقیقاتی است. در رأس دفتر «مدیر کل» قرار می‌گیرد.

۳/۳/۲- هر دفتر می‌تواند با حداقل ۲۵ پست سازمانی که حداقل ۷۰ درصد پست‌های آن کارشناسی باشد، تشکیل گردد.

۳/۳/۳- در هر دفتر یک پست سازمانی با عنوان معاون پیش‌بینی می‌گردد.

۳/۳/۴- وظایف دفتر در قالب گروه سازماندهی می‌گردد. چنانچه در تشکیلات دفتر «گروه» پیش‌بینی نشود در این صورت در دفتر می‌توان پست‌های «کارشناس مسئول» و کارشناس ایجاد نمود. در این حالت به ازاء کاهش هر سه گروه یک پست معاون را می‌توان به پست‌های معاون اضافه نمود.

۳/۳/۵- چنانچه در ساختار داخلی دفتر، گروه ایجاد نشده باشد و پست‌های کارشناس مسئول و کارشناس مستقیماً تحت نظر معاون دفتر یا مدیر کل قرار گیرند و تعداد پست‌های دفتر حداقل ۱/۵ برابر حداقل مذکور در بند ۳/۳/۲ باشند، حسب پیچیدگی و سختی وظایف دفاتر، تا ۳ معاون برای دفتر قابل پیش‌بینی خواهد بود.

۳/۳/۶- در صورتی که وظایف دفتر در قالب گروه سازماندهی شود، معاون نقش دستیار و مشاور مدیر کل را خواهد داشت و در سلسله مراتب فرماندهی قرار نمی‌گیرد و حسب ارجاع مدیر کل وظایف محوله را انجام خواهد داد.

۳/۴- اداره کل:

۳/۴/۱- اداره کل سومین سطح سازمانی است که عهده‌دار انجام بخشی از وظایف متجانس معاونت و یا دستگاه می‌باشد و وجه غالب وظایف آن اجرایی است. در رأس اداره کل، مدیر کل قرار می‌گیرد.

۳/۴/۲- وظایف اداره کل در قالب «اداره» سازماندهی می‌شود.

۳/۴/۳- برای هماهنگی و نظارت بر فعالیت‌های ادارات، برای حداقل ۵ اداره یک اداره کل پیش‌بینی می‌شود.

۳/۴/۴- در هر اداره کل ۲ پست معاون پیش‌بینی می‌گردد.

۳/۵- مدیریت:

۳/۵/۱- مدیریت سومین سطح سازمانی است که انجام بخشی از وظایف معاونت یا دستگاه را در زمینه فعالیت‌های مطالعاتی، تحقیقاتی و اجرایی برعهده دارد و در مقایسه با دفتر و اداره کل از نظر اندازه و حجم فعالیت‌ها در حد نازلتری است. در رأس «مدیریت» مدیر قرار می‌گیرد.

۳/۵/۲- در صورتی که دستگاه دارای وظایفی باشد که از نظر حجم وظایف در سطح «دفتر» یا «اداره کل» قابل سازماندهی نباشد وظایف مورد نظر را می‌توان در سطح مدیریت سازماندهی نمود.

۳/۵/۳- تعداد پست‌های هر مدیریت حداقل در سطح چهار اداره و یا چهار گروه می‌باشد لکن برای ایجاد مدیریت الزاماً وجود اداره و گروه ضروری نمی‌باشد و حسب مأموریت‌ها و وظایف محوله، پست‌های سازمانی را می‌توان مستقیماً تحت نظارت مدیر و یا معاون وی سازماندهی نمود.

۳/۵/۴- در هر مدیریت در صورت عدم وجود گروه یا اداره، حداکثر یک پست سازمانی معاون پیش‌بینی می‌شود.

توضیح- در صورت عدم پیش‌بینی اداره یا گروه پست کارشناس مسئول را می‌توان در تشکیلات دفتر، اداره کل و مدیریت که وجه غالب وظایف آنها کارشناسی باشد، ایجاد نمود. مشروط بر آن که حداقل ۲ پست کارشناس یا کاردان را تحت نظارت داشته باشد.

۳/۶- مرکز:

۳/۶/۱- مرکز واحد سازمانی است که انجام بخشی از وظایف دستگاه یا معاونت را در زمینه فعالیت‌های مطالعاتی، تحقیقاتی، آموزشی یا اجرایی به صورت متمرکز در سطح ملی برعهده دارد و در مقایسه با سایر واحدها از اختیارات بیشتری برخوردار می‌باشد.

۳/۶/۲- در ساختار داخلی مرکز متناسب با نوع وظایف آن، گروه یا اداره پیش‌بینی می‌شود. تعداد گروه‌ها یا ادارات تشکیل‌دهنده مرکز، حسب نوع وظایف حداقل ۲ برابر تعداد آنها در دفتر و اداره کل می‌باشد.

تبصره- در صورت عدم پیش‌بینی اداره یا گروه در مرکز تعداد پست‌های این واحدهای سازمانی ملاک محاسبه ایجاد مرکز می‌باشد.

۳/۶/۳- تعداد معاونان مرکز حسب نوع وظایف برابر تعداد تعیین شده برای دفتر و اداره کل می‌باشد.

۳/۶/۴- مرکز براساس این ضوابط، در ساختار تشکیلاتی واحد تابعه تلقی می‌شود.

۳/۶/۵- هر دستگاه می‌تواند یک مرکز، که زیر مجموعه آن «مدیریت» باشد، تشکیل دهد. در این صورت به ازاء ایجاد هر مدیریت یکی از پست‌های معاون مرکز کاهش می‌یابد.
۳/۷- معاونت:

۳/۷/۱- معاونت بالاترین سطح سازمانی پس از وزیر یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی می‌باشد که انجام بخشی از وظایف، مرتبط با اهداف دستگاه را برعهده دارد.

۳/۷/۲- هر معاونت از حداقل ۴ واحد سازمانی در سطح دفتر، اداره کل و یا مرکز تشکیل می‌شود.

تبصره- در صورتی که معاونت امور مجلس با سایر معاونت‌ها قابل ادغام نباشد برای تشکیل این معاونت با واحدهای سازمانی کمتری می‌توان اقدام نمود.

۳/۷/۳- تعداد معاونت‌های دستگاه‌های مشمول این ضوابط، حداکثر ۵ معاونت تعیین می‌گردد. تبصره ۱- چنانچه دستگاهی به معاونت بیشتری نیاز داشته باشد می‌تواند دلایل افزایش تعداد معاونت‌ها را برای تایید به کمیته هماهنگی تشکیلات دستگاه‌های دولتی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارائه نماید. در صورتی که دلایل مورد تایید کمیته سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نباشد، با توجه به قسمت اخیر تبصره ۲ ماده ۸ قانون استخدام کشوری، هیأت وزیران نسبت به موضوع تصمیم مقتضی اتخاذ خواهد کرد.

تبصره ۲- معاونت‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور براساس بندهای ۴ و ۵ مصوبه شماره ۱۴/۴۵۰ مورخ ۱۳۷۸/۱۲/۱۶ شورای عالی اداری تعیین و تایید خواهد شد.

(۴) فعالیت‌های تحت نظر بالاترین مقام دستگاه:

۴/۱- روابط عمومی

۴/۲- حراست

۴/۳- گزینش

۴/۴- ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات

۴/۵- اموری که حسب قوانین موضوعه، اداره آنها لزوماً تحت نظر بالاترین مقام دستگاه صورت می‌پذیرد.

تبصره - وزیر و یا رئیس سازمان مستقل حسب مورد می‌تواند برخی از امور تحت نظر خود را به معاونت‌ها محول نماید.

۴/۶- به منظور جلوگیری از تعدد و پراکندگی واحدهای سازمانی تحت نظارت بالاترین مقام مسئول دستگاه، امور ستاد شخصی وزیر شامل دفتر وزیر و ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات در یک واحد سازمانی سازماندهی می‌شوند.

(۵) مشاوران:

به منظور همفکری و مساعدت به وزراء و معاونین دستگاه‌ها (اولین و دومین سطح سازمانی) در اداره واحدهای سازمانی پست مشاور برای سطوح فوق‌الذکر با ضوابط ذیل قابل پیش‌بینی می‌باشد.

۵/۱- به ازاء هر ۲ دفتر یا اداره کل یا مرکز تحت نظارت معاونت یک پست مشاور برای

معاون دستگاه

۵/۲- تعداد ۳ مشاور برای وزراء و روسای دستگاه

(۶) سایر موارد:

۶/۱- حداقل‌های تعیین شده در تعداد پست‌های واحدهای سازمانی برای مواردی است که سنخیت وظایف جدید، تجمیع واحدها را میسر نسازد. در صورت وجود سنخیت وظایف، تا تکمیل ۲ برابر حداقل‌های تعیین شده، برای تشکیل واحد سازمانی مجزا اقدام نخواهد شد.

تبصره- تشکیل واحدهای سازمانی با بیش از ۲ برابر پست‌های تعیین شده در صورت وجود توجیه و پیشنهاد دستگاه قابل بررسی و تایید می‌باشد.

۶/۲- کمیته هماهنگی امور تشکیلات دستگاه‌های دولتی متشکل از معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، معاونین بخشی ذی‌ربط و مدیران ستادی و بخشی ذی‌ربط و صاحب‌نظران در امور سازماندهی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، نظارت بر اجرای دقیق این بخشنامه را برعهده دارد و نمایندگان دستگاه‌ها، حسب مورد در جلسات کمیته شرکت خواهند نمود.

۶/۳- از تاریخ تصویب و ابلاغ این بخشنامه هرگونه تغییر و اصلاح در ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل بر مبنای این ضوابط خواهد بود و دستگاه‌های مشمول آن مکلفند با توجه به تکالیف مذکور در برنامه سوم توسعه تا پایان سال ۱۳۸۲ نسبت به اصلاح ساختار تشکیلاتی خود براساس مفاد این ضوابط اقدام نمایند.

شماره: ۲۵-۱۲

تاریخ: ۱۳۸۲/۳/۱۳

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و موسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و استانداری‌های سراسر کشور

نظر به اینکه در راستای تحقق اهداف برنامه سوم توسعه و برنامه تحول در نظام اداری و به منظور تفکیک وظایف اجرایی از حوزه ستادی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی و محدود نمودن فعالیت حوزه ستادی به امور سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت و انتقال وظایف اجرایی به واحدهای استانی و اعطای اختیارات لازم به مسئولین واحدهای استانی، شورای عالی اداری به استناد جزء (۳) بند «ب» ماده (۱) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران طی مصوبات شماره ۱۹۰۱/۱۵۹۷۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۹/۲، شماره ۱۹۰۱/۱۸۱۵۲۶ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۳ و شماره ۱۹۰۱/۳۰۵۲۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۶ وظایف اجرایی را از حوزه‌های ستادی وزارتخانه‌های آموزش و پرورش، راه و ترابری، کار و امور اجتماعی، بازرگانی، تعاون، فرهنگ و ارشاد اسلامی، صنایع و معادن، جهاد کشاورزی، مسکن و شهرسازی و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تفکیک و به واحدهای استانی و شهرستانی منتقل نموده و متعاقباً برای تسهیل در اجرای مصوبات مذکور براساس تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲ اختیارات لازم به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در خصوص انتقال اعتبارات ردیف‌های ملی مربوط، به واحدهای استانی و شهرستانی داده شده است.

لذا با توجه به تصمیمات جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱/۱۸ شورای عالی پیگیری امور استان‌ها، مقتضی است:

- ۱- وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی فوق‌الذکر نسبت به انتقال وظایف و واگذاری اختیارات به واحدهای استانی براساس مصوبات شورای عالی اداری اقدام نمایند.
- ۲- کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی فوق‌الذکر و سازمان‌های وابسته به آنها متناسب با انتقال وظایف به واحدهای استانی، نسبت به اصلاح تشکیلات حوزه مرکزی، براساس ضوابط

ساختار سازمانی موضوع بخشنامه‌های شماره ۱۰۵/۲۸۲۱۶ مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۵ و شماره ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ مورخ ۱۳۸۱/۹/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اقدام و پیشنهاد لازم را حداکثر تا تیرماه سال جاری برای تأیید به سازمان مذکور ارسال نمایند.

۳- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مکلف است تفکیک وظایف ملی و استانی سایر وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی وابسته را حداکثر تا تیرماه سال جاری به شورای عالی اداری ارائه نماید و وزارتخانه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط حداکثر ۳ ماه پس از تصویب و ابلاغ تفکیک وظایف ملی و استانی خود نسبت به اصلاح تشکیلات حوزه مرکزی مطابق بند (۲) این بخشنامه اقدام کنند.

۴- در صورت عدم اقدام و ارائه پیشنهاد اصلاح تشکیلات حوزه مرکزی توسط دستگاه‌های اجرایی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است براساس وظایف و اختیارات شورای عالی اداری مصرح در جزء (۲) بند «ب» ماده (۱) قانون برنامه سوم توسعه از طریق شورای مذکور رأساً اقدام نماید.

۵- استانداردها موظفند گزارش عملکرد وزارتخانه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط را در اجرای این بخشنامه و مصوبات ذی‌ربط به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال نمایند. سازمان مذکور گزارش مربوط را هر ۶ ماه یکبار به شورای عالی اداری ارائه می‌نماید.

محمد رضا عارف

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵

تاریخ: ۱۳۸۹/۱/۱۴

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی رئیس‌جمهور

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی رئیس‌جمهور و به استناد بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶- و با رعایت جزء (ط) بند (۱) تصویب‌نامه شماره ۳۸۸۵۶/ت/۱۵۸۷۹۵ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱ آیین‌نامه اجرایی بند (ط) ماده (۲۹) قانون یاد شده را به شرح زیر تصویب نمودند:

«آیین‌نامه اجرایی بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری»

ماده ۱- تعاریف:

واحد اداری: منظور از واحد اداری در این تصویب‌نامه، واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری در شهرستان‌ها یا بخش‌ها می‌باشد که شاخص‌های فعالیت آنها به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی رئیس‌جمهور رسیده باشد. این واحدها می‌توانند در مرکز شهرستان‌های با جمعیت کمتر از هفتاد هزار نفر یا در مرکز بخش‌های با جمعیت کمتر از سی هزار نفر ایجاد شوند. در صورتی که از تاریخ تصویب قانون مدیریت خدمات کشوری، ساختمانهای واحدهای اداری احداث نشده باشد، دستگاه‌های اجرایی موظفند کارمندان ذی‌ربط خود را در مجتمع اداری مراکز شهرستان و بخش که به عنوان نمایندگی تحت نظر فرماندار و بخشدار ایجاد می‌گردد مستقر نموده و از ایجاد ساختمان‌های مستقل خودداری نمایند.

واحد مجری: واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی می‌باشند که عهده‌دار ارائه خدمات مستقیم به مردم براساس سیاست‌ها و استانداردهای ابلاغی واحدهای ستادی دستگاه اجرایی می‌باشند نظیر مدارس، بیمارستان‌ها، مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای، مراکز فرهنگی و هنری، این‌گونه واحدها، واحد اداری محسوب نشده و در مجتمع‌های اداری قرار نمی‌گیرند و براساس

قوانین و مقررات مربوط و آیین‌نامه اجرایی مواد (۱۶) و (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری اداره خواهند شد.

شاخص فعالیت دستگاه اجرایی: عوامل کمیت‌پذیری هستند که براساس وظایف قانونی دستگاه اجرایی و فعالیت‌های مربوط توسط دستگاه اجرایی پیشنهاد و به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور می‌رسد. این شاخص بیان‌کننده ضرورت ایجاد واحد اداری یا واحد مجری و تعیین‌کننده سطح سازمانی و پست‌های سازمانی می‌باشد.

مجتمع‌های اداری: منظور از مجتمع‌های اداری ساختمان دولتی می‌باشد که از تجمیع واحدهای اداری دستگاه‌های اجرایی ایجاد می‌شود.

ماده ۲- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور موظف است نمودار تشکیلاتی، پست‌های، طراحی جا و مکان مجتمع‌های اداری را تهیه و به دستگاه‌ها ابلاغ نماید.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند شاخص‌های مربوط به فعالیت‌های واحدهای اداری قابل تجمیع در مجتمع‌های اداری را تعیین و به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور ارائه نمایند.

تبصره ۱- استانداران موظفند نسبت به تعیین دستگاه‌های اجرایی مستقر در مجتمع‌های اداری براساس شاخص‌های مصوب معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور اقدام و مراتب را به فرمانداران و بخشداران شهرستان یا بخش ابلاغ نمایند.

ماده ۴- فرمانداران شهرستان‌های با جمعیت کمتر از هفتاد هزار نفر و بخشداران بخش دارای جمعیت کمتر از سی هزار نفر موظفند نسبت به تجمیع واحدهای اداری دستگاه‌های اجرایی در شهرستان مربوط اقدام نمایند.

تبصره ۱- هرگونه خرید و احداث ساختمان‌های اداری جدید توسط دستگاه‌های اجرایی در خارج از مجتمع اداری ممنوع است.

تبصره ۲- دستگاه‌های اجرایی که از ساختمان‌های استیجاری استفاده می‌کنند ترتیبی اتخاذ نمایند که به تدریج با انقضای مهلت اجاره ساختمان‌های مذکور به مجتمع انتقال یابند.

تبصره ۳- با نقل مکان واحدهای اجرایی به درون مجتمع‌های اداری، دستگاه‌های اجرایی با رعایت مفاد ماده (۸۹) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت - مصوب ۱۳۸۰ - نسبت به تعیین تکلیف ساختمان‌های اداری مازاد اقدام نمایند.

تبصره ۴- در شهرستان‌های جدیدالتأسیس، ایجاد ساختمان‌های اداری جدید با تصویب شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان صرفاً به صورت مجتمع اداری موضوعیت دارد.

ماده ۵- دستگاه‌های اجرایی مشمول این آیین‌نامه حق خرید، ساخت و یا بهره‌برداری از ساختمان‌های اداری در خارج از مجتمع را ندارند و افزایش جمعیت این‌گونه شهرها موجب لغو این مصوبه برای واحدهای ذی‌ربط نمی‌گردد.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی که براساس شاخص‌های فعالیت ضرورت ایجاد نمایندگی در شهرستان یا بخش - شهر شده است تا زمان ایجاد مجتمع می‌توانند از ساختمان‌های استیجاری استفاده نمایند.

ماده ۶- دستگاه‌های اجرایی استانی موظفند اختیارات اداری لازم را براساس دستورالعملی که توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ابلاغ می‌شود به واحدهای مستقر در مجتمع‌های اداری موضوع این تصویب‌نامه تفویض نموده و مراتب را به استانداری اعلام نمایند.

تبصره ۱- مفاد اختیارات تفویض شده از طریق استاندار برای اجرا در مجتمع‌های اداری به فرمانداری‌ها و بخشدارهای مربوط ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- مدیریت مجتمع‌ها و امور مربوط به وظایف پشتیبانی برعهده فرمانداری/ بخشدارهای مربوط می‌باشد.

تبصره ۳- دستگاه‌های اجرایی مستقر تحت نظر فرماندار و براساس سیاست‌ها و استانداردهای دستگاه‌های اجرایی متبوع خود فعالیت می‌نمایند.

ماده ۷- در صورتی که امکان تجمیع واحدهای دستگاه‌های اجرایی وجود نداشته باشد، دستگاه‌های اجرایی با هماهنگی استانداری موظفند اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- سازمان ملی زمین و مسکن موظف است نسبت به تأمین زمین و فضای موردنیاز برای احداث مجتمع‌ها اقدام نماید.

۲- شهرداری‌های سراسر کشور موظفند نسبت به صدور پروانه‌ها و مجوزهای لازم برای ساخت و ساز مجتمع‌ها و خدمات شهری موردنیاز اقدام نمایند. سایر دستگاه‌های اجرایی نیز موظف به تأمین خدمات، زیرساخت‌ها و امکانات موردنیاز مجتمع‌ها می‌باشند.

ماده ۸- در طراحی مجتمع‌های اداری رعایت موارد زیر الزامی است:

الف- رعایت ضوابط و استانداردهای جا و مکان و فضاهای اداری و چیدمان مناسب تجهیزات اداری.

ب- رعایت امکان ارتباط مجتمع با سایر دستگاه‌های مستقر در شهرستان و استان از طریق شبکه‌های رایانه‌ای کارآمد (اینترنت و اینترنت).

ج- پرهیز از استقرار واحدهای اداری که امکان ارائه خدمت‌رسانی به مراجعان به صورت غیرحضورى وجود داشته باشد.

ماده ۹- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور موظف است کلیه هزینه‌های ساخت، پشتیبانی و خدماتی موردنیاز مجتمع‌ها را در بودجه سالیانه استانداری‌ها منظور نماید.

ماده ۱۰- در چیدمان نیروی انسانی و پست سازمانی براساس مدل و الگوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور توسط فرماندار انجام می‌گیرد.

ماده ۱۱- نظارت بر حسن اجرای این مصوبه به عهده استانداران سراسر کشور می‌باشد که گزارش‌های دوره‌ای را برای معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال می‌نمایند. این تصویب‌نامه در تاریخ ۱۳۸۹/۱/۸ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲

تاریخ: ۱۳۹۲/۸/۴

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی کشور

مبانی نظری علوم مدیریت و اقتصاد، مطالعات تطبیقی و تجربه مدیریتی سال‌های پس از پیروزی انقلاب اسلامی، دیدگاه‌های حضرت امام (ره) و سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در مورد اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی و سیاست‌های کلی نظام اداری، صاحب‌نظران و مسئولان را بر این واقعیت واقف نموده است که توسعه کشور متکی بر تقسیم کار ملی میان دولت، بخش خصوصی و نهادهای غیردولتی با برنامه‌ریزی دقیق و صحیح و متکی بر مشارکت عموم مردم میسر و ممکن است و تجربه سایر کشورهای جهان نیز مؤید این نظر است که کشورها با گسترش بی‌رویه تشکیلات اداری و وجود دولت بزرگ و ناسازگار با استانداردهای علمی و متداول، هرگز به توسعه دست نیافته‌اند.

تجربه نظام اداری ایران اسلامی، حاکی از این است که علی‌رغم تأکیدات مقام معظم رهبری در قالب سیاست‌های کلی فوق مبنی بر چابک‌سازی، متناسب‌سازی، انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز در نظام اداری، ساختار و حجم دستگاه‌های اجرایی نه تنها روند کاهشی نداشته است، بلکه به استناد آمار و اطلاعات موجود در این معاونت، رشدی فزاینده و نگران‌کننده یافته است.

از جمله دلایل گسترش و توسعه کمی ساختار اجرایی کشور، نگاه بخشی، غیرسیستمی و غیرتخصصی بوده است که بدون توجه به آثار زیانبار این سیاست‌ها که در طول چند دهه اخیر در دستگاه‌های اجرایی دنبال شده، موجب رشد بیکاری، کاهش رشد سرمایه‌گذاری، کاهش رشد اقتصاد ملی شده و عملاً بخش وسیعی از سرمایه‌هایی که باید صرف توسعه کشور شود، برای هزینه‌های جاری دولت هزینه شده و می‌شود.

فائق آمدن بر مشکلات موجود جز با عظم راسخ برای بر طرف نمودن موانع و همت و تلاش همه جانبه برای رفع مشکل امکان‌پذیر نیست. به همین علت این معاونت در راستای سیاست‌های فوق‌الذکر و همچنین تأکیدات رئیس جمهور محترم مبنی بر ضرورت کوچک‌سازی دولت، علاوه بر همراهی و کمک به دستگاه‌های اجرایی در برون‌رفت از وضعیت موجود، با

تفویض اختیارات خود آن بخش از الزامات غیر ضرور که به نحو منتزع و غیرنظام مند در طراحی و ایجاد ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی اعلام نموده است و مانعی برای اجرای سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) است را به ترتیبی که در متن پیوست آمده است، به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌کند.

این معاونت مصمم و مکلف به تهیه و ارائه گزارش اقدامات انجام شده در دستگاه‌های اجرایی به مقامات عالی رتبه کشور است و تمامی دستگاه‌های اجرایی علاوه بر ملزم و مکلف بودن به مشارکت در این اقدام ضروری و شایسته، باید گزارش فعالیت‌های خود را در مقاطع ۳ ماهه تهیه و به این معاونت ارسال نمایند تا زمینه پایش و اندازه‌گیری اقدامات انجام شده در این خصوص میسر و ممکن شود.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و

سرمایه انسانی رئیس جمهور

پیوست بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ مورخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

الف- تفویض اختیارات در راستای چابک‌سازی و متناسب‌سازی ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی

۱- ادغام واحدهای سازمانی در تمامی سطوح اعم از معاونت، مرکز، دفتر، اداره کل، مدیریت، اداره، گروه و سایر عناوین و انتخاب عنوان جدید متناسب با شرح وظایف واحدهای ادغام شده، مشروط بر آنکه با ادغام واحدهای سازمانی، سطوح و تعداد واحدهای زیرمجموعه افزایش نیابد و ارتقای سطح سازمانی انجام نشود.

۲- حذف واحدها و پست‌های سازمانی در تمامی سطوح اعم از معاونت، مرکز، دفتر، اداره کل، مدیریت، اداره، گروه و سایر عناوین در راستای واگذاری وظایف و اصلاح فرآیندها. تذکر ۱- ادغام و حذف واحدهای فوق‌الذکر با اعمال سیاست‌های متناسب‌سازی ساختار سازمانی و واگذاری امور به بخش غیردولتی و حفظ مسئولیت‌های محوله انجام خواهد شد.

ب- به منظور انعطاف پذیر ساختن ساختار دستگاه‌های اجرایی و اصلاح گردش امور و روان‌سازی فعالیت‌ها و اجرای سیاست عدم تمرکز اداری، اختیارات زیر به دستگاه‌های اجرایی تفویض می‌شود.

۱- جابجایی واحدهای سازمانی در داخل یک معاونت یا بین معاونت‌ها و واحدهای تحت نظر بالاترین مقام دستگاه، همچنین واحدهای زیرمجموعه ادارات کل، مراکز، دفاتر و سایر عناوین و جابجایی پست‌های سازمانی، مشروط بر اینکه از نظر تعداد و سطح سازمانی افزایش نیافته و پست‌های سازمانی در سطوح تقسیمات کشوری از پایین به بالا (شهرستان به مرکز استان و مرکز استان به ستاد مرکزی) صورت نگیرد.

۲- انتقال وظایف اجرایی از واحدهای حوزه مرکزی به واحدهای استانی و شهرستانی به همراه انتقال پست‌های سازمانی یا بدون انتقال پست‌های سازمانی مربوط، در راستای تمرکززدایی اداری، همچنین انتقال وظایف بین واحدهای سازمانی به همراه پست‌های سازمانی مربوط.

۳- تبدیل پست‌های سازمانی ثابت به موقت

- تغییر عنوان پست‌های سازمانی به استثنای موارد زیر:

تغییر عنوان پست‌های مربوط به مشاغل اصلی به پست‌های مربوط به مشاغل پشتیبانی و خدماتی.

تغییر عنوان پست‌های سازمانی غیر مدیریتی و غیرسرپرستی به پست‌های مدیریتی و سرپرستی.

۵- تغییر عنوان پست سازمانی با نام - مربوط به جانبازان و آزادگانی که تصدی پست را بر عهده دارند، متناسب با شرایط احراز تجربی و تحصیلی شاغلین مربوط - به پست‌های کارشناسی.

۶- ایجاد پست سازمانی با نام - همتراز با مشاغل قبلی برای مستخدمان شهید، جانباز از کارافتاده کلی، جانباز آزاده از کارافتاده کلی و مفقودالاثر انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی و جانبازانی که توانایی انجام کار تمام وقت را ندارند - با رعایت قوانین و مقررات مربوط.

تذکر ۲- پیش‌بینی پست‌های سازمانی از محل تغییر عنوان، باید در چارچوب اهداف و وظایف قانونی دستگاه اجرایی باشد.

ج - به منظور حذف الزاماتی که مانع از اجرای سیاست چابک‌سازی، منطقی‌سازی و متناسب‌سازی دستگاه‌های اجرایی و موجب گسترش بی‌رویه ساختارهای سازمانی شده‌اند، بخشنامه‌های زیر که از سوی این معاونت ابلاغ شده، لغو می‌شود.

۱- بندهای ۱۵ و ۱۶ جدول شماره ۲ پیوست بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۶۲۷۱ مورخ ۱۳۸۹/۷/۱۳، همچنین بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۶۴۳۱ مورخ ۱۳۸۸/۹/۱۱ این معاونت موضوع ایجاد پست‌های قائم مقام وزیر در امور همکاری‌های بین‌المللی و قائم مقام وزیر در امور ارتباطات مردمی.

۲- بخشنامه شماره ۲۰۰/۵۱۸۰۵ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۸ این معاونت موضوع ایجاد حوزه مشاوران جوان در نهاد ریاست جمهوری و ایجاد پست مشاور جوان در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل و استانداری‌ها.

- ۳- بخشنامه شماره ۵۴۹۸۹/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۵ این معاونت موضوع «ایجاد پست مشاور امور زنان و خانواده و اختصاص ۳ پست سازمانی ذیل آن» در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل.
- ۴- بخشنامه شماره ۴۴۶/۹۱/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۱/۲/۳۰ موضوع ایجاد واحد پدافند غیرعامل در دستگاه‌های اجرایی.
- ۵- بخشنامه شماره ۷۸۴۴۵/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۸/۹/۲۵ موضوع سازماندهی و استقرار واحد سازمانی مبارزه با مواد مخدر در دستگاه‌های اجرایی عضو ستاد مبارزه با مواد مخدر.
- ۶- بندهای (۱) و (۲) بخشنامه شماره ۹۰۵۹۴ مورخ ۱۳۸۹/۴/۲۷ موضوع «دستورالعمل ساماندهی ساختار سازمانی واحدهای حقوقی دستگاه‌های اجرایی»، استفاده از بند ۳ بخشنامه مذکور برای تنظیم شرح وظایف واحدهای حقوقی توصیه می‌شود.
- ۷- بخشنامه شماره ۵۲۳۳۶/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۲ موضوع ایجاد واحد سازمانی فناوری اطلاعات و ارتباطات و امنیت (فاوا) در دستگاه‌های اجرایی.
- ۸- بخشنامه شماره ۷۹۳۵/۹۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۲۶ موضوع ایجاد گروه آمایش سرزمین در دستگاه‌های اجرایی.
- ۹- بخشنامه شماره ۱۳۸۵۹۹/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۵ موضوع جایگاه تشکیلاتی واحدهای روابط عمومی و ایجاد پست مشاور روابط عمومی.
- ۱۰- بخشنامه شماره ۲۹۲۲/۱۱۰/دم مورخ ۱۳۹۰/۵/۲۳ موضوع ضوابط تشکیلاتی واحدهای حراست در دستگاه‌های اجرایی.
- ۱۱- بخشنامه شماره ۵۳۱۷۶/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱۲ موضوع تشکیلات تفصیلی مجتمع‌های اداری.
- ۱۲- جدول تعیین سقف پست‌های سازمانی موضوع جدول مندرج در تصویب نامه شماره ۱۷۶۴۴۱/ت/۴۸۷۰۲ هـ مورخ ۱۳۹۱/۹/۳۰ (مصوبه طرح مهرآفرین)، با توجه به تصویب نامه شماره ۱۳۰۹۴۵/ت/۴۸۷۰۲ هـ مورخ ۱۳۹۲/۷/۲۸ هیات محترم وزیران.
- تذکر ۳: با توجه به موارد ذکر شده در بند «ج»، برای اصلاح و یا ایجاد هر یک از واحدها یا پست‌های سازمانی موضوع بخشنامه‌های لغو شده، دستگاه‌های اجرایی پیشنهادهای خود را به

منظور بررسی و تایید به این معاونت ارسال کنند و در صورتی که در قالب اختیارات تفویض شده مذکور در بندهای «الف» و «ب» این دستورالعمل امکان ادغام یا حذف واحدها و یا پست‌های سازمانی مربوط وجود دارد، رأساً اقدام نمایند.

تذکر ۴: با لغو تصویب‌نامه شماره ۱۷۶۴۴۱/ت/۴۸۷۰۲ هـ مورخ ۱۳۹۱/۹/۳۰ (مصوبه طرح مهرآفرین)، سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌های اجرایی به تعداد پست‌های سازمانی قبل از تصویب طرح مهرآفرین باز می‌گردد. در صورتی که دستگاهی به استناد آن مصوبه اقدامی نموده است با توضیحاتی لازم و با رعایت مفاد بندهای «الف» و «ب» ماده ۴۵ قانون مدیریت خدمات کشوری مجدداً درخواست نمایند تا در اجرای بند الف ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع سقف پست‌های سازمانی پس از بررسی و تایید برای تصویب هیات محترم وزیران ارسال شود.

د - شیوه اجرا:

۱- دستگاه‌های اجرایی، یک نسخه از تغییرات تشکیلاتی تایید شده توسط مقام مسئول دستگاه را در قالب فرم‌های شماره یک تا هفت پیوست این بخشنامه برای کنترل و درج در سوابق به این معاونت ارسال می‌نمایند. فرم‌های مذکور در سایت این معاونت به نشانی www.mdhc.ir قابل دسترسی می‌باشد.

۲- این معاونت، تغییرات تشکیلاتی انجام شده را در تطبیق با مفاد این بخشنامه بررسی می‌نماید. در صورتی که ظرف یک ماه پس از وصول مکاتبه دستگاه اجرایی، از سوی این معاونت به دستگاه ذی‌ربط اعلام نظر نشود، به منزله تایید و موافقت با تغییرات ایجاد شده است.

۳- این معاونت با بررسی‌های دوره ای و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی، در صورت عدم رعایت مفاد این بخشنامه، تفویض اختیارات مذکور را مورد تجدید نظر قرار خواهد داد.

شماره: ۲۰۰/۹۲/۱۶۱۲۹

تاریخ: ۱۳۹۲/۹/۱۹

بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور

با عنایت به لغو مصوبه مهرآفرین طی تصویب‌نامه شماره ۱۳۰۹۴۵/ت/۴۸۷۰۲ هـ مورخ ۱۳۹۲/۷/۲۸ هیأت وزیران و ملغی‌الاثربودن مصوبه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳ هـ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت وزیران، براساس نظر رئیس مجلس شورای اسلامی به علت مغایرت صریح با ماده (۱۸) و تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و همچنین در پاسخ به استعلام‌های به عمل آمده از سوی دستگاه‌های اجرایی مبنی بر چگونگی تداوم فعالیت شرکت‌های پیمانکاری و یا عقد قرارداد جدید با این‌گونه شرکت‌ها و نیز تعیین وضعیت نیروهای شرکتی تبدیل وضع شده، به منظور ایجاد وحدت رویه و رعایت الزامات قانونی، موارد زیر ابلاغ می‌شود:

نیروهای شرکتی پیمانکاری بخش خصوصی که در اجرای مصوبات هیأت وزیران طی سال‌های ۱۳۸۴ به بعد در دستگاه‌های اجرایی به صورت قراردادی تبدیل وضع یافته‌اند، صرفاً می‌توانند در همان زمینه شغلی که در شرکت‌های پیمانکاری اشتغال داشته‌اند، در دستگاه‌های اجرایی ادامه خدمت دهند. دستگاه‌های اجرایی مجاز به تغییر شغل این افراد به غیر از شغل مندرج در قرارداد اولیه آنها نیستند و لازم است در فرم قرارداد آنان عبارت: «با توجه به این که تبدیل وضعیت شما از کارمند شرکتی بخش خصوصی به این قرارداد صرفاً برای انجام کار مشخصی است که در شرکت خصوصی انجام می‌دادید، هرگونه تغییر سمت، شغل یا فعالیت حتی با تغییر مدرک تحصیلی غیرممکن است» گنجانده شود و شناسه اختصاصی که از سوی این معاونت تخصیص یافته است، در فرم قرارداد درج شود. این شناسه صرفاً متعلق به این نیروها و مشاغل آنهاست و پس از خروجشان از دستگاه اجرایی، تخصیص آن به فرد دیگر امکان‌پذیر نیست.

تغییر شغل نیروهای شرکتی تبدیل وضعیت یافته برای سایر مشاغل و همچنین تبدیل وضع یا استخدام آنها برای تصدی پست‌های سازمانی مصوب، صرفاً با رعایت عدالت استخدامی و در

یک فضای رقابتی و رعایت شرایط احراز مشاغل، از طریق شرکت در آزمون‌های استخدامی و با رعایت ماده (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری امکان‌پذیر است.

با توجه به اینکه مصوبات هیات وزیران برای تبدیل وضع نیروهای شرکت‌های پیمانکاری بخش خصوصی به قرارداد کار معین (مشخص) یا کارگری دستگاه‌های اجرایی از جمله مصوبه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳ هـ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت محترم وزیران و اصلاحات بعدی آن توسط رئیس محترم مجلس شورای اسلامی مغایر قانون شناخته شده است، هرگونه تبدیل وضع نیروها از شرکتی پیمانکاری به قرارداد مستقیم با دستگاه‌های اجرایی ممنوع است و صدور و تخصیص شناسه به آنان امکان‌پذیر نیست.

برای آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به استناد مصوبات ملغی‌الاثرب هیأت وزیران نسبت به انعقاد قرارداد با کارکنان شرکت‌های پیمانکاری خصوصی طرف قرارداد اقدام نموده‌اند، انعقاد قرارداد جدید با شرکت‌های پیمانکاری در اجرای ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری برای انجام بخشی از خدمات موردنیاز به صورت همزمان (حفظ کارکنان تبدیل وضعیت یافته و عقد قرارداد مجدد با شرکت‌های پیمانکاری) مجاز نیست.

انعقاد قرارداد با شرکت‌های پیمانکاری در صورتی که زمینه سازماندهی نیروهای تبدیل وضع شده (شرکتی) در شرکت‌های پیمانکاری طرف قرارداد با دستگاه اجرایی فراهم شود و ارتباط مستقیم آنها با دستگاه قطع گردد، به صورت جزئی یا کلی امکان‌پذیر است. حفظ توأم نیروهای شرکتی تبدیل وضعیت یافته و انعقاد قرارداد با شرکت‌های پیمانکاری مغایر قانون و سیاست‌های مندرج در اسناد بالادستی مبنی بر متناسب سازی و کوچک سازی دولت و موجب افزایش هزینه و تضییع حقوق ملی است.

در صورتی که دستگاه‌های اجرایی با رعایت بند (۴) این بخشنامه و مستند به ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری برای تامین خدمات موضوع این ماده قصد استفاده از خدمات شرکت‌ها و مؤسسات غیر دولتی را داشته باشند، موظفند موارد ذیل را رعایت نمایند:

الف - قراردادهای از طریق مناقصه و فراخوان عمومی منعقد گردد و در صورت عدم مراجعه متقاضیان واجد شرایط، ترک تشریفات مناقصه با رعایت قانون برگزاری مناقصات و تایید این معاونت امکان‌پذیر است.

ب - انعقاد قرارداد براساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل به‌طور شفاف و مشخص انجام شود.

ج - در قراردادها به‌هیچ‌وجه به موضوع نیروی انسانی، به‌کارگیری افراد، حقوق و مزایای کارکنان شرکت خصوصی، تعداد آنها و موارد مشابه اشاره نشود.

بدیهی است شرکت خصوصی طرف قرارداد صرفاً متعهد به انجام شرح خدمات مذکور در قرارداد (براساس بند "ب" این بخشنامه) می‌باشد و مباحث نیروی انسانی مربوط به شرکت خصوصی طرف قرارداد است و دستگاه اجرایی هیچگونه ارتباط و تعهدی در این زمینه نخواهد داشت.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و

سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۰۶/۴۸۸۹۱

تاریخ: ۱۳۹۴/۴/۶

ضوابط سازماندهی وظایف و فعالیت‌های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۴/۳/۱۱ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد بند (۲) ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور اصلاح ساختار داخلی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی با رویکرد چابک‌سازی، منطقی‌سازی و نظم‌بخشی به تشکیلات آنها، ضوابط سازماندهی وظایف و فعالیت‌های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی را به شرح زیر تصویب نمود که برای اجرا ابلاغ می‌شود:

۱- تعریف وظایف و فعالیت‌های عمومی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی:

آن دسته از وظایف و فعالیت‌هایی هستند که برای پشتیبانی از مأموریت‌های اصلی در ساختار سازمانی دستگاه‌ها سازماندهی می‌شوند. واحدهایی که این‌گونه وظایف و فعالیت‌ها را به عهده دارند واحد عمومی نامیده می‌شوند.

۲- سیاست‌های ناظر بر تنظیم تشکیلات واحدهای عمومی:

- برون‌سپاری فعالیت‌های عمومی و خدماتی و جلوگیری از توسعه کمی تشکیلات
- کاهش تعداد پست‌ها و سطوح سازمانی (سلسله مراتب اداری) به منظور تسهیل در امر تصمیم‌گیری
- استفاده از فناوری‌های نوین اداری در انجام وظایف مربوط
- تجمع حداکثری وظایف و فعالیت‌های متجانس و همسو در یک واحد سازمانی
- کاهش تعداد واحدهای سازمانی تحت نظر مستقیم بالاترین مقام دستگاه

۳- طبقه‌بندی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی:

به منظور تعیین سطح واحدهای سازمانی مربوط به وظایف و فعالیت‌های عمومی دستگاه‌های اجرایی و اعمال سیاست‌های مذکور در بند (۲)، (به استثنای وزارتخانه‌ها و

سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور که سطح «الف» شناخته می‌شوند) مؤسسات دولتی براساس معیارهایی نظیر فراگیر بودن گستره فعالیت آنها در سطح کشور، انجام وظایف حاکمیتی دولت و میزان تأثیرگذاری بر تولید ناخالص ملی که براساس قوانین و مقررات تأسیس دستگاه اجرایی به دست می‌آیند، توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در دو سطح (ب) و (ج) طبقه‌بندی می‌شوند.

تبصره ۵: واحدهای عمومی استانداری‌ها، در سطح واحدهای عمومی مؤسسات سطح (ب) محسوب می‌شوند.

۴- ضوابط حاکم بر سازماندهی و تنظیم وظایف عمومی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی در ستاد مرکزی:

الف) در ستاد مرکزی دستگاه، تعداد واحدهای سازمانی که عهده‌دار وظایف عمومی هستند به کل واحدها، نباید از ۲۵٪ تجاوز نماید.

ب) مؤسسات آموزشی و پژوهشی وابسته به دستگاه‌های اجرایی که به صورت هیأت امنایی اداره می‌شوند و تشکیلات آنها طبق قوانین و مقررات مربوط، می‌بایست به تأیید و تصویب هیأت امنای مربوطه برسد، موظفند با رعایت مفاد این مصوبه تشکیلات قبلی خود را اصلاح و به تأیید و تصویب هیأت امنای خود برسانند و نسخه‌ای از تشکیلات تأییدشده را برای سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال نمایند.

ج) دستگاه‌های زیرمجموعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (دانشگاه‌ها) موظفند با رعایت مفاد این مصوبه، تشکیلات قبلی خود را اصلاح نموده و به تأیید وزیر مربوط برسانند و نسخه‌ای از تشکیلات تأیید شده را برای سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال نمایند.

۵- ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی همراه شرح تفصیلی لازم جهت تحقق مفاد این مصوبه ظرف یکماه توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تهیه و برای اجرا ابلاغ می‌شود.

تبصره ۵: دستگاه‌های اجرایی اجازه ایجاد واحدهای عمومی دیگری به غیر از عناوین واحدهایی که در اجرای این مصوبه ابلاغ می‌شود را ندارند.

۶ - وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند در اجرای اختیارات تفویض شده، حداکثر ظرف مدت ۶ ماه پیشنهاد اصلاحات ساختاری لازم را بر اساس مفاد این مصوبه و ضوابطی که توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ می‌شود اصلاح و برای بررسی و تأیید به سازمان مذکور ارسال نمایند. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است حداکثر ظرف مدت ۴ ماه پس از وصول پیشنهاد دستگاه، مطابق مفاد این مصوبه نسبت به تأیید یا رد آن اقدام نماید. در صورت عدم اعلام نظر طی مدت زمان مذکور، پیشنهاد دستگاه به منزله تأیید محسوب می‌شود.

۷ - وزراء و بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی، مسئول حسن اجرای این مصوبه بوده و دبیرخانه شورای عالی اداری گزارش نحوه اجرای آن را به شورا ارائه می‌نماید.

حسن روحانی

رئیس‌جمهور و

رئیس شورای عالی اداری

فصل سوم

مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

توسعه دولت الکترونیک و

هوشمندسازی اداری

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری

فصل پنجم - فناوری اطلاعات و خدمات اداری

ماده ۳۶- دستگاه‌های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تامین رضایت و کرامت مردم و بر اساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجراء گذارند و حداکثر هر سه سال یک بار این روش‌ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

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

ماده ۳۷- دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذی‌ربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

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

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

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

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

ماده ۳۸- به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان‌ها ایجاد می‌گردد. کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۶ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می‌باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند. دستورالعمل اجرایی این ماده به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

ماده ۳۹- دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور صرفه‌جویی و بهره‌برداری مناسب از ساختمان‌ها و فضاهای اداری و جلوگیری از تشریفات زائد و هزینه‌های غیرضرور و فراهم آوردن موجبات ایمنی و سلامت شغلی کارمندان براساس ضوابط و استانداردهای به‌کارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری که توسط سازمان تهیه و ابلاغ می‌گردد اقدام نمایند.

تبصره - کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف مدت یک سال ساختمان‌های مورد استفاده خود را با استانداردهای یاد شده تطبیق داده و فضاهای مازاد را حسب مورد در استان‌ها به ادارات کل اقتصادی و دارایی استان و در مراکز به وزارت امور اقتصادی و دارایی اعلام نمایند تا از طریق این وزارتخانه حسب مورد با تصویب هیات وزیران و یا شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان دستگاه‌های بهره‌بردار آن تعیین گردد.

در صورتی که در مهلت تعیین شده دستگاه‌های اجرایی اقدام نکنند ذیحسابان موظفند فضاهای مازاد را به وزارت یا اداره کل متبوع جهت اقدام به ترتیب فوق اعلام نمایند.

ماده ۴۰- به منظور ایجاد زیرساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات، اداری، دولت موظف است از طریق سازمان ثبت احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجراء نماید.

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

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

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

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

شماره: ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶

تاریخ: ۱۳۸۹/۳/۱۸

آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و

بخش عمومی غیردولتی

نهاد ریاست جمهوری - وزارت کشور - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - وزارت بازرگانی - وزارت امور اقتصادی و دارایی - وزارت دادگستری - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور - بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران - ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت

وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و با رعایت تصویب‌نامه شماره ۴۳۴۵۸/ت/۱۴۵۶۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۸/۷/۲۱ آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی را به شرح زیر، موافقت نمودند:

آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و

بخش عمومی غیردولتی

- ماده ۱- در این آیین‌نامه واژه‌ها و اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌رود:
- الف- قانون: قانون توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت - مصوب ۱۳۸۶ -
- ب- ستاد: ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت.
- ج- آیین‌نامه: آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی.
- د- وزارت: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.
- ه- پروانه: مجوز اعطاشده به دارنده پروانه توسط وزارت برای ارائه خدمات موضوع این آیین‌نامه.
- و- دارنده پروانه: شخص حقیقی یا حقوقی که برابر مقررات این آیین‌نامه با دریافت پروانه و تأسیس دفتر مبادرت به عرضه خدماتی به مشتریان می‌نماید که توسط دستگاه‌های خدمات‌دهنده در اختیار وی قرار داده می‌شود.

ز- **تشکل صنفی:** تشکلی که در چارچوب ماده (۱۳۱) قانون کار - مصوب ۱۳۶۹ - در رابطه با موضوع پروانه تشکیل شده باشد.

ح- **دستگاه‌های خدمات‌دهنده:** دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - و شرکت‌های غیردولتی و بخش خصوصی که خدمات موضوع پروانه را تأمین و پس از هماهنگی با کارگروه استانی جهت عرضه در اختیار دارنده پروانه قرار می‌دهند.

ط- **کارگروه استانی:** هیئتی متشکل از استاندار و یا نماینده تام‌الاختیار وی به عنوان رئیس، نماینده وزارت، نماینده تشکل صنفی در استان به عنوان اعضا با حق رأی و حسب مورد نمایندگان دستگاه‌های خدمات‌دهنده به عنوان مدعو (بدون حق رأی) در هر استان. محل دبیرخانه کارگروه توسط استاندار تعیین می‌شود.

ی- **دفتر:** دفتر پیشخوان خدمات شهری و یا روستایی.

ک- **متقاضی:** شخص حقیقی یا حقوقی خواهان پروانه دفتر.

ل- **موافقت اصولی:** مجوز اولیه صادر شده برای متقاضی از سوی کارگروه استانی.

م- **مشتری:** شخص حقیقی یا حقوقی که درخواست استفاده از خدمات عرضه شده در دفاتر را دارد.

ن- **قرارداد:** قرارداد منعقد شده بین دستگاه خدمات‌دهنده و دارنده پروانه.

س- **تعرفه:** مبالغی که توسط دستگاه خدمات‌دهنده براساس مقررات جاری کشور تعیین و به دفاتر برای وصول از مشتری ابلاغ می‌شود.

ع- **کارمزد:** مبلغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده در زمان ارائه خدمات از مشتری به‌طور مستقیم دریافت خواهد کرد.

ف- **حق الزحمه:** مبالغی که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد شده پس از ارائه از دستگاه خدمات‌دهنده دریافت خواهد کرد.

ماده ۲- شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات مطابق پیوست شماره (۱) این آیین‌نامه که به مهر «دفتر هیئت دولت» تأیید شده است، تعیین می‌شود.

ماده ۳- پروانه برای ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و شرکت‌های غیردولتی و بخش خصوصی به متقاضی واجد شرایط، مطابق ضوابط مقرر در پیوست شماره (۲) آیین‌نامه که به مهر «دفتر هیئت دولت» تأیید شده است، اعطا می‌شود.

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و مؤسسات و نهادها و شرکت‌هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد موظفند ضمن همکاری با کارگروه استانی، خدمات قابل ارائه خود را از طریق شبکه الکترونیک توسط دفاتر پیشخوان دولت به مردم ارائه نمایند.

ماده ۵- ایجاد و توسعه هرگونه دفاتر مشابه، تحت هر عنوان، توسط دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و مؤسسات و نهادها و شرکت‌هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد ممنوع است.

ماده ۶- وظایف وزارت به شرح زیر تعیین می‌شود:

۱- ابلاغ آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، ضوابط و معیارهای فنی به کارگروه‌های استانی برای اعمال و اجرای آنها.

۲- بررسی تقاضاهای صدور، تمدید و لغو پروانه و ابلاغ نتایج حاصل به کارگروه‌های استانی.

۳- تدوین و تنظیم گزارش عملکرد دفتر و پیشرفت کار و اقدامات مرتبط با آیین‌نامه در دوره‌های سه ماهه به ستاد.

تبصره- وزارت می‌تواند در موارد خاص، اختیار اجرای بندهای (۱) و (۲) را به کارگروه‌های استانی تفویض کند.

ماده ۷- وظایف کارگروه استانی به شرح زیر تعیین می‌شود.

۱- راهبری، هدایت، نظارت و ارزیابی فعالیت دفاتر در سطح استان.

۲- بررسی ظرفیت‌های توسعه دفاتر در سطح استان و برگزاری فراخوان ثبت‌نام متقاضیان، صدور موافقت اصولی و تعیین صلاحیت آنها و ارائه به وزارت برای صدور پروانه در چارچوب مقررات.

۳- پیش‌بینی استقرار سامانه الکترونیکی برای دریافت نقطه نظرات و شکایات مردمی از سطح و کیفیت ارائه خدمات توسط دفاتر و دستگاه‌های خدمات‌دهنده.

۴- بررسی مسائل و مشکلات و حل و فصل اختلافات بین دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دارنده پروانه و مشتری و در صورت حل نشدن اختلافات، ارجاع موارد به وزارت.

۵- نظارت بر مراحل اجرایی تنظیم قراردادهای و شرایط و الزامات قرارداد بین دارنده پروانه و دستگاه‌های خدمات‌دهنده.

تبصره- نظام‌نامه داخلی کارگروه‌های استانی به شرح پیوست شماره (۳) آیین‌نامه که به «دفتر هیئت دولت» تأیید شده است، تعیین می‌شود.

ماده ۸- نظارت، بازرسی و رسیدگی به تخلفات موضوع آیین‌نامه براساس پیوست شماره (۴) آیین‌نامه که «دفتر هیئت دولت» تأیید شده است، انجام می‌شود.

ماده ۹- دستگاه‌های خدمات‌دهنده موظفند در مواردی که عرضه خدمات توسط دفاتر مستلزم داشتن اطلاعات مشتریان است، امکانات ضروری برای دسترسی دفتر به آن اطلاعات را در اختیار آنها قرار دهند. چگونگی دسترسی و سطح آن براساس دستورالعمل‌هایی خواهد بود که دستگاه‌های خدمات‌دهنده تهیه و ابلاغ خواهند کرد.

ماده ۱۰- مدت اعتبار پروانه سه سال و قابل تمدید است. دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه باید حداقل سه ماه پیش از پایان اعتبار آن، تقاضای کتبی خود را به کارگروه استانی تسلیم نماید و وزارت پس از تأیید کارگروه استانی نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد.

تبصره ۱- در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد، موظف است حداقل سه ماه قبل، درخواست کتبی مبنی بر انصراف از فعالیت را به کارگروه استانی تسلیم نماید.

تبصره ۲- در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه و یا خاتمه فعالیت، دارنده پروانه سه ماه فرصت دارد نسبت به تسویه حساب و تحویل اقلام و اسناد دریافتی از دستگاه‌های خدمات‌دهنده اقدام نماید و به فعالیت‌های خود خاتمه دهد. دستگاه‌های خدمات‌دهنده پس از تسویه حساب موظفند ظرف سه ماه تضمین‌های سپرده شده از سوی دارنده پروانه را آزاد نمایند.

ماده ۱۱- دارنده پروانه و دستگاه‌های خدمات‌دهنده ملزم به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه‌های مصوب ابلاغی مراجع قانونی مربوط می‌باشند.

ماده ۱۲- دارنده پروانه ملزم به انجام تعهدات مقرر از سوی مراجع قانونی مربوط در ارتباط با خدمات موضوع پروانه است. تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین و ارتکاب تخلفات، متوجه دارنده پروانه می‌باشد.

ماده ۱۳- دارنده پروانه ملزم به رعایت مقررات کیفیت ارائه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های دستگاه‌های خدمات‌دهنده می‌باشد.

ماده ۱۴- دارنده پروانه موظف است امکانات لازم برای نظارت بر تجهیزات و مستندات را برای نمایندگان رسمی وزارت و یا کارگروه استانی فراهم نمایند.

تبصره- دستگاه‌های خدمات‌دهنده در حیطه خدمات مرتبط و در چارچوب قرارداد منعقد شده با رعایت مفاد پیوست شماره (۴) می‌توانند فعالیت‌های دفاتر طرف قرارداد خود را نظارت نمایند.

ماده ۱۵- مقررات و شرایط مالی مرتبط با موضوع این پروانه به شرح پیوست شماره (۵) آیین‌نامه که به مهر «دفتر هیئت دولت» تایید شده است، تعیین می‌شود.

ماده ۱۶- انتقال پروانه به غیر در صورت احراز شرایط توسط انتقال‌گیرنده مطابق مفاد آیین‌نامه و با تایید کارگروه استانی بلامانع است، در این صورت کارگروه استانی موارد را برای انتقال پروانه به وزارت پیشنهاد می‌نماید. با انتقال پروانه به نام شخص انتقال‌گیرنده، تعهدات اجرایی، مالی و قراردادی به وی منتقل می‌شود.

ماده ۱۷- وزارت در موارد زیر با درخواست کارگروه استانی پروانه را لغو و در صورت عدم تسویه حساب، دستگاه‌های خدمات‌دهنده براساس قرارداد منعقد شده برای وصول مطالبات خود اقدام خواهند کرد:

۱- انحلال دفتر برابر قوانین و مقررات.

۲- در صورتی که تخلف دارنده پروانه برابر مفاد مندرج در پیوست شماره (۴) آیین‌نامه منجر به لغو پروانه شود.

۳- هرگاه ثابت شود اسناد و مدارک ارائه شده برای اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.

۴- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کرده باشد.

ماده ۱۸- در صورت وقوع شرایط غیرقابل پیش‌بینی از جمله حوادث طبیعی، جنگ، سیل، زلزله و همچنین تصمیمات ویژه و اثرگذار حکومتی، وضع قوانین حاکم از سوی مراجع صالح، حل و فصل موارد بر حفظ دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دارنده پروانه با رعایت مقررات جاری کشور به عهده کارگروه استانی می‌باشد.

ماده ۱۹- دارنده پروانه موظف به رعایت موارد زیر است:

- ۱- رعایت شئون اسلامی، اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع.
- ۲- انجام خدمات براساس مفاد آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی دستگاه خدمات‌دهنده.
- ۳- نگهداری یک نسخه کامل از دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف وزارت، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و سایر مراجع مربوط در محل دفتر به صورت مرتب و در صورت لزوم آموزش کارکنان تحت سرپرستی و نظارت و مراقبت بر اجرای صحیح و دقیق آنها.
- ۴- نصب دستگاه pos (نقطه فروش) حداقل یکی از بانک‌های تحت نظارت بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای پرداخت حق‌السهم دستگاه خدمات‌دهنده.
- ۵- نصب تابلوی خدمات قابل ارائه و تعرفه آنها در محل دفتر و در مقابل دید مشتریان.
- ۶- حفظ و حراست از اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات‌دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت ویژه می‌باشد و عدم افشای آنها نزد دیگران.
- ۷- همکاری با بازرسان و ناظران اعزامی وزارت، دستگاه خدمات‌دهنده (در حیطه خدمات مربوط) و سایر مراجع قانونی و نظارتی پس از هماهنگی با کارگروه استانی با ارائه کارت شناسایی و معرفی نامه رسمی.
- ۸- ارائه خدمات در ساعات کاری اعلام شده توسط کارگروه استانی.
- ۹- قرار دادن آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی ابلاغی کارگروه استانی برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای در معرض رویت مراجعان و مشتریان.

- ۱۰- رعایت قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تأمین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار در خصوص کارکنان خود.
- ۱۱- تأمین نیروی آموزش دیده جایگزین در صورت غیبت هر یک از کارکنان دفتر.
- ۱۲- ایجاد شبکه‌های برخط (Online) با دستگاه خدمات‌دهنده در صورت نیاز.
- ماده ۲۰-** در صورتی که دارنده پروانه متقاضی تغییر مکان دفتر باشد، می‌تواند تقاضای خود را به دبیرخانه کارگروه استانی ارائه نماید. کارگروه استانی پس از بررسی و تایید تقاضا، مجوز تغییر مکان دفتر را صادر و به دارنده پروانه ابلاغ و تصویر آن را به همراه اصل پروانه جهت اصلاح نشانی در پروانه به وزارت ارسال می‌نماید.
- تبصره ۱-** تغییر مکان دفتر در داخل یک استان با موافقت کارگروه استانی امکان‌پذیر است.
- تبصره ۲-** دارنده پروانه حق ایجاد شعبه برای ارائه خدمات موضوع پروانه را ندارد.
- ماده ۲۱-** وظایف دستگاه خدمات‌دهنده به شرح زیر است:
- ۱- بررسی گزارش‌های واصله از شاکیان و مشتریان دفتر و در صورت لزوم انعکاس برای اتخاذ تصمیم نهایی به دبیرخانه کارگروه استانی.
- ۲- ارسال یک نسخه از قرارداد منعقد شده بین خود و دارنده پروانه ظرف یک ماه پس از تاریخ عقد قرارداد به دبیرخانه کارگروه استانی.
- ۳- تحویل آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌های اجرایی، فرم‌های اطلاعاتی، تجهیزات و امکانات اختصاصی، مهرهای اداری و نرم‌افزارهای مورد نیاز دفاتر به صورت رایگان به دارنده پروانه.
- ۴- آموزش دارنده پروانه و کارکنان مربوط به صورت رایگان.
- ۵- ابلاغ تعرفه‌های جدید و هرگونه تغییرات بعدی اعلام شده از سوی مراجع قانونی مربوط قبل از تاریخ اجرا به دارنده پروانه.
- ۶- قراردادن خدمات موضوع قرارداد در اختیار دارنده پروانه ظرف یک ماه بعد از تاریخ امضای قرارداد.
- ۷- ابلاغ دستورالعمل‌های جدید یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، فنی و تخصصی دفتر برای اجرا به دارنده پروانه.

ماده ۲۲- مکاتباتی که دارنده پروانه به صورت حضوری، پستی، نمابر و یا پست الکترونیکی به آخرین آدرس‌های اعلام شده وی انجام می‌شود، به عنوان مکاتبات رسمی تلقی می‌شود. در خصوص ارسال مکاتبات به صورت الکترونیکی (نمابر، پست الکترونیکی) اخذ تاییدیه از دارنده پروانه ضروری است. هرگونه تغییر شماره تلفن، نمابر، پست الکترونیکی و آدرس پستی ظرف هفتاد و دو ساعت باید به اطلاع کارگروه استانی و دستگاه‌های خدمات‌دهنده طرف قرارداد برسد.

ماده ۲۳- وزارت مرجع نهایی رسیدگی به تمام اختلافات بین کارگروه استانی، دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دارنده پروانه می‌باشد.

ماده ۲۴- دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، موسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و مؤسسات و نهادها و شرکت‌هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد که قبل از ابلاغ آیین‌نامه اقدام به ایجاد دفاتر با فعالیت مشابه دفاتر پیشخوان نموده‌اند، موظفند ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه نسبت به انتقال دفاتر تحت ضوابط مشخص شده در آیین‌نامه اقدام نمایند.

ماده ۲۵- مقررات مربوط به تضمین براساس پیوست شماره (۶) این آیین‌نامه که به مهر «دفتر هیئت دولت» تایید شده است، تعیین می‌شود.

ماده ۲۶- ستاد موظف است برای فراهم آوردن امکان پیگیری تلفنی و الکترونیکی از دستگاه اجرایی و دفاتر، بازاریابی جذب خدمات قابل ارائه در دفاتر، امکان انعقاد قرارداد با دستگاه‌های خدمات‌دهنده به صورت متمرکز، هماهنگی و نظارت بر اجرای فعالیت‌های مربوط به قراردادهای منعقد شده بین درگاه خدمات‌دهنده و استقرار سامانه الکترونیکی برای نظارت بر خط عملکرد دفاتر، مجری مشخص تعیین و مجری از طریق ایجاد درگاه خدمات اقدامات مذکور را انجام دهد.

ماده ۲۷- به منظور هماهنگی اجرایی بین دستگاه‌ها و تدوین راهبردهای اجرای سیاست‌های مربوط، کارگروهی تحت عنوان کارگروه راهبری دفاتر پیشخوان خدمات به ریاست معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و با اعضای زیر تشکیل می‌گردد:

الف- نماینده رئیس ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت

ب- نماینده وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات

ج- نماینده وزیر کشور

د- نماینده وزیر بازرگانی

ه- نماینده وزیر امور اقتصادی و دارایی

و- نماینده معاون علمی و فناوری رئیس‌جمهور

ز- نماینده فرمانده نیروی انتظامی

ح- نماینده رئیس کل بانک مرکزی

ط- رئیس سازمان ثبت احوال کشور

ی- رئیس سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

ک- رئیس کانون سراسری دفاتر پیشخوان خدمات

ل- رئیس شورای عالی استان‌ها

این تصمیم‌نامه در تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۶ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس‌جمهور

۴۲۴۰۱/

پیوست شماره یک

شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات

۱- دفتر، باید در مناطق شهری حداقل فضایی برابر با ۵۰ متر مربع و در مناطق روستایی ۲۰ متر مربع برای ارائه خدمات را داشته باشد و ترجیحاً در طبقه همکف یا اول بوده و دارای کاربری مجاز باشد.

تبصره ۱- کلیه دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات که در زمان تصویب این آیین‌نامه با حداقل فضای ۵۰ متر مربع در مناطق شهری و ۳۰ متر مربع در مناطق روستایی مشغول فعالیت می‌باشند می‌توانند تحت عنوان دفاتر پیشخوان خدمات، تا زمان اتمام اعتبار پروانه خود به فعالیت ادامه دهند و پس از آن بایستی جهت اخذ پروانه جدید طبق شرایط این آیین‌نامه، به استثناء شرط بند ۱-۶ بخش اول پیوست شماره ۲ (مشروط به استخدام یک نفر با دارا بودن شرط بند ۱-۶ در صورت عدم تحقق شرط این بند توسط دارنده پروانه) اقدام نمایند.

تبصره ۲- سایر دفاتری که به عناوین مختلف مجوز فعالیت گرفته‌اند (نظیر دفاتر امور مشترکین تلفن همراه، آژانس‌های پستی، مراکز بهره‌برداری از تلفن راه دور و بین‌الملل، دفاتر پلیس + ۱۰، دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات نوع (ج) در مناطق شهری، دفاتر کارگزاری‌های تأمین اجتماعی، دفاتر فناوری اطلاعات شهرداری‌ها و...) براساس این دستورالعمل به دفاتر پیشخوان خدمات تبدیل خواهند شد.

۲- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر موارد ذیل باید رعایت شود:
- تهیه و نصب تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه‌ای که توسط کمیته راهبری دفاتر پیشخوان ارائه می‌شود.

- فضای کافی به متقاضیان اختصاص یابد.

- امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان فراهم شود.

- تأمین تأسیسات بهداشتی (آبدارخانه و سرویس بهداشتی) برای کارکنان دفتر (این تکلیف در مجتمع‌های تجاری و اداری که دارای سرویس بهداشتی متمرکز هستند مصداق ندارد).
- در بالای باجه‌ها محل‌هایی برای نصب علائم دیداری و نوشتاری جهت اطلاع مشتریان پیش‌بینی شود.

- تابلوی تعرفه خدمات برای رؤیت متقاضی به نحوی نصب شود که در زمان توقف در جلوی باجه هم به راحتی قابل خواندن باشد.

۳-۳- دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد ذیل باشد:

۳-۱- میز

۳-۲- صندلی و نیمکت مراجعین

۳-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشداردهنده (دزدگیر)

۳-۴- داشتن تجهیزات رایانه‌ای متناسب با خدمات قابل ارائه

۳-۵- یک دستگاه نمابر

۳-۶- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه

۳-۷- وسایل حرارتی / برودتی مناسب

۳-۸- دستگاه Pos

تبصره- تأمین تجهیزات خاص که فقط برای دستگاه خدمات‌دهنده کاربرد تخصصی دارد بر عهده دستگاه خدمات‌دهنده می‌باشد. موارد اختلافی توسط کارگروه مورد بررسی و تصمیم‌گیری قرار خواهد گرفت.

۴۲۴۰۱/

پیوست شماره دو

شرایط متقاضیان و اسناد و مدارک مورد نیاز برای دریافت پروانه

الف - متقاضیان دریافت امتیاز پروانه دفاتر باید دارای مشخصات و شرایط ذیل باشند:

۱- اشخاص حقیقی

۱-۱- دارای تابعیت ایرانی

۲-۱- تدین به دین مبین اسلام یا سایر ادیان رسمی کشور

۳-۱- داشتن اهلیت قانونی و نداشتن پیشینه کیفری و عدم اشتها به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر (ارائه تایید صلاحیتهای فردی توسط مراجع ذیصلاح) و نداشتن سابقه عضویت در گروهک‌های غیرقانونی

۴-۱- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت از انجام آن برای افراد ذکور

۵-۱- عدم اشتغال در تشکیلات دولتی با رعایت قوانین و مقررات جاری

۶-۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و یا حداقل ۱۰ سال سابقه کارشناسی کاربردی (براساس حکم کارگزینی) در دستگاههای دولتی.

۲- اشخاص حقوقی

۱-۲- شخص حقوقی باید غیردولتی و محل ثبت آن در ایران باشد.

۲-۲- صاحبان امضاء آن تمامی شرایط مذکور در بندهای ۱ الی ۵ و مدیرعامل و یا یکی از صاحبان امضا آن علاوه بر بندهای مذکور، شرط بند ۶ بخش الف را نیز داشته باشند.

ب - صدور بیش از یک پروانه برای هر متقاضی در سطح کشور صرفاً با موافقت وزارت امکانپذیر می‌باشد.

ج - متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آنها بنا به دلایلی به جز تخلف لغوشده باشد، می‌توانند پس از گذشت ۵ سال از تاریخ لغو پروانه، نسبت به ارائه درخواست پروانه اقدام کنند.

د - شرایط ایثارگری

اولویت‌های ایثارگری در زمان صدور پروانه به ترتیب عبارتند از:

اولویت ۱: خانواده شهداء و جانبازان ۷۰ درصد و بالاتر

اولویت ۲: جانبازان ۲۵ درصد تا ۷۰ درصد و سایر ایثارگران

پیوست شماره سه نظام‌نامه داخلی کارگروه‌های استانی

- ماده ۱-** دبیرخانه کارگروه استانی به منظور اجرای وظایف ذیل در هر استان تشکیل می‌شود:
- ۱-۱- انجام مراحل ثبت‌نام و اخذ مدرک و مستندات مورد نیاز برابر دستورالعمل‌های صادره از سوی سازمان
 - ۲-۱- رسیدگی به پیشنهادهای، اعتراض‌ها و شکایت‌های مشتریان، دارندگان پروانه و دستگاه‌های خدمات دهنده
 - ۳-۱- ارسال و دریافت مکاتبات کارگروه استانی با وزارت و دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دارندگان پروانه
 - ۴-۱- جمع‌آوری اطلاعات و مدارک و مستندات مرتبط با درخواست‌ها، شکایت‌ها و اعتراضات دریافتی جهت طرح در جلسات کارگروه
 - ۵-۱- تدوین برنامه زمانی و تاریخ تشکیل و دستور کار جلسات کارگروه و ارسال دعوت‌نامه و هماهنگی با اعضاء کارگروه جهت شرکت در جلسات.
- تبصره -** جلسات کارگروه استانی حداقل هر یک ماه یکبار برگزار خواهد شد.
- ۶-۱- تنظیم صورتجلسه و ابلاغ تصمیمات کارگروه به اعضاء و حسب مورد به دستگاه‌های خدمات‌دهنده و دارندگان پروانه
 - ۷-۱- پیگیری مفاد صورتجلسه‌های کارگروه تا اخذ نتیجه
- ماده ۲-** تشکل صنفی دفاتر در هر استان نماینده تام‌الاختیار خود را جهت عضویت در کارگروه استانی و شرکت در جلسات آن به دبیرخانه کارگروه استانی اعلام می‌کند.
- تبصره -** تشکل صنفی دفاتر در هر استان موظف است همزمان با معرفی نماینده نسبت به ارائه مدارک و مستندات قانونی مبنی بر احراز صلاحیت اقدام کند.
- ماده ۳-** دبیر کارگروه می‌تواند از نمایندگان دستگاه‌های خدمات‌دهنده، دارندگان پروانه، مشاورین، صاحب‌نظران، مدیران و کارشناسان ذی‌ربط برای شرکت در جلسات کارگروه بدون حق رأی دعوت نماید.

ماده ۴- دعوت نامه جلسه کارگروه شامل دستور جلسه، محل، زمان و تاریخ برگزاری جلسه به همراه مستندات مربوط به دستور کار تهیه و حداقل ۷ روز قبل از تشکیل جلسه برای اعضای مرتبط با موضوع جلسه ارسال خواهد شد.

ماده ۵- هر یک از اعضای کارگروه در صورت تمایل می‌توانند نظرات کتبی خود را در رابطه با دستور جلسات، قبل از تشکیل جلسه به دبیرخانه کارگروه ارائه نمایند تا دبیرخانه نسبت به توزیع آن بین سایر اعضا اقدام نماید.

ماده ۶- تصمیمات کارگروه با رای موافق اکثریت اعضا معتبر خواهد بود.

تبصره- رأی‌گیری به‌طور علنی و تنها در صورت تشخیص رئیس کارگروه غیرعلنی انجام می‌شود.

ماده ۷- تهیه و تنظیم صورتجلسات کارگروه بر عهده مسئول دبیرخانه بوده و موظف است که ظرف مدت یک هفته پس از تشکیل جلسه، صورتجلسه تنظیم شده را به اعضاء کارگروه و سازمان و حسب مورد به سایر مبادی ذیربط ارسال نماید.

ماده ۸- مذاکرات و مباحث اعضای کارگروه در جلسات به منظور تکمیل سوابق و مستندات در صورت امکان، ضبط شده و در دبیرخانه کارگروه نگهداری می‌شود.

ماده ۹- کلیه مصوبات، ابلاغیه‌ها، صورتجلسه‌های کارگروه استانی و همچنین مکاتباتی که از سوی کارگروه با سازمان، دستگاه‌های خدمات دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان و سایر سازمان‌های دولتی و غیردولتی صورت می‌گیرد با امضای رئیس کارگروه رسمیت خواهد داشت.

۴۲۴۰۱/

پیوست شماره چهار

دستورالعمل نظارت و بازرسی و رسیدگی به تخلفات

این پیوست مشتمل بر مجموعه ضوابط و مقرراتی است که روش رسیدگی و صدور احکام اداری را در خصوص تخلفات و موارد نقض تعهد به شرح زیر مشخص می‌نماید.

ماده ۱- تعریف تخلف

دارندگان پروانه و دستگاه‌های خدمات‌دهنده مکلفند که کلیه تعهدات مندرج در آیین‌نامه و پیوست‌های آن و همچنین متن قرارداد و دستورالعمل‌های اجرائی مرتبط را به‌طور دقیق به انجام رسانند در غیر این صورت، موضوع تخلف محسوب می‌شود.

ماده ۲- اعلام تخلف

ناظران و بازرسان اعزامی دستگاه‌های خدمات‌دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان، تشکل‌های صنفی دفاتر و سایر مراجع نظارتی و بازرسی در حیطه وظایف و مسئولیت‌های خود می‌توانند در صورت مشاهده تخلف، مراتب را به صورت کتبی و با درج نشانی به دبیرخانه کارگروه استانی منعکس خواهند نمود.

ماده ۳- طبقه‌بندی تخلفات

۳-۱- گروه اول: تخلفات دارنده پروانه و دستگاه خدمات‌دهنده به جهت عدم رعایت مفاد قرارداد منعقد و دستورالعمل‌های اجرایی دستگاه خدمات‌دهنده.

۳-۲- گروه دوم: تخلفات دارنده پروانه به جهت عدم رعایت مفاد شرایط پروانه.

۳-۳- سایر موارد تخلف.

ماده ۴- رسیدگی به تخلفات گروه اول

۴-۱- دبیرخانه کارگروه استانی گزارش‌های واصله در خصوص تخلفات انجام شده را به دستگاه خدمات‌دهنده جهت بررسی و رسیدگی منعکس خواهد نمود.

۴-۲- دستگاه خدمات‌دهنده موظف است برابر مفاد قرارداد منعقد، موضوع را به شرح ذیل رسیدگی و اقدام لازم را به عمل آورد.

۴-۲-۱- چنانچه تخلف از ناحیه دستگاه خدمات‌دهنده باشد موظف است در اسرع وقت نسبت به رفع تخلف اقدام و نتیجه را به دبیرخانه کارگروه گزارش دهد.

۴-۲-۲- در صورتی که تخلف از ناحیه دارنده پروانه باشد دستگاه خدمات‌دهنده باید از طریق اخطار کتبی دارنده پروانه را موظف به رفع تخلف نموده و مورد را در پرونده مربوطه درجه و چگونگی را به دبیرخانه کارگروه منعکس نماید.

۴-۲-۳- در صورتی که اقدامات انجام شده منجر به رفع تخلف نگردیده و دارنده پروانه همچنان به عدم رعایت مفاد منعده و دستورالعمل‌های مربوط ادامه دهد دستگاه خدمات‌دهنده می‌تواند ارائه خدمات را متوقف و با دلایل کافی پیشنهاد فسخ قرارداد را به دبیرخانه کارگروه اعلام نماید.

۴-۲-۴- دبیرخانه کارگروه پیشنهاد دستگاه خدمات‌دهنده را در جلسه کارگروه مطرح و نتیجه را به دستگاه خدمات‌دهنده ابلاغ خواهد کرد.

ماده ۵- رسیدگی به تخلفات گروه دوم

۵-۱- در صورتی که بنا به تشخیص دبیر کارگروه، تخلف انجام شده در چارچوب مفاد آیین‌نامه و پیوست‌های آن باشد مراتب در کارگروه مطرح خواهد گردید.

۵-۲- چنانچه تخلف از جانب دارنده پروانه صورت گرفته باشد کارگروه با توجه به سازوکارهای تعیین شده در چارچوب وظایف خود با توجه به درجه تخلف در جهت رفع آن اقداماتی از قبیل تذکر، اخطار و در صورت عدم رفع تخلف درج در پرونده و امتیاز منفی جهت تمدید پروانه انجام خواهد داد.

۵-۳- در صورتی که اقدامات مندرج در بند ۵-۲ منجر به رفع تخلف نشده باشد و دارنده پروانه صلاحیت ادامه فعالیت را در موضوع پروانه نداشته باشد، کارگروه استانی مراتب را به همراه مستندات مربوطه جهت لغو پروانه به وزارت پیشنهاد خواهد نمود.

۵-۴- وزارت پس از بررسی و احراز تخلف، نسبت به لغو پروانه اقدام و نتیجه را به کارگروه اعلام خواهد کرد.

۵-۵- در مورد تخلفات انجام شده از سوی دستگاه خدمات‌دهنده، کارگروه استانی طبق قوانین و مقررات جاری جهت رفع تخلف اقدامات لازم را به عمل می‌آورد.

ماده ۶- رسیدگی به سایر موارد تخلف

در خصوص سایر موارد تخلف، قوانین و مقررات جاری کشور حاکم بوده و کارگروه استانی متناسب با آرای صادره اقداماتی از قبیل تذکر، اخطار و یا پیشنهاد لغو پروانه را به عمل خواهد آورد.

ماده ۷- پرداخت خسارت

در مواردی که تخلف واقع شده منجر به وارد شدن خسارت به شاکی اعم از مشتریان، دستگاه خدمات‌دهنده و یا دارنده پروانه شده باشد واردکننده خسارت با توجه به تصمیمات اتخاذ شده از سوی کارگروه ملزم به جبران خسارت می‌باشد.

ماده ۸- دفاتری که براساس گزارش کارگروه‌های استانی در طول مدت اعتبار پروانه، گزارشی مبنی بر تخلف و یا رأی مبتنی بر محکومیت آنها صادر نشده باشد، در زمینه واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند گرفت.

ماده ۹- رسیدگی به تخلفات توسط وزارت در موارد ذیل متوقف خواهد شد:

۹-۱- فوت دارنده پروانه

۹-۲- صدور حکم ورشکستگی دارنده پروانه از سوی مراجع صالحه

تبصره: وقوع هر یک از حالات فوق مانع از رسیدگی در مراجع قضائی و جبران خسارت وارده نخواهد شد.

ماده ۱۰- کلیه مراحل رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه و مدارک و مستندات پرونده و مراحل رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه در این خصوص قبل از صدور حکم، محرمانه بوده و افشای آن از سوی مراجع رسیدگی کننده ممنوع می‌باشد.

۴۲۴۰۱/

پیوست شماره پنج مقررات و شرایط مالی

در اجرای ماده ۱۵ این آیین نامه، متن حاضر مشتمل بر مجموعه ضوابط، روابط و تعهدات مالی بین دفاتر و دستگاه‌های خدمات‌دهنده در خصوص اعمال تعرفه‌های خدمات قابل ارائه، حق‌الزحمه و یا کارمزد دفاتر از ارائه خدمات و تسویه حساب‌های مالی است که به شرح ذیل تدوین و لازم‌الاجرا می‌باشد.

بخش اول - تعهدات مالی دارنده پروانه

- ماده ۱-** دارنده پروانه موظف است تعرفه‌های خدمات قابل ارائه را با توجه به آخرین تغییرات مصوب و با ذکر تاریخ اجرای تعیین شده مطابق ابلاغیه‌های دستگاه خدمات‌دهنده رعایت نماید.
- تبصره ۱-** دریافت وجوه بیش از تعرفه‌های اعلام شده تخلف محسوب می‌گردد و با دارنده پروانه در این خصوص برابر مفاد این آیین نامه برخورد خواهد شد.
- تبصره ۲-** ارائه رسید به مشتریان، در ازای دریافت هرگونه وجه از آنها الزامی است.
- ماده ۲-** دارنده پروانه در صورت دریافت وجه از مشتریان بابت خدمات ارائه شده موظف است سهم دستگاه‌های خدمات‌دهنده از وجوه دریافتی را در مهلت تعیین شده در قرارداد به حساب‌هایی که از طرف آنها اعلام گردیده واریز نماید.
- ماده ۳-** دارنده پروانه موظف است مقررات مربوط به پرداخت حداقل حقوق و دستمزد کارکنان، بیمه تأمین اجتماعی، مقررات بازنشستگی و مالیات متعلقه را رعایت نموده و پاسخگوی مراجع قانونی در این خصوص باشد.
- ماده ۴-** دارنده پروانه موظف است با توجه به تصمیماتی که از سوی کارگروه استانی در خصوص جبران خسارات وارده به دستگاه خدمات‌دهنده اتخاذ گردیده، نسبت به جبران خسارت و واریز مبالغ مربوطه به شماره حساب اعلام شده ظرف مدت تعیین شده از سوی کارگروه اقدام نماید. در غیر این صورت دستگاه خدمات‌دهنده می‌تواند در خصوص جبران خسارت برابر قرارداد منعقد عمل نماید.

بخش دوم - تعهدات مالی دستگاه خدمات‌دهنده

- ماده ۵-** رعایت مفاد آیین‌نامه در خصوص پرداخت کارمزد و یا حق‌الزحمه به دارنده پروانه
- ماده ۶-** ارائه خدماتی که در چارچوب پروانه به صورت موردی (به جز مواردی که در قرارداد درج شده است) از سوی دستگاه‌های خدمات‌دهنده به دفاتر منعکس می‌شود باید با توافق طرفین انجام شود.
- ماده ۷-** دستگاه‌های خدمات‌دهنده مکلفند کسور قانونی مربوطه از قبیل مالیات و سایر موارد را برابر مقررات به حساب‌های مربوطه واریز نمایند.

بخش سوم - سایر موارد

- ماده ۸-** دستگاه‌های خدمات‌دهنده موظفند نسبت به انعقاد قراردادهای ارائه خدمات با دارندگان پروانه و یا تشکل‌های صنفی مربوطه در چارچوب مفاد آیین‌نامه و پیوست‌های آن اقدام لازم را به عمل آورده و یک نسخه از آن را جهت آگاهی به کارگروه استانی ارسال کنند.
- ماده ۹-** در صورتی که مدت اعتبار پروانه خاتمه یافته و تمدید نشود و یا به علت نقض شرایط آیین‌نامه و پیوست‌های آن و یا به دلیل درخواست دارنده پروانه، پروانه دفتر لغو شود طرفین موظفند برابر قرارداد منعقد شده نسبت به تسویه حساب مالی اقدام کنند.
- تبصره-** دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در قرارداد با دستگاه خدمات‌دهنده در مورد انجام تعهدات معوقه و پرداخت تنخواه‌گردان و تسهیلات دریافتی (در صورت وجود) تسویه حساب نماید.
- ماده ۱۰-** در خصوص مقررات مالی تصریح نشده در آیین‌نامه و پیوست‌های آن، برابر قوانین و مقررات مربوطه و قرارداد فی‌مابین رفتار خواهد شد.

پیوست شماره شش تضامین

تضمین حسن انجام تعهدات

دستگاه‌های خدمات‌دهنده می‌توانند تا سقف پنج (۵) درصد از کل مبلغ قرارداد را از دفاتر به عنوان حسن انجام تعهدات اخذ نمایند.

تضمین حسن انجام کار

دستگاه خدمات‌دهنده می‌تواند از هر پرداخت بابت حق الزحمه به دارنده پروانه حداکثر معادل ده درصد (۱۰ درصد) آن را به عنوان تضمین حسن انجام کار کسر و در حساب سپرده نگهداری نماید و چنانچه موجبی برای ضبط مبالغ مزبور وجود نداشته باشد برابر مفاد قرارداد به دارنده پروانه مسترد کند.

شماره: ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰

تاریخ: ۱۳۹۳/۶/۱۰

آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

تمامی وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها

شورای عالی اداری در یکصد و شصت و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۴/۱۰ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، در اجرای مواد ۳۶، ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و تحقق بندهای ۱۰ تا ۱۲، ۱۵ تا ۱۸ و ۲۴ و ۲۵ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، «آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی» را به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند؛ نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای برنامه عملیاتی مذکور مطابق برنامه زمان‌بندی، اقدام نمایند.

۲- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور مکلف است؛ ضمن نظارت بر اجرای آیین‌نامه و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، گزارش عملکرد اجرای آیین‌نامه را هر چهار ماه یکبار به رئیس‌جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارائه نماید.

حسن روحانی

رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

ماده ۱- اصطلاحات این آیین نامه در معانی به کار رفته به شرح زیر عبارتند از:

- ۱-۱- معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
- ۲-۱- سازمان: سازمان فناوری اطلاعات ایران
- ۳-۱- دستگاه‌های اجرایی: دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۴-۱- پنجره واحد ارائه خدمات: درگاه واحد ملی ارائه خدمات و اطلاعات به مردم
- ۵-۱- کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی: موضوع ماده (۳) مصوبه ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی شورای عالی فناوری اطلاعات
- ۶-۱- شبکه ملی اطلاعات: متشکل از زیرساخت‌های ارتباطی، مراکز داده توسعه یافته داخلی دولتی و غیردولتی و همچنین زیرساخت‌های نرم‌افزاری می‌باشد که در سراسر کشور گسترده شده است.

توسعه کیفی خدمات

ماده ۲- تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند شناسنامه خدمات خود را با محتوای زیر حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ تهیه، در درگاه دستگاه مربوط انتشار و در دسترس عموم قرار دهند. معاونت نیز نسبت به بررسی مستندات شناسنامه خدمات اقدام و مراتب را در پنجره واحد ارائه خدمات قرار می‌دهد. شناسنامه خدمات شامل موارد زیر می‌باشد:

- کد خدمت
- مبانی قانونی و مقررات آرایه خدمت
- نوع خدمت (حاکمیتی - حمایتی - تصدی) بر اساس چارچوب قانون مدیریت خدمات کشوری
- ذی‌نفعان خدمت
- نیازمندی‌های اطلاعاتی و اسنادی خدمت از ذی‌نفع (در قالب کاربرگ‌های الکترونیک)
- نیازمندی‌های اطلاعاتی خدمت نظیر مجوز، استعمال و ... از سایر دستگاه‌ها
- نیازمندی‌های احراز هویت حقیقی و حقوقی
- مجوز و تعرفه اخذ هزینه و شماره حساب آن

- ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری

- فرآیند یا فرایندهای عملیاتی و زمانی بررسی و ارائه خدمت

- فهرست واحدهای سازمانی درگیر در ارائه خدمت.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف تسریع در انجام کار، کاهش زمان و هزینه و تأمین رضایت و کرامت مردم، هر سال فرآیندها و روش‌های انجام کار خود را با هدف ارائه در جایگاه اینترنتی دستگاه، مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند و مستندات آن را در قالب فایل الکترونیکی به معاونت ارسال نمایند.

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذی‌ربط اقدامات زیر را انجام دهند:

الف) اطلاع‌رسانی الکترونیکی و برخط در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

ب) ارائه فرم‌های استاندارد موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزارها و رسانه‌های الکترونیکی.
ج) ارائه کلیه خدمات ممکن به شهروندان به صورت الکترونیکی و برخط، از طریق درگاه دستگاه و درگاه‌های ملی و محلی و سایر ابزارهای الکترونیکی به منظور حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی برای دریافت خدمت.

تبصره ۱: دستگاه‌های اجرایی موظفند فهرست خدمات الکترونیکی و الکترونیکی نشده خود را به صورت مجزا بر روی جایگاه اینترنتی خود قرار دهند. در خصوص خدمات الکترونیکی نشده، دستگاه اجرایی باید زمان‌بندی مشخص برای الکترونیکی شدن آن را در جایگاه اینترنتی خود اعلام نماید.

تبصره ۲: در مورد خدماتی که بنا بر دلایلی امکان ارائه الکترونیکی آن وجود ندارد، دستگاه اجرایی باید عدم ارائه الکترونیکی آن را به تأیید معاونت برساند در غیر این صورت ملزم به ارائه الکترونیکی آن است.

تبصره ۳: مدت زمان لازم برای اجرای بند الف) و ب) تا پایان سال ۱۳۹۳ و بند ج) تا پایان سال ۱۳۹۴ می‌باشد.

ماده ۵- در اجرای ماده ۶۲ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، معاونت موظف است از طریق کارگروه پیش‌بینی شده در این ماده، به منظور تسهیل، تسریع و هماهنگی در صدور

مجوزها، مستندات مربوط به فرآیند کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی را منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام، موافقت و موارد مشابه از دستگاه‌های اجرایی می‌نماید را از دستگاه‌های مذکور اخذ و نسبت به جایگزینی، تجمیع و یا حذف اقدام نماید.

تبصره: معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرایند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه‌های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می‌کند.

ماده ۶- در مورد خدماتی که ارائه آنها منوط به کسب استعلام یا اخذ مجوز از سایر دستگاه‌های اجرایی است، دستگاه اجرایی اصلی موظف است استعلام‌ها و مجوزهای لازم را به صورت الکترونیکی و در شبکه ملی اطلاعات انجام داده و کد پیگیری یکتا، توسط دستگاه اصلی تولید و بین دستگاه‌ها مبادله گردد.

تبصره: ارائه خدمات از طریق پورتال دستگاه اصلی، باید به صورتی فراهم شود که امکان رویت تمامی مراحل انجام کار و آخرین وضعیت آن در جایگاه اینترنتی دستگاه اصلی توسط متقاضی خدمت، میسر باشد.

ماده ۷- استانداردهای سراسر کشور موظفند نسبت به توسعه پورتال استان به عنوان درگاه واحد استانی به نحوی اقدام کنند که حداقل اطلاعات و خدمات ذیل به صورت موضوعی و دسته‌بندی شده از طریق پورتال قابل دسترسی باشد:

الف) اطلاعات عمومی استان: شامل نقشه استان، گزارش برنامه و بودجه استان، معرفی اجمالی تاریخ، فرهنگ و سنت‌های استان، اطلاعات مربوط به حمل و نقل عمومی، معرفی شهرستان‌ها، شهرها، بخش‌ها، روستاهای استان، خرید بلیط اتوبوس، قطار و هواپیما و غیره.

ب) تجارت و صنعت: شامل حداقل اطلاعات مربوط به مراکز صنعتی و صنایع، مراکز تجاری و بازرگانی، محصولات تولیدی و خدماتی، بانکداری و بیمه، معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری استان، آگهی‌های استخدام، مناقصه‌ها و مزایده‌ها، تقویم وضعیت پروژه‌ها و طرح‌های در دست اجرا و غیره.

ج) آموزش، فرهنگ و هنر: دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، حوزه‌ها و مراکز علوم دینی، مدارس، مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای، پارک‌های فناوری، آثار باستانی و تاریخی، موزه‌ها و مراکز دیدنی، مراکز ورزشی، مراکز تفریحی و سرگرمی، کتابخانه الکترونیکی سمینارها و همایش‌ها و غیره.

د) کشاورزی و محیط زیست: جغرافیای استان، جاذبه‌ها و مکان‌های طبیعی، هواشناسی، اطلاعات کشاورزی و دامداری و غیره.

هـ) بهداشت و درمان: بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها، داروخانه‌ها، مطب پزشکان، اورژانس، آمبولانس و غیره.

و) امور قضایی و قوانین: دفاتر ثبت اسناد رسمی، دفاتر ازدواج و طلاق، خدمات انتظامی، دادگاه‌ها، شوراهای حل اختلاف، پزشکی قانونی، قوانین مرتبط با اتباع خارجی و غیره.
ی) سایر خدمات.

تبصره: فرمانداری‌های کشور موظفند نسبت به توسعه پورتال شهرستان به عنوان درگاه واحد شهرستان به نحوی اقدام کنند که حداقل اطلاعات و خدمات موضوع این ماده در بعد شهرستانی به صورت موضوعی و دسته‌بندی شده از طریق درگاه قابل دسترسی باشد.

ماده ۸- معاونت موظف است با توجه به ماده ۴ مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و بخشنامه‌ها و مصوبات بعدی در این خصوص، به منظور دسترسی سریع و آسان عموم مردم به اطلاعات و خدمات دستگاه‌های اجرایی، نسبت به تکمیل و به‌روزرسانی پنجره واحد ارائه خدمات به مردم (به نام پورتال مردم یا تک‌ریم ایران) اقدام نماید.

تبصره: به منظور عملیاتی نمودن پنجره واحد ارائه خدمات، دستورالعمل اجرایی آن حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این مصوبه توسط معاونت و با همکاری سازمان تهیه و ابلاغ خواهد شد.

فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی

ماده ۹- وزارت امور اقتصادی و دارایی و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران موظفند با همکاری معاونت و سازمان تربیتی اتخاذ نمایند که انجام عملیات پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی بر اساس تعرفه‌های قانونی، به صورت کسر وجه از حساب بانکی درخواست‌کننده خدمت و واریز به حساب درآمدی دستگاه‌های اجرایی از کانال‌های مختلف از جمله جایگاه اینترنتی دستگاه

اجرائی، شبکه شتاب و پایانه‌های فروش، به صورت برخط و از طریق سویچ خزانه، حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ برای کلیه خدمات دولتی عملیاتی شود.

تبصره ۱: اسناد الکترونیکی باید به عنوان سند قابل قبول مالی پذیرفته شود.

تبصره ۲: وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است تمهیدات فنی و حقوقی لازم برای پرداخت‌های بین حساب‌های دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری را از طریق شبکه الکترونیکی بین دستگاهی فراهم نماید.

سازوکار به اشتراک‌گذاری داده‌ها بین دستگاه‌های اجرایی

ماده ۱۰- دستورالعمل و ضوابط به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی مطابق با آیین‌نامه شماره ۱۰۴۶۰۲۳/ت/۴۸۸۳۲ک مورخ ۱۳۹۲/۵/۲۰ موضوع بند (ب) ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور می‌باشد.

ماده ۱۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ساماندهی، هدایت و اتصال داده‌ها و اطلاعات موجود در تمامی پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط با مردم، شماره ملی و کدپستی افراد و همچنین شناسه ملی اشخاص حقوقی، موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۶۱۶۹/ت/۳۹۲۷۱هـ مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹ هیات‌وزیران را در تمام پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط درج نمایند.

تبصره ۱: دستگاه‌های اجرایی مکلفند در صورتی که مستندات قانونی، مدارک، گواهینامه‌ها و پروانه‌های صادره قبلی، فاقد شماره ملی و کد پستی باشند، نسبت به درج شماره ملی و کدپستی در آنها اقدام و پایگاه اطلاعاتی خود را به‌روز نمایند.

تبصره ۲: وزارت کشور (سازمان ثبت احوال کشور) با همکاری سازمان موظف است امکان احراز و تصدیق هویت برخط افراد حقیقی را در شبکه ملی اطلاعات فراهم نماید.

تبصره ۳: سازمان ثبت اسناد و املاک کشور موظف است امکان احراز و تصدیق هویت برخط افراد حقوقی را در شبکه ملی اطلاعات فراهم نماید.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند متناسب با میزان پیشرفت کار، دستورالعمل منع درخواست تصویر شناسنامه، کارت ملی یا سایر مدارک قابل احصاء از طریق شبکه ملی اطلاعات را جهت ابلاغ به کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی اعلام نمایند.

ماده ۱۳- شورای سیاستگذاری مرکز ریشه موظف است زیرساخت کلید عمومی برای تعاملات دولت الکترونیک را در بازه زمانی مشخص عملیاتی کند. زمان لازم برای این اقدام و وظایف هر یک از دستگاه‌های مذکور، توسط کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی ابلاغ خواهد شد.

پیشخوان خدمات دولتی و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر پستی

ماده ۱۴- تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند با توجه به ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخش ۲ بند (ج) ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه، در چارچوب تفاهم‌نامه‌ای که با معاونت منعقد می‌نمایند، آن دسته از خدماتی که قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان خدمات دولتی و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر پستی می‌باشند را به این دفاتر واگذار نمایند.

تبصره ۱: دستگاه‌های اجرایی مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارائه‌دهنده خدمات را در جایگاه اینترنتی دستگاه قرار دهند.

تبصره ۲: استانداری‌ها مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارائه‌دهنده خدمات مرتبط با استان یا شهرستان خود را و همچنین سایر دفاتر ارائه‌دهنده خدمات را در پورتال استانی درج کنند.

تبصره ۳: کانون دفاتر پیشخوان مکلف است امکان نظارت الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی واگذارکننده خدمت، بر فرآیند انجام کار در دفاتر را در بستر شبکه‌ای مطمئن و با تعریف سطوح دسترسی، فراهم نماید.

آموزش و فرهنگ‌سازی

ماده ۱۵- دستگاه‌های اجرایی مکلفند بر اساس برنامه‌ای که معاونت در راستای آموزش کارکنان دولت در سه سطح مدیران، کارشناسان فنی و کلیه کارمندان در حوزه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک تدوین و حداکثر پس از ۴ ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه ابلاغ می‌نماید، نسبت به برنامه‌ریزی و شرکت نیروی انسانی خود در قالب نظام آموزش کارکنان دولت، اقدام نمایند.

ماده ۱۶- به منظور فرهنگ‌سازی در استفاده مردم از خدمات دولت الکترونیک و توسعه خدمات برخط توسط دستگاه‌های اجرایی، معاونت با همکاری سازمان موظف به تهیه و نظارت بر اجرای برنامه عملیاتی فرهنگ‌سازی و آموزش، مشتمل بر اقدامات ذیل می‌باشد:

الف) برنامه‌های فرهنگ‌سازی و آموزش در سطح ملی تهیه و اشاعه آنها از طریق صدا و سیما، مطبوعات و سایر رسانه‌های مجازی صورت پذیرد.

ب) راهبری و مدیریت کلان توسعه فرهنگی و آموزش به عهده معاونت و عملیات اجرایی توسط بخش خصوصی انجام می‌گیرد.

تبصره: متناسب با فرهنگ و نیازمندی‌های خاص هر استان، استانداری‌ها مجاز به تهیه برنامه‌های بومی فرهنگ‌سازی و آموزش مردم در سطوح شهرها و روستاها به منظور پذیرش شهروندان در استفاده از خدمات دولت الکترونیک می‌باشند.

سازمان کار

ماده ۱۷- کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی موضوع ماده (۳) مصوبه فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی شورای عالی فناوری اطلاعات، علاوه بر ماموریت‌های محوله در مصوبه مذکور، وظایف ذیل را بر عهده خواهد داشت:

- مدیریت و راهبری کلان حوزه دولت الکترونیک در کشور
- تشکیل خوشه‌های موضوعی برای انجام پروژه‌های ملی در زیرمجموعه کمیسیون تخصصی متناسب با نیاز و با حضور دستگاه‌های متولی (خوشه صنعت و تجارت، رفاه و تامین اجتماعی، آموزش و ...)
- تبیین نقش و هدایت دستگاه‌ها در توسعه دولت الکترونیک به منظور یکپارچه‌سازی برنامه‌های حوزه دولت الکترونیک
- نظارت و ارزیابی بر فعالیت‌ها و برنامه‌های مربوط به حوزه دولت الکترونیک دستگاه‌های اجرایی کشور
- بررسی و اعلام نظر در خصوص پیشنهادهای دستگاه‌های اجرایی در حوزه دولت الکترونیک
- هماهنگی میان کلیه مدیران عالی فناوری اطلاعات
- پی‌گیری، تصویب و تخصیص اعتبارات حوزه دولت الکترونیک به دستگاه‌های اجرایی و نظارت بر تخصیص و هزینه کرد
- تدوین اسناد راهبردی ملی و ارائه به مراجع قانونی

- پیش‌بینی راه‌کارهای بهره‌برداری از ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل بخش خصوصی، انجمن‌های تخصصی و مراکز آموزشی، علمی و دانشگاهی
- طراحی و تصویب سازوکارهای توانمندسازی فعالان حوزه دولت الکترونیک

ارزیابی

- ماده ۱۸-** معاونت موظف است گزارش اقدامات انجام شده دستگاه‌های اجرایی در راستای عملیاتی نمودن این آیین‌نامه را به هیات دولت، شورای عالی اداری و مراجع ذی صلاح ارسال نموده، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی، ملاک عمل قرار دهد.
- ماده ۱۹-** معاونت موظف است هر ساله برترین پورتال در سطح وزارتخانه، استان و شهرستان، برترین دستگاه در حوزه واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان و برترین دستگاه در حوزه دولت الکترونیک را در جشنواره شهید رجایی و یا سایر جشنواره‌های ملی مرتبط دیگر، معرفی نماید.

جدول زمان بندی اقدامات آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی

ردیف	نام پروژه	دستگاه متولی	همکاران	مهلت مقرر
۱	بانک اطلاعاتی صدور مجوزها	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور	دستگاه های اجرایی	پایان ۱۳۹۳
۲	اطلاع رسانی الکترونیکی	دستگاه های اجرایی		پایان ۱۳۹۳
	ارائه فرم های استاندارد الکترونیکی	دستگاه های اجرایی		پایان ۱۳۹۳
	خدمات رسانی الکترونیکی برخط	دستگاه های اجرایی		پایان ۱۳۹۴
۳	تکمیل و توسعه درگاه استانی	استاندارد ها	دستگاه های اجرایی استانی	پایان ۱۳۹۳
۴	تکمیل و توسعه درگاه شهرستانی (محلی)	فرمانداری ها	دستگاه های اجرایی شهرستانی	پایان ۱۳۹۴
۵	انتشار شناسنامه خدمات در پورتال دستگاه و در دسترس عموم	دستگاه های اجرایی	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور	پایان ۱۳۹۳
۶	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی	بانک مرکزی و وزارت امور اقتصادی و دارایی	دستگاه های اجرایی	پایان ۱۳۹۳
۷	تکمیل فیلدهای بانک های اطلاعاتی با کدپستی و شناسه ملی	دستگاه های اجرایی	سازمان ثبت احوال سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	دی ۱۳۹۳

ردیف	نام پروژه	دستگاه متولی	همکاران	مهلت مقرر
۸	احصاء خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان و انعقاد تفاهم‌نامه	دستگاه‌های اجرایی	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور	مستمر
۹	امکان نظارت الکترونیکی بر فرایند انجام کار در دفاتر پیشخوان	کانون دفاتر پیشخوان		پایان ۱۳۹۳
۱۰	ایجاد زیرساخت کلید عمومی برای مبادلات دولت الکترونیک	شورای سیاستگذاری مرکز ریشه	کمیسیون تخصصی	اعلام توسط کمیسیون تخصصی
۱۱	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و آموزش در استفاده از خدمات دولت الکترونیک	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور	- صدا و سیما و مطبوعات - وزارت کشور (استانداری‌ها و فرمانداری‌ها) - سازمان فناوری اطلاعات ایران	مستمر

شماره: ۲۰۰/۹۳/۱۳۱۳۱

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۰/۳

تمامی دستگاه‌های اجرایی

پیرو ابلاغ آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۰ شورای عالی اداری و مصوبه ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱ شورای عالی فناوری اطلاعات، به منظور رضایت بیشتر مردم و ارائه خدمات با کیفیت و پرهیز از تبادل اطلاعات کاغذی غیرضروری برای دریافت خدمات و همچنین به اشتراک‌گذاری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی کشور، در سومین جلسه کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی در تاریخ ۱۳۹۳/۰۸/۲۰، پیشنهاد استانداری قم در خصوص طرح عدم اخذ تصویر شناسنامه و تصویر کارت ملی، در استان قم به عنوان استان پایلوت مطرح و مورد تأیید قرار گرفت و موارد زیر تصویب شد:

- ۱- استانداری قم مکلف است ظرف مدت دو ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه، پروژه عدم اخذ تصویر شناسنامه و کارت ملی را به عنوان پایلوت در استان قم راه‌اندازی و اجرا نماید.
- ۲- کلیه دستگاه‌های اجرایی استان قم مکلفند با همکاری دستگاه‌های ملی، ضمن اتصال به شبکه ملی اطلاعات و استعلام الکترونیکی تشخیص هویت از پایگاه ملی ثبت احوال کشور از دریافت تصویر شناسنامه و تصویر کارت ملی از مراجعین اجتناب نمایند.
- ۳- بر اساس ماده «۴۶» قانون برنامه پنجم توسعه ج.ا. ایران و آیین‌نامه‌های اجرایی بند «الف» و «ب» آن و به‌ویژه دستورالعمل اجرایی ماده «۱۳» بند «الف» ماده ۴۶ قانون و ردیف «۱» از مصوبات هفتمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات کشور (ابلاغی طی نامه شماره ۲۰۰/۱۴۶ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، دستگاه‌های اجرایی استان قم موظف به ارائه طرح همبندی شبکه اختصاصی خود به سازمان فناوری اطلاعات ایران و اخذ تأییدیه می‌باشند و سازمان فناوری اطلاعات ایران مکلف است زیرساخت فنی مورد نیاز و اتصال کلیه دستگاه‌های اجرایی استان را به شبکه ملی اطلاعات فراهم نماید.
- ۴- سازمان ثبت احوال کشور مکلف است با رعایت بند «۶» این مصوبه کلیه اطلاعات هویتی مورد نیاز را به صورت برخط در اختیار استانداری قم و دستگاه‌های اجرایی این استان قرار دهد.

- ۵- دستگاه‌های اجرایی و یا دفاتر پیشخوان ارائه‌دهنده خدمت، در صورت نیاز به تشخیص هویت افراد به صورت برخط، مجاز نیستند هزینه‌ای را از مردم دریافت کنند.
- ۶- دستگاه‌های اجرایی استان قم مکلفند پس از احراز هویت فرد (در صورت نیاز)، کد ملی وی را به همراه سال تولد از مراجعه‌کننده اخذ نمایند و بر بستر مرکز تبادل اطلاعات استان و مرکز تبادل اطلاعات ملی، حسب نیاز رکوردهای اطلاعاتی زیر را از سامانه سازمان ثبت احوال کشور به صورت الکترونیکی اخذ نمایند:
- صفحه اول شناسنامه: عکس فرد، شماره سریال شناسنامه، شماره شناسنامه، نام، نام خانوادگی، تاریخ تولد، محل تولد، مشخصات والدین (شامل نام، شماره شناسنامه، محل تنظیم سند و حوزه)، تاریخ و محل تنظیم سند
- کارت شناسایی ملی: شماره ملی، نام و نام خانوادگی، تاریخ تولد، شماره شناسنامه، نام پدر، کدپستی و تاریخ اعتبار
- تبصره:** در خصوص دریافت اطلاعات صفحه دوم شناسنامه تا فراهم‌شدن زیرساخت اطلاعاتی لازم، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند نسبت به اخذ مستند کاغذی آن در صورت ضرورت برای ارائه خدمت اقدام نمایند.
- ۷- استانداری قم مکلف است گزارش عملکرد این مصوبه و میزان همکاری دستگاه‌های اجرایی مختلف را هر ماه به کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی ارائه دهد و نتایج اجرای این مصوبه پس از جمع‌بندی در کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی به اطلاع عموم دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط خواهد رسید.
- ۸- کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی با همکاری وزارت کشور زمینه‌های لازم برای توسعه این طرح را در سایر استان‌های کشور فراهم خواهند کرد.

محمود عسکری آزاد
رئیس کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی

نصراله جهانگرد
دبیر شورای عالی فناوری اطلاعات

شماره: ۲۰۰/۱۴۵

تاریخ: ۱۳۹۳/۶/۱۱

ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی (مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات)

اهداف و مدیریت کلان دولت الکترونیکی

- فصل دوم- باز مهندسی دولت: الزامات فنی و زیر ساختی کارآمدسازی و چابک‌سازی دولت
- فصل سوم- پایگاه اطلاعات و خدمات پایه دولت: استنادپذیری اطلاعات و مقابله با جعل
- فصل چهارم- مراکز تبادل اطلاعات
- فصل پنجم- تکالیف فنی دستگاه اجرایی
- فصل ششم- تکالیف سازمان فناوری اطلاعات ایران
- فصل هفتم- سایر ضوابط

فصل اول- اهداف و مدیریت کلان دولت الکترونیکی

- ماده ۱- تعاریف: در این مصوبه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوطه به کار می‌روند،
۱. شورا: شورای عالی فناوری اطلاعات.
 ۲. معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور.
 ۳. وزارت: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.
 ۴. کمیسیون: کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی.
 ۵. سازمان: سازمان فناوری اطلاعات ایران.
 ۶. دستگاه‌های اجرایی: دستگاه‌های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری.
 ۷. خوشه‌های خدمت: دسته‌بندی خدمات مرتبط و هم‌سنخ دولت در ۱۴ دسته برای ایجاد هماهنگی بیشتر بین دستگاه‌های متولی خدمات.
 ۸. پنجره واحد خدمات: موضوع ماده ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه و شامل یکپارچه‌سازی و حذف فرآیندهای زائد آن دسته از فعالیت‌های اقتصادی که نیازمند اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی متعدد است.

۹. خدمات فاوا: هر نوع خدمات مدیریتی، کارشناسی، مشاوره‌ای یا خدمات مهندسی مشاور در حوزه فناوری اطلاعات و امنیت از جمله:
- الف - طراحی مفهومی، پایه، تفصیلی و اجرایی
 - ب - مطالعات پیدایش، مطالعات توجیهی و تهیه طرح
 - پ - مطالعات پژوهشی، تحقیقاتی، بنیادی، کاربردی، راهبردی و توسعه‌ای
 - ت - مطالعات موضوعی، بخشی، جامع و میان بخشی
 - ث - تهیه و تنظیم استانداردها، ضوابط و معیارهای فنی و اجرایی
 - ج - برنامه‌ریزی و کنترل پروژه
 - چ - مهندسی ارزش
 - ح - پایش و ارزشیابی طرح‌ها
 - خ - خدمات مدیریتی
 - د - مدیریت طرح
 - ذ - مطالعات اقتصادی
 - ر - امکان‌سنجی، طراحی و مدیریت سیستم‌ها
 - ز - نظارت بر اجرا، نصب و بهره‌برداری
 - ژ - مطالعات آماری
 - س - ایجاد سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی (GIS) و سیستم‌های مختصات جغرافیایی (GPS) و سایر سیستم‌های مبتنی بر اطلاعات جغرافیایی و مکان محور نظیر SDI و GNAF
 - ش - ویژه‌سازی، نصب، راه‌اندازی، نگهداری و پشتیبانی بسته‌های نرم‌افزاری
 - ص - برنامه‌ریزی، امکان‌سنجی، مدیریت طرح، استانداردسازی، مطالعه، طراحی، ساخت، پیاده‌سازی، ارزیابی و ممیزی نظام‌های فناوری اطلاعات
 - ض - معماری اطلاعات، برنامه‌نویسی، پیاده‌سازی، انتقال، پشتیبانی و نگهداری نرم‌افزارهای سفارشی
 - ط - طراحی شبکه‌های رایانه‌ای

ظ - خدمات برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات، ارتباطات و امنیت شامل تهیه طرح‌های جامع، برنامه‌ریزی راهبردی و تدوین معماری سازمانی

ع- طراحی، معماری و پیاده‌سازی سامانه‌های مبتنی بر رایانش ابری

ماده ۲- هدف از این مصوبه توسعه دولت الکترونیکی با ویژگی‌های ذیل است:

سریع و چابک، مسئولیت‌پذیر و پاسخگو، فراگیر، کارآمد و اثر بخش، منعطف و تطبیق‌پذیر، قابل اعتماد، در دسترس، با هماهنگی کامل بین اجزای دولت و در راستای ایجاد شفافیت و مقابله با جعل و فساد اداری.

ماده ۳- به منظور راهبری و توسعه دولت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی و مدیریت بر اجرای این مصوبه «کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی» با ترکیب اعضاء ذیل زیر نظر دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات تشکیل می‌شود:

۱. معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور (به عنوان رئیس)

۲. رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران (نایب رئیس)

۳. معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور

۴. معاونت هماهنگی و نظارت معاون اول رئیس جمهور

۵. وزارت اطلاعات

۶. وزارت امور اقتصادی و دارایی

۷. وزارت کشور

۸. وزارت دادگستری

۹. معاونت مرتبط با موضوع معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

۱۰. سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

۱۱. سازمان ثبت احوال کشور

۱۲. شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

۱۳. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

۱۴. دبیر شورای سیاستگذاری گواهی الکترونیک کشور

۱۵. رؤسای کارگروه‌های ۱۴ گانه خوشه‌های خدمات به تناسب موضوع
۱۶. رئیس کانون دفاتر خدمات پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی کشور
۱۷. دو نفر متخصص فناوری اطلاعات و یک نفر نماینده صنف مربوطه به انتخاب دبیر شورای عالی فناوری اطلاعات.
۱۸. معاون مربوطه در سازمان فناوری اطلاعات ایران (دبیر کمیسیون).
- تبصره ۱-** اعضای مربوط دستگاه‌های اجرایی از وزارتخانه‌ها معاون مربوطه وزیر و در دستگاه‌های اجرایی مستقل، رئیس دستگاه یا معاون مربوطه است که حکم ایشان برای دو سال توسط رئیس کمیسیون صادر می‌شود.
- تبصره ۲-** شرح وظایف، اختیارات و آیین‌نامه داخلی کمیسیون حداکثر یک ماه پس از تشکیل توسط کمیسیون تدوین و به تصویب شورا می‌رسد.
- تبصره ۳-** کمیسیون مجاز به تدوین برنامه‌ها، اقدامات و دستورالعمل‌های اجرایی کارگروه‌های هر یک از خوشه‌های خدمت، پنجره‌های واحد خدمات و کارگروه‌های استانی است. مصوبات کمیسیون با هماهنگی دبیرخانه شورا و متناسب با موضوع و قلمرو اثر به تصویب شورا یا شورای عالی اداری خواهد رسید.
- ماده ۴-** دبیرخانه شورا موظف است کارگروه‌های ۱۴ گانه خوشه‌های خدمات الکترونیکی را به صورت مأموریت محور و در راستای ایجاد هماهنگی فنی و اجرایی بین دستگاه‌های عضو مطابق با «پیوست الف» این مصوبه، تشکیل دهد.
- تبصره ۱-** رئیس کارگروه به پیشنهاد دستگاه‌های عضو هر کارگروه و در سطح حداقل معاون مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه توسط دبیر شورا منصوب خواهد شد. یکی از اعضای کارگروه توسط رئیس کارگروه، به عنوان دبیر کارگروه منصوب می‌شود.
- تبصره ۲-** کارگروه می‌تواند در حوزه «دولت الکترونیکی»، از همکاری کارشناسان و متخصصین ذی‌ربط استفاده کند.
- تبصره ۳-** کلیه مصوبات کارگروه‌های ۱۴ گانه برای تصویب به کمیسیون ارجاع می‌شود.
- تبصره ۴-** کمیسیون می‌تواند بنا به ضرورت و متناسب با فعالیت‌ها، دستگاه‌های ذیل کارگروه‌ها را تغییر دهد.

ماده ۵- کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند، کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه را به منظور ایجاد هماهنگی در برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر توسعه خدمات الکترونیکی و اجرای کلیه مصوبات مربوط به توسعه دولت الکترونیکی و کمیسیون ایجاد کنند.

الف) اعضای کارگروه:

۱. رئیس دستگاه (رئیس)
 ۲. بالاترین مقام فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه یا عناوین مشابه (دبیر)
 ۳. معاون توسعه مدیریت و پشتیبانی دستگاه یا عناوین مشابه
 ۴. یکی از معاونان تخصصی دستگاه به پیشنهاد رییس دستگاه
 ۵. دو نفر صاحب نظر در حوزه فناوری اطلاعات و بهبود فرآیندها به تشخیص رئیس دستگاه
 ۶. مسئول روابط عمومی و اطلاع‌رسانی دستگاه یا عناوین مشابه
- تبصره ۱-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند، ظرف پانزده روز پس از ابلاغ این مصوبه، دبیر کمیته موضوع این ماده را به عنوان نماینده تام‌الاختیار و صاحب نظر خود با امضای بالاترین مقام دستگاه به دبیرخانه کمیسیون معرفی نماید.

تبصره ۲- مدیرکل فناوری اطلاعات دستگاه یا عناوین مشابه، مسئولیت پیگیری و اجرای تکالیف مندرج در این مصوبه را در سطح دستگاه بر عهده دارد و موظف است گزارشات دوره‌ای اقدامات انجام شده را به دبیرخانه شورا ارسال نماید.

تبصره ۳- دستگاه‌های اجرایی مجازند در راستای توسعه فناوری اطلاعات و ارائه خدمات الکترونیکی با کیفیت و کمیت بیشتر به مردم، نسبت به پیشنهاد ارتقای جایگاه و ساختار جدید واحدهای فناوری اطلاعات اقدام کنند. معاونت پس از بررسی و تایید، ساختار جدید را ابلاغ می‌نماید.

ماده ۶- استانداری‌های کشور مکلفند، کارگروه «توسعه دولت الکترونیکی استان» را به منظور توسعه یکپارچه خدمات الکترونیکی، ایجاد استان الکترونیکی و هوشمند تشکیل دهند مصوبات کارگروه در چارچوب مصوبات شورا و کمیسیون برای کلیه دستگاه‌های اجرایی استان الزامی است.

اعضای کارگروه:

۱. استاندار (رئیس)
۲. معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری یا عناوین مشابه (نایب رئیس)
۳. مدیرکل فناوری اطلاعات و ارتباطات استان (نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به عنوان دبیر)
۴. مدیرکل امور اقتصادی و دارایی استان
۵. شهردار مرکز استان
۶. رئیس شورای هماهنگی بانک‌های استان
۷. ۲ نفر از مدیران فناوری اطلاعات دستگاه‌های استانی به پیشنهاد استاندار
۸. مدیرکل دفتر فناوری اطلاعات استانداری یا عناوین مشابه
۹. مدیرعامل شرکت مخابرات استان
۱۰. یک نفر صاحب نظر از دانشگاه یا دستگاه‌های اجرایی به پیشنهاد دبیر و تایید رئیس کارگروه
۱۱. یک نفر نماینده صنف مربوطه به پیشنهاد دبیر و تایید رئیس کارگروه

تبصره- استانداران می‌توانند بنا به درخواست فرمانداران کارگروه‌های توسعه دولت الکترونیکی شهرستان را در سطح فرمانداری با اعضای نماینده دستگاه‌های ذی‌ربط و مشابه کارگروه‌های استانی تشکیل دهند. نحوه تشکیل، وظایف و اختیارات این کارگروه به تصویب کمیسیون می‌رسد.

فصل دوم - باز مهندسی دولت: الزامات فنی و زیرساختی کارآمدسازی و چابک‌سازی دولت

ماده ۷- معاونت براساس الزامات نقشه جامع دولت الکترونیکی مصوب کمیسیون و مصوبات مرتبط با دولت الکترونیکی شورای عالی اداری، موظف است اصلاحات ساختاری لازم را به منظور ایجاد یکپارچگی در مدیریت و توسعه دولت الکترونیکی و چابک‌سازی دستگاه‌ها، به عمل آورد.

تبصره- اصلاحات ساختاری باید به گونه‌ای باشد که منجر به یکپارچگی کلیه امور فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه‌ها و واحدهای تابعه در یک ساختار منسجم تحت نظر بالاترین مقام

اجرائی دستگاه و با هدف چابک‌سازی ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه شود. کلیه مسئولیت‌های اجرائی توسعه دولت الکترونیکی بر عهده رئیس این واحد است.

ماده ۸- کلیه دستگاه‌های اجرائی موظفند برنامه اجرائی توسعه خدمات الکترونیک خود را ظرف مدت دوماه پس از ابلاغ مصوبه تهیه و به کمیسیون ارسال کنند. هرگونه تخصیص اعتبار و مبادله موافقت‌نامه منوط به تصویب برنامه در کمیسیون است و معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری موظف است پس از تأیید کمیسیون نسبت به موارد فوق اقدام نماید.

ماده ۹- کلیه دستگاه‌های اجرائی موظفند شناسنامه خدمات خود را تا پایان سال ۱۳۹۳ و در چارچوب پیوست (ب) تهیه و به معاونت ارسال کنند. هرگونه ارائه خدمت الکترونیکی و تخصیص منابع اعم از تجهیزات، اعتبار و نیروی انسانی بدون داشتن شناسنامه خدمت مورد تأیید معاونت و بدون در نظر گرفتن الزامات و چارچوب مرجع معماری خدمات دولت الکترونیکی ابلاغی کمیسیون، ممنوع است. معاونت پس از تأیید خدمت کد منحصر به فردی را به خدمت مذکور تخصیص می‌دهد. معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی موظف است با رعایت مفاد ماده ۸ کلیه منابع مورد نیاز ارائه خدمت را پس از تأیید شناسنامه خدمت توسط معاونت در بودجه سنواتی لحاظ نماید.

تبصره ۱- شناسنامه خدمات باید با رویکرد یکسان‌سازی فرایند ارائه خدمات در واحدهای مختلف دستگاه تدوین شود و در گاه دستگاه انتشار و در دسترس عموم قرار گیرد.

تبصره ۲- شناسنامه خدمات شامل اقلام اطلاعاتی زیر است:

۱. کد خدمت
۲. منشأ قانونی و مقرراتی ارائه خدمت
۳. نوع خدمت (حاکمیتی - حمایتی - تصدی) براساس چارچوب قانون مدیریت خدمات کشوری
۴. ذینفعان خدمت
۵. نیازمندی‌های اطلاعاتی و اسنادی خدمت از ذینفع (در قالب کاربرگ‌های الکترونیکی)
۶. نیازمندی‌های اطلاعاتی (نظیر مجوز، استعلام و...) خدمت از سایر دستگاه‌ها
۷. نیازمندی‌های احراز هویت حقیقی و حقوقی

۸. مجوز و تعرفه دریافت هزینه و شماره حساب آن

۹. ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری

۱۰. فرآیند زمانی بررسی و ارائه خدمت.

۱۱. فهرست واحدهای سازمانی درگیر در ارائه خدمت.

ماده ۱۰- معاونت موظف است با بهره‌گیری از مصوبات کارگروه موضوع ماده ۶۲ و ۷۰ قانون برنامه پنجم توسعه و بر اساس مصوبات کمیسیون، به منظور چابک‌سازی و شفاف‌سازی دولت، کارآمدسازی و اثربخشی فرایندها، نسبت به باز مهندسی فرایندهای ارائه خدمات دولت با رویکرد معماری سرویس‌گرا^۱ و به روش‌های مدیریت و راهبری خدمات فناوری اطلاعات اقدام کرده و پیشنهادهای خود را برای بررسی و طرح در کمیسیون ارائه کند.

ماده ۱۱- معاونت موظف است کلیه فرایندها، شناسنامه‌های خدمات تایید شده و بازمهندسی شده را ضمن ارسال به دبیرخانه شورا حداکثر یک هفته پس از تصویب در درگاه خود منتشر کرده و براساس مقررات مصوب نسبت به اصلاح فرایندها و ساختارهای متناظر آن اقدام کند.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف یک سال پس از ابلاغ این مصوبه، چارچوب (مستند) معماری سازمانی را به نحوی که شامل بازمهندسی کلیه خدمات و فرایندهای خود باشد، به دبیرخانه شورا ارائه کنند. به روز رسانی معماری سازمانی دستگاه‌ها هر دو سال یکبار بر اساس مصوبات شورا و کمیسیون الزامی است.

ماده ۱۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند:

۱. با رعایت مفاد ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه تمهیدات لازم را جهت ایجاد و تخصیص شناسه پیگیری برای کلیه خدمات الکترونیکی مربوطه فراهم کنند. به نحوی که به ازای مراجعه اشخاص برای دریافت خدمت از طریق درگاه دستگاه یا دفاتر خدماتی یک شناسه پیگیری تولید شود. این شناسه پیگیری باید تا ارائه نهایی خدمت، امکان پیگیری و کسب اطلاع از آخرین وضعیت درخواست و کلیه رویدادها و فعالیت‌های انجام شده توسط دستگاه را با ذکر زمان و مسؤول انجام خدمت از طریق درگاه یا سامانه‌های پیام رسان یا سامانه‌های مرکز تلفن فراهم کند.

1. Service-oriented architecture (SOA)

۲. شناسه پیگیری کلیه خدمات الکترونیکی خود را از سامانه‌ای که معاونت به منظور تولید شناسه یکتا ایجاد می‌نماید، دریافت کنند، به‌گونه‌ای که کسب استعلام‌ها و دریافت مجوزها به صورت الکترونیکی و در صورت لزوم با استفاده از امضای الکترونیکی و بستر ارتباطی امن و اختصاصی زیرمجموعه شبکه ملی اطلاعات انجام شود. ارائه خدمات باید از طریق درگاه دستگاه اصلی فراهم شده و امکان بررسی آخرین وضعیت خدمت در درگاه دستگاه فرعی نیز میسر باشد. تبصره- در صورتی که بخشی از ارائه خدمت بر اساس قوانین و مقررات نیازمند پرداخت هزینه باشد، لازم است درگاه دستگاه اصلی امکان پرداخت الکترونیکی را فراهم کرده یا به طریقی امکان تأیید پرداخت انجام گرفته از سایر درگاه‌های پرداخت الکترونیکی را فراهم کند.

ماده ۱۴- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور موظف است در بخشنامه و لایحه بودجه سنواتی ردیف برنامه‌ای مشخصی را در هریک از امور چهارگانه برای توسعه و استقرار دولت الکترونیکی در نظر گرفته و کلیه اعتبارات مربوطه را در این ردیف‌ها تجمیع کرده و اقدامات لازم در راستای تأمین و تخصیص اعتبارات لازم برای طرح‌ها و پروژه‌های توسعه دولت الکترونیکی را به عمل آورد. تخصیص بودجه به پروژه‌هایی صورت می‌گیرد که الزامات و مصوبات مربوطه شامل این مصوبه را رعایت کرده باشند. بدین منظور مبادله کلیه موافقتنامه‌ها و تخصیص اعتبارات موضوع بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در دستگاه باید پس از بررسی فنی سازمان و تأیید دبیرخانه شورا انجام شود.

ماده ۱۵- سازمان موظف است به منظور صیانت از حقوق کاربران و ایجاد رقابت در بازار نسبت به بررسی شرح خدمات پروژه‌های خدمات دولت الکترونیکی برای مشارکت و سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در اجرای آنها به روش‌های مختلف تأمین منابع مالی و اجرا، نظیر ساخت، بهره‌برداری و انتقال^۱ یا ساخت، بهره‌برداری و مالکیت^۲، اجاره به شرط تملیک و نظایر آن اقدام کرده و هزینه‌های عرضه خدمات را بررسی نموده و جهت تصویب به شورا ارائه کند. دستگاه‌های اجرایی در چارچوب مقررات با تأیید مراتب توسط شورا و شرح خدمات توسط سازمان مجاز به استفاده از توان گروهی شرکت‌های بخش خصوصی هستند.

1. Build-operate-transfer (BOT)

2. build-own-operate-transfer (BOOT)

تبصره- احراز صلاحیت فنی و اجرایی برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی توسط بخش خصوصی و اعطای مجوزهای مربوطه برعهده سازمان است.

ماده ۱۶- سازمان موظف است نسبت به تهیه چارچوب تعامل پذیری دولت^۱ و کلیه ضوابطی که متضمن یکپارچگی فنی و اجرایی پیاده‌سازی برنامه‌های دولت الکترونیکی است، با استفاده از ظرفیت فنی و مشاوره‌ای شرکت‌ها و موسسات داخلی اقدام کند.

ماده ۱۷- سازمان موظف است با همکاری معاونت ضوابط و معیارهای ارزیابی کیفی خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط دستگاه‌های اجرایی را به نحوی تدوین کند که متضمن دریافت میزان رضایتمندی ذی‌نفعان، سرعت و دقت ارائه خدمت، کارایی و اثربخشی خدمت، میزان پاسخگویی و شفافیت اطلاعات و خدمات باشد.

ماده ۱۸- دبیرخانه شورا موظف است با همکاری معاونت تا پایان سال اول ابلاغ مصوبه، ضوابط تولید اطلاعات در دستگاه‌های اجرایی را با رویکرد «اطلاعات به منزله‌ی دارایی^۲» و تعیین شاخص‌های مفید بودن و وزن‌دهی به اطلاعات را تدوین و ضمن ابلاغ به دستگاه‌های اجرایی، برنامه‌های فرهنگ‌سازی مربوطه را به اجرا گذارد.

تبصره: بدین منظور وزارت با همکاری معاونت، حمایت‌های لازم (شامل: آموزش، تسهیلات مالی و سایر ملزومات) را به منظور ایجاد شرکت‌های تخصصی به عمل خواهد آورد.

ماده ۱۹- وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است با همکاری سایر دستگاه‌های ذی‌ربط و مشارکت دبیرخانه، ضوابط و الزامات اجرایی پذیرش اسناد مالی- حسابداری الکترونیکی نظیر اسناد کاغذی را مطابق بند «ب» ماده (۴۸) قانون برنامه پنجم، تدوین و طی حداکثر شش ماه برای اجرا ابلاغ کند.

ماده ۲۰- دبیرخانه شورا موظف است با همکاری معاونت و دستگاه‌های ذی‌ربط ضمن تشکیل کارگروه حقوقی فاوا نسبت به تنقیح کلیه قوانین و مقررات حوزه فاوا و تدوین پیش‌نویس مقررات موردنیاز اقدام نماید. دبیرخانه شورا می‌تواند در صورت نیاز به اصلاح قوانین و مقررات نظیر

1. EGIF: E-government Interoperability Framework

2. Information As an Asset

بخش فرآیند تهیه و بررسی اسناد مالی قانون محاسبات عمومی یا لزوم تصویب قوانین جدید نظیر تراکنش‌های الکترونیکی (تراکنش مالی، استنادپذیری و جمع‌آوری ادله الکترونیکی)، حریم خصوصی و حمایت از داده‌ها و پایگاه‌های اطلاعات، دولت الکترونیکی (با رویکرد یکپارچگی در تعاملات الکترونیکی سه قوه)، قانون جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات و حفاظت از مشتریان (مصرف‌کنندگان) پیش‌نویس لوایح مورد نظر را با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط ظرف مدت شش ماه از ابلاغ این مصوبه تدوین و به مراجع ذی‌صلاح ارائه کند.

فصل سوم - پایگاه اطلاعات و خدمات پایه دولت: استنادپذیری اطلاعات و مقابله با جعل

ماده ۲۱- داده و اطلاعات پایه شامل موارد زیر است:

۱. پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی: سازمان ثبت احوال کشور
۲. پایگاه ملی اسناد و املاک و کاداستر کشور: سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۳. پایگاه هویت وسائط نقلیه: نیروی انتظامی
۴. پایگاه ملی هویت اشخاص حقوقی: سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۵. پایگاه کالا و خدمات (ایران کد): وزارت صنعت، معدن و تجارت
۶. پایگاه شناسنامه خدمات و فرآیند‌های دولتی: معاونت
۷. پایگاه نظام ملی آدرس‌گزاری مکان محور کشور (GNAF)^۱: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
۸. پایگاه نظام پولی و مالی کشور: وزارت امور اقتصادی و دارایی و بانک مرکزی ج.ا.ا.
۹. پایگاه ملی اطلاعات و آمار کشور: مرکز آمار ایران
۱۰. پایگاه ملی سلامت: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۱۱. پایگاه ملی بیمه کشور: وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۲. پایگاه اطلاعات مکان محور کشور (SDI): معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور

1. Geocoded National Address File (G-NAF)

تبصره ۱- کمیسیون می‌تواند بنا به ضرورت و ویژگی‌های نظیر پایگاه‌های داده و اطلاعات فوق، سایر پایگاه‌های داده در سطح کشوری را به فهرست فوق اضافه کند.

تبصره ۲- تکمیل، به‌روزرسانی و مرجع‌سازی استنادپذیری اطلاعات پایه، دستگاه متولی پایگاه داده آن است. این دستگاه‌ها موظفند خدمات استعلام الکترونیکی این اطلاعات را حداکثر ظرف مدت شش ماه پس از ابلاغ این مصوبه فراهم کرده و از طریق مراکز تبادل اطلاعات و شبکه ملی اطلاعات در اختیار ذینفعان قرار دهند.

ماده ۲۲- وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است با هماهنگی دبیرخانه شورا تا سال دوم ابلاغ این مصوبه به منظور تحقق کامل الکترونیکی کردن کلیه دریافت‌ها و پرداخت‌های دولت، تدوین و اجرای سازوکار پذیرش اسناد الکترونیکی دریافت درآمدها و سپرده‌های دولتی و پرداخت وجوه در محیط‌های اینترنتی را انجام دهد. همچنین موظف است به منظور تحقق کامل دریافت و پرداخت الکترونیکی در فعالیت‌های اقتصادی کشور توسط سایر ابزارهای الکترونیکی در نظام اداری - مالی کشور اقدامات لازم را به انجام رساند.

تبصره - کلیه بانک‌ها و مؤسسات مالی کشور موظفند خدمات بانکی الکترونیکی یاد شده را برای حساب‌های دولتی از طریق سوئیچ خزانه، زیرنظر و با هماهنگی خزانه‌داری کل کشور در اختیار مشتریان قرار دهند.

ماده ۲۳- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور به عنوان متولی مدیریت بهره‌برداری و تدوین رویه دسترسی به اطلاعات مربوط برای نظام برنامه‌ریزی کشور و دیگر متقاضیان، موظف است در اجرای بند «ه» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه، به منظور پشتیبانی علمی و آگاهانه از کلیه تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی و مدیریت در سطح ملی منظومه ملی اطلاعات مکان‌محور^۱ را ایجاد کند.

تبصره ۱- کمیته راهبری SDI کشور با عضویت نمایندگان نهادهای ذیل مسئولیت توسعه و گسترش SDI در سطح ملی، استانی و دستگاهی را بر عهده دارد.

1. NSDI: National Spatial Data Infrastructure

اعضای کمیته:

۱۳. معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی (رئیس)

۱۴. دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات (نائب رئیس)

۱۵. سازمان نقشه‌برداری

۱۶. سازمان ثبت اسناد کشور

۱۷. وزارت راه و شهرسازی

۱۸. وزارت نیرو

۱۹. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

۲۰. وزارت کشور

۲۱. شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

۲۲. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

۲۳. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۲۴. شهرداری شهرها حسب نیاز

کمیته‌های استانی با مسئولیت استانداران مشابه کمیته ملی با حضور شهرداری مرکز استان تشکیل می‌شود.

تبصره ۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند در قلمرو وظایف محوله تا پایان سال دوم ابلاغ مصوبه اطلاعات مکان محور خود را در قالب سامانه جامع اطلاعات مکان محور تهیه و به معاونت ارائه کرده و به صورت برخط یا در دوره‌های زمانی مشخص اطلاعات مذکور را به روز کنند.

ماده ۲۴- سازمان نقشه‌برداری کشور مسئول تأمین نقشه‌های مبتنی بر سامانه اطلاعات جغرافیایی^۱ برای کلیه متقاضیان بوده و موظف است با استفاده از امکانات خود و سایر مراجع قانونی و همچنین از طریق برون‌سپاری فعالیت‌ها و خرید خدمت از بخش خصوصی، نقشه‌های یک‌پانصدم و یک‌دوهمزارم شهرها را تا پایان سال دوم ابلاغ مصوبه و برای باقی کشور را تا پایان سال سوم اجرای آن فراهم کند.

1. GIS: Geographic Information System

ماده ۲۵- سازمان ثبت اسناد و املاک کشور مسئول تهیه لایه اطلاعات کاداستر کل کشور و تهیه مختصات جغرافیایی املاک بوده و موظف است با همکاری کلیه دستگاه‌های ذی‌ربط اطلاعات و نقشه‌های کاداستر شهری را تا پایان سال دوم ابلاغ مصوبه، کاداستر روستایی را تا پایان سال سوم ابلاغ مصوبه، کاداستر مراتع و جنگل‌ها و کاداستر دریایی را تا پایان سال چهارم ابلاغ مصوبه تهیه و برای بهره‌برداری عرضه کند. همچنین مکلف است هماهنگی‌های لازم ملی و بین‌المللی برای تعامل و تبادل بین کاداستر و منظومه اطلاعات مکان‌محور^۱ (SDI) را به عمل آورد.

تبصره- کلیه دستگاه‌های مرتبط موظف به همکاری کامل با سازمان ثبت اسناد و املاک کشور در تهیه طرح کاداستر قلمروی مربوط خود هستند.

ماده ۲۶- وزارت کشور (سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور) و کلیه شهرداری‌های سراسر کشور ضمن تهیه لایه‌های اطلاعات مکان‌محور قلمرو وظایف شهری و ایجاد SDI شهری مربوط، موظف به مشارکت در تهیه، تامین، به‌روزرسانی و تبادل اطلاعات SDI ملی با دستگاه‌های ذی‌ربط هستند.

ماده ۲۷- شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران موظف است تا پایان سال دوم ابلاغ این مصوبه، نشانی پستی کلیه اماکن کشور را بر اساس ضوابط نظام کد پستی و مشخصات فنی روش نشانی‌دهی مبتنی بر اطلاعات مکان‌محور GNAF تهیه و به عموم ارائه کند. کلیه دستگاه‌ها، شهرداری‌ها و آحاد جامعه و بخش خصوصی موظف به بکارگیری این نشانی در اسناد و مدارک و تبادل خدمات خود هستند.

تبصره- بدین منظور کارگروهی شامل سازمان، شرکت ملی پست، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، دبیرخانه شهرداری‌های کلان‌شهرها و سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور و شهرداری‌های کلان‌شهرها (حسب مورد) تشکیل و برنامه، ضوابط، نحوه مشارکت و سرمایه‌گذاری اجرای این پروژه را تعیین و برای تصویب به کمیسیون ارائه می‌کنند.

1. Spatial Data Infrastructure

ماده ۲۸- وزارت صنعت، معدن و تجارت موظف است در راستای اجرایی شدن کامل نظام طبقه‌بندی کالا و خدمات نسبت به اعطای شناسه استاندارد و یکتا به کلیه کالاها و خدمات اقدام کند. استفاده از شناسه خدمات و کالاها در کلیه سامانه‌های دستگاه‌های اجرایی از سال دوم پس از ابلاغ این مصوبه ضروری است.

تبصره- شناسه مربوط به خدمات دولتی باید با هماهنگی معاونت تخصیص داده شود.

ماده ۲۹- وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است اقدامات زیر را به عمل آورد:

۱. برنامه‌ریزی و اجرای روش دریافت و پرداخت الکترونیکی در کلیه پیشخوان‌های ارائه خدمات در کشور و همچنین محیط‌های اینترنتی برای تعاملات مالی دولتی و ارتقای توان مدیریت مالی دولت با استفاده از سوئیچ خزانه زیرنظر خزانه‌داری کل کشور، برای نظارت برخط روی حساب‌های دولتی و گردش مالی مربوط، از ابتدای سال اول ابلاغ مصوبه.

۲. تأمین خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی از طریق پنجره واحد تجاری ایران (شامل اطلاعات و خدمات تجارت و بازرگانی داخلی و بین‌المللی) برای تسهیل تجارت الکترونیکی در کشور در هماهنگی با پنجره واحد گمرکی به عنوان زیرمجموعه و پنجره واحد ملی به عنوان فوق‌مجموعه از ابتدای سال دوم ابلاغ مصوبه.

۳. استقرار گمرک نوین را بر مبنای رویه‌های استاندارد بین‌المللی و مدیریت خطرپذیری هوشمند از ابتدای ابلاغ مصوبه آغاز کند به نحوی که خدمات گمرکی از طریق درگاه‌های الکترونیکی در دسترس ذینفعان به صورت تعاملی قرار گیرد و گزارش پیشرفت آن را در بازه‌های ۶ ماهه به اطلاع عموم برساند.

تبصره- شیوه‌نامه مربوط به اجرای این بند تا پایان شش ماهه اول ابلاغ مصوبه تهیه و برای آگاهی و اجرا به کلیه دستگاه‌های مربوط ابلاغ می‌شود.

فصل چهارم- مراکز تبادل اطلاعات^۱

ماده ۳۰- وزارت، موظف است با هدف ایجاد یکپارچگی در تبادل اطلاعات و خدمات و ممانعت از ایجاد شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی موازی و زائد بین دستگاه‌های اجرایی و تضمین حفظ امنیت شبکه و عدم دسترسی اشخاص غیر مجاز اقدامات زیر را انجام دهد:

1. Information Exchange (IX)

۱. هماهنگی برای ایجاد زیرساخت ارتباطی شبکه‌های اختصاصی کلیه دستگاه‌های اجرایی و واحدهای تابعه در سطح کل کشور.
 ۲. ایجاد مرکز ملی تبادلات الکترونیکی اطلاعات پایه و بین دستگاهی.
 ۳. کمک و هماهنگی برای ایجاد مراکز تبادلات الکترونیکی خوشه‌های ۱۴ گانه و سایر مراکز مورد نیاز با همکاری و سرمایه‌گذاری دستگاه‌های ذی‌ربط.
- ماده ۳۱-** وزارت موظف است به منظور تسهیل اجرای بند «ب» ماده (۴۶) قانون برنامه پنجم توسعه برای به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی پایه برای جلوگیری از موازی‌کاری دستگاه‌ها به منظور ارائه خدمات بین دستگاهی، مرکز ملی تبادلات الکترونیکی اطلاعات پایه و بین دستگاهی را با ویژگی‌های زیر ایجاد کند:
۱. مرکز IX محل تبادل اطلاعات پایه مورد نیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها است.
 ۲. بانک‌های اطلاعاتی پایه موضوع ماده (۲۱) به صورت مستقیم به مرکز تبادل اطلاعات ملی متصل شوند.
 ۳. تبادل اطلاعات به شیوه خدمات الکترونیکی یا تبادل پیام‌های الکترونیکی است.
 ۴. هیچ محتوی اطلاعاتی در این مراکز به جز داده ترافیک تبادلات الکترونیکی نگهداری و ذخیره نمی‌شود.
 ۵. این مرکز امکان پایش و نظارت برای تبادلات الکترونیکی داشته و نیز امکان گزارش‌گیری برای کلیه ذینفعان وجود دارد.
 ۶. کلیه دستگاه‌های اجرایی متولی اطلاعات پایه موظفند خدمات اطلاعات پایه خود را به سایر دستگاه‌های اجرایی و سایر اشخاص حقوقی تنها از طریق مراکز تبادل اطلاعات مبادله کنند. هر گونه ایجاد ارتباط جدید اختصاصی بین دستگاهی برای تبادل اطلاعات پایه خارج از مرکز تبادل اطلاعات ممنوع بوده و در صورت وجود می‌بایستی پس از راه‌اندازی و استقرار کامل این ارتباط برچیده شود.
- ماده ۳۲-** کارگروه هریک از خوشه‌های ۱۴ گانه می‌تواند حسب نیاز نسبت به ایجاد مرکز تبادل اطلاعات تخصصی خدمات دستگاه‌های زیرمجموعه آن خوشه اقدام کند. این IX شامل ویژگی‌های زیر است:

۱. مرکز IX محل تبادل اطلاعات مورد نیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌های ذیل خوشه است.
 ۲. تبادل اطلاعات به شیوه خدمات الکترونیکی یا تبادل پیام‌های الکترونیکی است.
 ۳. هیچ محتوی اطلاعاتی در این مراکز به جز داده ترافیک تبادلات الکترونیکی نگهداری و ذخیره نمی‌شود.
 ۴. این مرکز امکان پایش و نظارت برای تبادلات الکترونیکی داشته و نیز امکان گزارش‌گیری برای کلیه ذینفعان وجود دارد.
- ماده ۳۳-** کلیه دستگاه‌های اجرایی زیرمجموعه هر خوشه موظفند اطلاعات خدمات خود را از طریق مراکز تبادل اطلاعات مرتبط به سایر دستگاه‌های اجرایی زیر همان خوشه ارائه کنند. پس از استقرار این مراکز تبادل اطلاعات ایجاد ارتباطات خاص بین دستگاهی برای تبادل اطلاعات پایه خارج از مرکز تبادل اطلاعات تنها با مجوز شورا امکان‌پذیر است.
- ماده ۳۴-** کلیه خدمات باید متناسب با نیاز و به صورت رایگان، در اختیار دستگاه‌های اجرایی ثالث و نیز مراکز تبادل اطلاعات تخصصی (نظیر IX ملی کشور) قرار گیرد.
- تبصره-** هر دو دستگاه مبدأ و مقصد زیرساخت‌های لازم برای ارائه و دریافت اطلاعات و خدمت را فراهم کرده، دستگاه اجرایی مقصد حق واگذاری خدمات پایه به غیر را ندارد.

فصل پنجم - تکالیف دستگاه‌های اجرایی

- ماده ۳۵-** دستگاه‌های اجرایی مجاز به پاسخگویی الکترونیکی به هرگونه درخواست اطلاعات اشخاص حقیقی یا دستگاه اجرایی دیگر که به صورت الکترونیکی برای آنها ارسال شده، هستند.
- ماده ۳۶-** سازمان موظف است نسبت به ایجاد سامانه متمرکز ارزیابی خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها به گونه‌ای که شامل ویژگی‌های زیر باشد، اقدام کند:
۱. مبتنی بر فناوری وب سرویس^۱،
 ۲. امکان ثبت شمارش مراجعین به درگاه و کاربران برخط،
 ۳. قابلیت نظرسنجی از مراجعین و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی؛

1. Webservice

تبصره ۱- دستگاه‌های اجرایی موظف به درج این وب سرویس در درگاه خود و در فرآیند الکترونیکی هر خدمت هستند و باید شناسه خدمت به این سرویس ارسال شود. ارزیابی میزان رضایت‌مندی مراجعین به درگاه دستگاه‌های اجرایی تنها از این طریق صورت خواهد گرفت.

تبصره ۲- شرایط دسترسی به گزارشات ارزیابی خدمات تولید شده توسط این سامانه به تصویب کمیسیون خواهد رسید.

ماده ۳۷- دستگاه‌های اجرایی باید کلیه درخواست‌ها، اظهارنامه‌ها و یا اسنادی که به صورت الکترونیکی توسط یک کاربر برای آنها ارسال می‌شود و یا تمام پرداخت‌های الکترونیکی مربوط به فرایندهای اداری را در صورتی که مغایر با ضوابط امنیتی نباشد، پذیرفته، پردازش کرده و پاسخ دهند.

ماده ۳۸- رسیدگی به درخواستی که به صورت الکترونیکی برای یک دستگاه اجرایی ارسال شده است باید بدون نیاز به تایید مجدد ارسال کننده و یا نیاز به ارسال یک کاربرگ دیگر، ثبت و پردازش شود. هرگونه رویه الزام‌آور یا کاربرگ‌های تکمیلی در این خصوص باید به تایید شورای عالی اداری برسد و یا آنکه به‌طور ویژه در این مصوبه مستثنی شده و تعریف شود.

ماده ۳۹- دستگاه‌های اجرایی باید ضوابط بهره‌برداری از خدماتی را که به صورت الکترونیکی راه‌اندازی می‌کنند، در چارچوب مصوبات و ضوابط تعیین شده از سوی شورا، جهت اطلاع عموم به‌طور شفاف اعلام نمایند بنحوی که استفاده از آن برای بهره‌برداران و شهروندان با ابهام روبه‌رو نباشد.

ماده ۴۰- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر دو سال پس از ابلاغ مصوبه، «نظام جامع مدیریت دانش» در بخش مربوطه را با رعایت «اصول مدیریت دانش و یکپارچگی اطلاعات» و «نظام حکمرانی فناوری اطلاعات^۱ و نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات^۲، منطبق با استانداردهای مربوطه، تدوین و پیاده‌سازی کنند. گزارش اقدامات انجام شده دستگاه می‌بایستی هر شش ماه یکبار به کمیسیون ارائه شود.

1. IT Governanace

2. IT Service Management

تبصره- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند ذخایر اطلاعاتی موجود در دستگاه اجرایی را از سال اول ابلاغ مصوبه به تدریج طی سه سال به صورت رقومی تبدیل و با رعایت قوانین و مقررات مربوط در دسترس کاربران در سطوح مختلف قرار دهند.

ماده ۴۱- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از طریق درگاه خود یک کانال ارتباطی امن و قانونی برای انجام رویه‌های اداری برقرار کنند تا کاربران بتوانند با استفاده از کلیه ابزارهای دسترسی و ارتباطی نظیر تلفن، رایانه یا تلفن همراه خود با دولت ارتباط برقرار کنند. بدست آوردن اطلاعات و یا ارائه اسناد و مدارک کاغذی، دریافت یا پرکردن کاربرگ‌های اداری آن نباید منوط به مراجعه حضوری شهروندان و صاحبان مشاغل به ادارات باشد.

تبصره- در صورت تأمین زیرساخت کلید عمومی امضای این اسناد نیازمند مراجعه حضوری نیست.

ماده ۴۲- کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند برای انجام درخواست‌های اداری و ارائه خدمات دولتی خود به شهروندان از سامانه‌های رایانه‌ای در دسترس عموم موسوم به درگاه که بر اساس ضوابط و استانداردهای مصوب هیأت وزیران به شماره ۱۹۲۶۳۰/ت/۴۲۶۳۵/ک مورخ ۱۳۹۱/۱۰/۳ طراحی شده است، استفاده کنند و امکان دسترسی به اطلاعات و خدمات مربوطه را از طرق مختلف شامل تلفن، پیامک، رایانامه، شبکه‌های ارتباطی و سایر شیوه‌های ممکن فراهم سازند.

فصل ششم - تکالیف سازمان

ماده ۴۳- در راستای توسعه دولت الکترونیکی، سازمان موظف است اقدامات ذیل را انجام دهد:

۱. همکاری با معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری در نظارت و اعمال رتبه‌بندی پیمانکاران حوزه فناوری اطلاعات به منظور انعقاد قرارداد با دستگاه‌های اجرایی.
۲. ارائه کمک‌های کارشناسی به دستگاه‌های اجرایی و بررسی و تأیید شرکت‌های مشاور و توانمند داخلی و خارجی در طراحی و اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی.

۳. ایجاد هماهنگی فنی بین دستگاه‌های اجرایی مرتبط با خوشه‌های خدمات و پنجره‌های واحد خدمات الکترونیکی.
۴. طراحی، اجرا و ارائه خدمات مراکز تبادل اطلاعات ملی و ارائه کمک‌های فنی و کارشناسی برای مراکز تبادل اطلاعات خوشه‌های خدمات.
۵. ارزیابی فنی و رتبه‌بندی کیفی خدمات الکترونیکی و درگاه‌های دستگاهی و استانی.
۶. طرح‌ریزی و اجرای سامانه‌های ملی و فرادستگاهی توسعه خدمات الکترونیکی با همکاری و مشارکت سایر دستگاه‌های مسئول.
۷. بررسی و تطبیق طرح‌های توسعه فناوری اطلاعات و خدمات الکترونیک دستگاه‌ها با ملاحظات امنیتی ابلاغی توسط مراجع ذیصلاح قانونی و ارائه کمک‌های فنی در جهت امن‌سازی سامانه‌ها.
۸. طرح‌ریزی و ایجاد شبکه‌های ارتباطی و تبادل اطلاعات بین دستگاه‌ها، مراکز تبادل اطلاعات ملی و خدمات اطلاعات پایه ذیل شبکه ملی اطلاعات و شبکه دولت.
۹. تهیه و اجرای سازوکار ارزیابی و رتبه‌بندی مستمر و صدور نشان «قابلیت اطمینان» و «کیفیت خدمات» برای کلیه وبگاه‌ها و درگاه‌های دستگاه‌های اجرایی از ابتدای سال دوم ابلاغ مصوبه.
- ماده ۴۴- سازمان موظف است با همکاری معاونت، ضوابط و معیارهای ارزیابی بلوغ نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی را به نحوی تدوین نماید که متضمن انطباق فرایندهای ارائه و پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات با به‌روشنی‌ها و استانداردهای مرجع این حوزه باشد.

فصل هفتم - سایر ضوابط

- ماده ۴۵- به منظور تأمین منابع مورد نیاز توسعه دولت الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی مجازند در صورت نیاز و با هماهنگی معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی و در چارچوب بودجه سنواتی، تا میزان یک درصد از سرجمع اعتبارات سرمایه‌ای و هزینه‌ای خود را علاوه بر منابع

اعتباری سالانه در سرفصل فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش‌بینی و منظور نمایند. اجرای این بند توسط شرکت‌های دولتی دستگاه‌هایی که شمول این آیین‌نامه بر آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد از طریق مجامع شرکت‌های مربوط طرح و تصمیم‌گیری خواهد شد.

ماده ۴۶- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند از طریق شرکت‌های دانش‌بنیان، شرکت‌های مشاور و یا شرکت‌های توانمند نرم‌افزاری با استفاده از روش تک‌گزینه‌ای موضوع بند ۱۶ ماده ۱۶ آیین‌نامه خرید خدمات مشاوره، نسبت به اخذ خدمات فاوا تا سقف سه برابر نصاب معاملات متوسط اقدام نمایند. تعیین صلاحیت و رتبه‌بندی شرکت‌های دانش‌بنیان در حوزه خدمات فاوا موضوع این ماده توسط سازمان انجام می‌شود.

ماده ۴۷- دستگاه‌های اجرایی موظف هستند در جهت ایجاد محیط عادلانه و رقابتی، اسناد مناقصات را به‌گونه‌ای تدوین نمایند که حجم ریالی پروژه با رتبه‌بندی خواسته شده و سقف پذیرش شرکت‌های دارای رتبه تناسب داشته باشد و حتی‌المقدور در شرایط داشتن ضرایب کیفی برابر به شرکت‌های با رتبه بالاتر واگذار نشود.

ماده ۴۸- کلیه دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و سامانه‌های اطلاعاتی خود ملزم به رعایت ضوابط امن‌سازی و امنیت ابلاغی توسط مراجع ذیصلاح و حفظ تمامیت و صحت اطلاعات و خدمات هستند. حفظ امنیت به هیچ‌وجه نباید مانع ارائه کیفی خدمات باشد. سازمان موظف است با همکاری نهادهای ذی‌ربط گزارش سالانه رعایت ضوابط امنیتی پایگاه‌های الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی کشور تهیه و مراجع ذی‌ربط و شورا اعلام کند.

ماده ۴۹- سازمان موظف است با همکاری معاونت و کارگروه‌های ذی‌ربط خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط دستگاه‌های اجرایی و بلوغ نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات این دستگاه‌ها را به‌طور مستمر پایش کند. همچنین لازم است در این خصوص گزارش‌های ارزیابی و نظارتی لازم را تهیه و به معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور، دستگاه‌ها و دبیرخانه شورا اعلام کند.

ماده ۵۰- سازمان موظف است با همکاری دبیرخانه شورا جهت به‌روزرسانی هر ساله این مصوبه اقدام کند. کلیه دستگاه‌های اجرایی در جهت ارتقای این مصوبه می‌توانند پیشنهادهای خود را به شورا اعلام کنند.

ماده ۵۱- برنامه اجرایی پروژه‌های مهم مشمول این آیین‌نامه شامل عنوان اقدام، دستگاه مسئول، دستگاه همکار و زمانبندی اجرا در پیوست (ج) ارائه شده است. کمیسیون می‌تواند در صورت لزوم برنامه اجرایی موضوع این مصوبه را با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط اصلاح و ابلاغ نماید.

ماده ۵۲- کلیه احکام این مصوبه در چارچوب قوانین و مقررات کشور لازم‌الاجرا است و مقررات مغایر با این مصوبه از تاریخ تصویب این مصوبه ملغی است.

پیوست الف - کارگروه‌های توسعه دولت الکترونیک

۱۴ کارگروه بر طبق خوشه‌های خدمات دولتی مطابق جدول زیر تشکیل می‌شود:

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی کارگروه
۱	صنعت و تجارت	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۲	سلامت و بهداشت	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۳	امور بین‌الملل	وزارت امور خارجه
۴	امور داخلی کشور	وزارت کشور
۵	فرهنگی و اجتماعی	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۶	انرژی	وزارت نفت
۷	محیط زیست، منابع طبیعی و کشاورزی	وزارت جهادکشاورزی
۸	رفاه و تأمین اجتماعی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۹	امور حقوقی قضایی	قوه قضائیه

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی کارگروه
۱۰	اقتصادی و مالی	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۱	امنیت و مدیریت بحران	وزارت اطلاعات
۱۲	ارتباطات و اطلاعات	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۱۳	حمل و نقل و شهرسازی	وزارت راه و شهرسازی
۱۴	آموزش و پژوهش	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

وظایف کارگروه‌ها عبارتند از:

۱. هماهنگی فعالیت‌های توسعه خدمات الکترونیکی در سطح خوشه و جلوگیری از فعالیت‌های موازی و تکراری
۲. فراهم‌سازی نیازمندی‌ها و زمینه‌های مشارکت و همکاری بین‌دستگاهی در ارائه خدمات تمام الکترونیکی و یکپارچه
۳. اطمینان از یکپارچگی برنامه‌ها و تصویب برنامه‌های توسعه دولت الکترونیکی در هر دستگاه
۴. اظهارنظر درباره بودجه هر دستگاه عضو خوشه
۵. اولویت‌بندی پروژه‌های توسعه دولت الکترونیکی در هر خوشه
۶. تعیین نیازمندی‌های مشترک هر خوشه و تأمین آن از طریق سازمان
۷. تبادل اطلاعات، دانش و تجارب بین دستگاه‌های عضو کارگروه
۸. زمینه‌سازی و فراهم‌سازی امکان مشارکت و سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در توسعه خدمات الکترونیکی
۹. متولی اصلاح خوشه‌بندی ۱۴گانه خدمات و خدمات مندرج در هر خوشه، معاونت توسعه است.
۱۰. اعضای کارگروه‌ها را نمایندگان دستگاه‌های همکار در هر خوشه خدمت تشکیل می‌دهند.

فهرست دستگاه‌های همکار در هر یک از خوشه‌های خدمات در جدول زیر آمده است:

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی خوشه	دستگاه‌های همکار
۱	صنعت و تجارت	وزارت صنعت، معدن و تجارت	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>وزارت کشور</p> <p>مرکز آمار ایران</p> <p>سازمان نقشه‌برداری کشور</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>وزارت امور اقتصاد و دارایی</p> <p>سازمان خصوصی‌سازی</p> <p>سازمان امور مالیاتی</p> <p>گمرک جمهوری اسلامی ایران</p> <p>شرکت صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی</p> <p>سازمان ملی استاندارد ایران</p> <p>شرکت سهامی دخانیات ایران</p> <p>سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی</p> <p>شورای اصناف کشور</p> <p>سازمان بورس و اوراق بهادار</p> <p>سازمان توسعه تجارت ایران</p> <p>شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران</p> <p>شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه</p> <p>صندوق ضمانت صادرات ایران</p> <p>شرکت سهامی نمایشگاه‌های بین‌المللی ج.ا.ا.</p> <p>مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p> <p>سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان</p> <p>سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای</p> <p>سازمان بنادر و دریانوردی</p> <p>راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران</p> <p>سازمان هواپیمایی کشوری</p>

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی خوشه	دستگاه‌های همکار
۲	سلامت و بهداشت	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور سازمان تأمین اجتماعی سازمان بیمه خدمات درمانی سازمان خدمات درمانی نیروهای مسلح سازمان بهزیستی کل کشور وزارت ورزش و امور جوانان سازمان انتقال خون ایران سازمان هلال احمر جمهوری اسلامی ایران وزارت آموزش و پرورش
۳	امور بین‌الملل	وزارت امور خارجه	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور وزارت کشور وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سازمان تبلیغات اسلامی وزارت صنعت، معدن و تجارت
۴	امور داخلی کشور	وزارت کشور	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور وزارت اطلاعات وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان ثبت احوال کشور نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی خوشه	دستگاه‌های همکار
۵	فرهنگی و اجتماعی	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی</p> <p>سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری</p> <p>سازمان اوقاف و امور خیریه</p> <p>سازمان حج و زیارت</p> <p>سازمان تبلیغات اسلامی</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>وزارت کشور</p> <p>شهرداری‌ها</p>
۶	انرژی	وزارت نفت	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران</p> <p>سازمان انرژی اتمی</p> <p>وزارت نیرو</p> <p>شرکت‌های برق منطقه‌ای</p> <p>شرکت‌های آب و فاضلاب</p> <p>شهرداری‌ها</p>
۷	منابع طبیعی و کشاورزی، محیط زیست،	وزارت جهادکشاورزی	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>سازمان حفاظت محیط زیست</p> <p>سازمان دامپزشکی کشور</p> <p>ادار کل منابع طبیعی</p> <p>سازمان شیلات ایران</p> <p>وزارت نیرو (شرکت‌های آب و فاضلاب)</p> <p>شهرداری</p>

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی خوشه	دستگاه‌های همکار
۸	رفاه و تأمین اجتماعی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>بنیاد مسکن انقلاب اسلامی</p> <p>بنیاد شهید و امور ایثارگران</p> <p>کارگروه امداد امام خمینی</p> <p>سازمان بهزیستی کشور</p> <p>صندوق بازنشستگی کشوری</p> <p>سازمان بیمه خدمات درمانی</p> <p>سازمان خدمات درمانی نیروهای مسلح</p> <p>صندوق تأمین اجتماعی</p> <p>سازمان امور عشایر</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>شهرداری‌ها</p>
۹	حقوقی قضایی	قوه قضائیه	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>سازمان تعزیرات حکومتی</p> <p>سازمان پزشکی قانونی کشور</p> <p>سازمان ثبت اسناد و املاک کشور</p> <p>سازمان بازرسی کل کشور</p> <p>سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>وزارت امور اقتصادی و دارایی</p> <p>دادگستری‌های کل کشور</p>

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی خوشه	دستگاه‌های همکار
۱۰	اقتصادی و مالی	وزارت امور اقتصادی و دارایی	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران</p> <p>بانک مرکزی جمهوری اسلامی</p> <p>سازمان بورس و اوراق بهادار</p> <p>سازمان امور مالیاتی</p> <p>وزارت صنعت، معدن و تجارت</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>صندوق بیمه سرمایه‌گذاری فعالیت‌های معدنی</p>
۱۱	امنیت و مدیریت بحران	وزارت اطلاعات	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران</p> <p>وزارت کشور</p> <p>وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح</p> <p>سازمان پدافند غیرعامل</p> <p>وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>وزارت نیرو</p> <p>وزارت مسکن و شهرسازی</p> <p>شهرداری‌ها</p>
۱۲	ارتباطات و اطلاعات	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> <p>اپراتورهای ارتباطی</p> <p>سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور</p> <p>سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی</p>

ردیف	نام خوشه خدمت	دستگاه متولی خوشه	دستگاه‌های همکار
۱۳	حمل و نقل و شهرسازی	وزارت راه و شهرسازی	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>شرکت راه آهن جمهوری اسلامی</p> <p>شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور</p> <p>سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای</p> <p>شرکت مادر تخصصی آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک</p> <p>سازمان بنادر و دریانوردی</p> <p>سازمان هواپیمایی کشوری</p> <p>شهرداری‌ها</p>
۱۴	آموزش و پژوهش	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	<p>معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور</p> <p>معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور</p> <p>معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور</p> <p>وزارت آموزش و پرورش</p> <p>سازمان نهضت سواد آموزی</p> <p>سازمان سنجش آموزش کشور</p> <p>سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها</p> <p>سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور</p> <p>کانون پرورش فکر کودکان و نوجوانان</p> <p>سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور</p>

پیوست ب (شناسنامه خدمت)

نام دستگاه:	
عنوان خدمت/وظیفه:	شماره شناسه خدمت:
ماهیت خدمت/وظیفه:	<input type="checkbox"/> حاکمیتی <input type="checkbox"/> تصدی‌گری <input type="checkbox"/> حمایتی
شرح خدمت/وظیفه:	
معرفی خدمت‌گیرندگان(گان):	
انواع زیرگروه‌های خدمت:	
کانال‌های کنونی ارائه خدمت	<input type="checkbox"/> حضور در دفاتر دستگاه و مراکز وابسته (تعداد مرکز) <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان و روستایی ICT (تعداد دفتر) <input type="checkbox"/> جایگاه وب <input type="checkbox"/> سایر کانال‌ها:
روش ارائه خدمت الکترونیکی	<input type="checkbox"/> ارائه خدمت به صورت غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> اطلاع‌رسانی الکترونیکی از چگونگی ارائه خدمت و امکان دریافت کاربرگ از طریق وب <input type="checkbox"/> تراکنشی <input type="checkbox"/> تعاملی
ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری:	
آمار تعداد خدمت‌گیرندگان:	
سطح ارائه خدمت الکترونیکی	<input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی

نوع خدمت B2B <input type="checkbox"/> G2B <input type="checkbox"/> G2C <input type="checkbox"/> G2G <input type="checkbox"/> B2C <input type="checkbox"/>	
تعداد دوره‌ها/تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه یک ساله:	
مدت زمان ارائه خدمت:	
بهای تمام شده ارائه خدمت (در صورت وجود) (ریال):	هزینه‌ی مستقیم ارائه خدمت (ریال):
آیا ارائه خدمت نیازمند همکاری بین سازمانی (مانند اطلاعات، استعلام و ...) است، یا اینکه رأساً توسط دستگاه قابل ارائه است؟	
نیازمندی‌های احراز هویت حقیقی و حقوقی:	
نیازمندی‌ها به دیگر پایگاه‌های اطلاعات پایه کشور:	
مزایا و منافع الکترونیکی کردن خدمت؟	

پیوست ج. برنامه‌ها و اقدامات اجرایی توسعه دولت الکترونیکی

ردیف	اقدامات و پروژه‌ها	کد	دستگاه مسئول	دستگاه(های) همکار	نیمه اول ۹۳	نیمه دوم ۹۳	خروجی مورد انتظار
۱	ارائه الگوها و استانداردهای توسعه و استقرار دولت الکترونیکی		سازمان		%۳۰	%۳۰	سند
۲	ایجاد اصلاحات ساختاری در سطح کلیه دستگاه‌های اجرایی مطابق الزامات نقشه و آیین نامه		معاونت توسعه	دستگاه‌های اجرایی			اصلاح روش‌ها و کاهش بوروکراسی
۳	تهیه شناسنامه خدمات دولت		دستگاه‌های اجرایی	کمیسیون - معاونت توسعه	%۵۰	%۵۰	شناسنامه خدمات بیش از ۱۴۰۰ خدمت
۴	تصویب شناسنامه خدمت و تخصیص کد خدمت		معاونت توسعه	دستگاه‌های اجرایی	%۵۰	%۵۰	شناسنامه خدمات تأیید شده
۵	باز مهندسی فرآیندهای ارائه خدمات دولت با رویکرد معماری سرویس‌گرا (SOA)		معاونت توسعه	سازمان - دستگاه‌های اجرایی	%۴۰		
۶	چارچوب (مستند) معماری سازمانی دستگاه‌ها		دستگاه‌های اجرایی	معاونت - سازمان	%۳۰	%۳۰	سند
۷	تهیه چارچوب تعامل پذیری دولت (EGIF)		سازمان	دستگاه‌های عضو کمیسیون	%۶۰	%۴۰	سند
۸	تدوین ضوابط و معیارهای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی		سازمان	معاونت توسعه	%۱۰۰		سند
۹	تدوین ضوابط و الزامات اجرایی پذیرش اسناد الکترونیکی		وزارت امور اقتصادی و دارایی - دبیرخانه شورای سیاستگذاری گواهی الکترونیک - سازمان	دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات	%۱۰۰		سند
۱۰	توسعه پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی همراه با ارتباطات سببی ونسبی و خدمات استعلام الکترونیکی		سازمان ثبت احوال کشور	سازمان - معاونت	%۳۰	%۳۰	سامانه و سرویس استعلام

پیوست ج. برنامه‌ها و اقدامات اجرایی توسعه دولت الکترونیکی

ردیف	اقدامات و پروژه‌ها	کد	دستگاه مسئول	دستگاه(های) همکار	نیمه اول ۹۳	نیمه دوم ۹۳	خروجی مورد انتظار
۱۱	توسعه پایگاه ملی اسناد و املاک و کاداستر کشور (شهری-روستایی-دریایی)- جنگل‌ها و مراتع) و خدمات استعلام الکترونیکی		سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	سازمان - معاونت	%۳۰	%۳۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۲	توسعه و ارتقاء پایگاه هویتی واسطه نقلیه و خدمات استعلام الکترونیکی		نیروی انتظامی	سازمان - معاونت	%۵۰	%۵۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۳	توسعه پایگاه ملی اشخاص حقوقی و گسترش خدمات استعلام الکترونیکی برای کلیه متقاضیان		سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	سازمان - معاونت	%۵۰	%۵۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۴	ایجاد پایگاه کالا و خدمات (ایران کد) و خدمات استعلام الکترونیکی		وزارت صنعت، معدن و تجارت	سازمان - معاونت	%۳۰	%۳۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۵	ایجاد پایگاه فرآیندها و خدمات دولتی		معاونت توسعه	سازمان	%۳۰	%۷۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۶	ایجاد پایگاه GNAF و کدپستی		شرکت پست	سازمان - معاونت	%۳۰	%۳۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۷	توسعه پایگاه نظام پولی و مالی کشور و خدمات استعلام الکترونیکی و گسترش نظام پرداخت الکترونیک وجوه دولتی در کل دستگاه‌ها		وزارت امور اقتصادی و دارایی	سازمان - معاونت - بانک مرکزی - دیوان محاسبات - دستگاه‌های اجرایی	%۳۰	%۳۰	سامانه و سرویس استعلام
۱۸	ایجاد پایگاه ملی اطلاعات و آمار کشور		مرکز آمار ایران	معاونت - سازمان	%۳۰	%۳۰	سامانه
۱۹	ایجاد پایگاه ملی سلامت		وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی - ثبت احوال - ثبت اسناد و املاک کشور	%۳۰	%۳۰	سامانه
۲۰	ایجاد سامانه بیمه الکترونیک کشور		وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - معاونت - سازمان	%۳۰	%۳۰	سامانه
۲۱	معماری و ایجاد پایگاه اطلاعات مکان محور کشور		معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی	سازمان - سازمان ثبت اسناد و املاک کشور - شهرداری‌ها	%۳۰	%۳۰	سامانه

پیوست ج. برنامه‌ها و اقدامات اجرایی توسعه دولت الکترونیکی

ردیف	اقدامات و پروژه‌ها	کد	دستگاه مسئول	دستگاه(های) همکار	نیمه اول ۹۳	نیمه دوم ۹۳	خروجی مورد انتظار
۲۲	تدوین و اجرای سازوکار پذیرش اسناد الکترونیکی دریافت درآمدها و سپرده‌های دولتی		وزارت امور اقتصادی و دارایی	سازمان		٪۱۰۰	سند و اصلاح سامانه‌های بانک مرکزی و خزانه‌داری کل کشور
۲۳	ایجاد منظومه ملی اطلاعات مکان‌محور (NSDI)		معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور - سازمان	دستگاه‌های اجرایی	٪۳۰	٪۴۰	سامانه
۲۴	سامانه محیط تبادل اطلاعات مرتبط با کلیه تأمین کنندگان اطلاعات		سازمان - معاونت - مرکز آمار ایران	کل دستگاه‌های اجرایی	٪۲۰	٪۳۰	سامانه
۲۵	تهیه نقشه‌های مبتنی بر GIS یک پکتی و یک دوهزارم شهرها		سازمان نقشه‌برداری کشور		٪۳۰	٪۳۰	نقشه
۲۶	نقشه‌ها و لایه اطلاعات کاداستر کل کشور		سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	کلیه دستگاه‌های ذی‌ربط	٪۳۰	٪۳۰	نقشه و پایگاه اطلاعات
۲۷	تهیه لایه‌های اطلاعات مکان محور قلمرو وظایف شهری و ایجاد SDI شهری		وزارت کشور	شهرداری‌ها و دستگاه‌های ذی‌ربط	٪۳۰	٪۳۰	سامانه
۲۸	نشانی پستی کلیه اماکن کشور مبتنی بر اطلاعات مکان محور (GNAF)		شرکت پست	شهرداری کلان‌شهرها، سازمان ثبت و املاک کشور و سازمان	٪۲۰	٪۲۰	سامانه
۲۹	اعطای شناسه به کلیه کالاهای و خدمات		وزارت صنعت، معدن و تجارت	دستگاه‌های اجرایی با هماهنگی معاونت توسعه	٪۳۰	٪۳۰	سامانه
۳۰	ایجاد و توسعه مرکز ملی تبادلات الکترونیکی اطلاعات پایه و بین‌دستگاهی		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		٪۲۰	٪۳۰	سامانه ملی IX
۳۱	ایجاد مرکز تبادل اطلاعات تخصصی خدمات دستگاه‌های زیرمجموعه خوشه‌ای		خوشه‌های ۱۴ گانه	سازمان فناوری اطلاعات		٪۳۰	سامانه IX خوشه‌ها

پیوست ج. برنامه‌ها و اقدامات اجرایی توسعه دولت الکترونیکی

ردیف	اقدامات و پروژه‌ها	کد	دستگاه مسئول	دستگاه(های) همکار	نیمه اول ۹۳	نیمه دوم ۹۳	خروجی مورد انتظار
۳۲	ایجاد سامانه متمرکز ارزیابی خدمات الکترونیکی و پورتال دستگاه‌ها		سازمان فناوری اطلاعات	دستگاه‌های اجرایی		٪۶۰	سامانه
۳۳	استقرار گمرک نوین و پنجره واحد خدمات گمرکی		وزارت امور اقتصادی و دارایی	معاونت - سازمان	٪۲۰	٪۳۰	سامانه و پنجره واحد خدمات
۳۴	تدوین و پیاده‌سازی نظام جامع مدیریت دانش و حکمرانی فناوری اطلاعات و ITIL		کلیه دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها	سازمان	٪۲۰	٪۳۰	ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها
۳۵	تبدیل رقومی ذخایر اطلاعاتی موجود در دستگاه اجرایی (نظام ذخایر دیجیتال کشور)		دستگاه‌های اجرایی	سازمان - معاونت	٪۱۵	٪۲۰	پایگاه اطلاعات رقومی
۳۶	ارائه خدمات احراز هویت و امضای الکترونیکی		دبیرخانه شورای سیاستگذاری گواهی الکترونیک کشور	مرکز توسعه تجارت الکترونیک، بانک مرکزی، سازمان ثبت احوال کشور و سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	٪۲۰	٪۳۰	سامانه و خدمت
۳۷	ثبت شناسه شیء (OID)		وزارت	دستگاه‌های اجرایی	٪۲۰	٪۳۰	سامانه
۳۸	تهیه و اجرای سازوکار ارزیابی و رتبه‌بندی مستمر و صدور نشان «اعتماد الکترونیکی» و «کیفیت خدمات»		وزارت صنعت، معادن و تجارت	وزارت امور اقتصادی و دارایی	٪۳۰	٪۴۰	
۳۹	ایجاد زیرساخت دسترسی پرسرعت به اینترنت با حداقل سرعت ۲ مگابیت بر ثانیه برای خانوارها و ۴ مگابیت برای کسب و کارها		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	اپراتورهای خدمات ارتباطی	٪۳۰	٪۳۰	زیرساخت و شبکه دسترسی
۴۰	ایجاد سامانه دریافت پرسش، انتقاد، پیشنهاد و شکایت		دستگاه‌های اجرایی	سازمان	٪۵۰	٪۵۰	سامانه
۴۱	سامانه رسیدگی به شکایات الکترونیکی		سازمان - سازمان بازرسی کل کشور	دستگاه‌های اجرایی	٪۳۰	٪۴۰	سامانه

پیوست ج. برنامه‌ها و اقدامات اجرایی توسعه دولت الکترونیکی

ردیف	اقدامات و پروژه‌ها	کد	دستگاه مسئول	دستگاه(های) همکار	نیمه اول ۹۳	نیمه دوم ۹۳	خروجی مورد انتظار
۴۲	اتصال کلیه دستگاه‌های اجرایی و واحدهای تابعه و کسب و کارهای وابسته به شبکه ملی اطلاعات		دستگاه‌های اجرایی	سازمان	%۳۰	%۳۰	زیرساخت شبکه
۴۳	تدوین و اجرای نظام پایش شاخص‌های توسعه‌ای فاوا را در ابعاد ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		%۳۰	%۳۰	سند و پایگاه اطلاعات
۴۴	تعرفه‌گذاری خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها و ایجاد سازوکار اپراتوری خدمات الکترونیک		سازمان-معاونت	کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی	%۳۰	%۲۰	سند و تعرفه
۴۵	اصلاح نظام برنامه‌ریزی توسعه و استقرار دولت الکترونیکی و ایجاد ردیف برنامه‌ای خاص در امور چهارگانه		معاون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری		%۱۰۰		

شماره: ۴۷/۱۳۷۰

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۷

دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار به تمامی دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها

به منظور تحقق "بند ۱۲ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری" و در اجرای "ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری" و "برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری مصوبه شورای عالی اداری ابلاغی ریاست محترم جمهور به شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰"، دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار" به شرح سند پیوست (۲۹ صفحه) ابلاغ می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی مکلفند، نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای برنامه عملیاتی مذکور مطابق مفاد این سند اقدام نمایند.

از آنجایی که سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ضمن نظارت بر اجرای دستورالعمل مذکور و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد هریک از دستگاه‌ها، موظف است گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه نماید، ضرورت دارد تمامی دستگاه‌ها گزارش نتایج اقدامات مربوطه را به این سازمان ارسال کنند.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس سازمان در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار

و پیوست‌ها

اهداف و تعاریف

ماده ۱- اهداف:

- افزایش رضایت ذینفعان (شهروندان، مراجعان، کارمندان و سایر دستگاه‌های اجرایی ذینفع)
- افزایش کارایی دستگاه و کاهش هزینه‌ها
- افزایش شفافیت، سرعت، دقت، صحت و کیفیت اجرای فرآیندها
- قابلیت مدیریت فرآیندها

ماده ۲- تعاریف و اصطلاحات:

- سازمان: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
- خدمت: عبارت است از یک تحویل دادنی دارای ارزش برای دریافت‌کننده خدمت، که ممکن است به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد. ارائه گذرنامه، پاسخ به استعلام یک دستگاه اجرایی، ارائه تسهیلات، ارائه شناسنامه و ارائه یک مجوز، نمونه‌هایی از یک خدمت هستند.
- خدمات منتخب: گروهی از خدمات دستگاه هستند که بیشترین اهمیت را با توجه به مأموریت‌های اصلی دستگاه داشته و نقش کلیدی، در ارتقای رضایت شهروندان یا مراجعان دارند.
- فرآیند: مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط با هم و ساختاریافته است که یک خدمت، کالا یا اطلاعات مشخصی را (به منظور تحقق یک هدف معین) برای یک متقاضی معین، ایجاد و تولید می‌کند.
- تیم بهبود: گروهی از کارشناسان، مدیران و صاحب‌نظران با تخصص و تجربه هستند که در جستجوی فرصت‌ها و اجرای طرح‌هایی به منظور بهبود فرآیند، فعالیت می‌کنند.

ساختار اجرایی

ماده ۳- مسئول اجرای این دستورالعمل در دستگاه، واحد "برنامه‌ریزی، نوسازی و دولت الکترونیک" یا عناوین مشابه، با راهبری و نظارت "کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی" دستگاه، موضوع ماده ۵ "ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی" مصوبه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ و "آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی" مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰، است که وظایف ذیل را بر عهده دارد:

- برنامه‌ریزی، سازماندهی و اجرای مفاد این دستورالعمل
 - ایجاد قابلیت‌های لازم برای اجرای برنامه‌ها و پیاده‌سازی طرح‌های تغییر و بهبود فرآیندها
 - نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل و کنترل و پایش اجرای برنامه‌های بهبود فرآیندها
 - ارتباط با سازمان و تهیه گزارش‌های فصلی و موردی حسب درخواست سازمان
- شیوه و مراحل اصلاح و بهبود فرآیندها و روش‌های انجام کار
- ماده ۴-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند، گام‌های ذیل را به منظور اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار منتج به خدمات، با استفاده فراگیر از قابلیت‌های فناوری اطلاعات، اجرا کنند:
۱. سازماندهی و تعیین تیم‌های بهبود
 ۲. برگزاری دوره‌های آموزشی بر اساس مواد ۸ و ۹ این دستورالعمل
 ۳. تهیه فهرست تمام خدمات دستگاه به مراجعان و شهروندان و گروه‌بندی آنها بر اساس معیار "پیچیدگی و اهمیت خدمت" و "تصویر خدمت" بر اساس پیوست ۱ و انتخاب پنج خدمت منتخب و اولویت‌دار دستگاه برای بهبود طی یک دوره ۶ ماهه
 ۴. انتخاب مشاور حقیقی یا حقوقی در صورت صلاحدید و با تایید کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه
 ۵. مستندسازی و تکمیل شناسنامه خدمات منتخب بر اساس پیوست ۲
 ۶. مدل‌سازی فرآیند سطح یک منتج به هر یک از خدمات منتخب به منظور شناسایی فعالیت‌های اصلی تشکیل دهنده فرآیند بر اساس پیوست ۳

۷. تعیین گردش کار ارائه خدمت بین واحدهای سازمانی مختلف بر اساس BPMN^۱ در چارچوب فرآیند سطح یک
۸. شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه‌حل‌های اجرایی دارای اولویت به منظور برطرف نمودن آنها و بهبود فرآیند در چارچوب پیوست ۴
۹. تدوین شناسنامه فرآیند خدمات منتخب بر اساس پیوست ۶
۱۰. تدوین "برنامه عملیاتی اجرای راه‌حل‌های دارای اولویت بالا به منظور اصلاح فرآیندهای خدمات منتخب" و "برنامه مدیریت تغییر به منظور زمینه‌سازی برای اعمال اصلاحات و راه‌حل‌های شناسایی شده" شامل برنامه، زمان اجرا، متولی و بودجه مربوطه
۱۱. اجرای راه‌حل‌ها در جهت بهبود فرآیندهای خدمات منتخب توسط واحدهای مربوطه
۱۲. ارزیابی نتایج بهبود فرآیندها و تاثیر آن در بهبود خدمات
۱۳. بازگشت به گام ۳ (انتخاب پنج خدمت اولویت‌دار جدید)
- ماده ۵-** دستگاه‌هایی که حسب مورد به دلیل تغییرات بنیادین مانند تغییر در مأموریت و نقش دستگاه در ساختار کلان دولت یا تغییر در فناوری‌ها و نظام‌های مدیریتی، نیاز به مهندسی مجدد فرآیندها در سطح کلان دارند، لازم است تا با تعریف طرح مشخص پس از هماهنگی با سازمان، نسبت به مهندسی مجدد اقدام نمایند.
- ماده ۶-** دستگاه‌های استانی موظفند به منظور جلوگیری از اجرای طرح‌های موازی، پس از اخذ مصوبه از کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه ملی، نسبت به تعریف و اجرای طرح‌های اصلاح و بهبود فرایندها اقدام نمایند.
- ماده ۷-** در ارتباط با فرآیندهای مشترک که نیاز به همکاری و تعامل چند دستگاه برای تولید و ارائه خدمت می‌باشد، سازمان با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی یا به تشخیص خود، فرآیندهای مشترک را شناسایی نموده و آنها را در چارچوب پنجره واحد دولت الکترونیکی با مشارکت دستگاه‌های همکار، اصلاح و ساماندهی می‌کند. بدین منظور، سازمان حسب مورد کارگروهی به منظور اصلاح فرآیند مربوطه با عضویت نمایندگان دستگاه‌های ذی‌ربط و ریاست سازمان تشکیل می‌دهد و دستگاه‌های عضو موظفند مصوبات کارگروه را اجرا نمایند.

1. BPMN(Business process management notation)

آموزش و توانمندسازی

ماده ۸- دستگاه‌های اجرایی موظفند تیم‌های بهبود، کارشناسان و مدیر واحد "برنامه‌ریزی، نوسازی و دولت الکترونیک" یا عناوین مشابه را، در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت، در قالب پودمان آموزشی "اصلاح و بهبود فرآیندها و روش‌های انجام کار" آموزش دهند.

ماده ۹- واحدهای "برنامه‌ریزی، نوسازی و دولت الکترونیک" یا عناوین مشابه، موظفند شایستگی‌های مورد نیاز برای انجام طرح‌های بهبود فرآیند شامل "کارتیمی"، "مشتری‌گرایی و توجه به رضایت مراجعان"، "توفیق‌گرایی و عملگرایی"، "تفکر سیستمی و گستردگی تفکر" و "تفکر خلاق و سدشکن" را مطابق مصداق‌های ارائه شده در پیوست ۵، در تیم‌های بهبود به شیوه مربی‌گری طی یک دوره یک ساله و در حین اجرای این دستورالعمل، ارتقا دهند.

سیستم‌های پشتیبان

ماده ۱۰- دستگاه‌های اجرایی موظفند اطلاعات مورد نیاز سازمان در ارتباط با این دستورالعمل را در پورتال سازمان، در زمان مقرر بارگذاری کنند.

ارزیابی، نظارت و بازخورد

ماده ۱۱- دستگاه‌های اجرایی مجاز هستند تا مدیران واحدهای سازمانی دستگاه و کارشناسان آنها را که اقدام موثری در زمینه اجرای دستورالعمل داشته‌اند، به تشخیص مدیر واحد "برنامه‌ریزی، نوسازی و دولت الکترونیک" یا عناوین مشابه، بر اساس بند ۵ و ۶ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری تقدیر کرده یا به عنوان کارکنان برجسته به کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه، معرفی نمایند.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند به صورت فصلی و حسب مورد به درخواست سازمان، گزارشی از عملکرد خود را در ارتباط با اجرای این دستورالعمل، به سازمان ارائه نمایند تا پس از جمع‌بندی، به شورای عالی اداری و ریاست محترم جمهور ارائه شود و نتیجه اقدامات انجام شده در ارزیابی‌های سالانه دستگاه‌های اجرایی (جشنواره شهید رجایی) در نظر گرفته شود.

پیوست‌ها

- پیوست ۱- روش گروه بندی خدمات دستگاه و انتخاب خدمات منتخب/ ۶
- پیوست ۲- شناسنامه خدمات منتخب/ ۸
- پیوست ۳- شیوه مدل سازی فرآیند/ ۱۲
- پیوست ۴- راهنمای ارائه راه حل های اجرایی به منظور بهبود فرآیند و برطرف نمودن مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب/ ۱۶
- پیوست ۵- مصداق های شایستگی تیم های بهبود/ ۲۳
- پیوست ۶- شناسنامه فرایند/ ۲۵

پیوست ۱

روش گروه بندی خدمات دستگاه و انتخاب خدمات منتخب

شیوه اجرا:

- ۱- امتیاز "پیچیدگی و اهمیت خدمت" و "تصویر خدمت" بر اساس پرسشنامه ذیل با اجماع نظرات اعضا کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه تعیین می شود.
- ۲- کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه از بین خدماتی که بر اساس امتیاز "پیچیدگی و اهمیت خدمت" و "تصویر خدمت" به ترتیب در گروه ۱، ۲، ۳ و ۴ قرار می گیرند (مطابق شکل ذیل)، هر شش ماه، ۵ خدمت را برای ورود به مرحله اصلاح فرآیند، طبق ماده ۴ این دستورالعمل انتخاب می نمایند (اولویت انتخاب با خدماتی است که در راستای آیین نامه "توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی" مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰، قابلیت ارائه به صورت الکترونیکی را دارند).

پرسشنامه ۱- تعیین امتیاز خدمت به منظور تعیین اولویت بهبود

عنوان خدمت:		
پاسخ	حد امتیاز	معیار انتخاب
	۳۰	۱- اهمیت استراتژیک خدمت برای دستگاه و جایگاه آن در وظایف قانونی
	۳۰	۲- قابلیت ارائه خدمت به صورت الکترونیکی
	۱۵	۳- تعداد واحدهای مشارکت کننده در ارائه خدمت
	۱۵	۴- میزان نارضایتی مدیران ارشد دستگاه از کارایی و اثربخشی ارائه خدمت
	۱۰	۵- میزان هزینه زایی و یا درآمد زایی خدمت
مجموع امتیاز "پیچیدگی و اهمیت خدمت"		
	۴۰	۶- میزان توجه شهروندان، جامعه مخاطبان یا ذینفعان به کیفیت خدمت ارائه شده
	۳۰	۷- فراوانی مراجعه کنندگان برای دریافت خدمت
	۳۰	۸- میزان شکایات و نارضایتی شهروندان / دستگاه‌های نظارتی از ارائه خدمت ^۱
مجموع امتیاز "تصویر خدمت"		

پیوست ۲

شناسنامه خدمات منتخب

(مطابق با آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی مصوبه شورای عالی اداری

به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰)

پیوست ۳

شیوه مدل‌سازی فرآیند

۱- مفاهیم

همان‌گونه که در شکل زیر دیده می‌شود، مدل‌سازی فرآیند در سطح یک در پنج بخش انجام می‌شود:

- ورودی‌ها شامل مواد، اطلاعات و یا وضعیت‌هایی که می‌بایست طی اجرای فرآیند تغییر کنند
- خروجی‌ها (خدمات) شامل مواد، اطلاعات و یا وضعیت‌هایی که طی اجرای فرآیند ایجاد و تولید شده‌اند.

- توانمندسازها شامل کلیه فناوری‌هایی که در فرآیند استفاده می‌شوند، زیرساخت‌هایی که در بستر آنها فرآیند اجرا می‌شود و افرادی که برای اجرا به فرآیند تخصیص داده شده‌اند.

- کنترل‌ها شامل اطلاعاتی که می‌بایست توسط فرآیند به آنها ارجاع شود، قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و راهنماهایی که شروع، اجرا و تکمیل فرآیند توسط آنها هدایت می‌شود.

- حوزه فرآیند شامل فعالیت‌ها و زیرفرآیندهایی که باید تحلیل و بررسی شوند.

مبدأ و یا مقصد کلیه ورودی‌ها، توانمندسازها، کنترل‌ها و خروجی‌ها، یا متوجه فرآیندهایی در معماری فرآیندی دستگاه مرتبط است یا متوجه ذینفعانی که با دستگاه در ارتباط هستند. دستاوردهای مورد انتظار از مدل‌سازی فرآیند عبارتند از:

- مدل‌سازی فرآیندهای سطح یک و دو در چارچوب IDEF0

- شناسایی معیارهای ارزیابی کنترل فرآیند

- شناسایی دستورالعمل‌ها و کنترل‌های فرآیند

۲- گام‌های اجرایی مدل‌سازی فرآیند

گام اول - شناسایی فعالیت‌ها یا فرآیند زیر مجموعه فرآیند سطح یک

- بررسی شرح وظایف و مصاحبه با انجام‌دهندگان فرآیند و جمع‌آوری اطلاعات
- شناخت زیر فرآیندهای سطح ۲: زیر فرآیندهای سطح دوم عموماً در سطح ادارات انجام می‌شود. زیر فرآیندهای سطح دوم مجموعه فعالیت‌هایی هستند که یک هدف مشترک و کلان‌تر را دنبال می‌کنند. برای شناسایی زیر فرآیند به این نکته باید توجه داشت که هر فعالیت، زیر فرآیند یا فرآیند، عملیاتی را روی یک موجودیت (اطلاعاتی یا فیزیکی) انجام می‌دهد. بنابراین می‌توان برای نام‌گذاری یا شناسایی هدف هر فرآیند از ترکیب یک فعل مناسب با یک اسم که به موجودیت مربوطه اشاره دارد، استفاده نمود. به عنوان نمونه تعدادی از افعال مرسوم، در جدول ذیل قابل مشاهده است. با توجه به این نکته، تکه‌کارهای شناخته شده از شرح وظایف که یک وظیفه سطح بالاتر را دنبال می‌کنند، در یک زیر فرآیند تجمیع شده و زیرفرآیندهای سطح ۲ را شکل می‌دهند.

جدول ۱- الگوهای فعالیت

مثال	توضیحات	دسته فعالیت
آماده‌سازی پیش نویس یک مجوز/ تهیه پیش‌نویس یک نامه/ تهیه گزارش پیشرفت پروژه	آماده‌سازی موضوعی برای استفاده	آماده‌سازی
ثبت اطلاعات در سیستم اتوماسیون اداری/ بایگانی یک نامه	وارد کردن اطلاعاتی در سیستم، ذخیره سازی در پایگاه داده، بایگانی	ذخیره‌سازی
تصمیم‌گیری خرید یک سیستم نرم افزاری	رد، قبول، تصمیم، تایید، امضا	تصمیم‌گیری
درخواست خرید صندلی/ درخواست تعریف یک پروژه جدید/ درخواست صدور شناسنامه	درخواست، سفارش	درخواست کردن
دریافت استعلام عدم سوء پیشینه/ دریافت مجوز	اخذ مستند	دریافت کردن

مثال	توضیحات	دسته فعالیت
بررسی صحت گزارش تهیه شده / بررسی صحت اطلاعات مندرج در مجوز	تست، ارزیابی، کنترل، بررسی	بازرسی
تکمیل پرونده داوطلبین استخدام	ارائه در دست بررسی بودن	پایان دادن / معوق گذاشتن
صدور شناسنامه / تهیه گزارش خرید	ارائه خدمت و محصول	گزارش دادن / اطلاع دادن

گام دوم - شناسایی ورودی‌های (دریافتی‌های) فرآیند و فرآیندها یا ذینفعان تامین‌کننده ورودی

- شناسایی کلیه موجودیت‌های اطلاعاتی ورودی به فرآیند در سطح کلی شامل درخواست‌ها، گزارش‌ها، اطلاعات و ... که عموماً در قالب فرم‌ها قابل شناسایی هستند
- شناسایی وضعیت‌هایی که می‌بایست توسط فرآیند تغییر داده شوند. وضعیت عبارت است از حالت‌های خاصی که یک موجودیت می‌تواند به خود بگیرد. به عنوان نمونه حالت یک بیمار می‌تواند اورژانسی و یا عادی باشد. بر این اساس ورودی یک فرآیند در بیمارستان می‌تواند بیمار عادی یا بیمار اورژانسی، که وضعیت‌های مختلفی از بیمار هستند، باشد.
- شناسایی کلیه ورودی‌هایی که حالت فیزیکی دارند مانند تجهیزات، مواد و ... که روی آنها پردازشی انجام می‌شود.

• شناسایی فرآیندهای تامین‌کننده ورودی از بین فرآیندهای موجود دستگاه

• شناسایی ذینفعان تامین‌کننده ورودی

گام سوم - شناسایی خروجی‌ها (خدمات) و فرآیندها یا ذینفعان استفاده‌کننده خروجی‌ها و خدمات

- شناسایی خروجی‌ها یا خدمات فرآیند شامل
- کلیه موجودیت‌های اطلاعاتی خروجی از فرآیند در سطح کلی شامل درخواست‌ها، گزارش‌ها، اطلاعات و ... که عموماً در قالب فرم‌ها یا گزارش‌های کتبی یا شفاهی قابل شناسایی است
- وضعیت‌هایی که توسط فرآیند ایجاد شده است.

- خروجی‌هایی که حالت فیزیکی دارند مانند تجهیزات، مواد و ... که روی آنها پردازشی انجام شده است.

- شناسایی فرآیندهای دریافت‌کننده خروجی (فرآیندهای مشتری) از بین فرآیندهای موجود دستگاه
- شناسایی ذینفعان دریافت‌کننده خروجی

گام چهارم - شناسایی کنترل‌ها و فرآیندها یا ذینفعان کنترل‌کننده

- شناسایی کلیه قوانین، دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و راهنماهای تاثیرگذار در شروع، نحوه اجرا و یا اختتام فرآیند و تحلیل آنها به منظور تحلیل میزان تطابق همسویی اجرای فرآیند با قوانین و اسناد بالادستی

- شناسایی معیارهای کنترلی و ارزیابی عملکرد فرآیند

- شناسایی ذینفعان ناظر و یا کنترل‌کننده فرآیند

گام پنجم - شناسایی توانمندسازهای فرآیند (منابع) و فرآیندها و یا ذینفعان تامین‌کننده مربوطه

- شناسایی کلیه سیستم‌ها و نرم‌افزارهای پشتیبان
- شناسایی واحدهای اداری و یا گروه‌هایی از افراد که برای اجرای فرآیند تخصیص داده شده‌اند.
- شناسایی کلیه خدمات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری که به فرآیند داده می‌شود.
- شناسایی فرآیندهای تامین‌کننده توانمندسازها

گام ششم - مدل‌سازی فرآیندهای سطح یک در چارچوب IDEF0

- مدل‌سازی کلیه خروجی‌های گام ۱ تا ۵ در چارچوب شکل ۱

گام هفتم - توقف مدل‌سازی و بررسی کافی بودن سطح جزئی شدن در مدل‌سازی فرآیند و

بازگشت به گام یک به منظور مدل‌سازی زیرفرآیندهای فرآیند مورد بررسی در صورت تشخیص

عدم کفایت سطح جزئی شدن

پیوست ۴

راهنمای ارائه راه‌حل‌های اجرایی به منظور بهبود فرآیند و برطرف نمودن مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب

گام ۱- مسائل یا مشکلات فرآیند در محورهای ذیل در قالب جلسات طوفان فکری تیم بهبود شناسایی شود:

- تطابق نداشتن اجرای فرآیند با استانداردها و رویه‌های از قبل تعریف شده: به عنوان نمونه در فرآیند "تعریف و تصویب پروژه‌های جدید" مصوب شده است که فعالیت "تهیه طرح توجیهی" انجام شود. با این حال این فعالیت در عمل انجام نمی‌شود.
- وجود مکرر مشکلات و موارد دور از انتظار، علی‌رغم اجرای فرآیند مطابق استانداردها و رویه‌های از قبل تعریف شده: به عنوان نمونه در فرآیند "تعریف و تصویب پروژه‌های جدید"، با اینکه فعالیت "تهیه طرح توجیهی" به منظور انتخاب طرح‌های دارای توجیه انجام می‌شود، اما همچنان پروژه‌هایی در این فرآیند تصویب می‌شوند که توجیه اقتصادی یا فنی ندارند.
- وجود فاصله بین وضعیت موجود معیارهای عملکرد تا وضعیت مطلوب و مورد انتظار: به عنوان نمونه در فرآیند "تعریف و تصویب پروژه‌های جدید" زمان تصویب پروژه‌های جدید ۳ ماه به طول می‌انجامد، در حالی که زمان مطلوب برای انجام این کار دو هفته است.

گام دوم- مسائل و مشکلات کلیدی دارای اولویت شناسایی شود: با توجه به محدودیت منابع و زمان در اجرای طرح‌های بهبود فرآیند، لازم است مسائل و مشکلات بر اساس دو معیار "میزان تاثیرگذاری در رسیدن به اهداف استراتژیک دستگاه" و "میزان تاثیرگذاری در تامین رضایت ذینفعان" در چارچوب شکل ذیل جانمایی شوند. سپس:

- برای مشکلات و مسائلی که در خانه شماره ۱ قرار می‌گیرند، ارائه راهکار و اجرای گام بعدی الزامی است.
- برای مشکلات و مسائلی که در خانه‌های شماره ۲ قرار می‌گیرند، ارائه راهکار و اجرای گام بعدی در صورت تشخیص کارگروه توسعه خدمات الکترونیک، ارائه راهکار الزامی است.

• برای مشکلات و مسائلی که در خانه شماره ۳ قرار می‌گیرند، ارائه راهکار و اجرای گام بعدی ضرورتی ندارد.

گام سوم- ارائه راهکارهای برطرف نمودن مشکلات و مسائل به منظور بهبود و اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار:

لازم است تیم‌های بهبود، در چارچوب محورهای معرفی شده ذیل، جلسات طوفان فکری اجرا کنند و با استفاده از راهنماهای ارائه شده در هر محور، راهکارهایی برای بهبود فرآیند و برطرف نمودن مشکلات شناسایی شده در گام دوم، ارائه دهند. لازم به ذکر است تیم‌های بهبود می‌توانند بدون توجه به گام‌های ۱ و ۲ نیز، هر فرآیندی را در چارچوب محورهای ذیل تحلیل کرده و بهبود دهند.

۱- تحلیل و بهبود از منظر کفایت و کامل بودن فعالیت‌ها

• ضرورت ارتباط هر فعالیت با سایر فعالیت‌ها بررسی شود. ارتباط‌های غیرضروری حذف و ارتباطات ضروری حفظ شود.

• ضرورت تولید هر یک از خروجی‌های شناسایی شده برای فرآیند بررسی شود. فعالیت‌هایی که منجر به تولید خروجی‌های غیرضروری می‌شوند یا نقش مشخصی در تولید خروجی‌های ضروری ندارند، حذف شوند.

• خروجی‌های جدید و مورد انتظار از فرآیند در شرایط مطلوب مشخص شوند و فعالیت‌هایی که منجر به تولید این خروجی‌ها می‌شوند به فرآیند اضافه شوند.

• فعالیت‌های تکراری و غیرضروری حذف شوند.

• فعالیت‌ها حتی‌المقدور در یکدیگر ادغام شوند.

• ضرورت ورودی‌های به فرآیند بازنگری شود و در طراحی جدید فرآیند، دریافت ورودی‌های غیر ضروری حذف شود.

• امکان برون‌سپاری قسمتی از فرآیند یا کل فرآیند به شیوه مناسب مانند واگذاری به دفاتر پیشخوان، واگذاری به بخش خصوصی و ... بررسی شود و برون‌سپاری مربوطه اجرا شود.

- به منظور اطمینان از وجود تمام فعالیت‌های مورد نظر در فرآیند مورد بررسی و یا شناسایی فعالیت‌های اضافه، فرایند و فعالیت‌های آن با قوانین، دستورالعمل‌ها و ضوابط مربوطه تطابق داده شود.

۲- تحلیل و بهبود توالی و ترتیب فعالیت‌ها

- منطقی بودن ترتیب فعالیت‌ها، بررسی و بازنگری شوند.
- به منظور کاهش زمان اجرای فرآیند، امکان انجام موازی فعالیت‌ها بررسی شود و حتی‌المقدور فعالیت‌ها به صورت موازی انجام شود.
- امکان اجرای فرآیند برای انواع مراجعات بر حسب ویژگی‌های مراجعه‌کنندگان به صورت مجزا از جریان عادی فرآیند بررسی شود. به عنوان نمونه برای دستگاہی که هدف آن تسهیل جذب سرمایه‌گذاران بزرگ است، می‌توان فرآیند اعطای مجوز به سرمایه‌گذاران بزرگ را مجزا از جریان عادی فرآیند، که با تمام سرمایه‌گذاران به یک شکل برخورد می‌کند، انجام داد.
- اقداماتی برای حداقل شدن زمان انتظار بین تمام شدن یک فعالیت تا شروع فعالیت بعدی، تعیین و اجرا شود.
- دستورالعمل ترتیب گردش کار بین فعالیت‌ها و واحدهای سازمانی تهیه شود و به شکل مناسب در اختیار مجریان فعالیت‌ها و دریافت‌کنندگان خدمت قرار گیرد. به گونه‌ای که دریافت‌کنندگان خدمت و انجام‌دهندگان آگاهی کامل نسبت به جریان کار داشته باشند.

۳- تحلیل و بهبود وضعیت ورودی‌ها (دریافتی‌های فرآیند) و خروجی‌های فعالیت‌های فرآیند

- کمیت، کیفیت و به موقع بودن دریافتی‌ها و خروجی‌های هر فعالیت نسبت به یک استاندارد مورد توافق تیم بهبود با توجه به نظر استفاده‌کننده، بررسی شود و اقدامات لازم برای بهبود این شاخص‌ها انجام شود.
- ضرورت دریافت ورودی‌ها و تولید خروجی‌های هر فعالیت بازنگری شود.
- در طراحی فرآیند امکان و ظرفیت مواجهه با افزایش یا کاهش تعداد مراجعه‌کنندگان در بعضی از موقعیت‌های زمانی یا رخ داده‌ها، بدون کاهش عملکرد فرآیند در نظر گرفته شود. به عنوان

نمونه فرایند پرداخت خسارت بیمه در زمان وقوع یک حادثه طبیعی می‌بایست ظرفیت پاسخگویی به حجم قابل توجهی از مراجعه‌کنندگان در مقطع زمانی وقوع حادثه را داشته باشد.

۴- تحلیل و بهبود کیفیت تصمیم‌های اتخاذ شده در فرآیند

- نقاط تصمیم‌گیری در فرآیندها شناسایی شده و در دسترس بودن اطلاعات برای تصمیم‌گیری در این نقاط بررسی شود. طرح‌هایی مانند پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی و هوشمند برای پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و فراهم کردن اطلاعات صحیح و به موقع، اجرا شود.
- دستورالعمل‌ها و راهنماهایی برای تصمیم‌گیری‌های جاری در فرآیند، طراحی و به کار گرفته شود.

۵- تحلیل و طراحی معیارهای اندازه‌گیری عملکرد فرآیند

- معیارهایی برای اندازه‌گیری عملکرد فرآیند و فعالیت‌های فرآیند در زمینه کیفیت، کمیت، زمان و هزینه، همسو با انتظارات دریافت‌کننده خدمت و اهداف دستگاه، طراحی شود.
- دستورالعملی برای اندازه‌گیری معیارهای عملکرد فرآیندها و فعالیت‌ها به صورت دوره‌ای با مسئولیت مدیر مربوطه تهیه شود.
- دستورالعملی به منظور برگزاری جلسات منظم و دوره‌ای مرور عملکرد فرآیند با حضور واحدهای درگیر در اجرای فرآیند، تهیه و اجرا شود. هدف از برگزاری این جلسات بررسی عملکرد فرآیند و دلایل کاهش یا افزایش عملکرد و تعریف اقدامات اصلاحی مربوطه است.
- اطلاعات و گزارش‌های مورد نیاز مدیران واحدهای درگیر در اجرای فرآیند احصا شده و در دوره‌های مشخص، حتی‌المقدور با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی یا داشبوردهای مدیریتی، در اختیار آنها قرار گیرد.

۶- تحلیل و بهبود مستندسازی اطلاعات و نتایج اجرای فرآیند

- شیوه انجام فعالیت‌ها و نتایج انجام فعالیت‌ها به شکل مناسب مستند شود و با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی، اطلاعات و مستندات فرآیند، به روز و به راحتی قابل بازیابی و در دسترس باشد.

۷- تحلیل و بهبود همسویی عملکرد فرآیندها با یکدیگر و با اهداف و استراتژی‌های دستگاه

- ارتباط و نقش فرآیند مورد بررسی، در تحقق اهداف یا استراتژی‌های دستگاه تعیین و شفاف شود. لازم است اهداف فرآیند به گونه‌ای تنظیم شود که با اهداف دستگاه تضاد نداشته باشد (به عنوان نمونه افزایش درآمد یک دستگاه ناشی از تخلفات مردم در سطح یک فرآیند با هدف کاهش تخلفات در سطح دستگاه در تضاد است، چراکه افزایش درآمد حاصل از جرایم تخلفات به معنای افزایش تخلفات است که با هدف اصلی دستگاه در تضاد است).
- تعریف فعالیت‌ها به گونه‌ای بازنگری شود که فعالیت‌ها هم‌افزایی داشته باشند و افزایش عملکرد یک فعالیت باعث کاهش عملکرد فعالیت دیگر نشود (به عنوان نمونه در یک فعالیت برای صرفه‌جویی در زمان یا هزینه، از انجام یک کار مشخص صرف‌نظر شود و این موضوع باعث شود تا در فعالیت‌های بعدی حجم کار افزایش یا دقت کار کاهش یابد).

۸- تحلیل و بهبود ارتباط فرآیند با قواعد و دستورالعمل‌های دستگاه

- ضرورت وجود قواعد و دستورالعمل‌های دستگاه که به فرآیند مرتبط است، بررسی شده و نسبت به بازنگری یا حذف قواعد و دستورالعمل‌های غیرضروری یا ایجاد قواعد جدید اقدام شود.
- میزان اجرای قواعد و دستورالعمل‌های دستگاه در انجام فعالیت‌ها بررسی و عارضه‌یابی شده و اقدامات اصلاحی به منظور اجرای آنها تعریف شود.

۹- تحلیل و بهبود کارکرد واحدهای مجری فرآیند

- تعداد واحدهای مجری فعالیت‌ها بررسی شوند و فعالیت‌ها به گونه‌ای به واحدهای مجری تخصیص داده شوند که واحدهای سازمانی کمتری درگیر انجام کار شوند. حداقل کردن تعداد واحدها، گروه‌ها و افراد درگیر در یک فرآیند، منجر به بهبود فرآیند خواهد شد.
- ضروری است یک نفر به عنوان "متولی و پاسخگوی" نتایج فرآیند که مسئولیت پاسخگویی به هر نوع مشکل ایجاد شده در فرآیند را دارد و دارای اختیارات کافی برای انجام این مسئولیت است، تعیین شود. این فرد می‌بایست به شیوه مناسب به مراجعان معرفی شود تا در صورت هرگونه بروز مشکل به وی مراجعه کنند. "متولی و پاسخگوی" فرآیند، مسئول اثربخشی فرآیند مورد بررسی و ایجاد هماهنگی بین فعالیت‌های فرآیند است.

• نقش‌ها و اختیارات مدیران درگیر در اجرای فرآیند احصا و فهرست شده و تا جایی که ممکن است به کارشناسان و مجریان فعالیت‌ها تفویض اختیار شود. لازم است آموزش لازم برای فعالیت‌های تفویض اختیار شده، به مجریان داده شود و شیوه مناسب برای نظارت بر عملکرد آنها طراحی شود.

• مهارت و دانش مجریان فرآیند ارزیابی شود و آموزش‌های لازم با هدف ارتقا توانمندی انجام کار، متناسب با نقش و وظیفه تعریف شده در فرآیند، برگزار شود.

• اقداماتی جهت ارتقا سطح انگیزش نیروی انسانی فعال در فرآیند همسو با افزایش کیفیت عملکرد فرآیند انجام شود.

• برای هر فعالیت از فرآیند نقش‌های زیر تعیین شود:

- چه کسی پاسخگوی عملکرد فعالیت است (هر فعالیت نمی‌بایست بیش از یک مسئول داشته باشد).

- چه کسی یا کسانی مسئول اجرای فعالیت هستند (مجریان فعالیت می‌بایست به تعداد کافی و متناسب با حجم کار انتخاب شوند).

- چه کسی یا کسانی لازم است از نتیجه انجام فعالیت مطلع باشند (لازم است دلیل مشخص و قابل قبولی برای اطلاع‌رسانی به این افراد وجود داشته باشد).

- برای انجام فعالیت لازم است با چه کسی یا کسانی در قالب تشکیل کارگروه‌ها یا در قالب استعلام و ...، مشورت نمود.

۱۰- تحلیل و بهبود وضعیت استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات

• پیشنهادهایی به منظور استفاده از قابلیت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در اجرای فرآیند در محورهای ذیل بنا به مورد، تهیه شود:

- امکان واگذاری یا کاهش نقش نیروی انسانی در انجام فعالیت‌ها به سیستم‌های اطلاعاتی

- امکان افزایش دقت، سرعت و صحت تصمیم‌ها یا تحلیل‌های مورد نیاز فرآیند با استفاده از

سیستم‌های پشتیبان تصمیم

- امکان ارتباط یکپارچه نقاط مختلف جغرافیایی و برطرف نمودن محدودیت‌های فاصله مکانی

در یک فرآیند، بوسیله تکنولوژی‌های جدید و قابلیت‌های فناوری اطلاعات

- امکان جمع‌آوری و انتشار و به‌کارگیری دانش و تجربیات مجریان فرآیند
- امکان کاهش واسطه‌ها و برقراری ارتباط مستقیم بین دو بخش در طول یک فرآیند
- امکان ردیابی مراحل انجام کار و اطلاع‌رسانی
- فراهم نمودن امکان تغییر در ترتیب انجام فعالیت‌ها یا انجام همزمان فعالیت‌ها

۱۱- تحلیل و بهبود فرآیند از منظر مراجعان و شهروندان

- فعالیت‌ها به گونه‌ای طراحی و اجرا شوند که بعضی از فعالیت‌ها مانند ورود اطلاعات با استفاده از قابلیت فناوری اطلاعات، توسط مراجعه‌کنندگان انجام شود.
 - با استفاده از ایجاد پنجره‌های واحد الکترونیکی یا پیشخوان خدمات دستگاه، تعداد مراجعه حضوری مراجعه‌کنندگان به دستگاه برای دریافت خدمت، کاهش داده شود. به گونه‌ای که دریافت خدمات با حداقل مراجعه شهروند انجام شود.
 - در ارتباط با فعالیت‌های بین دستگاهی، یکپارچه‌سازی ارتباط با سایر دستگاه‌ها از طریق حضور نماینده دستگاه دیگر در محل انجام فرآیند اصلی، استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و راه‌کارهای مشابه فراهم شود.
 - مراحل ارائه خدمت و مدارک مورد نیاز آن به شیوه مناسب (کیوسک اطلاع‌رسانی، بروشور، وبگاه دستگاه) به اطلاع مراجعان و شهروندان رسانده شود و نظرات آنها در این مورد ارزیابی گردد. اطلاع‌رسانی می‌بایست به شکلی باشد که مراجعان به راحتی بتوانند با مراحل انجام کار آشنا شوند.
 - فرآیندی مبتنی بر روش‌های استاندارد، جهت رسیدگی به شکایات و نظرات و پیشنهادات مراجعان، طراحی و به کار گرفته شود.
 - از سیستم‌های مکانیزه و مبتنی بر قابلیت‌های فناوری اطلاعات برای راهنمایی و پاسخگویی به مراجعین و پی‌گیری وضعیت درخواست‌ها استفاده شود.
- گام چهارم - تدوین برنامه عملیاتی:**
- با در نظر گرفتن تقدم و تاخر بین راهکارها از نظر اجرایی و همچنین معیارهای ذیل نسبت به اولویت بندی و تهیه برنامه عملیاتی اقدام شود:

- آمادگی دستگاه برای اجرای راه حل
- امکان پذیری اجرای راه حل
- دسترسی به منابع مالی لازم
- تعداد اهداف و مسائل تحت تاثیر
- میزان تاثیرگذاری راهکار در بهبود فرآیند و برطرف نمودن مسائل و مشکلات
- مدت زمان تاثیر (کوتاه مدت / بلند مدت)

پیوست ۵

مصادق‌های شایستگی تیم‌های بهبود

۱. کار تیمی: برقراری رابطه براساس احترام و درک متقابل با افراد و شرکت فعال در تحقق اهداف تیم، تبادل اطلاعات، همیاری و احساس تعهد به اهداف تیم، لذت بردن از کار جمعی و ترجیح آن بر کار فردی
۲. مشتری‌گرایی و توجه به رضایت مراجعان: توانایی پیش‌بینی، شناخت و یافتن نیازهای مراجعه‌کنندگان و تلاش در جهت افزایش رضایت آنها
۳. تفکر سیستمی و گستردگی تفکر: توانایی درک و در نظر گرفتن گستره ابعاد موضوعات، یکپارچه‌سازی و ترسیم روابط میان بخش‌های مختلف کاری و دستگاه، بررسی و کشف پیامدهای تصمیم بر ساختار کلی فرآیند، بررسی و کشف تاثیر تغییرات سیستم‌های کوچک بر کلیت سیستم
۴. تفکر خلاق و سدشکن: توانایی ایده‌پردازی و به چالش کشیدن وضع موجود، کشف و شناسایی ایده‌های جدید و توجه به مسایل زیربنایی، حل مسائل از راه‌های نو و بدیع و قدرت ریسک‌پذیری، توانایی کسب توافق با ایجاد فضای مناسب
۵. توفیق‌گرایی و عمل‌گرایی: تمایل فرد به انجام کارها بیش از وظیفه، پیشرو در پذیرش مسئولیت‌ها و وظایف در واحد سازمانی، حضور با انگیزه و اثربخش در دستگاه، ایجاد حس مثبت نسبت به کار در دیگران، دست به اقدام زدن به منظور دستیابی به نتایج و پیگیری تا اخذ نتایج، علاقه‌مند به ایجاد تغییر و بهبود و دستیابی به اهداف

پیوست ۶

شناسنامه فرایند

نام فرایند (ترکیب فعل + اسم)				
کد فرایند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرایند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده		شناسه خدمت تولید شده		
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	اولین جزء شناسنامه فرایند، هدف فرایند می‌باشد. دستگاه باید در تدوین هدف موارد ذیل را مد نظر قرار داده و در شناسنامه آن مدون نماید. هدف فرایند نتیجه فعالیت‌هایی است که در درون فرایند انجام می‌گیرد تا باعث رضایت مشتری درون سازمانی (فرایند بعدی یا در تعامل) یا مشتری برون سازمانی (ارباب رجوع) شود. هدف فرایند باید بگونه‌ای شفاف و روشن بیان گردد تا دستگاه با مطالعه آن بتواند نقش فرایند در تحقق اهداف استراتژیک و میزان رضایت یا عدم رضایت ارباب رجوع خود را مشاهده نماید.			
نوع فرایند	دستگاه باید برای ساختار مدیریتی فرایندهای خود از سه نوع فرایند استفاده نماید: اصلی (تحقق محصول یا خدمت) / پشتیبانی / مدیریتی.			
اهداف استراتژیک مرتبط	در این بخش مشخص می‌شود که فرایند مورد نظر در تحقق کدام یک از اهداف دستگاه نقش ایفا می‌کند.			
فرایند بالادستی	در این بخش مشخص می‌شود که فرایند مورد نظر، زیرمجموعه کدام فرایند قرار دارد.			
زیرفرایندهای مرتبط	در این بخش مشخص می‌شود که فرایند مورد نظر، دارای چه زیر فرایندهایی، صرفنظر از توالی آنها می‌باشد.			
دامنه کاربرد	دامنه کاربرد باید محل استفاده، زمان بکارگیری، گستره استفاده را بوضوح بیان کند. چنانچه یک فرایند در ستاد به‌گونه‌ای باشد که در مناطق و یا دستگاه‌های تابعه قابلیت استفاده داشته باشد، محل‌های بکارگیری آن می‌بایست بطور کامل مستند گردد.			
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	دستگاه باید برای هر فرایند خود یک صاحب فرایند مشخص نماید. این عنوان باید براساس چارت سازمانی و مطابق پست سازمانی انتخاب و ثبت گردد. صاحب فرایند نزدیک‌ترین فرد مسئول به اجرای فرایند و تنها یک نفر است. مگر در شرایطی که دستگاه در فرایند خود و بسته به نوع فرایند، برای فعالیت‌های مختلف یا موازی، صاحبان مختلفی داشته باشد. در معرفی صاحب فرایند نباید به نام و نام خانوادگی فرد اشاره شود.			

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)				
کد فرآیند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	
ناظر فرآیند	هر فرآیند در دستگاه بسته به نوع آن (تحقق خدمت، پشتیبان و مدیریتی) جهت اجرای صحیح و ارائه خروجی مناسب نیازمند ناظر (ناظرین) می‌باشد. دستگاه باید برای هر یک از فرآیندهای خود ناظر یا ناظرینی بشرح ذیل انتخاب و معرفی نماید. ناظر فرآیند باید براساس چارت سازمانی و پست سازمانی، ترجیحاً جدای از واحدی باشد که مسئولیت اجرای فرآیند را دارد. برای تعیین ناظر فرآیندهای سطح صفر، باید مدیران ارشد دستگاه و یا بالاترین مقام دستگاه معرفی شود. ناظر فرآیند از لحاظ سلسله مراتب سازمانی باید بالاتر از صاحب فرآیند باشد. در بعضی از فرآیندها می‌توان متولی فرآیند بعدی را به عنوان ناظر فرآیند انتخاب نمود.			
ذینفعان فرآیند				
محرك فرآیند	محرك فرآیند می‌تواند از نوع محرك‌های زمانی یا وقوع رخدادها مانند درخواست ها و ... باشد. در بعضی مواقع فرآیند به تشخیص خود دستگاه آغاز می‌شود.			
قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط با فرآیند	در این بخش از شناسنامه کلیه قوانین و آیین‌نامه‌های داخلی و یا خارج از دستگاه که به نحوی بر عملکرد فرآیند تاثیر گذار هستند ثبت می‌شوند. بدیهی است قوانین برای فرآیندهای سطح بالا به صورت کلی و برای سطح پایین و جریان فرآیند در حد دستورالعمل‌ها و رویه‌های سازمانی می‌باشد. کلیه مستندات مرتبط با اجرای فرآیند را که در هنگام اجرای فعالیت‌ها از آنان استفاده می‌شود، لازم است شناسایی شده و به عنوان یک منبع در قسمت مستندات مرتبط با فرآیند در شناسنامه فرآیند ثبت شود.			
سیستم‌ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	لازم است تا سیستم‌های اطلاعاتی و یا منابع اطلاعاتی مرتبط با فرآیند در این بخش ثبت شود.			
تعاریف و اصطلاحات				
دریافتی‌ها/تامین‌کنندگان	دریافتی‌ها: دستگاه باید به ازاء هر یک از فرآیندها، ورودی‌های مرتبط مانند اطلاعات، نامه، دستورات و ... را شناسایی و مستند نماید. تامین‌کننده دریافتی‌ها: تامین‌کننده ورودی‌های فرآیند یا سایر فرآیندهای دستگاه است(که در این صورت لازم است به نام و کد فرآیند اشاره شود) یا گروهی خاص از شهروندان یا سایر دستگاه‌های اجرایی هستند. نحوه ثبت اطلاعات به شکل زیر می‌باشد: • ورودی ۱/ تامین‌کنندگان ورودی ۱ • ورودی ۲/ تامین‌کنندگان ورودی ۲	مطابق ورودی‌ها/ مشتریان	مطابق ورودی‌ها/ تامین‌کننده	

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)			
کد فرآیند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری
شرح فرآیند و فعالیت‌های اصلی آن			
<p>تیین ویژگی‌هایی از فرآیند که در قالب نمودارهای فرآیندی امکان نمایش ندارند در این بخش به صورت مشروح آورده می‌شود.</p> <p>به شکلی که مخاطب بتواند تصویری مشخص و شفاف از رویه اجرایی فرآیند بدست آورد. ...</p>			
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند			
<p>دستگاه باید ضمن تعیین مراحل کاری، در هر کجا که لازم باشد و بسته به نوع فرآیند، نظارت‌ها و کنترل‌های لازم را که توسط ناظر (ناظرین) فرآیند انجام می‌گیرد بوضوح مشخص و مدون نماید. این نظارت‌ها بایستی با شاخص پایش و اندازه‌گیری فرآیند ارتباط داشته باشد. ...</p>			
شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه‌گیری
<p>دستگاه باید برای کلیه فرآیندهای تعریف شده در هر سطح و نوع، شاخص پایش و اندازه‌گیری را مشخص و مدون نماید. شاخص‌های پایش باید این قابلیت را داشته باشند تا پذیرش یا عدم پذیرش، مثبت یا منفی بودن عملکرد یک فرآیند را پس از بکارگیری شاخص پایش، بدرستی مشخص نمایند. شاخص‌های پایش باید هم برای فرآیند و هم برای خروجی (محصول یا خدمت) تعریف شوند.</p>	<p>دستگاه باید به ازاء هر یک از شاخص‌های اندازه‌گیری تعریف شده در شناسنامه فرآیند، معیار پذیرش تعریف و مدون نماید. این معیار پذیرش باید به صورت کمی یا کیفی، حد پذیرش یا رد عملکرد فرآیند را به وضوح مشخص نماید. دستگاه برای تعریف و تدوین معیارهای پذیرش باید استدلال‌های منطقی و روشن در اختیار داشته باشد.</p>		<p>دستگاه باید به ازاء هر یک از شاخص‌های اندازه‌گیری و پایش تعریف شده، دوره (بازه زمانی)، پایش و اندازه‌گیری را مشخص و مدون نماید. دوره اندازه‌گیری باید با زمان اجرای فرآیند، تواتر اجرا و سایر سیستم‌های دستگاه، نظیر بازه اندازه‌گیری اهداف تناسب داشته و مطابق نیاز در سال، شاخص مرتبط اندازه‌گیری و پایش شود.</p>

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)			
کد فرآیند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری
نمودار فرآیند (بر اساس BPMN)			
سوابق بازنگری فرآیند			
تاریخ بازنگری	مستندات، سوابق و گزارش‌های مرتبط	سطح بلوغ فرآیندی	خلاصه نتایج و بهبودها
<p>دستگاه باید کلیه فرآیندهای خود را (به‌خصوص فرآیندهای اصلی) حداقل سه سال یک بار بازنگری نماید. این بازنگری باید شامل بررسی شناسنامه فرآیند و نقشه فرآیندها و ... باشد و سوابق آن پس از هر بازنگری نگهداری شود. سوابق بازنگری فرآیندها باید مطابق نظام کنترل مستندات ثبت و نگهداری گردد. این بازنگری‌ها باید تداوم داشته باشد. بازنگری‌ها باید توسط صاحب، ناظر و مشتری بعدی فرآیند (درون سازمانی) انجام گیرد.</p>			
واحدهای درگیر در اجرای فرآیند			
<p>فرآیند مورد بررسی شامل شناسنامه خدمت، شناسنامه فرآیند، نقشه فرآیند و نمودار جریان فرآیند باید بر اساس نظام کنترل مستندات توزیع و در اختیار مجریان و افراد لازم‌القرار گرفته باشد.</p>			
تهیه‌کننده	تاییدکننده	تصویب‌کننده	
سمت: امضا:	سمت: امضا:	سمت: امضا:	

شماره: ۱۴۵۰۹۹

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

«دوره‌های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات» بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی

در راستای اجرای برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری از نقشه راه اصلاح نظام اداری مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ شورای عالی اداری، بند ۵-۱ (موضوع طراحی و راهبری اجرای آموزش مدیران، کارکنان دولت و کارشناسان واحدهای فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی) و ماده ۱۵ آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۲۰۶/۹۳/۱۰/۱۰ شورای عالی اداری) کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی در هفتمین جلسه در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷ «دوره‌های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات» را جهت اجرای دستگاه‌های اجرایی تصویب کرد.

ماده ۱- اهداف

- گسترش بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و اعمال وحدت رویه در راستای توسعه دولت الکترونیک
- افزایش سطح اثربخشی و به‌هنگام نمودن دانش و مهارت‌های فناوری اطلاعات کارکنان دولت

ماده ۲- دوره‌های آموزشی و مخاطبین

دوره‌های آموزشی فنتوری اطلاعات برای سه گروه آموزشی به شرح ذیل طراحی شده است:
الف) مدیران ارشد

مخاطبین این دوره‌ها: مدیران ارشد سازمان‌های دولتی در رده‌های رؤسای سازمان‌ها، معاونین و مدیران می‌باشند. این دوره‌ها شامل «دولت الکترونیکی و مهارت‌های سازمانی فناوری اطلاعات» می‌باشد. (پیوست الف، صفحات ۱ تا ۶)

ب) مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات
مخاطبین این دوره ها: مدیران و کارشناسان در رشته فناوری اطلاعات که بر اساس حوزه تخصصی خود (سخت افزار، نرم افزار، شبکه و...) دوره های آموزشی ذیل را طی می کنند:
این دوره ها شامل «حاکمیت فاوا، مدیریت خدمات فاوا، مدیریت فرآیندهای سازمانی، معماری فناوری اطلاعات سازمانی، تحلیل و طراحی سیستم، مهندسی شبکه، مدیریت امنیت اطلاعات، مدیریت پروژه های فناوری اطلاعات، مدیریت پروژه های فناوری اطلاعات، رایانش ابری و مهاجرت به نرم افزارهای آزاد/متن باز» می باشد. (پیوست ب، صفحات ۷ تا ۳۵)

ج) عموم کارکنان دولت

مخاطبین این دوره ها: متصدیان مشاغل اعم از رسمی، پیمانی و قراردادی (بجز متصدیان مشاغل رشته خدمات) می باشند. این دوره ها شامل «مهارت های حرفه ای و اداری کار با رایانه، مدیریت ابزار و اطلاعات سازمانی، مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک و شبکه و امنیت اطلاعات در سازمان ها» می باشد. (پیوست ج، صفحات ۳۶ تا ۴۷)
تبصره: هر دستگاه می تواند با توجه به نیازها و مأموریت های خود دوره های اختصاصی فناوری اطلاعات را در قالب پیشنهاد به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال نماید تا در صورت تأیید در قالب نظام آموزش کارکنان دولت ابلاغ گردد.

استانداردها و ضوابط

ماده ۳- آموزش های موضوع ماده ۲ این بخشنامه، در چارچوب نظام آموزش کارمندان دولت، محسوب می شود.

ماده ۴- برای کلیه مدیران جهت انتصاب، ارتقاء و تمدید مدت مدیریت حرفه ای در پست های مدیریتی، گذراندن دوره های آموزشی بند (الف) موضوع ماده ۲ این بخشنامه الزامی است.
تبصره: کسانی که قبل از ابلاغ این بخشنامه به پست مدیریتی منصوب گردیده اند، موظفند دوره های مذکور را حداکثر تا یکسال پس از تاریخ ابلاغ این بخشنامه طی نمایند.

ماده ۵- فراگیری دوره های آموزشی بند (ب) موضوع ماده ۲ این بخشنامه، بر حسب نیازهای شغلی کارکنان دفاتر فناوری اطلاعات، به تشخیص دستگاه قابل اجرا می باشد.

تبصره: فراگیری دوره‌های آموزشی بند (ب) موضوع ماده ۲، با کدهای (ب۱) و (ب۲) جدول پیوست، برای مدیران فناوری اطلاعات الزامی است.

مدیریت اجرا

ماده ۶- دستگاه‌های اجرایی مکلفند با رعایت مفاد این بخشنامه و نظام آموزش کارمندان دولت، دوره‌های آموزشی فوق‌الذکر را در برنامه آموزش سالانه خود پیش‌بینی و اجرا نمایند. به نحوی که کارکنان مشمول، مهارت‌های لازم را در بهره‌گیری از فناوری اطلاعات کسب نمایند.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی موظفند دوره‌های آموزشی (موضوع ماده ۲ این بخشنامه) را طبق شرایط و محتوای مندرج در این بخشنامه توسط مجریان ذیل که صلاحیت مدرسان آنان بر اساس ضوابط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) محرز شده و دارای گواهینامه می‌باشند، برگزار نمایند.

مجریان

- دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی

- مؤسسات و مراکز آموزشی وابسته به دستگاه‌های اجرایی یا دفاتر و واحدهای آموزش در دستگاه‌ها

- شرکت‌ها و آموزشگاه‌هایی که تأییدیه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای در حوزه فناوری اطلاعات را دارا می‌باشند.

تبصره ۱: دستورالعمل نحوه تشخیص صلاحیت مدرسان دوره‌های آموزشی مذکور توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲: دستگاه‌های اجرایی جهت برگزاری دوره‌های مذکور، مجاز به عقد قرارداد با اشخاص حقیقی نیز می‌باشند، به شرط آنکه شخص حقیقی دارای گواهینامه صلاحیت آموزشی بر اساس ضوابط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) باشد.

ماده ۸- مؤسسات موضوع ماده ۷ این بخشنامه مجازند دوره‌های این بخشنامه را در صورت امکان به صورت آموزش الکترونیکی و با رعایت تمامی شرایط مندرج در این بخشنامه ارائه نمایند.

نظارت و ارزشیابی

ماده ۹- در صورت بروز هرگونه تخلف از سوی مؤسسه‌های مجری آموزشی یا مدرسان، لغو صلاحیت آنها برای تدریس دوره‌های آموزشی کارکنان دولت به تمامی دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد.

ماده ۱۰- دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی موظفند گزارش عملکرد شش ماهه شامل آمار و اطلاعات دوره‌های اجرا شده را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) و در سطح استانی به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان ارسال نمایند.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن نظارت بر اجرای این بخشنامه و تهیه گزارش پیشرفت شش ماهه جهت بازبینی و تکمیل آن، نتایج حاصل از ارزیابی را در شاخص‌های نظام ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌ها لحاظ می‌نماید.

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است بر اساس نیازهای شغلی کارکنان در حوزه فناوری اطلاعات نسبت به، به‌روزرسانی دوره‌های پیوست اقدام و حداکثر هر ۳ سال یکبار بر اساس نیازسنجی که از دستگاه‌ها به‌عمل می‌آورد، آن را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهد.

ماده ۱۳- این بخشنامه با توجه به ضرورت تعیین صلاحیت مدرسان دوره‌ها، پس از اعلام اسامی آنها از طریق سایت رسمی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از تاریخ ۱۳۹۴/۲/۱۵ قابل اجرا می‌باشد.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

و رئیس کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی

فهرست دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات کارکنان دولت

الف- دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات برای مدیران ارشد				
کد دوره	عنوان دوره	مدت دوره (ساعت)	سرفصل‌های آموزشی	ساعات لازم آموزش
۱	دولت الکترونیکی	۸	آشنایی با مفهوم دولت الکترونیکی	۴
			بیان مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی	
			تشریح گونه‌ها و مدل‌های مختلف دولت الکترونیکی	
			آمادگی الکترونیکی	
۴	دولت الکترونیکی	۸	ذکر محدودیت‌ها و موانع توسعه دولت الکترونیکی	۴
			آشنایی با قوانین بالادستی در حوزه دولت الکترونیک	
			آشنایی با کاربرد ها ، نوآوری‌ها و نقش‌های فناوری اطلاعات	
۲	مهارت‌های سازمانی فناوری اطلاعات	۱۰	معماری سازمانی	۳
			کاربردها و قابلیت‌های فناوری اطلاعات در پشتیبانی از تصمیم‌های مدیریتی	
			مدیریت فرآیندهای سازمانی	
			امنیت اطلاعات	

ب- دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات*				
کد دوره	عنوان دوره	مدت دوره (ساعت)	سرفصل‌های آموزشی	ساعات لازم آموزش
۱	حاکمیت فاوا (اصول، چارچوب و استقرار)	۱۲	اصول و مبانی حاکمیت فاوا	۳
			چارچوب‌های حاکمیت فاوا	۳
			استقرار نظام حاکمیت فاوا مبتنی بر چارچوب COBIT	۶
۲	مدیریت خدمات فاوا و ITIL	۱۲	اصول و مفاهیم مدیریت خدمات فاوا	۳
			معرفی چارچوب ITIL	۴
			بررسی فرآیندهای ITIL	۵
۳	مدیریت فرآیندهای سازمانی	۱۲	اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی	۲
			مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)	۴
			مدل‌سازی، کنترل و مدیریت فرایندها در سازمان	۴
			سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPMS)	۲
۴	معماری فناوری اطلاعات سازمانی	۲۰	مبانی و کاربرد معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی	۲
			آشنایی با چارچوب‌ها و متدولوژی‌های معماری سازمانی	۳
			مدل بلوغ توانمندی معماری سازمانی	۳
			کار عملی با ابزارهای مدل‌سازی و معماری	۲
			آشنایی با اصول، مفاهیم و پروتکل‌های معماری سرویس‌گرا	۴
			کاربرد سرویس‌گرایی در تعامل‌پذیری بین سازمانی و استقرار دولت الکترونیک	۳
			مراحل پیاده‌سازی معماری سرویس	۳
			آشنایی با انواع متدولوژی تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها	۴
۵	تحلیل و طراحی سیستم	۱۶	آشنایی با ابزارهای تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها	۴
			آشنایی با زبان‌های مدل‌سازی تولید نرم‌افزار	۸

ب- دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات*				
کد دوره	عنوان دوره	مدت دوره (ساعت)	سرفصل‌های آموزشی	ساعات لازم آموزش
۶	مهندسی شبکه	۳۰	اصول و مبانی شبکه	۴
			سوئیچینگ و مسیریابی	۱۲
			امنیت در شبکه های کامپیوتری	۷
			مدیریت ، نگهداری و عیب یابی شبکه	۷
۷	مدیریت امنیت اطلاعات	۲۰	تشریح الزامات، مستندسازی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)	۳
			ممیزی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	۳
			مدیریت ریسک امنیت اطلاعات	۳
			مدل بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات	۳
			اندازه‌گیری اثربخشی امنیت اطلاعات	۲
			تشریح الزامات مدیریت حوادث امنیت اطلاعات و سازماندهی تیم پاسخگویی به رخدادهای امنیتی رایانه (CERT)	۳
			آشنایی با مفاهیم و نحوه راه‌اندازی مرکز عملیات امنیت (SOC)	۳
۸	مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات	۱۲	فرآیندهای مدیریت پروژه و مراحل مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات	۷
			آشنایی با استانداردها و نرم افزارهای مدیریت پروژه	۵
۹	رایانش ابری	۸	آشنایی با مفاهیم رایانش ابری	۲
			مزایا و معایب ناشی از رایانش ابری و خدمات مبتنی بر آن	۲
			چارچوب به‌کارگیری و استفاده از خدمات رایانش ابری	۲
			مبانی امنیت در رایانش ابری	۲

ب- دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات*				
کد دوره	عنوان دوره	مدت دوره (ساعت)	سرفصل‌های آموزشی	ساعات لازم آموزش
۱۰	مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد/ متن باز	۱۶	چارچوب کلی مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد/ متن باز و زیرساخت‌های لازم	۴
			معرفی طرح ملی نرم‌افزارهای آزاد/متن باز (لینوکس فارسی)	۴
			معرفی طرح عملیاتی مهاجرت و دوران گذار	۸

* مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات متناسب با حوزه تخصصی خود (سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه و...) دوره‌های آموزشی فوق را انتخاب می‌کنند.

ج- دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات برای عموم کارکنان دولت				
کد دوره	عنوان دوره	مدت دوره (ساعت)	سرفصل‌های آموزشی	ساعات لازم آموزش
۱	مهارت‌های حرفه‌ای و اداری کار با رایانه	۲۲	واژه‌پرداز (پیشرفته)	۶
			صفحه گسترده (پیشرفته)	۱۰
			ارائه مطلب (پیشرفته)	۳
۲	مدیریت ابزار و اطلاعات سازمانی	۱۴	آشنایی و کار با سیستم‌های اتوماسیون اداری و سامانه‌های ملی و دستگاهی	۳
			مدیریت سیستم‌های اطلاعات	۲
			مدیریت فرآیندهای سازمانی	۶
۳	مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک	۸	آشنایی با مدیریت دانش	۶
			آشنایی با دولت الکترونیکی و مباحث کلیدی	۲
			آشنایی با مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی	۳
			آشنایی با نقشه راه دولت الکترونیک ج.ا.ا	۱
۲	کاربردها و نوآوری‌ها			

ج- دوره‌های آموزشی فناوری اطلاعات برای عموم کارکنان دولت				
ساعات لازم آموزش	سرفصل‌های آموزشی	مدت دوره (ساعت)	عنوان دوره	کد دوره
۴	آشنایی با فضای سایبری انواع تهدیدات سایبری آشنایی با پلیس فتا	۸	شبکه و امنیت اطلاعات در سازمان‌ها	۴
۴	امنیت، حفاظت و نگهداری اطلاعات فناوری‌های احراز هویت			

فرم الف-۱ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران ارشد

کد دوره: الف-۱	عنوان دوره آموزشی: دولت الکترونیکی
اهداف کلی آموزش:	
<ul style="list-style-type: none"> - فراهم آوردن الزامات نظام اداری الکترونیک - ارتقاء کارایی، اثر بخشی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی دولت در راستای رضایتمندی مردم 	
مدت آموزش به ساعت: ۸	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input checked="" type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی:	
<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با مفهوم دولت الکترونیکی - بیان مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی - تشریح گونه‌ها و مدل‌های مختلف دولت الکترونیکی - آمادگی الکترونیکی - ذکر محدودیت‌ها و موانع توسعه دولت الکترونیکی - آشنایی با قوانین بالادستی در حوزه دولت الکترونیک - آشنایی با کاربرد ها ، نوآوری‌ها و نقش‌های فناوری اطلاعات 	
مخاطبین دوره:	
<ul style="list-style-type: none"> - معاونین وزارتخانه‌ها، رؤسای سازمان‌های دولتی، مدیران عامل شرکت‌های دولتی، مدیران کل دستگاه‌ها در استان‌ها 	
شرایط مدرسان:	
<ul style="list-style-type: none"> - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات - حداقل ۵ سال سابقه تدریس در حوزه دولت الکترونیکی - دارای گواهی تایید صلاحیت در دوره مربوط 	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
<ul style="list-style-type: none"> - کتاب: دولت الکترونیکی (ناشر: دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی) - کتاب: بلوغ دولت الکترونیک (ناشر: دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی) - مستند آموزشی دوره مبانی فناوری اطلاعات برای کارکنان و کاربران (سازمان فناوری اطلاعات) 	

کد دوره: الف-۱	عنوان دوره آموزشی: دولت الکترونیکی
محتوی دوره آموزشی:	
۱- آشنایی با مفهوم دولت الکترونیکی	
۱-۱ تعریف دولت الکترونیکی	
۱-۲ مفهوم نظام اداری و دولت الکترونیکی در تحول نظام اداری	
۲- بیان مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی	
۲-۱ مزایای دولت الکترونیکی برای شهروندان	
۲-۲ مزایای دولت الکترونیکی برای بخش خصوصی	
۲-۳ مزایای دولت الکترونیکی برای دولت	
۳- تشریح گونه‌ها و مدل‌های مختلف دولت الکترونیکی	
۳-۱ ارکان دولت الکترونیکی	
۳-۱-۱ دولت با شهروندان (G2C)	
۳-۱-۲ دولت با شرکت‌ها و مؤسسات بخش خصوصی (G2B)	
۳-۱-۳ دولت با کارمندان دولت (E2G)	
۳-۱-۴ ارتباط دولت با بخش‌های دولتی (G2G)	
۳-۲ آشنایی با مدل‌های دولت الکترونیکی	
۳-۲-۱ مدل انتشاری	
۳-۲-۲ مدل سازمان ملل	
۴- آمادگی الکترونیکی	
۴-۱ تعریف آمادگی الکترونیکی و لزوم و اهداف آن	
۴-۲ مؤلفه‌ها و عناصر مؤثر در آمادگی الکترونیکی	
۴-۳ آشنایی با مدل‌ها و سطوح ارزیابی آمادگی الکترونیکی	
۴-۴ آشنایی با شاخص‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی متناسب با دستگاه مربوطه	
۵- ذکر محدودیت‌ها و موانع توسعه دولت الکترونیکی	
۵-۱ چالش‌های تکنیکی در رابطه با دولت الکترونیکی	
۵-۲ مباحث بودجه و سرمایه‌گذاری	

۵-۳ مسائل فرهنگی

۵-۴ مسائل امنیتی در دولت الکترونیکی

۵-۵ مباحث حقوقی و قانونی مطرح در دولت الکترونیکی

۶- آشنایی با قوانین بالادستی در حوزه دولت الکترونیک

۶-۱ تکالیف حوزه دولت الکترونیکی در برنامه‌های پنج‌ساله توسعه

۶-۲ تکالیف حوزه دولت الکترونیکی در قانون مدیریت خدمات کشوری

۶-۳ آشنایی با نقشه راه دولت الکترونیک ج.ا.ا.

۷- آشنایی با کاربردها، نوآوری‌ها و نقش‌های فناوری اطلاعات

۷-۱ کاربردها

۷-۱-۱ رأی‌گیری الکترونیک

۷-۱-۲ آموزش الکترونیکی

۷-۱-۳ اقتصاد الکترونیک

۷-۱-۴ گردشگری الکترونیک

۷-۱-۵ تجارت الکترونیک

۷-۲ نوآوری‌ها و نقش‌های فناوری اطلاعات

۷-۲-۱ دولت و کسب و کار همراه

۷-۲-۲ نقش شبکه‌های اجتماعی در توسعه

۷-۲-۳ نقش فناوری برای غلبه بر چالش‌های رایج کسب و کار

کد دوره: الف-۱ عنوان دوره آموزشی: دولت الکترونیکی

محتوی دوره آموزشی:

- ۱- آشنایی با مفهوم دولت الکترونیکی
 - ۱-۱ تعریف دولت الکترونیکی
 - ۱-۲ مفهوم نظام اداری و دولت الکترونیکی در تحول نظام اداری
- ۲- بیان مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی
 - ۲-۱ مزایای دولت الکترونیکی برای شهروندان
 - ۲-۲ مزایای دولت الکترونیکی برای بخش خصوصی
 - ۲-۳ مزایای دولت الکترونیکی برای دولت
- ۳- تشریح گونه‌ها و مدل‌های مختلف دولت الکترونیکی
 - ۳-۱ ارکان دولت الکترونیکی
 - ۳-۱-۱ دولت با شهروندان (G2C)
 - ۳-۱-۲ دولت با شرکت‌ها و مؤسسات بخش خصوصی (G2B)
 - ۳-۱-۳ دولت با کارمندان دولت (G2E)
 - ۳-۱-۴ ارتباط دولت با بخش‌های دولتی (G2G)
 - ۳-۲ آشنایی با مدل‌های دولت الکترونیکی
 - ۳-۲-۱ مدل انتشاری
 - ۳-۲-۲ مدل سازمان ملل
- ۴- آمادگی الکترونیکی
 - ۴-۱ تعریف آمادگی الکترونیکی و لزوم و اهداف آن
 - ۴-۲ مؤلفه‌ها و عناصر مؤثر در آمادگی الکترونیکی
 - ۴-۳ آشنایی با مدل‌ها و سطوح ارزیابی آمادگی الکترونیکی
 - ۴-۴ آشنایی با شاخص‌های ارزیابی آمادگی الکترونیکی متناسب با دستگاه مربوطه
- ۵- ذکر محدودیت‌ها و موانع توسعه دولت الکترونیکی
 - ۵-۱ چالش‌های تکنیکی در رابطه با دولت الکترونیکی

- ۵-۲ مباحث بودجه و سرمایه گذاری
- ۵-۳ مسائل فرهنگی
- ۵-۴ مسائل امنیتی در دولت الکترونیکی
- ۵-۵ مباحث حقوقی و قانونی مطرح در دولت الکترونیکی
- ۶- آشنایی با قوانین بالادستی در حوزه دولت الکترونیک
- ۶-۱ تکالیف حوزه دولت الکترونیکی در برنامه های پنجساله توسعه
- ۶-۲ تکالیف حوزه دولت الکترونیکی در قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۶-۳ آشنایی با نقشه راه دولت الکترونیک ج.ا.ا.
- ۷- آشنایی با کاربردها، نوآوری ها و نقش های فناوری اطلاعات
- ۷-۱ کاربردها
- ۷-۱-۱ رأی گیری الکترونیک
- ۷-۱-۲ آموزش الکترونیکی
- ۷-۱-۳ اقتصاد الکترونیک
- ۷-۱-۴ گردشگری الکترونیک
- ۷-۱-۵ تجارت الکترونیک
- ۷-۲ نوآوری ها و نقش های فناوری اطلاعات
- ۷-۲-۱ دولت و کسب و کار همراه
- ۷-۲-۲ نقش شبکه های اجتماعی در توسعه
- ۷-۲-۳ نقش فناوری برای غلبه بر چالش های رایج کسب و کار

فرم الف-۲ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران ارشد

کد دوره: الف-۲	عنوان دوره آموزشی: مهارت‌های سازمانی فناوری اطلاعات
اهداف کلی آموزش:	
<ul style="list-style-type: none"> - هم‌راستا نمودن فناوری اطلاعات با کسب و کار جهت بهبود کارایی و بازدهی - استفاده از فناوری اطلاعات در مکانیزم‌های مدیریتی و کنترل امنیت اطلاعات 	
مدت آموزش به ساعت: ۱۰	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input checked="" type="checkbox"/> سمینار <input checked="" type="checkbox"/> مکاتبه‌ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی:	
<ul style="list-style-type: none"> - معماری سازمانی - کاربردها و قابلیت‌های فناوری اطلاعات در پشتیبانی از تصمیم‌های مدیریتی - مدیریت فرایندهای سازمان - امنیت اطلاعات 	
مخاطبین دوره:	
<ul style="list-style-type: none"> - معاونین وزارتخانه‌ها، رؤسای سازمان‌های دولتی، مدیران عامل شرکت‌های دولتی، مدیران کل دستگاه‌ها در استان‌ها 	
شرایط مدرسان:	
<ul style="list-style-type: none"> - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های مربوطه - دارای گواهی تایید صلاحیت در دوره مربوط 	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
<ul style="list-style-type: none"> - کتاب: مقدمه‌ای بر معماری سازمانی (ویژه مدیران) - (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی) - کتاب: چارچوب ملی معماری سازمانی ایران - الگوی تدوین طرح جامع فناوری اطلاعات در سازمان‌ها (دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی) - کتاب: مدیریت فرایندهای سازمان، یکپارچه‌سازی سیستم‌ها به منظور مطابقت با استانداردها و تعالی کسب و کار، ناشر: انتشارات اندیشه‌سرا - کتاب: مدیریت فرایندهای سازمانی (دانشگاه آزاد اسلامی) - کتاب: مدیریت امنیت اطلاعات بر اساس استانداردهای ملی ایران - مؤلف: محمدمهدی واعظی‌نژاد 	

کد دوره: الف-۲	عنوان دوره آموزشی: مهارت‌های سازمانی فناوری اطلاعات
محتوی دوره آموزشی:	
۱- معماری سازمانی	
۱-۱ مفاهیم و تعاریف معماری سازمانی	
۱-۲ بررسی فرایند معماری سازمانی	
۱-۳ اهمیت و ضرورت معماری در سازمان‌ها	
۱-۴ رابطه معماری سازمانی با برنامه‌های دولت الکترونیک	
۱-۵ آشنایی با چارچوب‌های معماری سازمانی	
۱-۶ معماری سازمانی سرویس‌گرا (خدمت محور)	
۱-۷ مدیریت پروژه‌های معماری سازمانی	
۱-۸ اسناد و الزامات بالادستی دولت در حوزه معماری سازمانی	
۲- کاربردها و قابلیت‌های فناوری اطلاعات در پشتیبانی از تصمیم‌های مدیریتی	
۲-۱ طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی	
۲-۱-۱ سیستم‌های پردازش عملیات EDP، TPS	
۲-۱-۲ سیستم‌های اطلاعات مدیریت MIS	
۲-۱-۳ سیستم‌های اتوماسیون دفتر کار OAS	
۲-۱-۴ سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم DSS	
۲-۱-۵ سیستم‌های خبره ES	
۲-۱-۶ سیستم‌های اطلاعات یا پشتیبانی مدیران عالی ESS یا EIS	
۲-۲ مقایسه سیستم‌های اطلاعاتی (EIS, DSS, MIS, EDP)	
۲-۳ مدیران عالی و به‌کارگیری DSS	
۲-۴ سیستم‌های اطلاعاتی راهبردی SIS	
۲-۴-۱ هدف راهبردی	
۲-۴-۲ نیروی راهبردی	
۲-۴-۳ حالت راهبردی	
۲-۴-۴ جهت راهبردی	
۲-۴-۵ پیش‌نیازهای ایجاد سیستم اطلاعاتی راهبردی	
۲-۴-۶ پیش‌نیازهای سازمانی / مدیریتی	

۲-۴-۷ سیستم‌های اطلاعاتی راهبردی در کشورهای در حال توسعه

۲-۴-۸ سیستم‌های اطلاعاتی راهبردی برای توسعه اقتصادی

۳- مدیریت فرایندهای سازمان

۳-۱ اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی

۳-۲ ضرورت و اهمیت مدیریت فرایند سازمانی و ایجاد نگرش فرایندگرا

۳-۳ تقسیم‌بندی فرایندها

۳-۴ چرخه حیات مدیریت فرایندها

۳-۵ سطوح بلوغ فرایندها

۳-۶ شاخص‌های بهبود کارایی فرایندها

۳-۷ نحوه پیاده‌سازی فرایندها با ابزارهای فاوا

۴- امنیت اطلاعات

۴-۱ اخلاق، محرمانگی و امنیت اطلاعات

۴-۱-۱ ملاحظات کلیدی در حفظ امنیت اطلاعات

۴-۱-۲ محرمانگی

۴-۱-۳ یکپارچگی

۴-۱-۴ قابلیت در دسترس بودن

۴-۱-۵ قابلیت عدم انکار

۴-۱-۶ اصل بودن

۴-۱-۷ کنترل دسترسی

۴-۲ شیوه‌های کنترل امنیت اطلاعات

۴-۲-۱ کنترل مدیریتی

۴-۲-۲ کنترل فنی

۴-۲-۳ کنترل فیزیکی

کد دوره: الف-۲ عنوان دوره آموزشی: مهارت‌های سازمانی فناوری اطلاعات

محتوی دوره آموزشی:

۱- معماری سازمانی

۱-۱ مفاهیم و تعاریف معماری سازمانی

۱-۲ بررسی فرایند معماری سازمانی

۱-۳ اهمیت و ضرورت معماری در سازمان‌ها

۱-۴ رابطه معماری سازمانی با برنامه‌های دولت الکترونیک

۱-۵ آشنایی با چارچوب‌های معماری سازمانی

۱-۶ معماری سازمانی سرویس‌گرا (خدمت محور)

۱-۷ مدیریت پروژه‌های معماری سازمانی

۱-۸ اسناد و الزامات بالادستی دولت در حوزه معماری سازمانی

۲- کاربردها و قابلیت‌های فناوری اطلاعات در پشتیبانی از تصمیم‌های مدیریتی

۲-۱ طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعاتی

۲-۱-۱ سیستم‌های پردازش عملیات EDP، TPS

۲-۱-۲ سیستم‌های اطلاعات مدیریت MIS

۲-۱-۳ سیستم‌های اتوماسیون دفتر کار OAS

۲-۱-۴ سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم DSS

۲-۱-۵ سیستم‌های خبره ES

۲-۱-۶ سیستم‌های اطلاعاتی یا پشتیبانی مدیران عالی EIS یا ESS

۲-۲ مقایسه سیستم‌های اطلاعاتی (EDP, MIS, DSS, EIS)

۲-۳ مدیران عالی و به کارگیری DSS

۲-۴ سیستم‌های اطلاعاتی راهبردی SIS

۲-۴-۱ هدف راهبردی

- ۲-۴-۲ نیروی راهبردی
 - ۲-۴-۳ حالت راهبردی
 - ۲-۴-۴ جهت راهبردی
 - ۲-۴-۵ پیش‌نیازهای ایجاد سیستم اطلاعاتی راهبردی
 - ۲-۴-۶ پیش‌نیازهای سازمانی / مدیریتی
 - ۲-۴-۷ سیستم‌های اطلاعاتی راهبردی در کشورهای در حال توسعه
 - ۲-۴-۸ سیستم‌های اطلاعاتی راهبردی برای توسعه اقتصادی
- ۳- مدیریت فرایندهای سازمان
- ۳-۱ اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی
 - ۳-۲ ضرورت و اهمیت مدیریت فرایند سازمانی و ایجاد نگرش فرایندگرا
 - ۳-۳ تقسیم‌بندی فرآیندها
 - ۳-۴ چرخه حیات مدیریت فرآیندها
 - ۳-۵ سطوح بلوغ فرآیندها
 - ۳-۶ شاخص‌های بهبود کارایی فرآیندها
 - ۳-۷ نحوه پیاده‌سازی فرآیندها با ابزارهای فاوا
- ۴- امنیت اطلاعات
- ۴-۱ اخلاق، محرمانگی و امنیت اطلاعات
 - ۴-۱-۱ ملاحظات کلیدی در حفظ امنیت اطلاعات
 - ۴-۱-۲ محرمانگی
 - ۴-۱-۳ یکپارچگی
 - ۴-۱-۴ قابلیت در دسترس بودن
 - ۴-۱-۵ قابلیت عدم انکار

۴-۱-۶ اصل بودن

۴-۱-۷ کنترل دسترسی

۴-۲ شیوه‌های کنترل امنیت اطلاعات

۴-۲-۱ کنترل مدیریتی

۴-۲-۲ کنترل فنی

۴-۲-۳ کنترل فیزیکی

فرم ب-۱ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

کد دوره: ب-۱	عنوان دوره آموزشی: حاکمیت فاوا (اصول، چارچوب و استقرار)
اهداف کلی آموزش: - استقرار نظام حاکمیت فناوری اطلاعات و نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	
مدت آموزش به ساعت: ۱۲	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input checked="" type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر.....	
سرفصل‌های آموزشی: - اصول و مبانی حاکمیت فاوا - چارچوب‌های حاکمیت فاوا - استقرار نظام حاکمیت فاوا مبتنی بر چارچوب COBIT	
مخاطبین دوره: - مدیران و کارشناسان حوزه برنامه‌ریزی و کنترل فناوری اطلاعات - کارشناسان پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۲ سال سابقه تدریس در دوره‌های COBIT - دارای گواهی تایید صلاحیت در دوره مربوط	
منابع آموزشی پیشنهادی: - کتاب زبان اصلی: COBIT® 5 – A Management Guide - کتاب زبان اصلی: COBIT 5 Framework - Isaca - تحلیل طرح‌های کلان توسعه فناوری اطلاعات در سازمان مهدی فسنتوری، محسن صادق عمل‌نیک	

کد دوره: ب-۱	عنوان دوره آموزشی: حاکمیت فاوا (اصول، چارچوب و استقرار)
محتوای دوره آموزشی:	
۱- اصول و مبانی حاکمیت فاوا	
۱-۱ آشنایی با مفهوم حاکمیت فاوا	
۱-۲ الزامات توسعه فاوا	
۱-۳ چالش‌های به‌کارگیری فاوا	
۲- چارچوب‌های حاکمیت فاوا	
۲-۱ آشنایی با چارچوب COBIT5	
۲-۲ اصول (قواعد کلی) COBIT5	
۳- استقرار نظام حاکمیت فاوا مبتنی بر چارچوب کوبیت	
۳-۱ توانمندسازی COBIT جهت حاکمیت فاوا	
۳-۲ تحقق نیازهای ذینفعان	
۳-۲-۱ همسوسازی نیازهای ذینفعان	
۳-۲-۲ آبخار اهداف در COBIT5	
۳-۲-۳ راهنمای پیاده‌سازی	
۳-۳ فرآیندهای COBIT5	
۳-۳-۱ حوزه حاکمیت	
۳-۳-۲ حوزه مدیریت	
۳-۴ اجزای فرآیندهای COBIT5	
۳-۴-۱ اقدامات و فعالیت‌ها	
۳-۴-۲ ورودی‌ها و خروجی‌ها	
۳-۴-۳ اهداف و شاخص‌های فرآیندها	
۳-۴-۴ مسئولیت‌ها و وظایف در فرآیندها	
۳-۵ ارزیابی توانمندی فرآیندها	
۳-۵-۱ چرایی ارزیابی	
۳-۵-۲ آشنایی و استفاده از استاندارد ISO15504	
۳-۵-۳ استفاده از مدل بلوغ COBIT4 در COBIT5	

کد دوره: ب-۱

عنوان دوره آموزشی: حاکمیت فاوا (اصول، چارچوب و استقرار)

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- اصول و مبانی حاکمیت فاوا
 - ۱-۱ آشنایی با مفهوم حاکمیت فاوا
 - ۱-۲ الزامات توسعه فاوا
 - ۱-۳ چالش‌های به‌کارگیری فاوا
- ۲- چارچوب‌های حاکمیت فاوا
 - ۲-۱ آشنایی با چارچوب COBIT5
 - ۲-۲ اصول (قواعد کلی) COBIT5
- ۳- استقرار نظام حاکمیت فاوا مبتنی بر چارچوب کوبیت
 - ۳-۱ توانمندسازی COBIT جهت حاکمیت فاوا
 - ۳-۲ تحقق نیازهای ذینفعان
 - ۳-۲-۱ همسوسازی نیازهای ذینفعان
 - ۳-۲-۲ آبخار اهداف در COBIT5
 - ۳-۲-۳ راهنمای پیاده‌سازی
 - ۳-۳ فرآیندهای COBIT5
 - ۳-۳-۱ حوزه حاکمیت
 - ۳-۳-۲ حوزه مدیریت
 - ۳-۴ اجزا فرآیندهای COBIT5
 - ۳-۴-۱ اقدامات و فعالیت‌ها
 - ۳-۴-۲ ورودی‌ها و خروجی‌ها
 - ۳-۴-۳ اهداف و شاخص‌های فرآیندها
 - ۳-۴-۴ مسئولیت‌ها و وظایف در فرآیندها
 - ۳-۵ ارزیابی توانمندی فرآیندها
 - ۳-۵-۱ چرایی ارزیابی
 - ۳-۵-۲ آشنایی و استفاده از استاندارد ISO15504
 - ۳-۵-۳ استفاده از مدل بلوغ COBIT4 در COBIT5

فرم ب-۲ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

کد دوره: ب-۲	عنوان دوره آموزشی: مدیریت خدمات فاوا
اهداف کلی آموزش:	
- استقرار نظام حاکمیت فناوری اطلاعات و نظام مدیریت خدمات فناوری اطلاعات	
مدت آموزش به ساعت: ۱۲	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input checked="" type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه‌ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی:	
- اصول و مفاهیم مدیریت خدمات فاوا	
- معرفی چارچوب ITIL	
- بررسی فرآیندهای ITIL	
مخاطبین دوره:	
- مدیران و کارشناسان حوزه برنامه‌ریزی و کنترل فناوری اطلاعات	
- کارشناسان پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات	
شرایط مدرسان:	
- حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع	
- سابقه تدریس دوره‌های ITIL حداقل به مدت ۲ سال	
- دارای گواهی تایید صلاحیت در دوره مربوط	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
- کتاب زبان اصلی: ITIL LIFECYCLE SUITE 2011	
- کتاب زبان اصلی: FOUNDATIONS OF ITIL V3	
- کتاب زبان اصلی: THE INTRODUCTION TO THE ITIL SERVICE LIFECYCLE BOOK	

کد دوره: ب-۲	عنوان دوره آموزشی: مدیریت خدمات فاوا
محتوای دوره آموزشی:	
۱- اصول و مفاهیم پایه‌ای	
۱-۱ تعریف به روش و معرفی برخی به روش‌های فاوا و معرفی جایگاه ITIL	
۱-۲ تعاریف کلیدی مرتبط با خدمت و مدیریت خدمت	
۱-۳ آشنایی اولیه با چارچوب ITIL	
۲- معرفی چارچوب ITIL	
۲-۱ آشنایی با چرخه عمر خدمت در ITIL	
۲-۲ آشنایی اجمالی با فرآیندهای تعریف شده در ITIL و ارزش افزوده آنها در سازمان	
۳- بررسی فرآیندهای ITIL منطبق با چرخه عمر خدمت	
۳-۱ فرآیندهای استراتژی خدمات	
۳-۱-۱ مدیریت پرتوی خدمات فاوا	
۳-۱-۲ مدیریت مالی خدمات فاوا	
۳-۱-۳ مدیریت روابط کسب و کار	
۳-۲ فرآیندهای طراحی خدمات	
۳-۲-۱ مدیریت کاتالوگ خدمات	
۳-۲-۲ مدیریت سطوح خدمت	
۳-۲-۳ مدیریت ظرفیت	
۳-۲-۴ مدیریت امنیت	
۳-۲-۵ مدیریت دسترس‌پذیری سرویس	
۳-۲-۶ مدیریت استمرار خدمت	
۳-۲-۷ مدیریت تأمین‌کنندگان	
۳-۳ فرآیندهای جاری‌سازی خدمات	
۳-۳-۱ مدیریت تغییرات	
۳-۳-۲ مدیریت پیکره‌بندی	
۳-۳-۳ مدیریت نشر و راه‌اندازی	
۳-۳-۴ مدیریت دانش	
۳-۴ فرآیندهای عملیات و پشتیبانی خدمات	
۳-۴-۱ مدیریت رویدادها	
۳-۴-۲ مدیریت مسائل	
۳-۴-۳ مدیریت مشکلات	
۳-۴-۴ مدیریت درخواست‌ها	
۳-۴-۵ مدیریت دسترسی	
۳-۵ فرآیندهای بهبود مستمر خدمات	

کد دوره: ب-۲

عنوان دوره آموزشی: مدیریت خدمات فاوا

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- اصول و مفاهیم پایه‌ای
 - ۱-۱ تعریف به روش و معرفی برخی به روش‌های فاوا و معرفی جایگاه ITIL
 - ۱-۲ تعاریف کلیدی مرتبط با خدمت و مدیریت خدمت
 - ۱-۳ آشنایی اولیه با چارچوب ITIL
- ۲- معرفی چارچوب ITIL
 - ۲-۱ آشنایی با چرخه عمر خدمت در ITIL
 - ۲-۲ آشنایی اجمالی با فرآیندهای تعریف شده در ITIL و ارزش افزوده آنها در سازمان
- ۳- بررسی فرآیندهای ITIL منطبق با چرخه عمر خدمت
 - ۳-۱ فرآیندهای استراتژی خدمات
 - ۳-۱-۱ مدیریت پرتوی خدمات فاوا
 - ۳-۱-۲ مدیریت مالی خدمات فاوا
 - ۳-۱-۳ مدیریت روابط کسب و کار
 - ۳-۲ فرآیندهای طراحی خدمات
 - ۳-۲-۱ مدیریت کاتالوگ خدمات
 - ۳-۲-۲ مدیریت سطوح خدمت
 - ۳-۲-۳ مدیریت ظرفیت
 - ۳-۲-۴ مدیریت امنیت
 - ۳-۲-۵ مدیریت دسترس‌پذیری سرویس
 - ۳-۲-۶ مدیریت استمرار خدمت
 - ۳-۲-۷ مدیریت تأمین‌کنندگان
 - ۳-۳ فرآیندهای جاری‌سازی خدمات
 - ۳-۳-۱ مدیریت تغییرات
 - ۳-۳-۲ مدیریت پیکره‌بندی
 - ۳-۳-۳ مدیریت نشر و راه‌اندازی
 - ۳-۳-۴ مدیریت دانش
 - ۳-۴ فرآیندهای عملیات و پشتیبانی خدمات
 - ۳-۴-۱ مدیریت رویدادها
 - ۳-۴-۲ مدیریت مسائل
 - ۳-۴-۳ مدیریت مشکلات
 - ۳-۴-۴ مدیریت درخواست‌ها
 - ۳-۴-۵ مدیریت دسترسی
 - ۳-۵ فرآیندهای بهبود مستمر خدمات

فرم ب-۳ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

کد دوره: ب-۳	عنوان دوره آموزشی: مدیریت فرآیندهای سازمانی
اهداف کلی آموزش:	
- بهبود و مدیریت فرآیندهای کسب و کار با تاکید بر توسعه دولت الکترونیکی	
مدت آموزش به ساعت: ۱۲	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input checked="" type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>	
سرفصل‌های آموزشی:	
- اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی	
- مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)	
- مدل‌سازی، کنترل و مدیریت فرآیندها در سازمان	
- سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPMS)	
مخاطبین دوره:	
- مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات	
- مدیران و کارشناسان حوزه بهبود روش‌ها و فرآیندها	
شرایط مدرسان:	
- حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع	
- حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های مدیریت فرآیندها	
- دارای گواهی تایید صلاحیت در دوره مربوط	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
- کتاب: مدیریت فرآیندهای سازمان (ناشر: انتشارات اندیشه‌سرا - ترجمه‌ی: دکتر عباس سقایی، مهندس علی کیا، مهندس فرزام تهم)	
- کتاب: پیکره عمومی دانش مدیریت فرآیندهای کسب و کار (انتشارات نشر بازرگانی)	
- کتاب زبان اصلی: Handbook on Business Process Management	

کد دوره: ب-۳	عنوان دوره آموزشی: مدیریت فرآیندهای سازمانی
محتوای دوره آموزشی:	
۱- اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی	
۱-۱ تعاریف و مفاهیم	
۱-۲ تعریف فرایند	
۱-۳ اجزاء اصلی فرایند	
۱-۴ ضرورت و اهمیت مدیریت فرایند سازمانی و ایجاد نگرش فرآیندگرا	
۱-۵ تقسیم‌بندی فرآیندها	
۱-۵-۱ فرآیند اصلی	
۱-۵-۲ فرآیند پشتیبانی	
۱-۵-۳ فرآیند توسعه	
۲- مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)	
۲-۱ تاریخچه BPM	
۲-۲ چرخه حیات مدیریت فرآیندها	
۲-۳ سطوح بلوغ فرآیندها	
۲-۴ شاخص‌های بهبود کارایی فرآیندها	
۲-۵ تفاوت BPI, BPM, BPR	
۳- مدل‌سازی، کنترل و مدیریت فرآیندها در سازمان	
۳-۱ نحوه مدل‌سازی و مستندسازی فرآیندها در سازمان	
۳-۲ تعیین منابع و اقلام اطلاعاتی مورد نیاز فرآیندها	
۳-۳ تحلیل فرآیندها و شاخص‌های سنجش فرآیندی	
۳-۴ نحوه پیاده‌سازی فرآیندها با ابزارهای فاوا	
۳-۵ معرفی استانداردهای مدل‌سازی فرآیند	
۳-۵-۱ استاندارد مدل‌سازی UML	
۳-۵-۲ استاندارد مدل‌سازی IDEF	
۳-۵-۳ استاندارد مدل‌سازی EPC	
۳-۵-۴ استاندارد مدل‌سازی BPMN	
۴- سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPMS)	
۴-۱ اجزاء و ماژول‌های سیستم BPMS	
۴-۲ استانداردها و ملاحظات سیستم‌های فرآیند محور	
۴-۳ معرفی محصولات معتبر ملی و بین‌المللی	
۴-۴ متد ارزیابی بلوغ مدیریت فرآیندی در سازمان‌ها	

کد دوره: ب-۳

عنوان دوره آموزشی: مدیریت فرآیندهای سازمانی

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی
 - ۱-۱ تعاریف و مفاهیم
 - ۱-۲ تعریف فرایند
 - ۱-۳ اجزاء اصلی فرآیند
 - ۱-۴ ضرورت و اهمیت مدیریت فرآیند سازمانی و ایجاد نگرش فرآیندگرا
 - ۱-۵ تقسیم‌بندی فرآیندها
 - ۱-۵-۱ فرآیند اصلی
 - ۱-۵-۲ فرآیند پشتیبانی
 - ۱-۵-۳ فرآیند توسعه
- ۲- مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)
 - ۲-۱ تاریخچه BPM
 - ۲-۲ چرخه حیات مدیریت فرآیندها
 - ۲-۳ سطوح بلوغ فرآیندها
 - ۲-۴ شاخص‌های بهبود کارایی فرآیندها
 - ۲-۵ تفاوت BPR , BPM , BPI
- ۳- مدل‌سازی، کنترل و مدیریت فرآیندها در سازمان
 - ۳-۱ نحوه مدل‌سازی و مستندسازی فرآیندها در سازمان
 - ۳-۲ تعیین منابع و اقلام اطلاعاتی مورد نیاز فرآیندها
 - ۳-۳ تحلیل فرآیندها و شاخص‌های سنجش فرآیندی
 - ۳-۴ نحوه پیاده‌سازی فرآیندها با ابزارهای فاوا
 - ۳-۵ معرفی استانداردهای مدل‌سازی فرآیند
 - ۳-۵-۱ استاندارد مدل‌سازی UML
 - ۳-۵-۲ استاندارد مدل‌سازی IDEF
 - ۳-۵-۳ استاندارد مدل‌سازی EPC
 - ۳-۵-۴ استاندارد مدل‌سازی BPMN
- ۴- سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPMS)
 - ۴-۱ اجزاء و ماژول‌های سیستم BPMS
 - ۴-۲ استانداردها و ملاحظات سیستم‌های فرآیند محور
 - ۴-۳ معرفی محصولات معتبر ملی و بین‌المللی
 - ۴-۴ متد ارزیابی بلوغ مدیریت فرآیندی در سازمان‌ها

فرم ب-۴ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

عنوان دوره آموزشی: معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی	کد دوره: ب-۴
اهداف کلی آموزش:	
- هم راستا نمودن فناوری اطلاعات با کسب و کار جهت بهبود کارایی و بازدهی	
مدت آموزش به ساعت: ۱۶	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input checked="" type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>	
سرفصل‌های آموزشی:	
<ul style="list-style-type: none"> - مبانی و کاربرد معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی - آشنایی با چارچوب‌ها و متدولوژی‌های معماری سازمانی - مدل بلوغ توانمندی معماری سازمانی - کار عملی با ابزارهای مدلسازی و معماری - آشنایی با اصول، مفاهیم و پروتکل‌های معماری سرویس‌گرا - کاربرد سرویس‌گرایی در تعامل پذیری بین سازمانی و استقرار دولت الکترونیک - مراحل پیاده‌سازی معماری سرویس 	
مخاطبین دوره:	
<ul style="list-style-type: none"> - مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات - مدیران و کارشناسان حوزه بهبود روشها و فرایندها 	
شرایط مدرسان:	
<ul style="list-style-type: none"> - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۲ سال سابقه تدریس در حوزه کاری مرتبط با معماری سازمانی - دارای گواهی تایید صلاحیت در دوره مربوط 	

منابع آموزشی پیشنهادی:

- ۱- کتاب: مقدمه‌ای بر معماری سازمانی ویژه مدیران، انتشارات دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی، سال ۸۴ (عسگر صمدی اوانسر)
- ۲- کتاب: اصول، مبانی و روش‌های معماری سازمانی سرویس‌گرا - انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، سال ۸۹ (دکتر فریدون شمس - امیر رضا مهجوریان)
- ۳- منابع الکترونیک: پایان‌نامه‌ها و منابع سایت کمیته فنی معماری اطلاعات ایران (esoa.ir)
- ۴- منابع الکترونیک: منابع و مقالات سایت آزمایشگاه معماری سازمانی سرویس‌گرا (soea.sbu.ac.ir)
- ۵- منابع زبان اصلی: The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- ۶- کتاب: طراحی و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی با رویکرد معماری سازمانی مهدی فسقوری، مصطفی سالاری برون، علیرضا شاهیپری
- ۷- کتاب: مهندسی نرم‌افزار و سرویس‌گرایی - جهاد دانشگاهی اصفهان، سال ۸۷ (مرضیه احمدی، سولماز برومند، فرامرز صافی اصفهانی)
- ۸- منابع زبان اصلی: Thomas Erl SOA Books

کد دوره: ب-۴	عنوان دوره آموزشی: معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی
محتوای دوره آموزشی:	
۱- مبانی و کاربرد معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی	
۱-۱ مفاهیم و تعاریف معماری سازمانی	
۱-۲ بررسی فرایند معماری سازمانی	
۱-۳ اهمیت و ضرورت معماری در سازمانها	
۱-۴ انواع پروژههای معماری سازمانی (سازمان محور، فاوا محور)	
۱-۵ تفاوت معماری سازمانی با طرح جامع فاوا و سند راهبردی فاوا	
۱-۶ رابطه معماری سازمانی با برنامه های دولت الکترونیک	
۲- آشنایی با چارچوبها و متدولوژیهای معماری سازمانی	
۲-۱ چارچوبهای معماری سازمانی	
۲-۱-۱ چارچوب زکمن Zachman	
۲-۱-۲ چارچوب فدرال FEAF	
۲-۱-۳ چارچوب خزانه‌داری TEAF	
۲-۱-۴ چارچوب وزارت دفاع ISR4DODAF/C	
۲-۱-۵ چارچوب TOGAF	
۲-۲ آشنایی با متدولوژیهای معماری سازمانی	
۲-۲-۱ متدولوژی اسپواک (EAP)	
۲-۲-۲ متدولوژی (ADM)	
۲-۲-۳ اهمیت سفارشی سازی متدولوژی بنا بر نیاز هر سازمان	
۳- مدل بلوغ توانمندی معماری سازمانی	
۳-۱ معرفی انواع روشهای ارزیابی در معماری سازمانی	
۳-۲ معیارهای بلوغ توانمندی معماری سازمانی	
۴- کار عملی با ابزارهای مدل سازی و معماری	
۴-۱ معرفی ابزارهای مدل سازی و معماری	

- ۴-۲ تعریف یک پروژه تمرینی (Sample)
- ۴-۳ تولید مدل‌ها و خروجی‌های پروژه تمرینی با ابزار
- ۵- آشنایی با اصول، مفاهیم و پروتکل‌های معماری سرویس‌گرا
- ۵-۱ تعریف معماری سرویس‌گرا و وب سرویس
- ۵-۲ ضرورت و فواید معماری سرویس‌گرا
- ۵-۳ استانداردها و پروتکل‌ها
- ۵-۴ کاربردهای معماری سرویس‌گرا
- ۵-۵ یکپارچه‌سازی سیستم‌ها با نگاه سرویس‌گرا
- ۵-۵-۱ لایه‌های یکپارچه‌سازی در سازمان
- ۵-۵-۲ یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی به کمک معماری سرویس‌گرا
- ۵-۵-۳ نقش گذرگاه سرویس سازمان (ESB) در یکپارچه‌سازی
- ۶- کاربرد سرویس‌گرایی در تعامل‌پذیری بین سازمانی و استقرار دولت الکترونیک
- ۶-۱ تعامل‌پذیری بین سازمانی با نگاه سرویس‌گرا
- ۶-۲ اهمیت تعامل بر اساس استانداردهای باز و مستقل از سکو
- ۷- مراحل پیاده‌سازی معماری سرویس‌گرا
- ۷-۱ تحلیل و طراحی سرویس‌گرا
- ۷-۲ برنامه مهاجرت سیستم‌های موروثی به سرویس‌گرا
- ۷-۳ پیاده‌سازی گذرگاه سرویس سازمانی
- ۷-۴ معرفی ابزارهای طراحی و پیاده‌سازی معماری سرویس‌گرا

کد دوره: ب-۴

عنوان دوره آموزشی: معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- مبانی و کاربرد معماری (فناوری اطلاعات) سازمانی
 - ۱-۱ مفاهیم و تعاریف معماری سازمانی
 - ۱-۲ بررسی فرایند معماری سازمانی
 - ۱-۳ اهمیت و ضرورت معماری در سازمان‌ها
 - ۱-۴ انواع پروژه‌های معماری سازمانی (سازمان محور، فاوا محور)
 - ۱-۵ تفاوت معماری سازمانی با طرح جامع فاوا و سند راهبردی فاوا
 - ۱-۶ رابطه معماری سازمانی با برنامه‌های دولت الکترونیک
- ۲- آشنایی با چارچوب‌ها و متدولوژی‌های معماری سازمانی
 - ۲-۱ چارچوب‌های معماری سازمانی
 - ۲-۱-۱ چارچوب زکمن Zachman
 - ۲-۱-۲ چارچوب فدرال FEAF
 - ۲-۱-۳ چارچوب خزانه‌داری TEAF
 - ۲-۱-۴ چارچوب وزارت دفاع ISR4DODAF/C
 - ۲-۱-۵ چارچوب TOGAF
 - ۲-۲ آشنایی با متدولوژی‌های معماری سازمانی
 - ۲-۲-۱ متدولوژی اسپواک (EAP)
 - ۲-۲-۲ متدولوژی (ADM)
 - ۲-۲-۳ اهمیت سفارشی‌سازی متدولوژی بنا بر نیاز هر سازمان
- ۳- مدل بلوغ توانمندی معماری سازمانی
 - ۳-۱ معرفی انواع روش‌های ارزیابی در معماری سازمانی
 - ۳-۲ معیارهای بلوغ توانمندی معماری سازمانی

- ۴- کار عملی با ابزارهای مدل‌سازی و معماری
- ۴-۱ معرفی ابزارهای مدل‌سازی و معماری
- ۴-۲ تعریف یک پروژه تمرینی (Sample)
- ۴-۳ تولید مدل‌ها و خروجی‌های پروژه تمرینی با ابزار
- ۵- آشنایی با اصول، مفاهیم و پروتکل‌های معماری سرویس‌گرا
- ۵-۱ تعریف معماری سرویس‌گرا و وب سرویس
- ۵-۲ ضرورت و فواید معماری سرویس‌گرا
- ۵-۳ استانداردها و پروتکل‌ها
- ۵-۴ کاربردهای معماری سرویس‌گرا
- ۵-۵ یکپارچه‌سازی سیستم‌ها با نگاه سرویس‌گرا
- ۵-۵-۱ لایه‌های یکپارچه‌سازی در سازمان
- ۵-۵-۲ یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی به کمک معماری سرویس‌گرا
- ۵-۵-۳ نقش گذرگاه سرویس سازمان (ESB) در یکپارچه‌سازی
- ۶- کاربرد سرویس‌گرایی در تعامل‌پذیری بین سازمانی و استقرار دولت الکترونیک
- ۶-۱ تعامل‌پذیری بین سازمانی با نگاه سرویس‌گرا
- ۶-۲ اهمیت تعامل بر اساس استانداردهای باز و مستقل از سکو
- ۷- مراحل پیاده‌سازی معماری سرویس‌گرا
- ۷-۱ تحلیل و طراحی سرویس‌گرا
- ۷-۲ برنامه مهاجرت سیستم‌های موروثی به سرویس‌گرا
- ۷-۳ پیاده‌سازی گذرگاه سرویس سازمانی
- ۷-۴ معرفی ابزارهای طراحی و پیاده‌سازی معماری سرویس‌گرا

فرم ب-۵ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

عنوان دوره آموزشی: تحلیل و طراحی سیستم	کد دوره: ب-۵
اهداف کلی آموزش: - تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر متدولوژی‌های مطرح توسعه سیستم	
مدت آموزش به ساعت: ۱۶	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه‌ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی: - آشنایی با انواع متدولوژی تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها - انواع تکنیک‌های مدل‌سازی اطلاعات - مدل‌سازی و تحلیل شیء‌گرا با استفاده از UML	
مخاطبین دوره: - کارشناسان طراحی و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی - کارشناسان مسئول برون‌سپاری، نظارت و تحویل پروژه‌های توسعه سیستم‌های اطلاعاتی	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها - دارای گواهی تایید صلاحیت	
منابع آموزشی پیشنهادی: - کتاب: Modern structured analysis – نویسنده: Yourdon, Edward - کتاب: متدولوژی طراحی شیء‌گرا – نویسنده یوردن، ادوارد - کتاب: UML with Rational Rose – نویسنده وندی باگز، مایکل باگز	

کد دوره: ب-۵	عنوان دوره آموزشی: تحلیل و طراحی سیستم
محتوای دوره آموزشی:	
۱- آشنایی با انواع متدولوژی تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها	
۱-۱ تعریف متدولوژی و گروه‌های مختلف	
۱-۲ چرخه حیات ساخت سیستم (SDLC)	
۱-۳ رویکردهای مطرح در زمینه تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی از ساخت‌یافتگی تا شی‌گرایی	
۱-۳-۱ ساخت‌یافته	
(دی مارکو، گین سارسون، جکسون، وارنیراور، SSADM)	
۱-۳-۲ سازمان‌گرا	
(Case Method, BSP, IE, یوردون)	
۱-۳-۳ شی‌گرا	
(OOA, بوج، فیوژن، RUP)	
۱-۳-۴ متفرقه	
(Euro, RAD)	
۱-۴ متدولوژی‌های متداول تحلیل و طراحی سیستم	
۱-۴-۱ آشنایی با مراحل متدولوژی‌های یوردون	
۱-۴-۲ آشنایی با مراحل متدولوژی‌های SSADM	
۱-۴-۳ معرفی متدولوژی RUP برای تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی	
۲- انواع تکنیک‌های مدل‌سازی اطلاعات	
۲-۱ مدل‌سازی درخواست سیستم (مورد کاربری) (UseCaseModelling)	
۲-۲ مدل‌سازی وظیفه‌ای (FunctionalModeling)	
۲-۳ مدل‌سازی پردازشی (ProcessModeling)	
۲-۴ مدل‌سازی داده‌ای (DataModeling)	
۲-۵ ابزارهای تحلیل و طراحی	
۲-۵-۱ دیاگرام متن (Contextual Diagram)	
۲-۵-۲ دیاگرام گردش داده (DFD) (Data Flow Diagram)	
۲-۵-۳ نمودار ارتباط موجودیت (ERD)	
۲-۵-۴ مدل منطقی داده‌ها (LDM) (Logical Data Modelling)	
۲-۵-۵ ماتریس تأثیر اتفاقات Event Correspondence Data	

۲-۵-۶ تاریخچه حیات موجودیت‌ها (ELH) (Entity Life History)

۳- آشنایی با زبان استاندارد مدل‌سازی UML

۳-۱ معرفی UML (زبان مدل‌سازی یکپارچه)

۳-۲ اشیای شی‌گرایی

۳-۳ اجزای UML

۳-۳-۱ نمودار کلاس

۳-۳-۲ نمودار شی

۳-۳-۳ نمودار مورد کاربرد (Use case diagram)

۳-۳-۴ نمودار حالت

۳-۳-۵ نمودارهای توالی

۳-۳-۶ نمودار فعالیت

۳-۳-۷ نمودار همکاری

۳-۳-۸ نمودار اجزاء

۳-۳-۹ نمودار استقرار

۳-۴ نمودارهای کلاس

۳-۴-۱ بصری‌سازی یک کلاس

Association ۳-۴-۲

۳-۴-۳ وراثت و عمومیت‌دادن

تجمع ۳-۴-۴

۳-۴-۵ رابطه‌ها (interfaces) و محقق‌سازی (Realization)

۳-۴-۶ بصری‌سازی (visibility)

۳-۵ نمادهای نمودار UML

۳-۶ آشنایی با نرم‌افزارهای مورد استفاده در مدل‌سازی UML

۳-۶-۱ Visio

۳-۶-۲ Rational Rose

کد دوره: ب-۵

عنوان دوره آموزشی: تحلیل و طراحی سیستم

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- آشنایی با انواع متدولوژی تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها
 - ۱-۱- تعریف متدولوژی و گروه‌های مختلف
 - ۱-۲- چرخه حیات ساخت سیستم (SDLC)
 - ۱-۳- رویکردهای مطرح در زمینه تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی از ساخت‌یافتگی تا شی‌گرایی
 - ۱-۳-۱- ساخت‌یافته (دی مارکو، گین سارسون، جکسون، وارنیراور، SSADM)
 - ۱-۳-۲- سازمان‌گرا (BSP، Method Case، یوردون)
 - ۱-۳-۳- شی‌گرا (OOA، بوج، فیوژن، RUP)
 - ۱-۳-۴- متفرقه (Euro، RAD)
 - ۱-۴- متدولوژی‌های متداول تحلیل و طراحی سیستم
 - ۱-۴-۱- آشنایی با مراحل متدولوژی‌های یوردون
 - ۱-۴-۲- آشنایی با مراحل متدولوژی‌های SSADM
 - ۱-۴-۳- معرفی متدولوژی RUP برای تحلیل و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی
- ۲- انواع تکنیک‌های مدل‌سازی اطلاعات
 - ۲-۱- مدل‌سازی درخواست سیستم (مورد کاربری) (UseCaseModelling)
 - ۲-۲- مدل‌سازی وظیفه‌ای (FunctionalModeling)
 - ۲-۳- مدل‌سازی پردازشی (ProcessModeling)
 - ۲-۴- مدل‌سازی داده‌ای (DataModeling)
 - ۲-۵- ابزارهای تحلیل و طراحی
 - ۲-۵-۱- دیاگرام متن (Diagram Contextual)
 - ۲-۵-۲- دیاگرام گردش داده (Diagram Flow Data) (DFD)

- ۲-۵-۳ نمودار ارتباط موجودیت (ERD)
- ۲-۵-۴ مدل منطقی داده‌ها (LDM) (Modelling Data Logical)
- ۲-۵-۵ ماتریس تأثیر اتفاقات Data Correspondence Event
- ۲-۵-۶ تاریخچه حیات موجودیت‌ها (History Life Entity) (ELH)
- ۳ - آشنایی با زبان استاندارد مدل‌سازی UML
- ۳-۱ معرفی UML (زبان مدل‌سازی یکپارچه)
- ۳-۲ اشیای شی‌گرایی
- ۳-۳ اجزای UML
- ۳-۳-۱ نمودار کلاس
- ۳-۳-۲ نمودار شی
- ۳-۳-۳ نمودار مورد کاربرد (diagram case Use)
- ۳-۳-۴ نمودار حالت
- ۳-۳-۵ نمودارهای توالی
- ۳-۳-۶ نمودار فعالیت
- ۳-۳-۷ نمودار همکاری
- ۳-۳-۸ نمودار اجزاء
- ۳-۳-۹ نمودار استقرار
- ۳-۴ نمودارهای کلاس
- ۳-۴-۱ بصری‌سازی یک کلاس
- ۳-۴-۲ Association
- ۳-۴-۳ وراثت و عمومیت دادن
- ۳-۴-۴ تجمع
- ۳-۴-۵ رابط‌ها (interfaces) و محقق‌سازی (Realization)
- ۳-۴-۶ بصری‌سازی (visibility)
- ۳-۵ نمادهای نمودار UML
- ۳-۶ آشنایی با نرم‌افزارهای مورد استفاده در مدل‌سازی UML
- ۳-۶-۱ Visio
- ۳-۶-۲ Rose Rational

فرم ب-۶ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

عنوان دوره آموزشی: مهندسی شبکه	کد دوره: ب-۶
اهداف کلی آموزش: - کنترل، مدیریت شبکه‌های کامپیوتری، گسترش سیستم‌های تحت شبکه و اینترنت	
مدت آموزش به ساعت: ۳۰	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی: - اصول و مبانی شبکه - سوئیچینگ و مسیریابی - امنیت در شبکه‌های کامپیوتری - مدیریت، نگهداری و عیب‌یابی شبکه	
مخاطبین دوره: - مدیران شبکه - کارشناسان سخت‌افزار، پشتیبان فنی و سیستمی - مدیران پایگاه داده و سیستم‌عامل	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، الکترونیک - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های مهندسی شبکه - دارای گواهی تایید صلاحیت	
منابع آموزشی پیشنهادی: - کتاب‌های مهندسی شبکه مایکروسافت - کتاب‌های مهندسی شبکه سیسکو - کتاب: +Network - نویسندگان: آتوناکس، منسفلید	

کد دوره: ب-۶	عنوان دوره آموزشی: مهندسی شبکه
محتوای دوره آموزشی:	
۱- اصول و مبانی شبکه	
۱-۱ تعریف و مقایسه انواع مختلف شبکه‌های کامپیوتری و پروتکل‌های ارتباطی	
۱-۲ تعریف و بررسی مدل TCP/IP و مقایسه آن با مدل مرجع ISO	
۱-۳ تعریف و استفاده از IP و مفاهیم مربوطه به Sub-nets	
۱-۴ بررسی سخت افزارهای مورد استفاده در شبکه های کامپیوتری	
۱-۵ طراحی و پیاده‌سازی ارتباطات بیسیم در شبکه‌های سازمانی	
۲- سوئیچینگ و مسیریابی	
۲-۱ معرفی مفاهیم پایه در سوئیچینگ شبکه‌های کامپیوتری	
۲-۲ نحوه استفاده و پیکربندی VLAN و پروتکل های Q802.1VTP, ISL	
۲-۳ معرفی و نحوه پیاده‌سازی شبکه با دسترسی بالا	
۲-۴ معرفی مفاهیم پایه در مسیریابی	
۲-۵ معرفی و مقایسه پروتکل‌های مسیریابی استاتیک و داینامیک	
۲-۶ معرفی، تعریف و نحوه پیکربندی پروتکل‌های RIPv, EIGRP, OSPF, BGP, IS-IS	
۲-۷ معرفی مفاهیم مربوطه به بهینه‌سازی مسیریابی و Multicast Routing	
۲-۸ معرفی و نحوه پیکربندی QoS	
۲-۹ نحوه تعریف و استفاده از ACL	
۳- امنیت در شبکه های کامپیوتری	
۳-۱ آشنایی با انواع تهدیدات در شبکه‌های کامپیوتری شامل:	
(VLAN Hopping, DHCP, ARP Spoofing, STP, DOS, DDOS Attacks, MAC layer, VLAN, Spoof, Switch Device Attacks)	
۳-۲ معرفی و نحوه پیکربندی انواع VPN	
۳-۳ معرفی و نحوه پیکربندی پروتکل MPLS	

۳-۴ نحوه بکارگیری و پیکربندی Firewall

۳-۵ شناسایی و جلوگیری از تهدیدات داخلی توسط Network Admission Control

۳-۶ آشنایی و نحوه مقابله با حملات سایبری

۴- مدیریت، نگهداری و عیب‌یابی شبکه

۴-۱ نحوه مستندسازی، پایش و کنترل تجهیزات مستقر با استفاده از ابزارهای موثر

۴-۲ برنامه‌ریزی و نگهداری شبکه‌های پیچیده

۴-۳ برنامه‌ریزی فرآیندهای عیب‌یابی در شبکه‌های پیچیده سازمانی

۴-۴ نگهداری و عیب‌یابی بر پایه سوئیچینگ و روتینگ

۴-۵ نگهداری و عیب‌یابی راه‌حل‌های امنیتی شبکه

کد دوره: ب-۶

عنوان دوره آموزشی: مهندسی شبکه

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- اصول و مبانی شبکه
 - ۱-۱ تعریف و مقایسه انواع مختلف شبکه‌های کامپیوتری و پروتکل‌های ارتباطی
 - ۱-۲ تعریف و بررسی مدل IP/TCP و مقایسه آن با مدل مرجع ISO
 - ۱-۳ تعریف و استفاده از IP و مفاهیم مربوطه به Sub-nets
 - ۱-۴ بررسی سخت افزارهای مورد استفاده در شبکه‌های کامپیوتری
 - ۱-۵ طراحی و پیاده‌سازی ارتباطات بیسیم در شبکه‌های سازمانی
- ۲- سوئیچینگ و مسیریابی
 - ۲-۱ معرفی مفاهیم پایه در سوئیچینگ شبکه‌های کامپیوتری
 - ۲-۲ نحوه استفاده و پیکربندی VLAN و پروتکل‌های Q802.1VTP, ISL
 - ۲-۳ معرفی و نحوه پیاده‌سازی شبکه با دسترسی بالا
 - ۲-۴ معرفی مفاهیم پایه در مسیریابی
 - ۲-۵ معرفی و مقایسه پروتکل‌های مسیریابی استاتیک و دینامیک
 - ۲-۶ معرفی، تعریف و نحوه پیکربندی پروتکل‌های RIPv, EIGRP, OSPF, BGP
- IS-IS
 - ۲-۷ معرفی مفاهیم مربوطه به بهینه‌سازی مسیریابی و Routing Multicast
 - ۲-۸ معرفی و نحوه پیکربندی QoS
 - ۲-۹ نحوه تعریف و استفاده از ACL
- ۳- امنیت در شبکه‌های کامپیوتری
 - ۳-۱ آشنایی با انواع تهدیدات در شبکه‌های کامپیوتری شامل: (VLAN Hopping, DHCP, ARP Spoofing, STP, DOS, DDOS Attacks, MAC layer, VLAN, Spoof, Switch Device Attacks)
- ۳-۲ معرفی و نحوه پیکربندی انواع VPN

- ۳-۳ معرفی و نحوه پیکربندی پروتکل MPLS
- ۳-۴ نحوه بکارگیری و پیکربندی Firewall
- ۳-۵ شناسایی و جلوگیری از تهدیدات داخلی توسط Control Admission Network
- ۳-۶ آشنایی و نحوه مقابله با حملات سایبری
- ۴- مدیریت، نگهداری و عیب‌یابی شبکه
 - ۴-۱ نحوه مستند سازی، پایش و کنترل تجهیزات مستقر با استفاده از ابزارهای موثر
 - ۴-۲ برنامه‌ریزی و نگهداری شبکه‌های پیچیده
 - ۴-۳ برنامه‌ریزی فرآیندهای عیب‌یابی در شبکه‌های پیچیده سازمانی
 - ۴-۴ نگهداری و عیب‌یابی بر پایه سوئیچینگ و روتینگ
 - ۴-۵ نگهداری و عیب‌یابی راه‌حل‌های امنیتی شبکه

فرم ب-۷ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

کد دوره: ب-۷	عنوان دوره آموزشی: مدیریت امنیت اطلاعات
اهداف کلی آموزش: - پایه‌گذاری، پیاده‌سازی، بهره‌برداری، نظارت، بازبینی، نگهداری و بهبود امنیت اطلاعات	
مدت آموزش به ساعت: ۲۰	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input checked="" type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی: - تشریح الزامات، مستندسازی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS) - ممیزی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات - مدیریت ریسک امنیت اطلاعات - مدل بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات - اندازه‌گیری اثربخشی امنیت اطلاعات - تشریح الزامات مدیریت حوادث امنیت اطلاعات و سازماندهی تیم پاسخگویی به رخدادهای امنیتی رایانه (CERT) - آشنایی با مفاهیم و نحوه راه‌اندازی مرکز عملیات امنیت (SOC)	
مخاطبین دوره: - مدیران شبکه - کارشناسان سخت‌افزار، پشتیبان فنی و سیستمی - مدیران پایگاه داده و سیستم عامل	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های امنیت اطلاعات - دارای گواهی تایید صلاحیت	

منابع آموزشی پیشنهادی:

- کتاب‌های آموزشی professional Certified Information Systems Security (CISSP)
- کتاب‌های آموزشی ISMS Fundamental
- کتاب: Emmett Dulaney - نویسندگان: - CompTIA Security+ Study Guide
Chuck Easttom
- کتاب‌های آموزشی Cisco CCNA Security
- کتاب‌های آموزشی Certified Ethical Hacker (CEH)

کد دوره: ب-۷	عنوان دوره آموزشی: مدیریت امنیت اطلاعات
محتوای دوره آموزشی:	
۱- تشریح الزامات، مستندسازی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)	
۱-۱ معرفی اصول، مفاهیم و الزامات سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	
۱-۲ مستندات و سوابق سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	
۱-۳ آشنایی با مفهوم فرآیند و دیدگاه فرآیندگرا و چرخه PDCA	
۱-۴ معرفی و تشریح فازهای پروژه پیاده‌سازی ISMS	
۱-۵ نحوه آنالیز شکاف (Gap Analysis) سازمان کارفرما و شناخت اولیه	
۱-۶ تعیین و تدوین دامنه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	
۱-۷ تهیه و تدوین خط‌مشی امنیت اطلاعات	
۱-۸ انتخاب متدولوژی شناسایی و مدیریت مخاطرات امنیت اطلاعات	
۱-۹ مدیریت حوادث امنیتی و مدیریت تداوم کسب و کار (BCM)	
۲- ممیزی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	
۲-۱ معرفی واژگان و تعاریف ممیزی	
۲-۲ آشنایی با فرآیند ممیزی داخلی امنیت اطلاعات	
۲-۳ ممیزی بهبود مستمر	
۲-۴ نکات قابل توجه در فرآیند اخذ گواهینامه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	
۳- مدیریت ریسک امنیت اطلاعات	
۳-۱ آشنایی با مفهوم ریسک، آسیب‌پذیری، آسیب و مدیریت ریسک امنیت اطلاعات	
۳-۲ اهداف و مزایای مدیریت مخاطرات در سازمان	
۳-۳ بررسی انواع متدولوژی‌ها و ابزارهای ارزیابی مخاطرات	
۳-۴ فرآیند مدیریت مخاطرات امنیت اطلاعات	
۳-۵ نحوه تدوین طرح برطرف‌سازی مخاطرات - Risk Treatment Plan	
۳-۶ بررسی محدودیت‌های کاهش مخاطرات	
۳-۷ آشنایی با مفهوم بازگشت سرمایه امنیتی و ROSI	
۳-۹ نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمان در فرآیند مدیریت مخاطرات	

۴- مدل بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات

۴-۱ مفهوم بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات

۴-۲ آشنایی با فرآیندها و معیارهای امنیت اطلاعات

۴-۳ سطوح بلوغ امنیت اطلاعات

۴-۴ شناسایی شاخص‌های سنجش میزان بلوغ امنیت اطلاعات

۴-۵ افراد و مسئولیت‌های اندازه‌گیری بلوغ امنیت اطلاعات

۴-۶ مدل فرآیندی بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات

۴-۷ متد مدیریت ریسک ISM3

۴-۸ نقش مدیریت استراتژیک، تاکتیکی و عملیاتی در ارتقاء بلوغ امنیت اطلاعات

۵- اندازه‌گیری اثربخشی امنیت اطلاعات

۵-۱ تعریف و اهداف اندازه‌گیری امنیت اطلاعات

۵-۲ مزایای اندازه‌گیری اثربخشی امنیت در سازمان

۵-۳ ورودی‌ها و خروجی‌های اندازه‌گیری در چرخه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات PDCA

۵-۴ گام‌های فرآیند اندازه‌گیری امنیت

۵-۵ افراد و بخش‌های درگیر در اندازه‌گیری امنیت و مسئولیت آنها

۵-۶ مدل اندازه‌گیری امنیت اطلاعات

۵-۷ انواع معیارها و مشخصه‌های اندازه‌گیری

۵-۸ ارزیابی و بهبود برنامه اندازه‌گیری امنیت اطلاعات

۶- تشریح الزامات مدیریت حوادث امنیت اطلاعات و سازماندهی تیم پاسخگویی به رخدادهای امنیتی

رایانه (CERT)

۶-۱ آشنایی با مفاهیم و واژگان مرتبط با حوادث امنیت اطلاعات

۶-۲ مثال‌هایی از حوادث امنیت اطلاعات

۶-۳ فازها و مراحل مدیریت حوادث امنیت اطلاعات طبق استاندارد ISO/IEC27035

۶-۴ مراحل راه‌اندازی CERT/CSIRT

۶-۵ افراد و وظایف تیم پاسخگویی به حوادث امنیتی و رایانه‌ای

۶-۶ چرخه عمر رسیدگی به حادثه

- ۶-۷ فعالیت‌های فاز طراحی و آماده‌سازی واکنش به رخدادها و حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۸ فعالیت‌های فاز شناسایی و گزارش‌دهی حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۹ فعالیت‌های فاز ارزیابی و تصمیم‌گیری حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۱۰ فعالیت‌های فاز پاسخگویی به حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۷- آشنایی با مفاهیم و نحوه راه‌اندازی مرکز عملیات امنیت (SOC)
- ۷-۱ آشنایی با مفاهیم مرکز عملیات امنیت - SOC
- ۷-۲ انواع مرکز عملیات امنیت
- ۷-۳ جایگاه مرکز عملیات امنیت و کارکردهای مورد انتظار
- ۷-۴ اجزاء اصلی و فرعی یک مرکز عملیات امنیت
- ۷-۵ فرآیندهای مؤثر در مرکز عملیات امنیت
- ۷-۶ نحوه راه‌اندازی مرکز عملیات امنیت و فعالیت‌ها و اقدامات مربوطه
- ۷-۷ مزایای پیاده‌سازی یک مرکز عملیات امنیت مؤثر
- ۷-۸ ابزارهای کاربردی در مرکز عملیات امنیت
- ۷-۹ راهبری مرکز عملیات امنیت
- ۷-۱۰ مدل‌های پیاده‌سازی مرکز عملیات امنیت
- ۷-۱۱ بررسی چند نمونه کاربردی

کد دوره: ب-۷

عنوان دوره آموزشی: مدیریت امنیت اطلاعات

محتوای دوره آموزشی:

۱- تشریح الزامات، مستندسازی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)

۱-۱ معرفی اصول، مفاهیم و الزامات سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

۱-۲ مستندات و سوابق سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

۱-۳ آشنایی با مفهوم فرآیند و دیدگاه فرآیندگرا و چرخه PDCA

۱-۴ معرفی و تشریح فازهای پروژه پیاده‌سازی ISMS

۱-۵ نحوه آنالیز شکاف (Analysis Gap) سازمان کارفرما و شناخت اولیه

۱-۶ تعیین و تدوین دامنه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

۱-۷ تهیه و تدوین خط مشی امنیت اطلاعات

۱-۸ انتخاب متدولوژی شناسایی و مدیریت مخاطرات امنیت اطلاعات

۱-۹ مدیریت حوادث امنیتی و مدیریت تداوم کسب و کار (BCM)

۲- ممیزی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

۲-۱ معرفی واژگان و تعاریف ممیزی

۲-۲ آشنایی با فرآیند ممیزی داخلی امنیت اطلاعات

۲-۳ ممیزی بهبود مستمر

۲-۴ نکات قابل توجه در فرآیند اخذ گواهینامه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

۳- مدیریت ریسک امنیت اطلاعات

۳-۱ آشنایی با مفهوم ریسک، آسیب‌پذیری، آسیب و مدیریت ریسک امنیت اطلاعات

۳-۲ اهداف و مزایای مدیریت مخاطرات در سازمان

۳-۳ بررسی انواع متدولوژی‌ها و ابزارهای ارزیابی مخاطرات

۳-۴ فرآیند مدیریت مخاطرات امنیت اطلاعات

۳-۵ نحوه تدوین طرح برطرف‌سازی مخاطرات - Plan Treatment Risk

- ۳-۶ بررسی محدودیت‌های کاهش مخاطرات
- ۳-۷ آشنایی با مفهوم بازگشت سرمایه امنیتی و ROSI
- ۳-۹ نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمان در فرآیند مدیریت مخاطرات
- ۴- مدل بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات
- ۴-۱ مفهوم بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات
- ۴-۲ آشنایی با فرآیندها و معیارهای امنیت اطلاعات
- ۴-۳ سطوح بلوغ امنیت اطلاعات
- ۴-۴ شناسایی شاخص‌های سنجش میزان بلوغ امنیت اطلاعات
- ۴-۵ افراد و مسئولیت‌های اندازه‌گیری بلوغ امنیت اطلاعات
- ۴-۶ مدل فرآیندی بلوغ مدیریت امنیت اطلاعات
- ۴-۷ متد مدیریت ریسک ISM3
- ۴-۸ نقش مدیریت استراتژیک، تاکتیکی و عملیاتی در ارتقاء بلوغ امنیت اطلاعات
- ۵- اندازه‌گیری اثربخشی امنیت اطلاعات
- ۵-۱ تعریف و اهداف اندازه‌گیری امنیت اطلاعات
- ۵-۲ مزایای اندازه‌گیری اثربخشی امنیت در سازمان
- ۵-۳ ورودی‌ها و خروجی‌های اندازه‌گیری در چرخه سیستم مدیریت امنیت اطلاعات PDCA
- ۵-۴ گام‌های فرآیند اندازه‌گیری امنیت
- ۵-۵ افراد و بخش‌های درگیر در اندازه‌گیری امنیت و مسئولیت آنها
- ۵-۶ مدل اندازه‌گیری امنیت اطلاعات
- ۵-۷ انواع معیارها و مشخصه‌های اندازه‌گیری
- ۵-۸ ارزیابی و بهبود برنامه اندازه‌گیری امنیت اطلاعات
- ۶- تشریح الزامات مدیریت حوادث امنیت اطلاعات و سازماندهی تیم پاسخگویی به رخدادهای امنیتی رایانه (CERT)
- ۶-۱ آشنایی با مفاهیم و واژگان مرتبط با حوادث امنیت اطلاعات

- ۶-۲ مثال‌هایی از حوادث امنیت اطلاعات
- ۶-۳ فازها و مراحل مدیریت حوادث امنیت اطلاعات طبق استاندارد IEC/ISO 27035
- ۶-۴ مراحل راه‌اندازی CSIRT/CERT
- ۶-۵ افراد و وظایف تیم پاسخگویی به حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۶ چرخه عمر رسیدگی به حادثه
- ۶-۷ فعالیت‌های فاز طراحی و آماده‌سازی واکنش به رخدادها و حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۸ فعالیت‌های فاز شناسایی و گزارش‌دهی حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۹ فعالیت‌های فاز ارزیابی و تصمیم‌گیری حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۶-۱۰ فعالیت‌های فاز پاسخگویی به حوادث امنیتی و رایانه‌ای
- ۷- آشنایی با مفاهیم و نحوه راه‌اندازی مرکز عملیات امنیت (SOC)
 - ۷-۱ آشنایی با مفاهیم مرکز عملیات امنیت - SOC
 - ۷-۲ انواع مرکز عملیات امنیت
 - ۷-۳ جایگاه مرکز عملیات امنیت و کارکردهای مورد انتظار
 - ۷-۴ اجزاء اصلی و فرعی یک مرکز عملیات امنیت
 - ۷-۵ فرآیندهای مؤثر در مرکز عملیات امنیت
 - ۷-۶ نحوه راه‌اندازی مرکز عملیات امنیت و فعالیت‌ها و اقدامات مربوطه
 - ۷-۷ مزایای پیاده‌سازی یک مرکز عملیات امنیت مؤثر
 - ۷-۸ ابزارهای کاربردی در مرکز عملیات امنیت
 - ۷-۹ راهبری مرکز عملیات امنیت
 - ۷-۱۰ مدل‌های پیاده‌سازی مرکز عملیات امنیت
 - ۷-۱۱ بررسی چند نمونه کاربردی

فرم ب- ۸ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

کد دوره: ب-۸	عنوان دوره آموزشی: مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات
اهداف کلی آموزش: - کنترل پروژه‌های فناوری اطلاعات و برنامه‌ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات	
مدت آموزش به ساعت: ۱۲	نوع آموزش: <input type="checkbox"/> الزامی <input checked="" type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی: - فرآیندهای مدیریت پروژه و مراحل مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات - آشنایی با استانداردها و نرم‌افزارهای مدیریت پروژه	
مخاطبین دوره: - مدیران و کارشناسان حوزه برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات - مدیران و کارشناسان حوزه طراحی و توسعه برنامه‌های کاربردی و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات - کارشناسان پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره مدیریت پروژه - دارای گواهی تایید صلاحیت	
منابع آموزشی پیشنهادی: - کتاب: PMBOK - ناشر: Project Management Institute (PMI) - کتاب: دانش مدیریت پروژه، دکتر آلاپوش، انتشارات دانشگاه علم و صنعت - کتاب: کنترل پروژه، دکتر علی حاج‌شیرمحمدی، انتشارات دانشگاه صنعتی اصفهان	

کد دوره: ب-۸	عنوان دوره آموزشی: مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات
محتوای دوره آموزشی:	
۱- فرآیندهای مدیریت پروژه و مراحل مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات	
۱-۱ کلیات و تعاریف اولیه	
۱-۱-۱ چرخه حیات عمومی پروژه‌ها (PLC)	
۱-۱-۱-۱ تعریف هدف پروژه	
۱-۱-۱-۲ برنامه‌ریزی پروژه	
۱-۱-۱-۳ اجرای برنامه‌ریزی پروژه	
۱-۱-۱-۴ بستن پروژه	
۱-۱-۱-۵ ارزیابی پروژه	
۱-۱-۲ چرخه حیات توسعه سیستم (SDLC)	
۱-۱-۲-۱ برنامه‌ریزی	
۱-۱-۲-۲ تحلیل	
۱-۱-۲-۳ طراحی	
۱-۱-۲-۴ پیاده‌سازی	
۱-۱-۲-۵ نگهداری و پشتیبانی	
۱-۲ PLC در مقایسه با SDLC	
۱-۳ استفاده از چرخه حیات سیستم در عمل	
۱-۳-۱ رویکرد ساختاریافته برای ساخت سیستم	
۱-۳-۲ رویکرد (RAD)	
۱-۴ ساختار شکست کار WBS	
۱-۵ آشنایی با روش‌های تخمین پروژه	
۱-۶ مدیریت ۹ گانه پروژه‌ها PMBOK	
۱-۶-۱ مدیریت یکپارچه‌گی پروژه	
۱-۶-۲ مدیریت و برنامه‌ریزی محدوده پروژه	

- ۱-۶-۳ مدیریت و برنامه‌ریزی زمان پروژه
 - ۱-۶-۴ مدیریت و برنامه‌ریزی هزینه پروژه
 - ۱-۶-۵ مدیریت و برنامه‌ریزی کیفیت پروژه
 - ۱-۶-۶ مدیریت و برنامه‌ریزی منابع انسانی پروژه
 - ۱-۶-۷ مدیریت و برنامه‌ریزی تدارکات پروژه
 - ۱-۶-۸ مدیریت و برنامه‌ریزی ریسک پروژه
 - ۱-۶-۹ مدیریت و برنامه‌ریزی ارتباطات پروژه
 - ۱-۷ آشنایی با رویکرد XPM
- ۲- آشنایی با استانداردها و نرم‌افزارهای مدیریت پروژه
- ۲-۱ گستره دانش مدیریت (PMBOK)
 - ۲-۲ مدل بلوغ مدیریت پروژه سازمانی (OPM3)
 - ۲-۳ PRINCE2
 - ۲-۴ اسکرام (Scrum)
 - ۲-۵ APM Bok
 - ۲-۶ آشنایی با نرم‌افزارهای مدیریت پروژه
 - ۲-۶-۱ Primavera Project Planner
 - ۲-۶-۲ (MSP) Microsoft Project

کد دوره: ب-۸

عنوان دوره آموزشی: مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات

محتوای دوره آموزشی:

۱- فرآیندهای مدیریت پروژه و مراحل مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات

۱-۱ کلیات و تعاریف اولیه

۱-۱-۱ چرخه حیات عمومی پروژه‌ها (PLC)

۱-۱-۱-۱ تعریف هدف پروژه

۱-۱-۱-۲ برنامه‌ریزی پروژه

۱-۱-۱-۳ اجرای برنامه‌ریزی پروژه

۱-۱-۱-۴ بستن پروژه

۱-۱-۱-۵ ارزیابی پروژه

۱-۱-۲ چرخه حیات توسعه سیستم (SDLC)

۱-۱-۲-۱ برنامه‌ریزی

۱-۱-۲-۲ تحلیل

۱-۱-۲-۳ طراحی

۱-۱-۲-۴ پیاده‌سازی

۱-۱-۲-۵ نگهداری و پشتیبانی

۱-۲ PLC در مقایسه با SDLC

۱-۳ استفاده از چرخه حیات سیستم در عمل

۱-۳-۱ رویکرد ساختاریافته برای ساخت سیستم

۱-۳-۲ رویکرد (RAD)

۱-۴ ساختار شکست کار WBS

۱-۵ آشنایی با روش‌های تخمین پروژه

۱-۶ مدیریت ۹ گانه پروژه‌ها PMBOK

- ۱-۶-۱ مدیریت یکپارچگی پروژه
- ۱-۶-۲ مدیریت و برنامه‌ریزی محدوده پروژه
- ۱-۶-۳ مدیریت و برنامه‌ریزی زمان پروژه
- ۱-۶-۴ مدیریت و برنامه‌ریزی هزینه پروژه
- ۱-۶-۵ مدیریت و برنامه‌ریزی کیفیت پروژه
- ۱-۶-۶ مدیریت و برنامه‌ریزی منابع انسانی پروژه
- ۱-۶-۷ مدیریت و برنامه‌ریزی تدارکات پروژه
- ۱-۶-۸ مدیریت و برنامه‌ریزی ریسک پروژه
- ۱-۶-۹ مدیریت و برنامه‌ریزی ارتباطات پروژه
- ۱-۷ آشنایی با رویکرد XPM

- ۲- آشنایی با استانداردها و نرم‌افزارهای مدیریت پروژه
 - ۲-۱ گستره دانش مدیریت (PMBOK)
 - ۲-۲ مدل بلوغ مدیریت پروژه سازمانی (OPM3)
 - ۲-۳ PRINCE2
 - ۲-۴ اسکرام (Scrum)
 - ۲-۵ Bok APM
 - ۲-۶ آشنایی با نرم‌افزارهای مدیریت پروژه
 - ۲-۶-۱ Planner Project Primavera
 - ۲-۶-۲ Project Microsoft (MSP)

فرم ب-۹ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

عنوان دوره آموزشی: رایانش ابری	کد دوره: ب-۹
اهداف کلی آموزش:	
- فراهم کردن دسترسی آسان کاربران و کاهش هزینه‌ها از طریق شبکه	
مدت آموزش به ساعت: ۸	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی:	
- آشنایی با مفاهیم رایانش ابری	
- مزایا و معایب ناشی از رایانش ابری و خدمات مبتنی بر آن	
- چارچوب به‌کارگیری و استفاده از خدمات رایانش ابری	
- مبانی امنیت در رایانش ابری	
مخاطبین دوره:	
- مدیران فناوری اطلاعات، کارشناسان شبکه و امنیت	
شرایط مدرسان:	
- حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، الکترونیک	
- حداقل ۱ سال سابقه تدریس در دوره‌های رایانش ابری	
- دارای گواهی تایید صلاحیت	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
- کتاب: مرجع کامل رایانش ابری - تألیف بری ساسینسکی	

کد دوره: ب-۹	عنوان دوره آموزشی: رایانش ابری
محتوای دوره آموزشی:	
<p>۱- آشنایی با مفاهیم رایانش ابری</p> <p>۱-۱- تعریف رایانش ابری و ضرورت آن</p> <p>۱-۲- مقایسه با مدل‌های دیگر رایانش</p> <p>۱-۳- معماری رایانش ابری (لایه‌ها)</p> <p>۱-۳-۱- کاربر</p> <p>۱-۳-۲- برنامه‌های کاربردی</p> <p>۱-۳-۳- بستر (Platform)</p> <p>۱-۳-۴- زیرساخت (Infrastructure)</p> <p>۱-۳-۵- سرور</p> <p>۱-۴- انواع پردازش ابری</p> <p>۱-۴-۱- انواع پردازش ابری بر اساس خدمات</p> <p>۱-۴-۱-۱- مدل نرم‌افزار به عنوان خدمات (SaaS)</p> <p>۱-۴-۱-۲- مدل پلتفرم به عنوان خدمات (PaaS)</p> <p>۱-۴-۱-۳- مدل تأسیسات زیرساختی به عنوان خدمات (IaaS)</p> <p>۱-۴-۲- انواع پردازش ابری بر اساس آرایش و توسعه</p> <p>۱-۴-۲-۱- ابر خصوصی</p> <p>۱-۴-۲-۲- ابر جمعی</p> <p>۱-۴-۲-۳- ابر عمومی</p> <p>۱-۴-۲-۴- ابر پیوندی</p>	
<p>۲- مزایا و معایب ناشی از رایانش ابری و خدمات مبتنی بر آن</p> <p>۲-۱- مزایای و نقاط قوت رایانش ابری</p> <p>۲-۲- چالش‌ها و مخاطرات ناشی از رایانش ابری</p>	

- ۲-۳ انواع خدمات و کاربردهای رایانش ابری
 - ۲-۴ خدمات وب ارائه شده مبتنی بر رایانش ابری
 - ۲-۵ پیاده‌سازی مرکز داده مبتنی بر Cloud
 - ۲-۶ نقش نرم‌افزارهای Open Source در مراکز داده مبتنی بر Cloud
- ۳- چارچوب به کارگیری و استفاده از خدمات رایانش ابری
- ۳-۱ استانداردهای مورد استفاده در Cloud
 - ۳-۲ نحوه ایجاد شبکه Cloud
 - ۳-۳ آشنایی با تکنیک‌های تخصیص منابع در سرویس‌های رایانش ابری
- ۴- مبانی امنیت در رایانش ابری
- ۴-۱ جایگاه حقوقی رایانش ابری برای سازمان‌های دولتی و خصوصی
 - ۴-۲ حریم خصوصی و ارتباط آن با رایانش ابری
 - ۴-۳ سیستم‌های اطلاعاتی و امنیت در Cloud
 - ۴-۴ ایجاد و امن‌سازی عمومی و خصوصی Cloud
 - ۴-۵ مدیریت ریسک و تقسیم وظایف Cloud
 - ۴-۶ مدیریت چرخه عمر اطلاعات در Cloud
 - ۴-۷ امن‌سازی زیرساخت Cloud
 - ۴-۸ امن‌سازی برنامه‌های کاربردی و کاربران Cloud
 - ۴-۹ مدیریت حاکمیت و انطباق با الزامات قانونی Cloud
 - ۴-۱۰ به کارگیری جهت مقابله و بازیابی حوادث Cloud

کد دوره: ب-۹

عنوان دوره آموزشی: رایانش ابری

محتوای دوره آموزشی:

۱- آشنایی با مفاهیم رایانش ابری

۱-۱- تعریف رایانش ابری و ضرورت آن

۱-۲- مقایسه با مدل‌های دیگر رایانش

۱-۳- معماری رایانش ابری (لایه‌ها)

۱-۳-۱- کاربر

۱-۳-۲- برنامه‌های کاربردی

۱-۳-۳- بستر (Platform)

۱-۳-۴- زیرساخت (Infrastructure)

۱-۳-۵- سرور

۱-۴- انواع پردازش ابری

۱-۴-۱- انواع پردازش ابری بر اساس خدمات

۱-۴-۱-۱- مدل نرم‌افزار به عنوان خدمات (SaaS)

۱-۴-۱-۲- مدل پلتفرم به عنوان خدمات (PaaS)

۱-۴-۱-۳- مدل تأسیسات زیر ساختی به عنوان خدمات (IaaS)

۱-۴-۲- انواع پردازش ابری بر اساس آرایش و توسعه

۱-۴-۲-۱- ابر خصوصی

۱-۴-۲-۲- ابر جمعی

۱-۴-۲-۳- ابر عمومی

۱-۴-۲-۴- ابر پیوندی

۲- مزایا و معایب ناشی از رایانش ابری و خدمات مبتنی بر آن

۲-۱- مزایای و نقاط قوت رایانش ابری

- ۲-۲ چالش‌ها و مخاطرات ناشی از رایانش ابری
- ۲-۳ انواع خدمات و کاربردهای رایانش ابری
- ۲-۴ خدمات وب ارائه‌شده مبتنی بر رایانش ابری
- ۲-۵ پیاده‌سازی مرکز داده مبتنی بر Cloud
- ۲-۶ نقش نرم‌افزارهای Sourse Open در مراکز داده مبتنی بر Cloud
- ۳- چارچوب به‌کارگیری و استفاده از خدمات رایانش ابری
 - ۳-۱ استانداردهای مورد استفاده در Cloud
 - ۳-۲ نحوه ایجاد شبکه Cloud
 - ۳-۳ آشنایی با تکنیک‌های تخصیص منبع در سرویس‌های رایانش ابری
- ۴- مبانی امنیت در رایانش ابری
 - ۴-۱ جایگاه حقوقی رایانش ابری برای سازمان‌های دولتی و خصوصی
 - ۴-۲ حریم خصوصی و ارتباط آن با رایانش ابری
 - ۴-۳ سیستم‌های اطلاعاتی و امنیت در Cloud
 - ۴-۴ ایجاد و امن‌سازی عمومی و خصوصی Cloud
 - ۴-۵ مدیریت ریسک و تقسیم وظایف Cloud
 - ۴-۶ مدیریت چرخه عمر اطلاعات در Cloud
 - ۴-۷ امن‌سازی زیرساخت Cloud
 - ۴-۸ امن‌سازی برنامه‌های کاربردی و کاربران Cloud
 - ۴-۹ مدیریت حاکمیت و انطباق با الزامات قانونی Cloud
 - ۴-۱۰ به‌کارگیری جهت مقابله و بازیابی حوادث Cloud

فرم ب- ۱۰ مشخصات دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات

کد دوره: ب-۱۰	عنوان دوره آموزشی: مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد / متن باز
اهداف کلی آموزش: - بومی‌سازی نرم‌افزارها در تمامی سطوح و بهبود کسب و کار حوزه نرم‌افزار	
مدت آموزش به ساعت: ۱۶	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر سرفصل‌های آموزشی: - چارچوب کلی مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد/ متن باز و زیرساخت‌های لازم - معرفی و آشنایی با طرح مهاجرت به نرم‌افزارهای بومی و آزاد/ متن باز - معرفی طرح عملیاتی مهاجرت و دوران گذار	
مخاطبین دوره: - مدیران و کارشناسان حوزه برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات - مدیران و کارشناسان حوزه طراحی و توسعه برنامه‌های کاربردی و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات - کارشناسان پشتیبانی خدمات فناوری اطلاعات - مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات بر اساس حوزه تخصصی خود (سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه و...)	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - تجربه تدریس دوره‌های لینوکس - دارای گواهی تایید صلاحیت	
منابع آموزشی پیشنهادی: - مستند چارچوب کلی طرح مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد/متن باز - سازمان فناوری اطلاعات ایران - مستند راهنمای کلی مهاجرت برای سازمان‌ها-سازمان فناوری اطلاعات ایران	

عنوان دوره آموزشی: مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد / متن باز	کد دوره: ب-۱۰
<p>محتوای دوره آموزشی:</p> <p>۱- چارچوب کلی مهاجرت به نرم‌افزارهای آزاد/ متن باز و زیرساخت‌های لازم</p> <p>۱-۱ زیرساخت فنی</p> <p>۱-۲ زیرساخت نیروی انسانی</p> <p>۱-۳ زیرساخت حقوقی</p> <p>۱-۴ زیرساخت اقتصادی</p> <p>۲- معرفی طرح ملی نرم‌افزارهای آزاد/متن باز (لینوکس فارسی)</p> <p>۲-۱ ارائه راهکارهای کلی مهاجرات</p> <p>۲-۲ تأثیر ارتباطات دستگاه‌های دولتی در مهاجرت</p> <p>۲-۳ ارائه معیارهای ارزیابی فنی تخصصی پیمانکاران طرح مهاجرت</p> <p>۳- معرفی طرح عملیاتی مهاجرت و دوران گذار</p>	

کد دوره: ب-۱۰

عنوان دوره آموزشی: مهاجرت به نرم افزارهای آزاد / متن باز

محتوای دوره آموزشی:

۱- چارچوب کلی مهاجرت به نرم افزارهای آزاد/ متن باز و زیرساخت های لازم

۱-۱ زیرساخت فنی

۱-۲ زیرساخت نیروی انسانی

۱-۳ زیرساخت حقوقی

۱-۴ زیرساخت اقتصادی

۲- معرفی طرح ملی نرم افزارهای آزاد/متن باز (لینوکس فارسی)

۲-۱ ارائه راهکارهای کلی مهاجرت

۲-۲ تأثیر ارتباطات دستگاه های دولتی در مهاجرت

۲-۳ ارائه معیارهای ارزیابی فنی تخصصی پیمانکاران طرح مهاجرت

۳- معرفی طرح عملیاتی مهاجرت و دوران گذار

فرم ج-۱ مشخصات دوره‌های آموزشی برای عموم کارکنان دولت

کد دوره: ج-۱	عنوان دوره آموزشی: مهارت‌های حرفه‌ای و اداری کار با رایانه
اهداف کلی آموزش:	
<ul style="list-style-type: none"> - ارتقای سطح توانایی‌های عموم کارکنان دولت در استفاده از فناوری اطلاعات - افزایش بهره‌وری سازمان‌ها در راستای بهبود ارائه خدمات به مردم 	
مدت آموزش به ساعت: ۲۸	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input checked="" type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی:	
<ul style="list-style-type: none"> - واژه‌پرداز پیشرفته - صفحه گسترده پیشرفته - ارائه مطلب پیشرفته - آشنایی و کار با سیستم اتوماسیون اداری و سامانه‌های ملی و دستگاہی 	
مخاطبین دوره:	
- کارکنان تمامی بخش‌های سازمان به غیر از رسته فناوری اطلاعات	
شرایط مدرسان:	
<ul style="list-style-type: none"> - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های ICDL - دارای گواهی تایید صلاحیت 	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
- کتاب‌های آموزشی سازمان آموزش فنی و حرفه ای	

کد دوره: ج-۱	عنوان دوره آموزشی: مهارت‌های حرفه‌ای و اداری کار با رایانه
محتوای دوره آموزشی:	
<p>۱- واژه‌پرداز پیشرفته (تکمیل دوره واژه‌پرداز)</p> <p>۱-۱ مرور و رفع اشکال واژه‌پرداز مقدماتی</p> <p>۱-۲ قالب‌بندی پیشرفته</p> <p>۱-۲-۱ قالب‌بندی پیشرفته متن</p> <p>۱-۲-۲ قالب‌بندی پیشرفته پاراگراف</p> <p>۱-۲-۳ قالب‌بندی پیشرفته style</p> <p>۱-۲-۴ قالب‌بندی پیشرفته ستون</p> <p>۱-۲-۵ تبدیل متن به یک جدول یا برعکس</p> <p>۱-۳ کار با ویژگی ارجاع‌دادن</p> <p>۱-۳-۱ ارجاع‌دادن زیرنویس، پاورقی و یادداشت</p> <p>۱-۳-۲ ارجاع‌دادن جدول ارجاع‌ها و indexها</p> <p>۱-۳-۳ ارجاع‌دادن ارجاع متقابل (cross reference) و حذف یا اضافه کردن bookmark</p> <p>۱-۴ افزایش قابلیت‌ها</p> <p>۱-۴-۱ افزایش قابلیت استفاده از فیلدها</p> <p>۱-۴-۲ افزایش قابلیت استفاده از فرم‌ها و قالب‌ها (template)</p> <p>۱-۴-۳ استفاده از تکنیک‌های پیشرفته ادغام پستی (mail merge)</p> <p>۱-۴-۴ استفاده از قابلیت‌های ارتباط‌دادن و تعبیه‌کردن برای ترکیب داده‌ها</p> <p>۱-۴-۵ کار با قابلیت‌های اتوماسیون مثل ماکروها</p> <p>۱-۵ کار و بررسی روی اسناد (ویرایش اشتراکی)</p> <p>۱-۵-۱ ردیابی و بازبینی یک سند</p> <p>۱-۵-۲ کار با Master Documents و زیر سندها</p> <p>۱-۵-۳ اعمال ویژگی‌های امنیتی اسناد</p>	

۱-۶ آماده کردن خروجی

۱-۶-۱ قسمت‌ها (Section)

۱-۶-۱ تنظیمات سند (Header و footer و Water mark)

۲- صفحه گسترده پیشرفته (تکمیل صفحه گسترده)

۲-۱ مرور و رفع اشکال صفحه گسترده مقدماتی

۲-۲ قالب‌بندی پیشرفته (worksheet)

۲-۲-۱ قالب‌بندی شرطی

۲-۲-۲ قالب‌بندی number customized

۲-۳ استفاده از توابع و فرمول‌ها

۲-۳-۱ استفاده از توابع: تاریخ و زمان، ریاضی، آماری، متنی، مالی، جستجو، پایگاه داده

۲-۳-۲ ایجاد یک تابع تو در توی دو سطحی

۲-۳-۳ استفاده از یک مرجع سه بعدی در یک تابع جمع

۲-۳-۴ استفاده از مراجع ترکیبی در فرمول‌ها

۲-۴ ایجاد و قالب‌بندی چارت

۲-۵ تحلیل، طبقه‌بندی و فیلتر اطلاعات جدول‌ها و لیست‌ها و ایجاد سناریو

۲-۶ تأیید و بررسی اطلاعات صفحه گسترده

۲-۷ افزایش بازدهی نامگذاری سلول، Paste special، قالب‌ها (template)، ماکرو

۲-۸ ترکیب و یکپارچه کردن اطلاعات با استفاده از importing و embedding dinking

۲-۹ بررسی، اشتراک و نکات امنیتی صفحه گسترده

۳- ارائه مطلب پیشرفته (تکمیل ارایه مطلب)

۳-۱ مرور و رفع اشکال ارائه مطلب مقدماتی

۳-۲ ایجاد و ویرایش قالب‌ها

۳-۳ قالب‌بندی و فرمت زمینه اسلاید

۳-۴ استفاده از ابزارهای داخلی تصویر و طراحی جهت ارتقاء ارائه مطلب

۳-۵ اعمال ویژگی‌های پیشرفته قالب‌بندی چارت و ایجاد یا ویرایش نمودار

۳-۶ استفاده از ویژگی‌های داخلی انیمیشن و واردکردن صدا و تصویر

۳-۷ استفاده از ویژگی‌های ارتباط، جداسازی، واردکردن و داخل کردن برای ترکیب‌داده‌ها

۳-۸ کار با نمایش اسلاید custom و اعمال تنظیمات و کنترل نمایش اسلاید

۴- آشنایی و کار با سیستم اتوماسیون اداری و سامانه‌های ملی و دستگاهی

۴-۱ معرفی و آموزش اتوماسیون اداری سازمان مربوطه و شبکه پیام دولت

۴-۲ معرفی سامانه‌های دستگاهی

۴-۳ معرفی سامانه‌های ملی و سامانه‌های خدمات دولت الکترونیک

کد دوره: ج-۱

عنوان دوره آموزشی: مهارت‌های حرفه‌ای و اداری کار با رایانه
محتوای دوره آموزشی:

- ۱- واژه‌پرداز پیشرفته (تکمیل دوره واژه‌پرداز)
 - ۱-۱ مرور و رفع اشکال واژه‌پرداز مقدماتی
 - ۱-۲ قالب‌بندی پیشرفته
 - ۱-۲-۱ قالب‌بندی پیشرفته متن
 - ۱-۲-۲ قالب‌بندی پیشرفته پاراگراف
 - ۱-۲-۳ قالب‌بندی پیشرفته style
 - ۱-۲-۴ قالب‌بندی پیشرفته ستون
 - ۱-۲-۵ تبدیل متن به یک جدول یا برعکس
- ۱-۳ کار با ویژگی ارجاع‌دادن
 - ۱-۳-۱ ارجاع‌دادن زیرنویس، پاورقی و یادداشت
 - ۱-۳-۲ ارجاع‌دادن جدول ارجاع‌ها و indexها
 - ۱-۳-۳ ارجاع‌دادن ارجاع متقابل (reference cross) و حذف یا اضافه کردن bookmark
- ۱-۴ افزایش قابلیت‌ها
 - ۱-۴-۱ افزایش قابلیت استفاده از فیلدها
 - ۱-۴-۲ افزایش قابلیت استفاده از فرم‌ها و قالب‌ها (template)
 - ۱-۴-۳ استفاده از تکنیک‌های پیشرفته ادغام پستی (merge mail)
 - ۱-۴-۴ استفاده از قابلیت‌های ارتباط‌دادن و تعبیه‌کردن برای ترکیب داده‌ها
 - ۱-۴-۵ کار با قابلیت‌های اتوماسیون مثل ماکروها
- ۱-۵ کار و بررسی روی اسناد (ویرایش اشتراکی)
 - ۱-۵-۱ ردیابی و بازبینی یک سند
 - ۱-۵-۲ کار با Documents Master و زیر سندها
 - ۱-۵-۳ اعمال ویژگی‌های امنیتی اسناد

۱-۶ آماده کردن خروجی

۱-۶-۱ قسمت‌ها (Section)

۱-۶-۱ تنظیمات سند (Header و footer و mark Water)

۲- صفحه گسترده پیشرفته (تکمیل صفحه گسترده)

۲-۱ مرور و رفع اشکال صفحه گسترده مقدماتی

۲-۲ قالب‌بندی پیشرفته (worksheet)

۲-۲-۱ قالب‌بندی شرطی

۲-۲-۲ قالب‌بندی customized number

۲-۳ استفاده از توابع و فرمول‌ها

۲-۳-۱ استفاده از توابع: تاریخ و زمان، ریاضی، آماری، متنی، مالی، جستجو، پایگاه داده

۲-۳-۲ ایجاد یک تابع تو در تو دو سطحی

۲-۳-۳ استفاده از یک مرجع سه بعدی در یک تابع جمع

۲-۳-۴ استفاده از مراجع ترکیبی در فرمول‌ها

۲-۴ ایجاد و قالب‌بندی چارت

۲-۵ تحلیل، طبقه‌بندی و فیلتر اطلاعات جدول‌ها و لیست‌ها و ایجاد سناریو

۲-۶ تأیید و بررسی اطلاعات صفحه گسترده

۲-۷ افزایش بازدهی نامگذاری سلول، special Paste، قالب‌ها (template)، ماکرو

۲-۸ ترکیب و یکپارچه کردن اطلاعات با استفاده از embedding، linking و importing

۲-۹ بررسی، اشتراک و نکات امنیتی صفحه گسترده

۳- ارائه مطلب پیشرفته (تکمیل آرایه مطلب)

۳-۱ مرور و رفع اشکال ارائه مطلب مقدماتی

۳-۲ ایجاد و ویرایش قالب‌ها

- ۳-۳ قالب‌بندی و فرمت زمینه اسلاید
- ۳-۴ استفاده از ابزارهای داخلی تصویر و طراحی جهت ارتقاء ارائه مطلب
- ۳-۵ اعمال ویژگی‌های پیشرفته قالب‌بندی چارت و ایجاد یا ویرایش نمودار
- ۳-۶ استفاده از ویژگی‌های داخلی انیمیشن و واردکردن صدا و تصویر
- ۳-۷ استفاده از ویژگی‌های ارتباط، جداسازی، واردکردن و داخل کردن برای ترکیب‌داده‌ها
- ۳-۸ کار با نمایش اسلاید custom و اعمال تنظیمات و کنترل نمایش اسلاید
- ۴-۱- آشنایی و کار با سیستم اتوماسیون اداری و سامانه‌های ملی و دستگاهی
- ۴-۱- معرفی و آموزش اتوماسیون اداری سازمان مربوطه و شبکه پیام دولت
- ۴-۲- معرفی سامانه‌های دستگاهی
- ۴-۳- معرفی سامانه‌های ملی و سامانه‌های خدمات دولت الکترونیک

فرم ج-۲ مشخصات دوره‌های آموزشی برای عموم کارکنان دولت

کد دوره: ج-۲	عنوان دوره آموزشی: مدیریت ابزار و اطلاعات سازمانی
اهداف کلی آموزش:	
<ul style="list-style-type: none"> - بهبود محیط کسب و کار دولت با استفاده از فناوری اطلاعات - دانش بنیان کردن نظام اداری کشور 	
مدت آموزش به ساعت: ۱۴	نوع آموزش: <input type="checkbox"/> الزامی <input checked="" type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه:	
کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی:	
<ul style="list-style-type: none"> - مدیریت سیستم‌های اطلاعات - مدیریت فرآیندهای سازمانی - آشنایی با مدیریت دانش 	
مخاطبین دوره:	
<ul style="list-style-type: none"> - کارکنان تمامی بخش‌های سازمان به غیر از فناوری اطلاعات 	
شرایط مدرسان:	
<ul style="list-style-type: none"> - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات، صنایع - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های سیستم‌های اطلاعات مدیریت، مدیریت فرآیندها و مدیریت دانش - دارای گواهی تایید صلاحیت 	
منابع آموزشی پیشنهادی:	
<ul style="list-style-type: none"> - کتاب: سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت- دکترسیدمحمد محمودی - کتاب: سیستم‌های اطلاعات مدیریت- علی‌پناهی - کتاب: Introduction to Systems Analysis and Design (2008). Whitten, Bentley, McGraw-Hill 	

- برنامه درسی: مدیریت فرآیندهای سازمانی (سازمان دانشگاه آزاد اسلامی - دفتر مطالعات و آموزش نیروی انسانی)
- کتاب: مدیریت فرآیندهای سازمان (ناشر: انتشارات اندیشه‌سرا - ترجمه‌ی: دکتر عباس سقایی، مهندس علی کیا، مهندس فرزاد تهم)
- کتاب پیکره عمومی دانش مدیریت فرآیندهای کسب و کار (انتشارات نشر بازرگانی)
- کتاب زبان اصلی: Handbook on Business Process Management
- کتاب مدیریت دانش: نویسنده: دکتر سید علی اکبر احمدی و علی صالحی
- کتاب زبان اصلی: Knowledge Management Handbook Collaboration and Social Networking

کد دوره: ج-۲	عنوان دوره آموزشی: مدیریت ابزار و اطلاعات سازمانی
محتوای دوره آموزشی:	
۱- مدیریت سیستم‌های اطلاعات	
۱-۱ مفاهیم و ضرورت سیستم‌های اطلاعاتی	
۱-۲ مشارکت‌کنندگان در توسعه یک سیستم اطلاعاتی	
۱-۳ فازهای توسعه سیستم اطلاعاتی (شناخت، توسعه و طراحی، اجرا، نگهداری)	
۱-۴ سیکل توسعه سیستم و ارتباط بین مراحل	
۱-۵ آشنایی با مفهوم تجارت الکترونیک و اجزاء	
۲- مدیریت فرآیندهای سازمانی	
۲-۱ اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی	
۲-۲ ضرورت و اهمیت مدیریت فرآیند سازمانی و ایجاد نگرش فرآیندگرا	
۲-۳ تقسیم بندی فرآیندها	
۳-۱- فرآیند اصلی	
۲-۳-۲ فرآیند پشتیبانی	
۲-۳-۳ فرآیند توسعه	
۲-۴ چرخه حیات مدیریت فرآیندها	
۲-۵ نحوه مدل سازی و مستندسازی فرآیندها در سازمان	
۲-۶ تعیین منابع و اقلام اطلاعاتی مورد نیاز فرآیندها	
۲-۷ تحلیل فرآیندها و شاخص‌های سنجش فرآیندی	
۲-۸ معرفی استانداردهای مدل سازی فرآیند	
۲-۹ سطوح بلوغ فرآیندها	
۲-۱۰ نحوه پیاده‌سازی فرآیندها با ابزارهای فاوا	
۳- آشنایی با مدیریت دانش	
۳-۱ مفاهیم و تعاریف	
۳-۱-۱ داده (Data)	

۳-۱-۲ اطلاعات (Information)

۳-۱-۳ دانش (Knowledge)

۳-۱-۴ دانش صریح (Explicit)

۳-۱-۵ دانش ضمنی (Tacit)

۳-۱-۶ تعریف و مزایا و اهمیت مدیریت دانش

۳-۱-۷ انواع دانش

۳-۱-۷-۱ دانش نیروی انسانی

۳-۱-۷-۲ دانش مکانیزه

۳-۱-۷-۳ دانش مستند

۳-۱-۷-۴ دانش خودکار (اتوماتیک)

۳-۱-۸ تبدیل دانش

۳-۱-۸-۱ اجتماعی‌سازی از ضمنی به ضمنی

۳-۱-۸-۲ برونی‌سازی از ضمنی به صریح

۳-۱-۸-۳ تلفیق از صریح به صریح

۳-۱-۸-۴ درونی‌سازی از صریح به ضمنی

۳-۲ عناصر مدیریت دانش

۳-۲-۱ دانش

۳-۲-۲ فناوری اطلاعات

۳-۲-۳ ساختار سازمانی

۳-۲-۴ فرهنگ سازمانی

۳-۳ چرخه‌ی دانش

۳-۴ فرآیندهای مدیریت دانش

۳-۵ آشنایی با ابزارهای مدیریت دانش

۳-۶ آشنایی با مدل‌های مدیریت دانش

۳-۶-۱ مدل Nonaka

۳-۶-۲ مدل Takeuchi

۳-۶-۳ مدل Zack

۳-۶-۴ مدل فرآیندهای دانایی پروبست

۳-۷ چرخه حیات کسب دانش بر اساس روش‌شناسی گپ

۳-۸ گام‌های عملی برای استقرار مدیریت دانش

۳-۹ موانع ایجاد و استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها

۳-۱۰ ارائه مثال‌هایی از پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها

کد دوره: ج-۲

عنوان دوره آموزشی: مدیریت ابزار و اطلاعات سازمانی

محتوای دوره آموزشی:

۱- مدیریت سیستم‌های اطلاعات

۱-۱ مفاهیم و ضرورت سیستم‌های اطلاعاتی

۱-۲ مشارکت‌کنندگان در توسعه یک سیستم اطلاعاتی

۱-۳ فازهای توسعه سیستم اطلاعاتی (شناخت، توسعه و طراحی، اجرا، نگهداری)

۱-۴ سیکل توسعه سیستم و ارتباط بین مراحل

۱-۵ آشنایی با مفهوم تجارت الکترونیک و اجزاء

۲- مدیریت فرآیندهای سازمانی

۲-۱ اصول و مفاهیم نگاه فرآیندی

۲-۲ ضرورت و اهمیت مدیریت فرآیند سازمانی و ایجاد نگرش فرآیندگرا

۲-۳ تقسیم بندی فرآیندها

۲-۳-۱ فرآیند اصلی

۲-۳-۲ فرآیند پشتیبانی

۲-۳-۳ فرآیند توسعه

۲-۴ چرخه حیات مدیریت فرآیندها

۲-۵ نحوه مدل‌سازی و مستندسازی فرآیندها در سازمان

۲-۶ تعیین منابع و اقلام اطلاعاتی مورد نیاز فرآیندها

۲-۷ تحلیل فرآیندها و شاخص‌های سنجش فرآیندی

۲-۸ معرفی استانداردهای مدل‌سازی فرآیند

۲-۹ سطوح بلوغ فرآیندها

۲-۱۰ نحوه پیاده‌سازی فرآیندها با ابزارهای فاوا

۳- آشنایی با مدیریت دانش

۳-۱ مفاهیم و تعاریف

۳-۱-۱ داده (Data)

۳-۱-۲ اطلاعات (Information)

۳-۱-۳ دانش (Knowledge)

۳-۱-۴ دانش صریح (Explicit)

۳-۱-۵ دانش ضمنی (Tacit)

۳-۱-۶ تعریف و مزایا و اهمیت مدیریت دانش

۳-۱-۷ انواع دانش

۳-۱-۷-۱ دانش نیروی انسانی

۳-۱-۷-۲ دانش مکانیزه

۳-۱-۷-۳ دانش مستند

۳-۱-۷-۴ دانش خودکار (اتوماتیک)

۳-۱-۸ تبدیل دانش

۳-۱-۸-۱ اجتماعی سازی از ضمنی به ضمنی

۳-۱-۸-۲ برونی سازی از ضمنی به صریح

۳-۱-۸-۳ تلفیق از صریح به صریح

۳-۱-۸-۴ درونی سازی از صریح به ضمنی

۳-۲ عناصر مدیریت دانش

۳-۲-۱ دانش

۳-۲-۲ فناوری اطلاعات

۳-۲-۳ ساختار سازمانی

۳-۲-۴ فرهنگ سازمانی

- ۳-۳ چرخه‌ی دانش
- ۳-۴ فرآیندهای مدیریت دانش
- ۳-۵ آشنایی با ابزارهای مدیریت دانش
- ۳-۶ آشنایی با مدل‌های مدیریت دانش
 - ۳-۶-۱ مدل Nonaka
 - ۳-۶-۲ مدل Takeuchi
 - ۳-۶-۳ مدل Zack
 - ۳-۶-۴ مدل فرآیندهای دانایی پروبست
- ۳-۷ چرخه‌ی حیات کسب دانش بر اساس روش‌شناسی گپ
- ۳-۸ گام‌های عملی برای استقرار مدیریت دانش
- ۳-۹ موانع ایجاد و استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها
- ۳-۱۰ ارائه مثال‌هایی از پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها

فرم ج- ۳ مشخصات دوره‌های آموزشی برای عموم کارکنان دولت

کد دوره: ج-۳	عنوان دوره آموزشی: مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک
اهداف کلی آموزش: - اجرایی نمودن و تحقق نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن	
مدت آموزش به ساعت: ۸	نوع آموزش: <input checked="" type="checkbox"/> الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input checked="" type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی: - آشنایی با دولت الکترونیکی و مباحث کلیدی - آشنایی با مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی - آشنایی با نقشه راه دولت الکترونیک ج.ا.ا. - کاربردها و نوآوری‌ها	
مخاطبین دوره: - کارکنان تمامی بخش‌های سازمان به غیر از فناوری اطلاعات	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره دولت الکترونیکی - دارای گواهی تایید صلاحیت	
منابع آموزشی پیشنهادی: - کتاب: دولت الکترونیکی- ناشر: دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی - کتاب: بلوغ دولت الکترونیک- ناشر: دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی	

کد دوره: ج-۳	عنوان دوره آموزشی: مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک
محتوای دوره آموزشی:	
۱- آشنایی با دولت الکترونیکی و مباحث کلیدی	
۱-۱ تعریف دولت الکترونیکی	
۱-۲ مفهوم نظام اداری و دولت الکترونیکی در تحول نظام اداری	
۱-۳ مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی	
۱-۳-۱ مزایای دولت الکترونیکی برای شهروندان	
۱-۳-۲ مزایای دولت الکترونیکی برای بخش خصوصی	
۱-۳-۳ مزایای دولت الکترونیکی برای دولت	
۱-۴ ارکان دولت الکترونیکی	
۱-۴-۱ دولت با شهروندان (G2C)	
۱-۴-۲ دولت با شرکت‌ها و مؤسسات بخش خصوصی (G2B)	
۱-۴-۳ دولت با کارمندان دولت (G2E)	
۱-۴-۴ ارتباط دولت با بخش‌های دولتی (G2G)	
۱-۵ موانع توسعه دولت الکترونیکی	
۱-۶ آشنایی با نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی	
۲- آشنایی با مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی	
۲-۱ مدل انتشاری	
۲-۲ مدل سازمان ملل	
۳- آشنایی با نقشه راه دولت الکترونیک ج.ا.ا.	
۴- کاربردها و نوآوری‌ها	
۴-۱ کاربردها	
۴-۱-۱ رأی‌گیری الکترونیک	
۴-۱-۲ آموزش الکترونیکی	

۴-۱-۳ اقتصاد الکترونیک

۴-۱-۴ گردشگری الکترونیک

۴-۱-۵ تجارت الکترونیک

۴-۲ نوآوری‌ها و نقش‌های فناوری اطلاعات

۴-۲-۱ دولت و کسب و کار همراه

۴-۲-۲ نقش شبکه‌های اجتماعی در توسعه

۴-۲-۳ نقش فناوری برای غلبه بر چالش‌های رایج کسب و کار

کد دوره: ج-۳

عنوان دوره آموزشی: مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک

محتوای دوره آموزشی:

۱- آشنایی با دولت الکترونیکی و مباحث کلیدی

۱-۱ تعریف دولت الکترونیکی

۱-۲ مفهوم نظام اداری و دولت الکترونیکی در تحول نظام اداری

۱-۳ مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی

۱-۳-۱ مزایای دولت الکترونیکی برای شهروندان

۱-۳-۲ مزایای دولت الکترونیکی برای بخش خصوصی

۱-۳-۳ مزایای دولت الکترونیکی برای دولت

۱-۴ ارکان دولت الکترونیکی

۱-۴-۱ دولت با شهروندان (G2C)

۱-۴-۲ دولت با شرکت‌ها و مؤسسات بخش خصوصی (G2B)

۱-۴-۳ دولت با کارمندان دولت (G2E)

۱-۴-۴ ارتباط دولت با بخش‌های دولتی (G2G)

۱-۵ موانع توسعه دولت الکترونیکی

۱-۶ آشنایی با نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی

۲- آشنایی با مدل‌های توسعه دولت الکترونیکی

۲-۱ مدل انتشاری

۲-۲ مدل سازمان ملل

۳- آشنایی با نقشه راه دولت الکترونیک ج.ا.

۴- کاربردها و نوآوری‌ها

۴-۱ کاربردها

۴-۱-۱ رأی‌گیری الکترونیک

۴-۱-۲ آموزش الکترونیکی

۴-۱-۳ اقتصاد الکترونیک

۴-۱-۴ گردشگری الکترونیک

۴-۱-۵ تجارت الکترونیک

۴-۲ نوآوری‌ها و نقش‌های فناوری اطلاعات

۴-۲-۱ دولت و کسب و کار همراه

۴-۲-۲ نقش شبکه‌های اجتماعی در توسعه

۴-۲-۳ نقش فناوری برای غلبه بر چالش‌های رایج کسب و کار

فرم ج-۴ مشخصات دوره‌های آموزشی برای عموم کارکنان دولت

کد دوره: ج-۴	عنوان دوره آموزشی: شبکه و امنیت اطلاعات در سازمان‌ها
اهداف کلی آموزش: - ایجاد امنیت در فضای تولید و تبادل اطلاعات در مقابل حملات الکترونیک	
مدت آموزش به ساعت: ۸	نوع آموزش: <input type="checkbox"/> الزامی <input checked="" type="checkbox"/> اختیاری
شیوه ارائه: کلاس درس <input checked="" type="checkbox"/> کارگاه آموزشی <input type="checkbox"/> سمینار <input type="checkbox"/> مکاتبه ای <input type="checkbox"/> الکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
سرفصل‌های آموزشی: - آشنایی با فضای سایبری - انواع تهدیدات سایبری - آشنایی با پلیس فتا - امنیت، حفاظت و نگهداری اطلاعات - فناوری‌های احراز هویت	
مخاطبین دوره: - کارکنان تمامی بخش‌های سازمان به غیر از فناوری اطلاعات	
شرایط مدرسان: - حداقل مدرک لیسانس کامپیوتر، فناوری اطلاعات - حداقل ۳ سال سابقه تدریس در دوره‌های امنیت اطلاعات - دارای گواهی تایید صلاحیت	

منابع آموزشی پیشنهادی:

- کتاب: مفاهیم پایه فناوری اطلاعات - ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
- کتاب: آشنایی با جنگ نرم، جنگ سایبری - وزارت اطلاعات
- کتاب: تهدیدات فضای سایبر و مدیریت امنیت اطلاعات تدوین و گردآوری: مهندس حمید اسکندری - مهندس رحمت‌اله امیر صوفی
- مقالات انجمن امنیت اطلاعات و ارتباطات (مرتبط با امنیت اطلاعات و ارتباطات در فضای سایبری)

کد دوره: ج-۴	عنوان دوره آموزشی: شبکه و امنیت اطلاعات در سازمان‌ها
محتوای دوره آموزشی:	
۱- آشنایی با فضای سایبری	
۱-۱ آشنایی با مفهوم سایبر و سایبرنتیک	
۲- انواع تهدیدات سایبری	
۲-۱ بدافزارها و نرم‌افزارهای مخرب	
۲-۲ تهدیدات چندوجهی	
۲-۳ حملات مهندسی اجتماعی	
۲-۴ شبکه‌های اجتماعی اینترنت و تهدیدات آن	
۲-۵ تهدیدات شبکه‌های رایانه‌ای بی‌سیم	
۳- آشنایی با پلیس فتا	
۳-۱ پلیس فتا یا پلیس سایبری و وظایف آن	
۴- امنیت، حفاظت و نگهداری اطلاعات	
۴-۱ امنیت اطلاعات و حفظ آن	
۴-۱-۱ حفظ اطلاعات مهم	
۴-۱-۲ روش‌های رمزگذاری	
۴-۱-۳ پیشگیری از سرقت اطلاعات	
۴-۱-۴ تهیه نسخه پشتیبان	
۴-۲ اصول حفظ امنیت اطلاعات	
۴-۲-۱ تشخیص هویت از طریق کارت هوشمند	
۴-۲-۲ تشخیص هویت از نوع زیست‌سنجی	
۴-۳ ویروس‌های کامپیوتری و مقابله با آنها	
۴-۳-۱ تعریف ویروس	
۴-۳-۲ انواع نرم‌افزارهای مخرب (کرم‌های اینترنتی، اسب‌های تروا، جاسوس‌افزارها و تبلیغ‌افزارها)	
۴-۳-۳ ویروس‌یاب‌ها (ضدویروس) و نحوه عملکرد آنها	

کد دوره: ج-۴

عنوان دوره آموزشی: شبکه و امنیت اطلاعات در سازمان‌ها

محتوای دوره آموزشی:

- ۱- آشنایی با فضای سایبری
 - ۱-۱ آشنایی با مفهوم سایبر و سایبرنتیک
 - ۲- انواع تهدیدات سایبری
 - ۲-۱ بدافزارها و نرم‌افزارهای مخرب
 - ۲-۲ تهدیدات چندوجهی
 - ۲-۳ حملات مهندسی اجتماعی
 - ۲-۴ شبکه‌های اجتماعی اینترنت و تهدیدات آن
 - ۲-۵ تهدیدات شبکه‌های رایانه‌ای بی‌سیم
- ۳- آشنایی با پلیس فتا
 - ۳-۱ پلیس فتا یا پلیس سایبری و وظایف آن
- ۴- امنیت، حفاظت و نگهداری اطلاعات
 - ۴-۱ امنیت اطلاعات و حفظ آن
 - ۴-۱-۱ حفظ اطلاعات مهم
 - ۴-۱-۲ روش‌های رمزگذاری
 - ۴-۱-۳ پیشگیری از سرقت اطلاعات
 - ۴-۱-۴ تهیه نسخه پشتیبان
 - ۴-۲ اصول حفظ امنیت اطلاعات
 - ۴-۲-۱ تشخیص هویت از طریق کارت هوشمند
 - ۴-۲-۲ تشخیص هویت از نوع زیست‌سنجی
 - ۴-۳ ویروس‌های کامپیوتری و مقابله با آنها
 - ۴-۳-۱ تعریف ویروس
 - ۴-۳-۲ انواع نرم‌افزارهای مخرب (کرم‌های اینترنتی، اسب‌های تروا، جاسوس‌افزارها و تبلیغ‌افزارها)
 - ۴-۳-۳ ویروس‌یاب‌ها (ضدویروس) و نحوه عملکرد آنها

شماره: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

**دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت)های دستگاه‌های اجرایی و
درگاه (پورتال)های استانی
به تمامی دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها**

به منظور تحقق "بند ۱۵ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری" و در اجرای "ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری" و "برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری مصوبه شورای عالی اداری ابلاغی ریاست محترم جمهور به شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰"، کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی در هفتمین جلسه، مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷، "دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه (پورتال)های استانی" را به شرح سند پیوست شامل ۲۷ ماده و ۷ پیوست (۲۹ صفحه) تصویب نمود. دستگاه‌های اجرایی مکلفند، نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای استاندارد مذکور مطابق مفاد این سند اقدام نمایند.

از آنجایی که سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ضمن نظارت بر اجرای دستورالعمل مذکور و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد هر یک از دستگاه‌ها، موظف است گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه نماید، ضرورت دارد تمامی دستگاه‌ها گزارش نتایج اقدامات مربوطه را به این سازمان ارسال کنند.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

و رئیس کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی

دستور العمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه های اجرایی و درگاه (پورتال) های استانی و پیوست ها

دستور العمل استاندارد تارنما های دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی

الف- اهداف

ماده ۱: اهداف

- افزایش رضایت شهروندان و جلب اعتماد آنها
- بهبود کیفیت خدمات به مردم و کاهش مراجعه حضوری به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت
- افزایش دسترس پذیری و امکان ارائه اطلاعات و خدمات به حداکثر جامعه (از جمله استفاده کنندگان دستگاه های قابل حمل نظیر تلفن همراه، کم توانان و غیره)

ب- برنامه ریزی

ماده ۲: دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه ها یا عناوین مشابه مسئولیت مدیریت تارنمای دستگاه را برعهده دارند و هر واحد سازمانی مسئولیت بارگذاری و به روزآوری محتوای مربوط به خود را دارد.

تبصره: کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه موظف است هر ساله برترین واحد سازمانی دستگاه را با توجه به میزان فعالیت و اثرگذاری در محتوای تارنما، معرفی و مورد تشویق قرار دهد.

ماده ۳: دامنه تارنما باید بر اساس بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۵۲۳۵۳ مورخ ۱۳۸۱/۸/۲۰ تعیین و یا اصلاح شود. در خصوص درگاه های استانی دامنه باید مطابق با بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۲۶۵۲۲ مورخ ۱۳۸۴/۲/۲۱ تعریف شود.

ج- اطلاعات و محتویات

ماده ۴: دستگاه های اجرایی موظفند حداقل اطلاعات ذیل را در تارنمای دستگاه ارائه کنند.

• درباره ما

معرفی دستگاه

بیانیه مأموریت دستگاه / اهداف دستگاه

معرفی رئیس دستگاه

تاریخچه

برنامه‌های راهبردی

بخش‌ها و واحدهای دستگاه

نقش‌ها، وظایف و فعالیت‌های موجود دستگاه

مدیران سازمان و وظایف، مسئولیت‌ها و رزومه آنها

سازمان‌های وابسته

ساختار سازمانی (تا سطح پست)

متصدیان پست‌های سازمانی به همراه شماره تماس و پست الکترونیکی

آگهی‌ها و رویه‌های استخدام

• تماس با ما

روش تماس با دستگاه

آدرس

پست الکترونیکی دستگاه

پست الکترونیکی مدیر تارنما

شماره تلفن دستگاه

نمابر

• اطلاعات و امکانات صفحه اصلی

هدف تارنما

پیوند به پایگاه مقام معظم رهبری

پیوند به پایگاه اطلاع‌رسانی ریاست جمهوری

پیوند به پایگاه اطلاع‌رسانی دولت

پیوند به سازمان‌های زیرمجموعه در تارنمای دستگاه / و پیوند به دستگاه‌های استانی در

درگاه استانی

پیوند به دستگاه‌های بالادستی در تارنما دستگاه

پیوند به صفحه شکایات، انتقادات و پیشنهادات

پیوند به صفحه آرشیو

پیوند به صفحه اعلام مزایده‌ها و مناقصات

تاریخ آخرین به‌روزرسانی

قابلیت جستجو

نقشه تارنما

پرسش‌های متداول

قابلیت شخصی‌سازی وب

تالار بحث و گفتگو

نظرسنجی

شمارشگر بازدیدکنندگان

امکان چاپ صفحات

خبرخوان برای تبادل اطلاعات کوتاه مانند پیوندها و عنوان اخبار و مقالات

• خدمات

شناسنامه خدمات

لیست خدمات الکترونیکی

لیست خدمات ارائه شده توسط دفاتر پیشخوان

پیگیری خدمات جهت مراجعین

• الزامات قانونی

امنیت اطلاعات

بیانیه توافق سطح خدمت

حفظ حریم شخصی (فرمت پیشنهادی در پیوست ۱)

بیانیه مربوط به مالکیت معنوی و حق انتشار

ماده ۵: استانداری‌ها موظفند بجز موارد موضوع ماده ۴ این مصوبه، حداقل اطلاعات ذیل را نیز براساس ماده ۷ آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی، شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری در درگاه‌های استانی قرار دهند.

د- ظاهر تارنما

ماده ۶: به منظور سهولت در بهره‌برداری از تارنماهای دستگاه‌ها توسط شهروندان و مراجعین و همچنین به منظور داشتن یک قالب واحد که حتی در نگاه اول نشان‌دهنده دولتی بودن تارنما باشد، تارنماها باید به لحاظ چیدمان صفحه اصلی مطابق با پیوست ۲ این دستورالعمل، طراحی شوند. در این خصوص طراحی درگاه‌های استانی باید مطابق با پیوست ۳ این دستورالعمل، باشد. **تبصره:** ساختار تارنمای دستگاه‌ها حداکثر می‌تواند شامل ۴ سطح باشد. به نحوی که کاربر با حداکثر ۳ کلیک به مطلب مورد نظر دسترسی پیدا کند.

ه- چیدمان مطالب بر اساس نیاز کاربر

ماده ۷: دستگاه‌های اجرایی موظفند مخاطبان خود را شناسایی کرده و با توجه به نیازمندی‌های آنها گروه‌های مختلف مراجعین را تشخیص داده و طراحی تارنما را در "منوی خدمات" واقع در نوار پیمایشگر (از مؤلفه‌های ذکر شده در پیوست ۲) بر اساس آن تعیین کنند.

و- دسترسی پذیری

ماده ۸: تارنماهای دستگاه‌های اجرایی باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که مرورگرهای شناخته‌شده^۱ و نسخه‌های مختلف آنها پس از بارگذاری تارنما، نتایج مشابهی را نشان دهند.

1. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera

ماده ۹: حداقل صفحه اصلی تارنماهای دستگاه‌های اجرایی باید به غیر از زبان فارسی، به زبان انگلیسی هم در دسترس باشد.

ماده ۱۰: زمان بارگذاری تمام صفحات تارنمای دستگاه‌های اجرایی با در نظر گرفتن بدترین حالت (پایین‌ترین سرعت اینترنت) نباید بیش از ۱۰ ثانیه به طول انجامد.

ماده ۱۱: در طراحی و تعیین زیرساخت‌های فنی تارنماها باید به گونه‌ای عمل شود که تارنما با انواع دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره) سازگاری داشته باشد.

تبصره: مستند ضوابط و استانداردهای فنی توسعه و طراحی تارنما مبتنی بر دستگاه‌های قابل حمل با عنوان "راهنمای عمل برای طراحی تارنماها با در نظر گرفتن دستگاه‌های قابل حمل"، در تارنمای سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور برای بهره‌برداری در اختیار قرار می‌گیرد.

ماده ۱۲: به منظور وجود امکان کار افراد کم‌توان با تارنماهای دستگاه‌ها، باید استاندارد WCAG 2.0 که توسط کنسرسیوم جهانی وب^۱ منتشر شده است، در طراحی تارنما رعایت شود. (پیوست ۴)

ز - جستجو و راهنمایی

ماده ۱۳: تارنما باید به صفحه‌ای با عنوان نقشه تارنما مجهز باشد. لازم است موارد ذیل رعایت شود:

- نقشه تارنما باید در قالب متن و در یک فرمت دسترس‌پذیر ارائه شود.
- نقشه تارنما باید حداقل سه سطح از اطلاعات را پوشش دهد.
- نقشه تارنما باید بطور منظم به‌روز شود.

ماده ۱۴: تارنما باید به ابزار جستجو با حداقل قابلیت جستجو براساس واژه‌های کلیدی مجهز باشد.

ح - گرافیک تارنما

ماده ۱۵: به منظور افزایش کارایی تارنما، استفاده از امکانات گرافیکی در طراحی تارنما باید حداقل باشد. (مراجعه به پیوست ۵)

1. world wide web Consortium

ماده ۱۶: در طراحی تارنماها باید از اسکرول عمودی^۱ تا حد امکان کم استفاده شود (حداکثر ۲ اسکرول) و از استفاده از نیز اسکرول افقی^۲ اجتناب شود.

ط - تماس و پاسخگو بودن

ماده ۱۷: دستگاه‌های اجرایی موظفند امکان ثبت نام در تارنما را به منظور ارائه امکانات خاص (نشان دادن خدمات پرکاربرد، خدمات منتخب، سابقه فعالیت کاربر و غیره) به کاربران فراهم آورند. در این خصوص رعایت نکات ذیل الزامی است:

- روند ثبت نام باید ساده باشد و حداکثر به ۵ فیلد بسنده شود.
- فیلدها با توجه به ساز و کار دستگاه تعیین می‌شود. به عنوان مثال سازمان بیمه باید فیلد شماره بیمه را در فیلدهای ثبت نام قرار دهد.
- امکان ایجاد پروفایل شخصی وجود داشته باشد و همچنین تاریخچه مراجعه کاربر، نگهداری و به وی نمایش داده شود.
- در صورت ورود کاربر به سیستم گزینه پروفایل شخصی به نوار پیمایشگر اضافه شود. همچنین در خصوص خدماتی که بصورت الکترونیکی از طریق تارنمای دستگاه ارائه می‌شوند ارائه یک شماره پیگیری به شهروند به منظور امکان پیگیری وضعیت درخواست خدمت الزامی است.

ی - ساختار اجرایی

ماده ۱۸: کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی هر دستگاه / کارگروه توسعه دولت الکترونیکی استان موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و مصوبه شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ شورای عالی فناوری اطلاعات علاوه بر مأموریت‌های محوله در مصوبات مذکور، وظایف ذیل را برعهده دارند:

1. Vertical scrolling
2. horizontal scrolling

- تدوین اهداف کلی تارنما
- تعیین رویه نظارت بر عملکرد و به‌روزرسانی تارنما
- تدوین سیاست‌های مربوط به آموزش مستمر کارشناسان مرتبط با تارنما
- تعیین سیاست‌های ارائه اطلاعات و خدمات بر روی تارنما
- تعیین سیاست‌های امنیتی حاکم بر اطلاعات و محتویات تارنما
- تدوین رویه‌ای جهت ارزیابی دوره‌ای تارنما به لحاظ ارتقای رضایت شهروندان و مراجعین
- تدوین رویه‌ای جهت پاسخگویی به پیشنهادات و انتقادات مخاطبین

ق - توافق سطح خدمت تارنما

ماده ۱۹: تارنمای دستگاه‌های اجرایی باید دارای ویژگی‌های ذیل باشد:

الف- به میز خدمت^۱ مجهز باشد تا در مواقع عادی در ساعات اداری پاسخگوی سؤالات شهروندان باشد و در زمان‌های اوج کار^۲ به صورت ۲۴×۷ پاسخگویی به مراجعین صورت پذیرد.
(پیوست ۶)

- ب- بیانیه توافق سطح خدمت تارنما که حاوی عناوین ذیل است در آن موجود باشد:
- زمان‌های برنامه‌ریزی شده برای به‌روزرسانی تارنما که امکان دسترسی کاربران به تارنما وجود ندارد (برای به‌روزرسانی تارنما باید از ساعات غیر اداری استفاده شود).
- حوزه پاسخگویی میز خدمت
- حداکثر زمان برای پاسخگویی به سؤالات دریافت شده از میز خدمت
- حداکثر زمان بازگشت به حالت عادی بعد از خرابی
- درصد زمان‌های امکان اتصال به تارنما

1. Help desk

۲. زمان‌های اوج کار براساس مأموریت دستگاه معادل با بازه‌های زمانی مرتبط با خدمات مهم و مقطعی نظیر ثبت نام یارانه می‌باشد.

ل - قرارداد میزبانی

ماده ۲۰: دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند در انتخاب سرویس میزبانی موارد ذیل را در نظر بگیرند:

- باید در مورد سطح اتصال (در دسترس بودن) و گرامت رعایت نکردن آن، با میزبان وب توافق صورت گیرد. سطح اتصال باید حداقل ۹۹.۹۹ درصد باشد.
- در مورد امنیت تارنما باید با میزبان وب هماهنگی صورت گیرد و نیازمندی‌های امنیتی تعیین شده توسط دفتر فناوری اطلاعات دستگاه با توانایی‌های میزبان وب مورد ارزیابی قرار گیرد.
- میزبان وب باید براساس برنامه از پیش تعیین شده دستگاه، فرایند تهیه فایل پشتیبان را انجام دهد. توالی تهیه فایل پشتیبان باید در قرارداد مشخص باشد.
- باید هنگام تنظیم قرارداد مشخص شود که میزبان وب توانایی در اختیار قرار دادن اطلاعات آماری مورد نیاز دستگاه را دارد یا خیر.

- وظیفه حصول اطمینان از داشتن پهنای باند مورد نیاز تارنما بر عهده میزبان وب است.
 - در تنظیم قرارداد چگونگی مدیریت مشکلات و رخدادها تعیین شود.
 - باید میزبانی تارنماهای دولتی بر عهده خود دستگاه یا شرکت‌های داخل کشور باشد.
- میزبان تارنما باید توانایی در اختیار گذاشتن حداقل موارد ذیل را داشته باشد:

تعداد مراجعه‌کنندگان به تارنما

صفحاتی که کمترین مراجعه را داشته‌اند

صفحاتی که بیشترین مراجعه را داشته‌اند

تعداد صفحات دیده شده

صفحات ورودی درجه یک

فایل‌هایی که بیشترین دانلود را داشته‌اند

فایل‌هایی که کمترین دانلود را داشته‌اند

گزارشات خطاهای سرور

گزارش مربوط استفاده از پهنای باند

تناوب مراجعه کاربران
توزیع جغرافیایی بازدیدکنندگان
طول جلسه (session)
درخواست‌های موفق
درخواست‌های ناموفق

م- ارزیابی و توسعه

ماده ۲۱: دستگاه‌های اجرایی موظفند فعالیت‌های ذیل را به انجام برسانند و نتایج آن را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) انعکاس دهند:

- برگزاری نظرسنجی مخاطبان از منظر رضایت کاربر و کاربرپذیری تارنما
 - تهیه گزارش در خصوص مراجعین با استفاده از ابزارهای پایشی و تحلیلی^۱
- ماده ۲۲:** دستگاه‌های اجرایی موظفند در صورت اعمال تغییرات اساسی در تارنما به صورت زیر عمل نمایند:

- در مواردی که تغییرات دامنه نام اجتناب ناپذیر است، در نشانی قبلی سایت و یا صفحات باید تغییرات اطلاع داده شده و بعد از چند ثانیه (حداکثر ۱۰ ثانیه) بازدیدکننده به صورت خودکار به صفحه جدید منتقل شود.
- مدیر تارنما (موضوع ماده ۲ این مصوبه) هنگام ایجاد تغییرات متناسب با حجم، وسعت و اهمیت تغییرات، قبل و بعد از اعمال تغییرات مهم نظیر موارد زیر از راه‌های مختلف تغییرات را به اطلاع بازدیدکنندگان برسانند:

تغییرات نام دامنه و تغییرات نشانی صفحات پر مخاطب تارنما
تغییرات اصلی در پیمایش یا ساختار تارنما
طراحی مجدد تارنما
هر گونه اختلال در خدمات‌رسانی تارنما به همراه توضیح آن
اطلاعات و خدمات جدید

1. Google Analytics

ن- راهنمای مدیریتی و تکنیکی

ماده ۲۳: دستگاه‌های اجرایی موظفند امنیت تارنماهای خود را براساس ضوابطی که متعاقباً توسط شورای افتا (امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات و ارتباطات) ابلاغ خواهد شد، تأمین نمایند. همچنین رعایت موارد ذکر شده در پیوست شماره ۵ برای طراحی تارنما ضروری است.

س- اجرا و نظارت

ماده ۲۴: مسئولیت حسن اجرای این مصوبه بر عهده کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی / کارگروه توسعه دولت الکترونیکی استان بوده و مدیر تارنما (موضوع ماده ۲ این مصوبه) پاسخگو می‌باشد.

ماده ۲۵: دفاتر فناوری اطلاعات هر دستگاه یا عناوین مشابه، موظفند گزارشات عملکردی شش ماهه (مطابق پیوست ۷)، گزارش مشکلات مهم و شکاف‌های موجود در عملکرد تارنما دستگاه خود را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) ارسال نمایند.

ماده ۲۶: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است تطابق تارنماهای دولتی را با این استاندارد از طریق دریافت گزارشات دوره‌ای، تحلیل نتایج بازرسی و ارزیابی آنها کنترل نماید.

ماده ۲۷: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است این استاندارد را با توجه به تغییرات و پیشرفت‌های فناوری در صورت لزوم مورد بازبینی قرار دهد.

پیوست‌های دستور العمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی

پیوست ۱: فرمت پیشنهادی برای بیانیه حفظ حریم شخصی

<p>اطلاعاتی که اتخاذ می‌شوند</p> <p>به منظور کار با این تارنما و یا استفاده از خدمات آن برخی اطلاعات شخصی شما ممکن است اتخاذ شود. این اطلاعات شامل موارد ذیل می‌باشد:</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p> <p>—</p>
<p>چگونگی بهره‌برداری از اطلاعات</p> <p>محل ذخیره‌سازی اطلاعات، نحوه استفاده از آنها، و افراد یا سازمان‌هایی که به آن دسترسی دارند به شرح ذیل است:</p> <p>—</p>
<p>امنیت اطلاعات</p> <p>ما اطمینان می‌دهیم که اطلاعات شما را به‌غیر از موارد ذکر شده در این بیانیه، در اختیار هیچ سازمان، یا فرد، یا تارنمایی قرار نمی‌دهیم.</p> <p>ما اطمینان می‌دهیم که درگاه‌های پرداخت الکترونیکی و اطلاعات پرداخت کاملاً امن و محرمانه هستند.</p>
<p>استفاده از کوکی‌ها</p> <p>به منظور بهبود استفاده از تارنما، از کوکی‌ها استفاده می‌شود. کوکی یک فایل متنی کوچک است که تارنما ما بر روی رایانه شخصی شما قرار می‌دهد تا بتواند اطلاعاتی در مورد استفاده شما از تارنما داشته باشد. شما می‌توانید با تغییر تنظیمات مرورگر خود، از استفاده از کوکی‌ها جلوگیری کنید.</p>

- پیوند به نقشه تارنما
- امکان ارائه نسخه چاپی
- شخصی سازی
- تغییر زبان

نوار پیمایشگر تارنما

نوار پیمایشگر تارنما باید حداقل شامل ۵ جزء صفحه اصلی، خدمات، کارکنان، قوانین و مقررات، تماس با ما، و پروفایل شخصی باشد که شرح مطالب موجود در هر یک به صورت ذیل است:

(۱) صفحه اصلی

(۲) خدمات

لازم است منوی خدمات در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه خدمات دستگاه رهنمون سازد. دسته بندی خدمات باید به تشخیص دستگاه و در راستای سهولت استفاده کاربر صورت پذیرد. به هر حال لیست خدمات باید براساس نحوه ارائه (اعم از الکترونیکی، غیرالکترونیکی، و دفاتر پیشخوان) در دسترس باشد. لازم است علاوه بر لیست عناوین خدمات، اطلاعات مربوط به خدمت از جمله مدارک و مراحل لازم، مدت زمان تخمین زده شده برای ارائه خدمت، و نمودار جریان کار آن (در قالب شناسنامه خدمت) در تارنما دستگاه موجود باشد که این اطلاعات باید حتما از صفحه خدمات و یا از منوی خدمات قابل دسترس باشند.

نحوه ارائه خدمت (الکترونیکی، غیرالکترونیکی، و از طریق دفاتر پیشخوان دولت) نیز باید ذکر شود.

در صورتی که خدمت از نوع ارائه الکترونیکی باشد باید لینکی که شهروند را به فرایند الکترونیکی ارائه خدمت رهنمون می سازد موجود باشد.

چنانچه خدمت از نوع ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دولت باشد باید لینک مربوط به لیست دفاتر پیشخوان به همراه آدرس و تلفن آنها موجود باشد.

لازم است در صفحه خدمات امکان جستجوی خدمت حداقل براساس عنوان خدمت فراهم آید.

۳) کارکنان

لازم است منوی کارکنان در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه خدمات کارکنان رهنمون سازد. این خدمات به تشخیص دستگاه و با تعریف سطح دسترسی می‌تواند شامل مشاهده احکام، فیش حقوقی و غیره باشد.

۴) قوانین و مقررات

لازم است پیوند قوانین و مقررات در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه قوانین و مقررات که شامل مصوبات و بخشنامه‌ها و آیین نامه‌های مرتبط با حوزه وظایف دستگاه می‌باشد، رهنمون سازد.

۵) تماس با ما

لازم است منوی تماس با ما در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه تماس با ما رهنمون سازد. در منوی تماس با ما وجود پیوند به میز خدمت تارنما (موضوع ماده ۱۹) ضروری است. صفحه تماس با ما علاوه بر میز خدمت باید شامل موارد ذکر شده در ماده ۴ بخش "تماس با ما" نیز باشد.

۶) پروفایل شخصی

منوی پروفایل شخصی باید در صورت ثبت نام و ورود کاربر به سیستم (موضوع ماده ۱۷) در نوار پیمایشگر نمایش داده شود و کاربر را به صفحه پروفایل شخصی رهنمون سازد. در این صفحه باید امکان انجام شخصی سازی از جمله انتخاب برخی خدمات، تاریخچه ورود کاربر به سیستم، خدمات استفاده شده توسط وی و غیره وجود داشته باشد.

منوی سمت راست

لازم است منوی سمت راست تارنما براساس ساختار سازمانی دستگاه تعبیه شود. در این منو باید مطالب مورد نظر (خدمات، مصوبات، اخبار و غیره) به تفکیک واحدهای سازمانی در اختیار کاربر قرار گیرد.

همچنین منوی خدمات با توجه به اهمیت آن در منوی سمت راست می‌تواند تکرار شود. این منوی خدمات بسته به تشخیص دستگاه می‌تواند دسته‌بندی متفاوتی از خدمات ارائه دهد و یا اینکه دقیقاً تکرار منوی خدمات نوار پیمایشگر باشد.

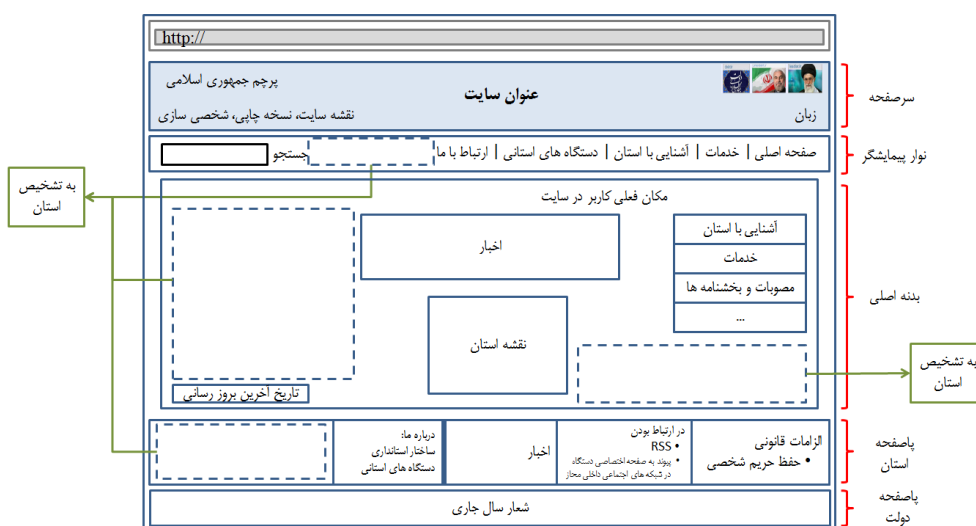
شخصی‌سازی

شخصی‌سازی صفحات تارنما شامل موارد ذیل است:

- تغییر اندازه متن
- رنگ پس زمینه

پیوست ۳: راهنمای طراحی درگاه استان

لازم است به منظور حفظ وحدت رویه در درگاه‌های استانی، کلیه استانداری‌ها از یک فرمت پایه واحد در طراحی و چیدمان مطالب درگاه خود پیروی نمایند. شکل ۲ نمای شماتیک مطالب موجود در صفحه اصلی درگاه و نحوه چیدمان آنها را با در نظر گرفتن اندازه صفحه رایانه شخصی نشان می‌دهد.



شکل ۲: فرمت استاندارد برای صفحه اصلی درگاه استان

سرصفحه

سرصفحه باید شامل مطالب و امکانات زیر باشد:

- پیوند به
 - پایگاه مقام معظم رهبری
 - پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری
 - پایگاه اطلاع رسانی دولت
- عنوان سایت
- پرچم جمهوری اسلامی ایران

- پیوند به نقشه تارنما
- امکان ارائه نسخه چاپی
- شخصی‌سازی
- تغییر زبان

نوار پیمایشگر درگاه

نوار پیمایشگر درگاه باید حداقل شامل ۵ جزء صفحه اصلی، خدمات، آشنایی با استان، دستگاه‌های استانی، و تماس با ما باشد که شرح مطالب موجود در هر یک بصورت ذیل است:

(۱) صفحه اصلی

(۲) خدمات

لازم است منوی خدمات در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه خدمات دولت رهنمون سازد.

خدمات دولت باید در ۱۴ خوشه صنعت و تجارت، سلامت و بهداشت، امور بین الملل، امور داخلی کشور، فرهنگی و اجتماعی، انرژی، محیط زیست، منابع طبیعی و کشاورزی، رفاه و تأمین اجتماعی، امور حقوقی قضایی، اقتصادی و مالی، امنیت و مدیریت بحران، ارتباطات و اطلاعات، حمل و نقل و شهرسازی، و آموزش و پرورش دسته بندی شوند و لیست آنها در صفحه خدمات در اختیار کاربر قرار گیرد. لازم به ذکر است که میزان جزء شدن در منوی خدمات در نوار پیمایشگر باید حداقل یک سطح، یعنی تا سطح دسته بندی خدمات در ۱۴ خوشه باشد و بیشتر از آن به تشخیص استانداری بستگی دارد.

علاوه بر لیست عنوان خدمات باید اطلاعات مربوط به خدمت از جمله مدارک و مراحل لازم، مدت زمان تخمین زده شده برای ارائه خدمت، و نمودار جریان کار آن در درگاه استانی موجود باشد که این اطلاعات باید حتما از صفحه خدمات و یا از منوی خدمات قابل دسترس باشند.

نحوه ارائه خدمت (الکترونیکی، غیرالکترونیکی، و از طریق دفاتر پیشخوان دولت) نیز باید ذکر شود.

در صورتی که خدمت از نوع ارائه الکترونیکی بود باید لینکی که شهروند را به فرایند الکترونیکی ارائه خدمت رهنمون می‌سازد موجود باشد.

چنانچه خدمت از نوع ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دولت باشد باید لینک مربوط به لیست دفاتر پیشخوان به‌همراه آدرس و تلفن آنها موجود باشد.

لازم است در صفحه خدمات امکان جستجوی خدمت حداقل براساس عنوان خدمت و دستگاه ارائه دهنده خدمت فراهم آید.

۳) آشنایی با استان

لازم است منوی آشنایی با استان در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه آشنایی با استان رهنمون سازد. اطلاعات مورد نیاز شهروندان و گردشگران باید در قالب ۶ دسته کلی اطلاعات عمومی استان؛ تجارت و صنعت؛ آموزش، فرهنگ و هنر؛ کشاورزی و محیط زیست؛ بهداشت و درمان؛ امور قضایی و قوانین گروه بندی شده و در اختیار کاربران قرار گیرند. لازم به ذکر است که میزان جزء شدن در منوی آشنایی با استان در نوار پیمایشگر باید حداقل یک سطح، یعنی تا سطح عناوین ۶ گروه مختلف باشد به‌گونه‌ای که هر یک از عناوین کاربر را به صفحه (یا قسمت مربوط به) اطلاعات موجود در همان گروه هدایت نماید. وجود جزئیات بیشتر در منوی آشنایی با استان به تشخیص استانداری بستگی دارد.

حداقل اطلاعات موجود در هر یک از ۶ دسته مطابق ماده ۵ این مصوبه تعیین می‌شود.

۴) دستگاه‌های استانی

لازم است منوی دستگاه‌های استانی در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه دستگاه‌های استانی که شامل پیوند به کلیه دستگاه‌های استانی می‌باشد، رهنمون سازد.

۵) تماس با ما

لازم است منوی تماس با ما در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه تماس با ما که شامل کانال‌های ارتباطی با استانداری می‌باشد، رهنمون سازد. کانال‌های ارتباطی باید حداقل شامل نشانی، کد پستی، تلفن، نمابر، رایانامه باشد.

منوی سمت راست

منوی سمت راست باید حداقل شامل موارد خدمات، دفاتر پیشخوان دولت، و مصوبات و بخشنامه‌ها باشد. وجود منوی آشنایی با استان به دلیل اهمیت، در منوی سمت راست پیشنهاد می‌شود لکن ضروری نیست.

زیرمنوی خدمات در منوی سمت راست کاربر را مستقیماً به صفحه خدمات هدایت می‌کند. لکن در این زیرمنو یک تقسیم بندی از خدمات براساس نحوه ارائه آنها (شامل الکترونیکی، غیرالکترونیکی، دفاتر پیشخوان دولت) باید وجود داشته باشد که کاربر را مستقیماً به لیست خدمات براساس این تقسیم بندی هدایت کند.

زیرمنوی دفاتر پیشخوان دولت کاربر را به صفحه دفاتر پیشخوان دولت هدایت می‌کند. در این صفحه حداقل اطلاعات مربوط به لیست دفاتر پیشخوان به همراه نشانی و شماره تماس آنها باید وجود داشته باشد.

در نهایت زیرمنوی مصوبات و بخشنامه‌ها کاربر را به صفحه مصوبات و بخشنامه‌ها که شامل مصوبات و بخشنامه‌ها در سطح استانی و یا ملی می‌باشد رهنمون می‌سازد.

نقشه استان

لازم است نقشه استان با قابلیت نمایش دادن کلیه شهرستان‌های استان بر روی درگاه استان قرار گیرد. به گونه‌ای که با کلیک کردن روی هر شهرستان اطلاعات مربوط به آن شهرستان از جمله قابلیت‌های شهرستان، شهرداری، فرمانداری، دستگاه‌های مربوطه، و غیره نمایش داده شود.

پیوست ۴: سهولت کار افراد کم‌توان با تارنما

خطوط راهنمای تنظیمی توسط کنسرسیوم وب جهان گستر در خصوص سهولت کار افراد کم‌توان با تارنما تحت عنوان WCAG 2.0، اصول زیر را در بر می‌گیرد:

۱. محتوای قابل دریافت^۱

محتوای تارنما می‌بایست از طریق حس بینایی، شنوایی یا لامسه در دسترس باشد. در این راستا می‌بایست موارد زیر در طراحی تارنماها مورد لحاظ قرار گیرد:

۱-۱ جایگزین‌های متنی را برای هر محتوای بدون متن (تصاویر) در نظر بگیرید. طبق این روش، محتوای مورد نظر می‌تواند به سایر فرمهایی که کاربران به آن نیازمندند نظیر خط بریل، فایل صوتی، چاپ بزرگ، نشانگان یا زبان ساده تر تغییر یابد.

۲-۱ جایگزین‌هایی را برای رسانه‌های مبتنی بر زمان پیش بینی کنید.

۳-۱ محتوای تارنما را طوری تنظیم کنید که بتواند به روشهای مختلف و بدون از دست دادن اطلاعات یا ساختار، قابل ارائه باشد.

۴-۱ از طریق ایجاد تمایز بین متن و زمینه یا صدا و زمینه، دیدن و شنیدن محتوای تارنما را برای کاربران آسان کنید.

۲. محتوای قابل استفاده^۲

۱-۲ تمامی عملیات وب‌گردی می‌بایست با استفاده از کیبورد در دسترس باشد.

۲-۲ زمان لازم را برای خواندن و استفاده از محتوا برای کاربران فراهم کنید.

۳-۲ محتوا را به گونه‌ای طراحی نکنید که برای افراد مبتلا به بیماری صرع، تشنج ایجاد کند.

۴-۲ روش‌هایی را طراحی کنید تا به کاربران در پیمایش تارنما و یافتن محتوای مورد نظر کمک کند و در هر لحظه موقعیت خود را در تارنما بدانند.

۳. محتوای قابل درک^۳

۱-۳ محتوای متنی را به طور خوانا و قابل درک تنظیم کنید.

1. Perceivable
2. Operable
3. Understandable

۲-۳ به کاربران کمک کنید تا از انجام عملیات خطا اجتناب ورزند و در صورت لزوم قادر به تصحیح آن باشند.

۴. محتوای سازگار^۱

۱-۴ سازگاری تارنما را با ابزارهای فعلی و آتی کاربران نظیر فناوری‌های جانبی به حداکثر برسانید.

پیوست ۵: راهنمای مدیریتی و تکنیکی

برخی نکات فنی که برای طراحی تارنما لازم است رعایت شود به تفکیک موضوع بصورت زیر بیان می‌شود:

(۱) پیمایش

- لینک‌های مختلف نوار پیمایشگر باید توسط "فاصله + | + فاصله" از هم جدا شوند تا مشکلات دسترسی‌پذیری به وجود نیاید.
- نوار پیمایشگر باید از قابلیت‌های کلید فوری^۲ استفاده کند.
- امکان دسترسی به محتویات مهم تارنما از صفحه خانه وجود داشته باشد.
- باید از هر صفحه‌ای در تارنما به صفحه خانه دسترسی وجود داشته باشد.
- باید مکان کاربر در هر صفحه‌ای از تارنما با مبدأ قرار دادن صفحه خانه، در بالای صفحه مشخص باشد.
- لینک به صفحاتی که در دست ساخت هست تا حد امکان وجود نداشته باشد.
- عنوان صفحه در تارنما یکتا باشد.
- عنوان صفحه مرتبط با محتوای صفحه باشد.

1. Robust

2. hotkey

- اطلاعات به‌طور مناسب طبقه‌بندی شوند.
- امکان پیمایش بدون موس وجود داشته باشد.
- کاربران تارنما برای دیدن منوها و لینک‌های مهم و اصلی نباید نیاز به اسکروول کردن داشته باشند.
- در صفحات طولانی باید لینک‌هایی برای برگشت به بالا و پایین در همان صفحه برای پیمایش سریع ایجاد شود.

۲) گرافیک تارنما

- باید دقت شود که همه کاربران اینترنت به رایانه‌های مجهز به آخرین امکانات گرافیکی دسترسی ندارند.
- باید بین رنگ‌های پس زمینه و رنگ فونت‌ها تضاد قابل ملاحظه‌ای وجود داشته باشد.
- باید به‌ازاء هر تصویر یک معادل متنی وجود داشته باشد.
- تصاویر باید شماره‌گذاری شده باشند.
- ابعاد تصاویر باید بطور دقیق برحسب پیکسل در برنامه‌نویسی مشخص باشد.
- اندازه (حجم) تصاویر باید به نحوی باشد که مانع بارگذاری سریع تارنما نشود.
- در صورت نیاز به تصاویر بزرگ، جهت پیش نمایش از آیکن تصاویر^۱ استفاده کنید.
- از تصاویر برای رساندن پیام متنی خودداری شود.
- در صورت نیاز به استفاده از تصاویر باید قوانین، مقررات و شئونات اسلامی رعایت گردد.
- از بکار بردن صفحات گرافیکی معرفی^۲ جلوگیری کنید.
- برای صدا، انیمیشن و فیلم ابزار کنترل قرار داده شود. کاربر باید بتواند در صورت تمایل از پخش آنها جلوگیری نماید.

1. thumbnail

2. flash introduction page

۳) دسترس پذیری

- امکان در تماس بودن با کاربر از طریق فناوری‌های مختلف^۱
- در نظر گرفتن ظرفیت ارسال و دریافت اطلاعات در هنگام طراحی تارنما
- صفحات باید در حالت غیر فعال کردن CSS هم قابل فهم و خوانا باشند.
- متن موجود در تارنما باید به خوبی قابل تشخیص از رنگ‌های پس زمینه باشد.
- تمامی تصاویر باید مجهز به خصیصه alt باشد.
- از تصاویر به منظور نمایش گزینه‌های متنی ابرپیوند استفاده نشود.
- اگر از دکمه پیمایش استفاده می‌کنید، باید عملیات مرتبط با دکمه را در مقدار alt تصویر مربوطه به صورت متنی نشان دهید.
- از به کار بردن جدول به منظور هم‌ترازی^۲ متن‌ها و دیگر اجزاء در طراحی صفحات جلوگیری کنید.
- هر جدول باید عنوانی که نشان‌دهنده اطلاعات موجود در جدول می‌باشد را داشته باشد.

۴) ساختار فایل

- تارنماهای دولتی باید فرمت مستندات را با در نظر گرفتن: کاربرد مستند مربوطه، توالی استفاده از آن، دسترس‌پذیر بودن فرمت انتخاب شده، هزینه و زمان مورد نیاز برای تبدیل مستند به فرمت مورد نظر انتخاب نمایند.
- فرمت ارجح HTML و بعد از آن pdf است.
- در صورت استفاده از فرمت pdf باید لینک دانلود رایگان نرم‌افزار را نیز در تارنما و در نزدیکی مستند مورد نظر موجود باشد.
- از فرمت‌هایی که نرم‌افزار مربوطه آنها نیاز به خرید گواهی دارد خودداری کنید.

1. Feed, RSS

2. alignment

- لازم است در خصوص نوع فرمت، اندازه فایل و زمان دانلود با سرعت‌های مختلف اتصال به اینترنت به همراه شرح کوتاهی در مورد محتوای فایل، اطلاع‌رسانی صورت پذیرد.
- باید تاریخ ایجاد و یا به‌روزرسانی فایل در پاورقی مستند مشخص باشد.
- بهتر است آدرس ایمیل تهیه کننده یا مسئول مستند مشخص شود.
- بهتر است نام سازمان در مستند آورده شود.
- ورژن مستند مشخص باشد.
- لازم است نام فایل به‌گونه‌ای انتخاب شود که نشان‌دهنده محتوای مستند و یا هدف از آن باشد.
- از فاصله در نام فایل استفاده نکنید.
- به منظور استفاده از نام‌های چند بخشی از (-) استفاده کنید.
- نام فایل باید کوتاه و در عین حال نشان‌دهنده محتوای فایل باشد.
- در مورد فایل‌های با حجم بالا بهتر است فایل به قسمت‌های کوچکتر بر اساس موضوع شکسته شود و بجای انتقال فایل بصورت یکجا و تحت یک فایل، تحت فایل‌های HTML مجزا به سیستم کاربر فرستاده شود.
- در صورت استفاده از امکان بالا لازم است تمهیداتی اندیشیده شود که چنانچه کاربر از طریق موتورهای جستجو و یا طرق دیگر به میانه یک فایل هدایت شد، بتواند بداند که در حال خواندن چه فایل‌ای است.

۵) ثبت در موتورهای جستجو

دستگاه‌های اجرایی باید تارنمای خود را در موتورهای جستجو^۱ و فهرست‌های راهنما^۲ به‌گونه‌ای ثبت کنند که جستجوی نام دستگاه در موتور جستجو، تارنمای دستگاه را در صفحه اول جستجو نمایش دهد. به منظور ثبت تارنما در موتورهای جستجو انجام موارد زیر پیشنهاد می‌گردند:

-
1. Search engines
 2. directories

- استفاده از فرابرجسب^۱ منحصر به فرد که شامل عنوان صفحه^۲، توضیحات صفحه^۳ و کلمات کلیدی^۴ است.
- عنوان، توضیح و کلمات کلیدی در صفحه با محتویات واقع در آن صفحه سازگار و مشابه باشند.
- استفاده از لینک‌های داخلی و خارجی مناسب
- استفاده و ثبت نقشه تارنما در موتورهای جستجو
- استفاده مؤثر از لینک‌های متقاطع^۵ بین صفحات
- به‌روزرسانی مستمر صفحات تارنما

۶) تست و آزمون

تست و آزمون موارد زیر بصورت بررسی تارنما و یا با استفاده از نرم‌افزارهای موجود قبل از بارگذاری تارنمای دستگاه توسط مسئولین مربوطه الزامی می‌باشد:

- تست لینک بین صفحات
- تست رنگ
- تست امنیت
- تست دسترس پذیری
- تست قابلیت استفاده مؤثر از تارنما
- تست‌های فنی مرتبط
- تست صحت محتوا

-
1. Meta Tags
 2. Page Title
 3. Page Description
 4. Keywords
 5. Cross linking

۷) مدیریت تغییرات و مستندات

- مدیر تارنمای دستگاه (موضوع ماده ۲ این مصوبه) باید یک یا بیش از یک کپی از تارنمای دستگاه را بر روی یک سیستم داخلی نگهداری نماید. این کپی، تارنمای دستگاه سایه نام دارد و این امر فرایند توسعه، به‌روزرسانی و تست محتویات تارنمای دستگاه را پیش از اعمال نهایی آن بر روی تارنمای برخط سازمان تسهیل می‌کند.
- مدیر تارنمای دستگاه (موضوع ماده ۲ این مصوبه) باید آرشیوی از سوابق و اطلاعات تارنما را نگهداری نماید.
- مدیر تارنمای دستگاه (موضوع ماده ۲ این مصوبه) موظف است کلیه موارد مربوط به ساخت و ایجاد تارنمای دستگاه را که توسط نیروهای داخلی و یا نیروهای بیرونی انجام شده باشد را با جزئیات مستند نمایند.

پیوست ۶: مشخصات میز خدمت

میز خدمت منبع یا منابعی است که با هدف ارائه اطلاعات به مخاطبان و همچنین پشتیبانی از آنها در رابطه با خدمات ارائه شده، در نظر گرفته می‌شود. هدف یک میز خدمت عموماً عیب یابی مسائل پیش آمده و یا پشتیبانی از مخاطبان در ارائه اطلاعات است. دستگاه‌های اجرایی موظفند تارنماها را به "میز خدمت الکترونیکی" به یکی از روش‌های گفتگوی برخط^۱، مرکز تلفن^۲ و یا رایانامه مجهز نمایند تا در صورتی که کاربران تارنما در گرفتن خدمات و یا اطلاعات از تارنما با مشکلی مواجه شدند بتوانند از این طریق مسائل خود را مطرح کنند.

به منظور طراحی و بهره برداری مناسب از میز خدمت لازم است میز خدمت حداقل شامل اجزاء ذیل باشد:

الف) مدیریت خدمات

ب) مدیریت کاربران

ج) ارتقاء و بهبود

1. Online chat

2. Call center

الف) مدیریت خدمات: در زمینه مدیریت خدمات فعالیت‌های ذیل قابل تعریف هستند:

- توزیع درخواست‌های ورودی: به منظور حصول اطمینان از اینکه درخواست‌های وارد شده به سرعت تحلیل شده و در صورت نیاز به فرد متخصص مورد نظر ارجاع داده می‌شود، لازم است سیستمی برای توزیع درخواست‌های ورودی وجود داشته باشد.
- مدیریت درخواست‌های وارد شده: لازم است یک رویه مشخص برای رسیدگی به درخواست‌های وارد شده وجود داشته باشد. این رویه می‌تواند خیلی ساده و تنها شامل یک فعالیت باشد.
- حفظ یکپارچگی: چنانچه بیش از یک کانال ارتباطی در میز خدمت در نظر گرفته شده است لازم است مدیریت آنها بصورت یکپارچه انجام پذیرد و برنامه‌ای برای برقراری ارتباط بین کانال‌های میز خدمت، کاربر نهایی و در صورت نیاز پشتیبان‌های میز خدمت تدوین شود.
- نگهداری سابقه: لازم است امکان ردیابی و نگهداری سابقه کلیه درخواست‌های وارد شده وجود داشته باشد تا در صورت نیاز بتوان براساس آنها گزارشات تحلیلی تهیه نمود.
- مدیریت دانش: لازم است سیستم‌ها و روش‌هایی برای دریافت، ضبط و به اشتراک گذاری دانش بدست آمده به منظور پاسخ به سؤالات رایج، جستجوی مشکلات شناخته شده و بهبود خدمت به کاربر نهایی وجود داشته باشد. بعنوان مثال می‌توان برخی سؤالات را پس از انجام تحلیل‌های‌ها لازم به گروه سؤالات پرتکرار^۱ اضافه نمود.

ب) مدیریت کاربران: در زمینه مدیریت کاربران فعالیت‌های ذیل قابل تعریف هستند:

- اولویت‌بندی: رویه‌ای برای اولویت بندی درخواست‌های وارد شده وجود دارد تا از انتساب مؤثر به منابع پشتیبانی و استفاده مؤثر از آنها اطمینان حاصل شود.
- مدیریت رضایت کاربر: لازم است فرایند یا رویه‌ای برای اندازه گیری و مدیریت رضایت کاربر وجود داشته باشد. (این فرایند می‌تواند در نظرسنجی پیش‌بینی شده برای تارنما - موضوع ماده ۲۱ - ادغام شود)

- تعامل دو سویه: لازم است امکان پیگیری درخواست مطرح شده توسط کاربر و آگاهی وی از وضعیت آن وجود داشته باشد.
- (ت) ارتقاء و بهبود: در زمینه ارتقاء و بهبود، فعالیت‌های ذیل قابل تعریف هستند:
 - دسته بندی درخواست ها: لازم است رویه‌ای برای دسته بندی درخواست‌های وارد شده وجود داشته باشد تا به منظور بهبود خدمات و در صورت نیاز تعیین رویه‌های خاص از آنها استفاده شود.
 - عوامل بحرانی موفقیت: لازم است عوامل بحرانی موفقیت برای میز خدمت که مهمترین آن برای یک تارنما متوسط زمان پاسخگویی به مسائل و مشکلات شهروندان است، براساس اهداف میز خدمت و سطح خدمت مورد نظر تعیین شوند.
 - مدیریت عملکرد: لازم است عملکرد میز خدمت و واحدهای پشتیبان آن در صورت وجود، به طور منظم بررسی و تحلیل شود و نتایج اعلان عمومی شود.

پیوست ۷: ماتریس انطباق با استاندارد ارائه شده

ماتریس انطباق ابزاری برای خود ارزیابی تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی در اختیار آنها قرار می‌دهد. در قسمت اول ماتریس (شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها) ۵۸ شاخص مشترک در ۹ گروه استخراج شده است. در مقابل هر شاخص باید میزان انطباق بصورت کاملاً منطبق، تا حدودی منطبق، و غیر منطبق ذکر شود. در قسمت دوم ماتریس (شاخص‌های اختصاصی درگاه استان) ۳۹ شاخص خاص درگاه‌های استانی وجود دارد که در مقابل هر یک باید میزان انطباق به صورت کاملاً منطبق، تا حدودی منطبق، و غیر منطبق تعیین شود.

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
۱	۱	پرچم جمهوری اسلامی ایران در تارنما درج شده است.		
	۲	نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت وجود دارد.		

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
	۳	عنوان تارنما کامل و گویا و متناسب است.		
	۴	دامنه تارنما طبق دستورالعمل تعریف شده است.		
	۵	شعار سال جاری در پاصفحه تارنما قرار داده شده است.		
ازانه تارنما / درگاه	۶	کلید صفحات تارنما مجهز به فرابرجسب هستند.		
	۷	می توان تارنما را در موتورهای جستجو به راحتی یافت.		
	۸	می توان محتویات تارنما را با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو یافت.		
اطمینان‌دهی تارنما / درگاه	۹	لینک دستگاه‌های مرتبط در تارنما وجود دارد.		
	۱۰	بیانیه امنیت اطلاعات وجود دارد.		
	۱۱	بیانیه مربوط به حفظ حریم شخصی وجود دارد.		
محتویات	۱۲	بیانیه مربوط به مالکیت معنوی و حق انتشار		
	۱۳	تمامی اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما موجود است. (در مورد سازمان معرفی دستگاه، بیانیه مأموریت، برنامه‌های استراتژیک، تاریخچه، بخش‌ها و دپارتمان‌های موجود، نقش‌ها، وظایف و فعالیت‌های موجود، مدیران سازمان و وظایف، مسئولیتها و رزومه آنها، سازمان‌های وابسته، ساختار سازمانی، رویه‌های استخدام)		
	۱۴	تمامی اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما موجود است. (روش تماس با سازمان، آدرس، پست الکترونیکی سازمان، پست الکترونیکی مدیر تارنما، شماره تلفن، فاکس)		
	۱۵	بیانیه هدف تارنما موجود است.		
	۱۶	تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما وجود دارد.		
	۱۷	بخش پرسش‌های متداول در تارنما وجود دارد.		
	۱۸	نقشه تارنما حاوی حداقل سه سطح از اطلاعات است.		

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
	۱۹	شناسنامه خدمات دستگاه در تارنما موجود است.		
	۲۰	لیست خدمات به تفکیک ارائه الکترونیکی، غیرالکترونیکی و دفاتر پیشخوان در تارنما موجود است.		
	۲۱	لیست دفاتر پیشخوان به‌همراه آدرس آنها وجود دارد.		
	۲۲	راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در تارنما وجود دارد.		
	۲۳	تالار بحث و گفتگو در تارنما وجود دارد.		
	۲۴	بخش نظرسنجی در تارنما وجود دارد.		
	۲۵	شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما وجود دارد.		
	۲۶	قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه در تارنما وجود دارد.		
	۲۷	امکان چاپ در صفحات تارنما وجود دارد.		
	طراحی تارنما / درگاه	۲۸	تعداد کلیک‌های لازم تا رسیدن به جزئی ترین محتویات بیشتر از ۳ عدد نیست.	
۲۹		نوار پیمایشگر در مکان مناسب قرار دارد.		
۳۰		پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات وجود دارد.		
۳۱		نقشه تارنما در مکان مناسب قرار دارد.		
۳۲		نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر در اختیار است.		
۳۳		پیوندهای دستگاه همگی معتبرند.		
۳۴		امکان جستجو وجود دارد و به‌درستی کار می‌کند.		
۳۵		اسکرول افقی وجود ندارد.		

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
	۳۶	اسکرول عمودی کمتر از ۲ است.		
	۳۷	تارنما بر روی مرورگرهای رایج به‌درستی نشان داده می‌شود.		
	۳۸	صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی در دسترس است.		
	۳۹	زمان بارگذاری در کمترین سرعت حداکثر ۱۰ ثانیه است.		
	۴۰	تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره) به راحتی قابل استفاده است.		
	۴۱	امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس وجود دارد.		
	۴۲	برای برای هر محتوای بدون متن از جایگزین‌های متنی استفاده شده است.		
	۴۳	از تورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما استفاده نشده است.		
	۴۴	RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات وجود دارد.		
	کیفیت اطلاعات	۴۵	اخبار به روز است.	
۴۶		اطلاعات موجود به روز هستند.		
۴۷		خدمات دستگاه بطور مناسب دسته‌بندی شده است.		
کیفیت خدمات	۴۸	امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما وجود دارد.		
	۴۹	تارنما مجهز به میز خدمت است.		
	۵۰	پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری وجود دارد و به درستی کار می‌کند.		
طراحی بر اساس نیاز کاربر	۵۱	امکان ثبت نام در تارنما وجود دارد.		
	۵۲	فرایند ثبت نام ساده و با حداکثر ۵ فیلد انجام می‌شود.		
	۵۳	پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروند وجود دارد.		

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
قابلیت اطمینان	۵۴	امکان شخصی‌سازی وجود دارد.		
	۵۵	بازگشت تارنما به حالت عادی در صورت بروز مشکل در کمترین زمان صورت می‌گیرد.		
	۵۶	تارنما در ۹۹.۵ درصد مواقع بدرستی کار می‌کند.		
	۵۷	بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما وجود دارد.		
	۵۸	زمان‌های خروج از دسترس در تارنما موجود است.		

شاخص‌های اختصاصی درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
اطلاعات عمومی	۱	نقشه استان وجود دارد.		
	۲	گزارش برنامه و بودجه استان وجود دارد.		
	۳	معرفی اجمالی تاریخ، فرهنگ، و سنت‌های استان وجود دارد.		
	۴	اطلاعات مربوط به حمل و نقل عمومی وجود دارد.		
	۵	معرفی شهرستان‌ها، شهرها، بخش‌ها، روستاهای استان وجود دارد.		
بازارت و صنعت	۶	اطلاعات مربوط به مراکز صنعتی و صنایع وجود دارد.		
	۷	اطلاعات مربوط به مراکز تجاری و بازرگانی وجود دارد.		
	۸	اطلاعات مربوط به محصولات تولیدی و خدماتی وجود دارد.		
	۹	اطلاعات مربوط به بانکداری و بیمه وجود دارد.		
	۱۰	معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری استان وجود دارد.		
	۱۱	آگهی‌های استخدام وجود دارد.		

شاخص‌های اختصاصی درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
	۱۲	مناقصه‌ها و مزایده‌ها وجود دارد.		
	۱۳	تقویم وضعیت پروژه‌ها و طرح‌های در دست اجرا در استان وجود دارد.		
آموزش، فرهنگ و هنر	۱۴	اطلاعات مربوط به دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی وجود دارد.		
	۱۵	اطلاعات مربوط به حوزه‌ها و مراکز علوم دینی وجود دارد.		
	۱۶	اطلاعات مربوط به مدارس وجود دارد.		
	۱۷	اطلاعات مربوط به مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای وجود دارد.		
	۱۸	اطلاعات مربوط به پارک‌های فناوری وجود دارد.		
	۱۹	اطلاعات مربوط به آثار باستانی و تاریخی وجود دارد.		
	۲۰	اطلاعات مربوط به موزه‌ها و مراکز دیدنی وجود دارد.		
	۲۱	اطلاعات مربوط به مراکز ورزشی وجود دارد.		
	۲۲	اطلاعات مربوط به مراکز تفریحی و سرگرمی وجود دارد.		
	۲۳	اطلاعات مربوط به کتابخانه الکترونیکی سمینارها و همایش‌ها وجود دارد.		
	کشاورزی و محیط زیست	۲۴	اطلاعات مربوط به جغرافیای استان وجود دارد.	
۲۵		اطلاعات مربوط به جاذبه‌ها و مکان‌های طبیعی وجود دارد.		
۲۶		اطلاعات هواشناسی وجود دارد.		
۲۷		اطلاعات کشاورزی و دامداری وجود دارد.		
بهداشت و درمان	۲۸	اطلاعات مربوط به بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها وجود دارد.		
	۲۹	اطلاعات مربوط به داروخانه‌ها وجود دارد.		
	۳۰	اطلاعات مربوط به مطب پزشکان وجود دارد.		
	۳۱	اطلاعات مربوط به اورژانس وجود دارد.		

شاخص‌های اختصاصی درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
امور قضایی و قوانین	۳۲	اطلاعات مربوط به آمبولانس وجود دارد.		
	۳۳	اطلاعات مربوط به دفتر ثبت اسناد رسمی وجود دارد.		
	۳۴	اطلاعات مربوط به دفتر ازدواج و طلاق وجود دارد.		
	۳۵	اطلاعات مربوط به خدمات انتظامی وجود دارد.		
	۳۶	اطلاعات مربوط به دادگاه‌ها وجود دارد.		
	۳۷	اطلاعات مربوط به شوراهای حل اختلاف وجود دارد.		
	۳۸	اطلاعات مربوط به پزشکی قانونی وجود دارد.		
	۳۹	اطلاعات مربوط به قوانین مرتبط با اتباع خارجی وجود دارد.		

فصل چهارم

مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

مدیریت سرمایه انسانی

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری

فصل ششم - ورود به خدمت

ماده ۴۱- ورود به خدمت و تعیین صلاحیت استخدامی افرادی که داوطلب استخدام در دستگاه‌های اجرایی می‌باشند براساس مجوزهای صادره، تشکیلات مصوب و رعایت مراتب شایستگی و برابری فرصت‌ها انجام می‌شود.

ماده ۴۲- شرایط عمومی استخدام در دستگاه‌های اجرایی عبارتند از:

الف- داشتن حداقل سن بیست سال تمام و حداکثر چهل سال برای استخدام رسمی و برای متخصصین با مدرک تحصیلی دکتری چهل و پنج سال.

ب- داشتن تابعیت ایران.

ج- انجام خدمت دوره ضرورت یا معافیت قانونی برای مردان.

د- عدم اعتیاد به دخانیات و مواد مخدر.

ه- نداشتن سابقه محکومیت جزائی موثر.

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

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

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

ط- التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.

تبصره- به‌کارگیری موقت و تعیین حقوق و مدت خدمت اتباع خارجی حسب قوانین و مقررات خاص خود انجام خواهد داشت.

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

تبصره ۳- استخدام ایثارگران و خانواده‌های آنان براساس قوانین مصوب مربوط به خودخواهد بود.

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

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

ماده ۴۳- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در صورتی که در قوانین و مقررات قبلی مورد عمل خود شرایطی علاوه بر شرایط ماده ۴۲ این قانون داشته باشند، آن را ملک عمل قرار دهند.

ماده ۴۴- به‌کارگیری افراد در دستگاه‌های اجرایی پس از پذیرفته شدن در امتحان عمومی که به‌طور عمومی نشر آگهی می‌گردد و نیز امتحان یا مسابقه تخصصی امکان‌پذیر است. دستورالعمل مربوط به نحوه برگزار امتحان عمومی و تخصصی به تصویب شورای توسعه مدیریت می‌رسد.

فصل هفتم - استخدام

ماده ۴۵- از تاریخ تصویب این قانون، استخدام در دستگاه‌های اجرایی به دو روش ذیل انجام می‌پذیرد.

الف - استخدام رسمی برای تصدی پستهای ثابت در مشاغل حاکمیتی.

ب- استخدام پیمانی برای تصدی پستهای سازمانی و برای مدت معین.

تبصره ۱- کارمندانی که به موجب قوانین مورد عمل به استخدام رسمی در آمده‌اند با رعایت مقررات این قانون به صورت استخدام رسمی ادامه خواهند داد.

تبصره ۲- مشاغل موضوع بند الف این ماده با توجه به ویژگی‌های مذکور در ماده ۸ این قانون بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

تبصره ۳- سن کارمند پیمانی در انتهای مدت قرار داد استخدام نباید از شصت و پنج سال و برای مشاغل تخصصی از هفتاد سال تجاوز کند.

تبصره ۴- تعیین محل خدمت و شغل مورد تصدی کارمندان پیمانی در پیمان نامه مشخص می‌گردد و در مورد کارمندان رسمی به عهده دستگاه اجرایی ذی ربط می‌باشد.

ماده ۴۶- کسانی که شرایط ورود به استخدام رسمی را کسب می‌نمایند قبل از ورود به خدمت رسمی یک دوره آزمایش را که مدت آن سه سال می‌باشد طی خواهند نمود و در صورت احراز شرایط ذیل از بدو خدمت جزء کارمندان رسمی منظور خواهند شد:

الف- حصول اطمینان از لیاقت (علمی، اعتقادی و اخلاقی)، کاردانی، علاقه به کار، خلاقیت، نوآوری، روحیه خدمت به مردم و رعایت نظم انضباط اداری از طریق کسب امتیاز لازم با تشخیص کمیته تخصصی تعیین صلاحیت کارمندان رسمی.

ب - طی دوره‌های آموزشی و کسب امتیاز لازم.

ج - تأیید گزینش.

تبصره ۱- در صورتی که در ضمن یا ایران دوره آزمایشی کارمندان شرایط ادامه خدمات و یا تبدیل به استخدام رسمی را کسب نمایند با وی به یکی از روش‌های ذیل رفتار خواهد شد:

الف - اعطاء مهلت دو ساله دیگر برای احراز شرایط لازم.

ب - تبدیل وضع به استخدامی پیمانی.

ج- لغو حکم.

تبصره ۲- با کارمندان پیمانی در صورت شرکت در آزمون و احراز صلاحیت‌های موضوع ماده ۴۲ و پذیرفته شدن برای استخدام در مشاغل حاکمیتی به شرح زیر رفتار خواهد شد.

۱- سوابق پیمانی آنها جزو سوابق رسمی محسوب می‌شود.

۲- سابقه سنوات خدمت آنها به سقف سن موضوع بند الف ماده ۴۲ فصل ورود به خدمت اضافه می‌شود.

تبصره ۳- آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط سازمان تهیه و به تصویب هیات وزیران می‌رسد.
 ماده ۴۷- به‌کارگیری کارمندان شرکت‌های و موسسات غیردولتی برای انجام تمام یا بخشی از وظایف و اختیارات پست‌های سازمانی دستگاه‌های اجرایی تحت هر عنوان ممنوع می‌باشد و استفاده از خدمات کارمندان این‌گونه شرکت‌ها و موسسات صرفاً براساس ماده ۱۷ این قانون امکان‌پذیر است.

ماده ۴۸- کارمندان رسمی در یکی از حالات ذیل از خدمات در دستگاه اجرایی متنوع می‌گردند:

- بازنشستگی و یا از کارافتادگی کلی طبق قوانین ذی‌ربط.

- استعفا.

- بازخریدی به دلیل کسب نتایج ضعیف از ارزیابی عملکرد کارمند در سه سال متوالی یا چهار سال متناوب (براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد).

- آماده به خدمت براساس ماده ۱۲۲.

- اخراج یا انفصال به موجب احکام مراجع قانونی ذی‌ربط.

تبصره ۱- کارمندانی که به موجب احکام مراجع قانونی از خدمت منفصل می‌گردند در مدت انفصال اجازه استخدام و یا هر گونه اشتغال در دستگاه‌های اجرایی را نخواهند داشت.

تبصره ۲- کارمندانی که از دستگاه اجرایی اخراج می‌گردند، اجازه استخدام و یا هر گونه اشتغال مجدد در همان دستگاه اجرایی را نخواهد داشت.

ماده ۴۹- تمدید قرار داد کارمندان پیمانی منوط به تحقق شرایط ذیل می‌باشد:

- استمرا پست سازمانی کارمندان.

- کسب نتایج مطلوب از ارزیابی عملکرد و رضایت از خدمات کارمند.

- جلب رضایت مردم و ارباب رجوع.

- ارتقاء سطح علمی و تخصصی در زمینه شغل مورد تصدی.

تبصره- در صورت عدم تمدید قرار داد با کارمندان پیمانی مطابق قوانین و مقررات مربوط عمل خواهد شد.

ماده ۵۰- کارمندان، مشمول استفاده از مزایای بیمه بیکاری مطابق قوانین و مقررات مربوط خواهند بود.

ماده ۵۱- مجموع مجوزهای استخدام دستگاه‌های اجرایی با رعایت فصل دوم این قانون در برنامه‌های پنج ساله تعیین می‌گردد و سهم هر یک از وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

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

ماده ۵۲- هر نوع به‌کارگیری افراد در دستگاه‌های اجرایی به غیر از حالات مندرج در ماده ۴۵ و تبصره ماده ۳۲ این قانون ممنوع می‌باشد.

فصل هشتم - انتصاب و ارتقاء شغلی

ماده ۵۳- انتصاب و ارتقاء شغلی کارمندان باید با رعایت شرایط تحصیلی و تجربی لازم و پس از احراز شایستگی و عملکرد موفق در مشاغل قبلی آنان صورت گیرد.

ماده ۵۴- به منظور استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران، دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات زیر را انجام دهند:

الف- در انتخاب و انتصاب افراد به پست‌های مدیریت حرفه‌ای، شرایط تخصصی لازم در تعیین نموده تا افراد از مسیر ارتقاء شغلی به مراتب بالاتر ارتقاء یابند. در مواردی که از این طریق امکان انتخاب وجود نداشته باشد، با برگزاری امتحانات تخصصی لازم، انتخاب صورت می‌پذیرد.

دستگاه‌های اجرایی می‌توانند برای حداکثر پانزده درصد ۱۵ درصد سمت‌های مدیریت حرفه‌ای از افراد شایسته (با رعایت تخصص و تجربه شاغل نسبت به شغل، بدون رعایت سلسله مراتب مدیریتی) خارج از دستگاه استفاده نمایند.

ب- عزل و نصب متصدیان پست‌های مدیریت سیاسی (مذکور در ماده ۷۱ این قانون بدون الزام به رعایت مسیر ارتقاء شغلی از اختیارات مقامات بالاتر می‌باشد).

ج- دوره خدمت در پست‌های مدیریت حرفه‌ای چهارساله می‌باشد و تمدید آن بلامانع است. تغییر سمت افراد قبل از مدت مذکور براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت‌وزیران می‌رسد امکان‌پذیر می‌باشد.

تبصره ۱- در اجراء این ماده مجموعه شرکت‌های زیرمجموعه یک شرکت مادر تخصصی برای انتصاب مدیران یک دستگاه اجرایی تلقی می‌گردد.

تبصره ۲- در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، یکی از پست‌های معاونین مقامات اجرایی مذکور در بندهای (د) و (ه) ماده (۷۱) این قانون ثابت تلقی می‌گردد و عزل و نصب متصدی آن براساس آیین‌نامه‌ای است که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت‌وزیران می‌رسد.

تبصره ۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند امکان ارتقای مسیر شغلی را با توجه به امتیازات مربوطه در فضای رقابتی برای کلیه کارمندان فراهم نمایند.

تبصره ۴- مدیران مذکور در ماده ۷۱ این قانون مدیران سیاسی و بقیه مدیران حرفه‌ای تلقی می‌گردند.

ماده ۵۵ - سازمان مکلف است به منظور حفظ سرمایه‌های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط احراز پست‌های مدیریت نسبت به ایجاد بانک اطلاعات مدیران جهت استفاده مقامات و مدیران ذی‌ربط اقدام نماید.

ماده ۵۶- سازمان موظف است برنامه‌ها و سامانه‌های اجرایی موثری را برای آموزش مدیران متناسب با وظایف و نقش‌های مورد انتظار در بخش‌ها و دستگاه‌های اجرایی کشور تنظیم نماید و هر گونه انتصاب و ارتقاء مدیران منوط به طی دوره‌های ذی‌ربط می‌باشد.

ماده ۵۷- دستور العمل اجرایی این فصل و شرایط تخصصی و عمومی پست‌های مدیریت حرفه‌ای و نحوه ارتقاء مسیر شغلی با پیشنهاد سازمان به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

فصل نهم - توانمندسازی کارمندان

ماده ۵۸- سازمان موظف است به منظور ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی دستگاه‌های اجرایی، نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی را به گونه‌ای طراحی نماید که همراه با متناسب ساختن دانش، مهارت و نگرش کارمندان با شغل مورد نظر، انگیزه‌های لازم را جهت مشارکت مستمر کارمندان در فرآیند آموزش تامین نماید به نحوی که رابطه‌ای بین ارتقاء کارمندان و مدیران و آموزش برقرار گردد و از حداقل سرانه ساعت آموزش براساس مقررات مربوط در هر سال برخوردار گردند.

ماده ۵۹- دستگاه‌های اجرایی مکلفند با رعایت مقررات این قانون و نظام آموزش کارمندان دولت، برنامه‌های آموزشی کارمندان خود را تدوین نمایند.

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

ماده ۶۰- کلیه بورس‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی دانشگاهی نمی‌گردد و از سوی دولت‌های خارجی یا از طرف موسسات بین‌المللی در اختیار دولت قرار می‌گیرد از طریق

سازمان، متناسب با وظایف دستگاه‌های اجرایی توزیع می‌گردد. دوره‌هایی که طبق قرارداد دوجانبه برگزار می‌شود توسط دستگاه اجرایی مربوط اقدام خواهد شد.

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

ماده ۶۱- اعزام کارمندان دستگاه‌های اجرایی از زمان تصوب این قانون برای طی دوره‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی و یا معادل آن می‌گردد در داخل و خارج از کشور با هزینه دستگاه‌های مربوطه و استفاده از ماموریت آموزشی ممنوع می‌باشد.

تبصره- ایثارگران مشمول مقررات خاص خود می‌باشند.

ماده ۶۲- کارمندان موظفند همواره نسبت به توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها و توانایی‌های شغلی خود اقدام نمایند. دستگاه‌های اجرایی شیوه‌ها و الگوهای لازم برای افزایش توان و توان‌سنجی مداوم کارمندان خود را که توسط سازمان تهیه و ابلاغ می‌شود به مورد اجرا خواهند گذارد.

ماده ۶۳- آیین‌نامه اجرایی این فصل به پیشنهاد سازمان و به تصویب هیات وزیران می‌رسد.

فصل دهم - حقوق و مزایا

ماده ۶۴- نظام پرداخت کارمندان دستگاه‌های اجرایی براساس ارزشیابی عوامل شغل و شاغل و سایر ویژگی‌های مذکور در مواد آتی خواهد بود. امتیاز حاصل از نتایج ارزشیابی عوامل مذکور در این فصل ضرب در ضریب ریالی، مبنای تعیین حقوق و مزایای کارمندان قرار می‌گیرد و برای بازنشستگان و موظفین یا مستمری‌بگیران نیز به همین میزان تعیین می‌گردد.

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

ماده ۶۵- کلیه مشاغل مشمول این قانون براساس عواملی نظیر اهمیت و پیچیدگی وظایف و مسئولیت‌های، سطح تخصص و مهارت‌های مورد نیاز به یکی از طبقات جدول یا جداول حق شغل اختصاص می‌یابند. حداقل امتیاز جدول یا جداول ارزشیابی مشاغل (۲۰۰۰) و حداکثر آن (۶۰۰۰) می‌باشد.

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

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

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

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

ماده ۶۶- کلیه شاغلین مشمول این قانون براساس عواملی نظیر تحصیلات، دوره‌های آموزشی و مهارت (علاوه بر حداقل شرایط مذکور در اولین طبقه شغل مربوط)، سنوات خدمت و تجربه از امتیاز حق شاغل که حداقل (۱۰۰۰) و حداکثر (۴۵۰۰) امتیاز می‌باشد، بهره‌مند می‌گردند. حداکثر امتیاز این ماده برای هر شاغل از هفتاد و پنج درصد (۷۵درصد) امتیاز شغل وی تجاوز نخواهد کرد.

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

ماده ۶۷- جدول یا جداول موضوع ماده (۶۵) و تبصره‌های (۱) و (۲) آن بنا به پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می‌رسد و تخصیص هر کدام از مشاغل و طبقات شغلی آن به یکی از طبقات جداول حق شغل با پیشنهاد سازمان توسط شورای توسعه مدیریت انجام و برای اجرا به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد. ارزیابی عوامل مربوط به شاغل براساس ضوابطی که با پیشنهاد سازمان به تصویب شورای مذکور می‌رسد توسط دستگاه‌های اجرایی انجام خواهد شد و سازمان بر اجرای این امر نظارت می‌نماید.

ماده ۶۸- علاوه بر پرداخت‌های موضوع ماده (۶۵) و تبصره‌های آن و ماده (۶۶) که حقوق ثابت تلقی می‌گردد فوق‌العاده‌هایی به شرح زیر به کارمندان قابل پرداخت می‌باشد:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ج- مقامات دستگاه‌های اجرایی مذکور در ماده (۷۱) متناسب با رتبه دستگاه ذی‌ربط مشمول دریافت این فوق‌العاده می‌باشند.

۷- به منظور جبران هزینه سفر و مأموریت روزانه داخل و خارج از کشور، نوبت کاری، جابه‌جایی محل خدمت کارمندان با تشخیص دستگاه اجرایی، کسر صندوق و تضمین، مبالغی با پیشنهاد سازمان و تصویب هیئت وزیران به کارمندان پرداخت خواهد شد.

۸- به کارمندانی که در خارج از کشور در پست‌های سازمانی اشتغال دارند فوق‌العاده اشتغال خارج از کشور براساس ضوابطی که به پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می‌رسد پرداخت می‌گردد. این‌گونه کارمندان در مدتی که از فوق‌العاده اشتغال خارج از کشور استفاده می‌کنند دریافت دیگری به استثنا مواردی که به موجب قوانین خاص برای اشتغال در خارج از کشور به این‌گونه کارمندان تعلق می‌گیرد نخواهند داشت.

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

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

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

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

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

ماده ۶۹- به دستگاه‌های اجرایی اجازه داده می‌شود تا بیست و پنج درصد (۲۵ درصد) اعتباراتی که از محل اصلاحات مذکور در تبصره ماده فوق‌الذکر در هر کدام از واحدهای سازمانی صرفه‌جویی می‌گردد را (با تأیید ذی‌حساب مربوطه) به عنوان فوق‌العاده بهره‌وری غیرمستمر به کارمندان و مدیرانی که در همان واحدها، خدمات برجسته انجام می‌دهند پرداخت نمایند.

ماده ۷۰- شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه‌های اجرایی به تناسب وظایف پست‌های قابل تخصیص به هر شغل، از لحاظ معلومات، تحصیلات، تجربه، مهارت و دوره‌های آموزشی مورد نیاز و عوامل موثر دیگر با پیشنهاد دستگاه اجرایی و تأیید سازمان و تصویب شورای توسعه مدیریت تعیین می‌گردد و در انتصاب افراد به مشاغل مذکور رعایت شرایط مصوب الزامی می‌باشد.

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

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

ماده ۷۱- سمت‌های ذیل مدیریت سیاسی محسوب شده و به عنوان مقام شناخته می‌شوند و امتیاز شغلی مقامات مذکور در این ماده به شرح زیر تعیین می‌گردد:

الف- رؤسای سه قوه (۱۸۰۰۰) امتیاز.

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

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

د- استانداران و سفرا (۱۵۰۰۰) امتیاز.

هـ - معاونین وزرا (۱۴۰۰۰) امتیاز.

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

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

تبصره ۳- مقامات مذکور در این ماده که حداقل دو سال در پست مدیریت‌های سیاسی انجام وظیفه نموده یا بنمایند پس از تصدی مقام در صورتی که به سمت پایین‌تری منصوب شوند، چنانچه حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر آنها در مسئولیت جدید از هشتاد درصد (۸۰ درصد) حقوق ثابت و فوق‌العاده مستمر وی در پست قبلی کمتر باشد به میزان مابه‌التفاوت تا (۸۰ درصد) را تفاوت تطبیق دریافت خواهند نمود. این تفاوت تطبیق با ارتقاهاى بعدی (عوامل شغل و شاغل و فوق‌العاده‌ها) مستهلک می‌گردد و این مابه‌التفاوت در محاسبه حقوق بازنشستگی و وظیفه نیز ملاک عمل خواهد بود.

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

ماده ۷۲- امتیاز شغلی مدیران عامل و اعضای هیئت‌های مدیره شرکت‌های دولتی که براساس سیاست‌های مصوب مقام معظم رهبری در مورد اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران باید در اختیار دولت بماند با توجه به نوع وظایف، حساسیت، سطح تخصصی کارمندان، تأثیر و نقش اقتصادی شرکت، نوع تولید و خدمات، کارایی و اثربخشی و سهم شرکت در درآمد ملی تعیین خواهد گردید.

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

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

ماده ۷۳- به منظور ارتقای کارایی و سوددهی بنگاه‌های اقتصادی و ایجاد انگیزه و تحرک در آنها، به کارمندان آن دسته از شرکت‌های دولتی که براساس سیاست‌های مصوب مقام معظم رهبری در مورد اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران باید در اختیار دولت بماند براساس آیین‌نامه‌ای که به تصویب هیئت وزیران می‌رسد متناسب با میزان سود حاصل و میزان اثرگذاری آنها در توسعه اقتصادی کشور و عملکرد و بهره‌وری بنگاه‌ها، فوق‌العاده بهره‌وری به‌طور غیرمستقیم پرداخت خواهد شد. حداکثر امتیاز این فوق‌العاده حسب مورد برای هفتاد درصد (۷۰ درصد) کارمندان تا سقف چهل درصد (۴۰ درصد) حقوق ثابت هر یک از کارمندان می‌باشد.

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

ماده ۷۴- به منظور هماهنگی در تعیین حقوق و مزایای کارمندان دستگاه‌های اجرایی، شورای حقوق و دستمزد با عضویت رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزیر امور اقتصادی و دارایی و دو نفر از وزرا به انتخاب هیئت وزیران و رئیس دستگاه ذی‌ربط و مجموعاً دو نفر نماینده از کمیسیون‌های اجتماعی و برنامه و بودجه و محاسبات مجلس شورای اسلامی (به عنوان ناظر) تشکیل می‌شود، کلیه دستگاه‌های اجرایی اعم از این که مشمول مقررات این قانون باشند یا نباشند مکلفند قبل از اتخاذ تصمیم در مراجع قانونی ذی‌ربط برای تعیین و یا تغییر مبانی و مقررات حقوق و مزایای کارمندان خود و یا هر نوع پرداخت جدید موافقت شورای مذکور را کسب کنند. مصوبات و تصمیمات شورا پس از تأیید رئیس جمهور قابل اجرا است. وظایف دبیرخانه شورای حقوق و دستمزد به عهده سازمان خواهد بود.

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

ماده ۷۵- امتیاز میزان عیدی پایان سال کارمندان و بازنشستگان و مؤظفین معادل (۵۰۰۰) می‌باشد.

ماده ۷۶- حداقل و حداکثر حقوق و مزایای مستمر شاغلین، حقوق بازنشستگان و وظیفه‌بگیران مشمول این قانون و سایر حقوق بگیران دستگاه‌های اجرایی و صندوق‌های بازنشستگی وابسته به دستگاه‌های اجرایی هر سال با پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.

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

ماده ۷۷- تعیین میزان فوق‌العاده‌های مذکور در بندهای (۵)، (۶)، (۷) (۸)، (۹) و (۱۰) ماده (۶۸) این قانون تا سقف تعیین شده توسط مراجع ذی‌ربط با وزیر و یا رئیس دستگاه اجرایی و یا مقامات و مدیران خواهد بود.

ماده ۷۸- در دستگاه‌های مشمول این قانون کلیه مبانی پرداخت خارج از ضوابط و مقررات این فصل به استثنای پرداخت‌های قانونی که در زمان بازنشسته شدن یا از کارافتادگی و یا فوت پرداخت می‌گردد و همچنین برنامه کمک‌های رفاهی که به عنوان یارانه مستقیم در ازای خدماتی نظیر سرویس رفت‌وآمد، سلف‌سرویس، مهد کودک و یا سایر موارد پرداخت می‌گردد، با اجرای این قانون لغو می‌گردد.

تبصره- در صورتی که با اجرای این فصل، حقوق ثابت و فوق‌العاده‌های مشمول کسور بازنشستگی هر یک از کارمندان که به موجب قوانین و مقررات قبلی دریافت می‌نمودند کاهش یابد، تا میزان دریافتی قبلی، تفاوت تطبیق دریافت خواهند نمود و این تفاوت تطبیق ضمن درج در حکم حقوقی با ارتقاهای بعدی مستهلک می‌گردد. این تفاوت تطبیق در محاسبه حقوق بازنشستگی یا وظیفه نیز منظور می‌گردد.

ماده ۷۹- کلیه مبالغ پرداختی به مشمولین این قانون اعم از مستمر، غیر مستمر، پاداشت و هزینه‌ها، باید در فیش حقوقی کارمندان درج گردد.

ماده ۸۰- آیین‌نامه اجرایی این فصل از تاریخ تصویب این قانون حداکثر ظرف مدت ۳ ماه با پیشنهاد سازمان به تصویب هیئت وزیران می‌رسد و دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف مدت (۳) ماه پس از ابلاغ آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط نسبت به صدور احکام اقدام نمایند.

شماره: ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶

مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۰

آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد ماده (۶۳) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - و با رعایت جزء (ط) بند (۱) تصویب‌نامه شماره ۱۵۸۷۹۵/ت/۳۸۸۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱ آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون یاد شده را به شرح ذیل تصویب نمودند:

آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱- نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی با رعایت اصول و ویژگی‌های زیر، حداکثر شش ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه، توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور طراحی و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ خواهد شد:

الف- هدایت دستگاه‌های اجرایی جهت کاربست رویکرد راهبردی در آموزش و توانمندسازی سرمایه انسانی.

ب- افزایش دانش، مهارت و نگرش معنوی کارمندان متناسب با مشاغل و نقش‌های محوله به آنها.

ج- برقراری تعامل با دیگر نظام‌های منابع انسانی مانند ارتقاء و انتصاب، جبران خدمات، طبقه‌بندی مشاغل، ارزیابی عملکرد کارمندان.

د- افزایش انگیزش درونی کارمندان و مدیران جهت مشارکت فعال‌تر در فرآیند آموزش و ایجاد انگیزه‌های بیرونی برای ترغیب آنان به امر آموزش و توانمندسازی.

هـ- تدوین و کاربست استانداردهای آموزشی از قبیل سرانه سرمایه‌گذاری و ساعت آموزشی کارمندان و مدیران.

و- ارزشیابی اثربخشی نامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی و توانمندسازی در سطوح مختلف.

ماده ۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب نظام آموزش کارمندان و بر اساس دستورالعملی که معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ابلاغ خواهد نمود، اهداف، راهبردها و برنامه‌های آموزشی خود را در سه سطح راهبردی، میان مدت (برای دوره‌های پنج ساله) و کوتاه مدت (برای دوره‌های یک‌ساله) طراحی، اجرا و نتایج آن را ارزشیابی نمایند.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی اعتبارات آموزش و توانمندسازی کارمندان خود را بر اساس سرانه ساعت آموزش کارکنان و مدیران که توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تعیین خواهد شد، در بودجه سنواتی دستگاه پیش‌بینی نمایند.

ماده ۴- دستورالعمل نحوه تعیین صلاحیت و اعتبارسنجی مراکز و موسسات آموزشی و خدمات مشاوره آموزش و نحوه بهره‌مندی از خدمات آنها، توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تدوین و ابلاغ خواهد شد.

ماده ۵- کلیه دوره‌های آموزشی که با هدف افزایش مهارت و توانمندی کارکنان برگزار می‌شود به عنوان شرط نظام ارتقاء و انتصاب شغلی محسوب خواهد شد.

تبصره- دوره‌های ضمن خدمت منجر به اخذ مدارک دانشگاهی نخواهند شد.

ماده ۶- نحوه توزیع بورس‌های آموزشی که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی نمی‌گردد و از طرف موسسات بین‌المللی در اختیار دولت قرار می‌گیرد بر اساس دستورالعملی خواهد بود که توسط شورای توسعه مدیریت و نیروی انسانی ابلاغ خواهد شد.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی موظفند عملکرد آموزش و توانمندسازی کارمندان و مدیران خود را بر اساس سامانه‌ای که توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تهیه می‌گردد جهت ارزیابی بر سامانه منعکس نمایند.

ماده ۸- معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی نظارت می‌نمایند.

این تصمیم‌نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱/۹ به تایید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۵۱۸۷۵

تاریخ: ۱۳۸۹/۱۰/۹

بخشنامه به کلیه استانداری‌های سراسر کشور

با سلام؛

براساس بند یازدهم ابلاغیه شماره ۲۰۰/۷۳۴۰ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۶ موضوع تکالیف بیست‌گانه مرکز آموزش مدیریت دولتی و پیرو ابلاغیه ۱/۴۷۶۵ مورخ ۱۳۸۹/۷/۷ آن مرکز، بدین وسیله ضوابط و دستورالعمل اعتبارسنجی مراکز و موسسات آموزشی به پیوست برای اجرا ابلاغ می‌شود.

لطف‌اله فروزنده دهکردی

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

مقدمه

یکی از مهم‌ترین عوامل موثر بر کیفیت و اثربخشی آموزش در هر نظام آموزشی از جمله نظام آموزش کارمندان دولت، مراکز و موسسه‌های آموزشی هستند که برنامه‌های آموزشی را اجرا می‌کنند. اجرای صحیح و با کیفیت آموزش‌ها با استفاده از امکانات آموزشی کافی، روش‌های آموزشی نوین، مدرسان با تجربه و محیط آموزشی مناسب، زمینه لازم را برای انتقال یادگیری فراگیران فراهم می‌آورد.

از آنجا که براساس ابلاغیه شماره ۲۰۰/۷۳۴۰ مورخ ۱۳۸۹/۲/۲۶ تکالیف بیست‌گانه مرکز آموزش مدیریت دولتی، وظیفه اعتبارسنجی موسسات آموزشی غیردولتی به عهده مرکز مزبور گذاشته شده است، به منظور ارتقاء سطح شاخص‌ها و استانداردها، ضوابط اعتبارسنجی مراکز و موسسه‌های آموزشی (بخشنامه شماره ۱۸۰۳/۱۰۱۵۸ مورخ ۱۳۸۶/۲/۱) مورد بازنگری قرار گرفته و با اصلاح نقاط ضعف ضوابط قبلی و افزایش نقاط قوت آن زمینه لازم برای ورود مراکز و موسسه‌های آموزشی با کیفیت و توانمند به این عرصه فراهم گردد.

ضوابط اعتبارسنجی، دربرگیرنده شاخص‌ها، استانداردها، امتیازها، فرآیند و کاربرگ‌های مورد نیاز برای تأیید، تمدید و لغو صلاحیت موسسات آموزشی مرتبط با نظام آموزش کارمندان و مدیران دولت است که مبنای عمل دست‌اندرکاران امر در مرکز آموزش مدیریت دولتی و دفاتر آموزش و پژوهش استانداری‌ها در استان‌ها قرار می‌گیرد.

تعاریف و اختصارات:

موسسه متقاضی: به مرکز، موسسه، شرکت و انجمن علمی آموزشی دولتی و غیردولتی اطلاق می‌گردد که متقاضی اجرای بخشی از آموزش‌های کارمندان دولت در حیطه‌ی آموزشی تعیین شده در سطح یک استان می‌باشد.

اعتبارسنجی: فرآیند بررسی کیفیت و توانمندی موسسه متقاضی برای اجرای آموزش‌های کارمندان دولت در حیطه‌ی آموزشی مشخص می‌باشد.

شاخص اعتبارسنجی: به ملاک‌هایی گفته می‌شود که برای سنجش شرایط و ویژگی‌های موسسه متقاضی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

رتبه: بیان کمی از وضعیتی است که میزان توان موسسه آموزشی متقاضی را برای اجرای آموزش‌های کارمندان دولت در حیطه‌ی آموزشی خاص با توجه به شاخص‌ها نشان می‌دهد.

گواهینامه صلاحیت: مدرکی است که براساس ضوابط این مجموعه، به منظور اعلام صلاحیت موسسه متقاضی برای اجرای آموزش در یک تا سه حیطه آموزشی خاص در سطح یک استان توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی (نمونه پیوست) صادر می‌شود.

حیطه آموزشی: به مجموعه آموزش‌های تخصصی و کاربردی هم‌سنخ اطلاق می‌گردد که از لحاظ موضوعی به هم مربوط هستند.

معاونت توسعه مدیریت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

دفتر آموزش و پژوهش استان: دفاتر آموزش و پژوهش استانداری استان‌های سراسر کشور

مرکز آموزش: مرکز آموزش مدیریت دولتی

کمیته اعتبارسنجی: منظور کمیته‌ای است که برای بررسی نهایی پرونده موسسه‌های

متقاضی آموزش کارمندان دولت، در مرکز آموزش مدیریت دولتی تشکیل می‌گردد.

مراحل اعتبارسنجی**۱- درخواست اعتبارسنجی**

موسسات متقاضی که دارای حداقل شرایط مندرج در بند «ب» این دستورالعمل می‌باشند، می‌توانند درخواست خود را (کاربرگ شماره ۱) با تعیین گروه و حیطه آموزشی موردنظر براساس فهرست گروه‌ها و حیطه‌های پیوست با ارائه مدارک به تفکیک هر حیطه‌ی آموزشی، و ترتیب اعلام شده در کاربرگ بررسی مدارک استانی (کاربرگ شماره ۲) همراه با کاربرگ تکمیل شده اطلاعات موسسه (کاربرگ شماره ۳) به دفتر آموزش و پژوهش استان مربوطه ارسال نمایند.

الف: نحوه انتخاب حیطة ی آموزشی

مؤسسات متقاضی براساس مجوز فعالیت خود، تجربه آموزشی و برخورداری از شاخص‌های اعتبارسنجی می‌توانند تا سه حیطة آموزشی به ترتیب اولویت بین گروه‌های تعیین شده انتخاب نمایند.

ب: شرایط عمومی

مؤسسات متقاضی لازم است از حداقل شرایط ذیل برخوردار باشند:

- ۱- قید کلمه «اجرا یا برگزاری دوره‌های آموزشی» در اساسنامه یا اسناد قانونی موسسه متقاضی مرتبط با حیطة آموزشی مورد درخواست.
- ۲- داشتن مجوز قانونی جهت اجرای دوره آموزشی در حیطة مورد تقاضا از مراجع قانونی مربوطه (در صورت عدم وجود مرجع صدور مجوز اجرای دوره آموزشی، به تشخیص مرکز آموزش اقدام خواهد شد).
- ۳- داشتن سابقه آموزشی متناسب با رتبه مورد تقاضا و سقف حیطة‌های قابل تخصیص براساس جدول زیر:

رتبه	حداقل تعداد قراردادهای آموزشی اجرا شده	حداقل امتیاز مکتسبه		حداکثر حیطة
		شاخص‌های عمومی	شاخص‌های اختصاصی	
۱	۳۶	۲۵۰	۶۵۰	۳
۲	۱۲	۲۰۰	۴۰۰	۲
۳	—	۱۵۰	۱۰۰	۱

- ۱-۳- اخذ رتبه بالاتر برای دارندگان رتبه‌های ۲ و ۳ منوط به انقضای مدت اعتبار مجوز قبلی است.
- ۲-۳- امتیازات کسب شده در هر یک از حیطة‌ها براساس کاربرگ شماره (۶) ملاک عمل خواهد بود.
- ۴- دارای حداقل ۶۰ متر فضای آموزشی (حداقل دو کلاس مجهز به امکانات آموزشی مناسب) و ۳۰ متر فضای اداری.

- ۵- مستند بودن مقررات و رویه‌های آموزشی.
- ۶- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس برای مدیر موسسه.
- ۷- آشنایی هیأت موسس یا هیأت مدیره، مدیر عامل و مدیر موسسه با نظام آموزش کارمندان دولت (داشتن گواهینامه دوره نظام آموزش کارمندان دولت به مدت حداقل هشت ساعت).
- ۸- رعایت مفاد اصل ۱۴۱ قانون اساسی و قانون منع مداخله کارمندان دولت در معاملات دولتی مصوب دی ماه ۱۳۳۷ برای مدیر و اعضای هیأت مدیره موسسه متقاضی.
- ۹- تأییدیه حراست کل استان از حیث موارد ذیل برای مدیر عامل، اعضای هیأت مدیره و یا هیأت موسس.

- ۹-۱- داشتن تابعیت ایرانی.
- ۹-۲- التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
- ۹-۳- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان شناخته شده در قانون اساسی ایران.
- ۹-۴- نداشتن سابقه محکومیت جزائی موثر.
- ۹-۵- عدم اعتیاد به دخانیات و مواد مخدر.
- ۹-۶- اعتقاد به مبانی اسلام و التزام عملی به آن از طریق تحقیقات میدانی و مصاحبه.

ج: شرایط اختصاصی

- ۱- داشتن حداقل ۵ سال سابقه مدیریتی و یا آموزشی مرتبط با حیطه مورد درخواست برای مدیر موسسه.
- ۲- داشتن مدرک تحصیلی در رشته مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی و یا رشته تحصیلی مرتبط با حیطه آموزشی مورد درخواست برای مدیر موسسه.
- ۲- فرایند بررسی
- الف- دفتر آموزش و پژوهش استان پس از دریافت درخواست، نسبت به بررسی مدارک و مستندات ارسالی براساس کاربرگ‌های شماره یک، دو، سه و حیطه‌های مورد تقاضا اقدام می‌کند. در صورت وجود نقص و یا فقدان هریک از شرایط مراتب را به اطلاع موسسه متقاضی می‌رساند.
- ب- پس از بررسی پرونده، دفتر آموزش و پژوهش استان از موسسه متقاضی بازدید نموده و کاربرگ گزارش بازدید را (کاربرگ شماره ۴) تکمیل می‌کند.

ج- نظر حراست کل استان در خصوص بند ۹ شرایط عمومی موسسه متقاضی براساس (کاربرگ شماره ۵) اخذ می شود.

د- پس از اعلام نظر مثبت اداره کل حراست، گزارش بازدید و مستندات پرونده، دفتر آموزش و پژوهش استان طبق کاربرگ شاخص‌ها و امتیازات، فرم امتیاز متقاضی (کاربرگ شماره ۶) را تکمیل و امتیاز موسسه متقاضی را برای هریک از حیثه‌های آموزشی مورد قبول با توجه به گروه مشخص شده پیشنهاد و در صورت کسب حداقل رتبه پرونده موسسه متقاضی را به همراه کاربرگ مذکور به مرکز آموزش ارسال می کند.

ه- مرکز آموزش پس از بررسی پرونده موسسه متقاضی، پیشنهاد امتیاز، رتبه نهایی و حیثه آموزشی آن موسسه را برای تایید نهایی به کمیته اعتبارسنجی ارسال و در صورت تأیید، براساس آن گواهینامه اعتبارسنجی برای رتبه یک حداکثر به مدت سه سال، برای رتبه دوحداکثر به مدت دو سال و برای رتبه سه حداکثر به مدت هیجده ماه صادر و به دفتر آموزش و پژوهش استان ارسال می کند. در صورت وجود نقص در مدارک ارسالی، پرونده جهت بازنگری و تکمیل به دفتر مذکور اعاده می گردد.

دفتر آموزش و پژوهش استان پس از اخذ تعهدنامه (کاربرگ شماره ۷) نسبت به ارائه گواهینامه مذکور به موسسه متقاضی اقدام می کند. بدیهی است گواهینامه موصوف در سطح استان معتبر بوده و موسسه تایید صلاحیت شده می تواند در کلیه شهرستان‌های استان مربوطه فعالیت نماید.

۳- اطلاع رسانی و نظارت

الف- مرکز آموزش و دفتر آموزش و پژوهش استان‌ها فهرست موسسات آموزشی تأیید و یا لغو صلاحیت شده را حداکثر هر ۳۰ روز یک بار به نحو مقتضی به اطلاع دستگاه‌های اجرایی می‌رسانند.

ب- مرکز آموزش و دفتر آموزش و پژوهش استان موظفند براساس دستورالعمل نظارت و ارزیابی موسسات آموزشی متقاضی، بر عملکرد آموزشی موسسات تأیید صلاحیت شده نظارت کنند.

۴- نحوه تمدید، انصراف و یا لغو صلاحیت موسسات تأیید صلاحیت شده

الف: تمدید

موسسات متقاضی حداقل سه ماه قبل از انقضاء تاریخ اعتبار گواهینامه، در صورت تمایل به تمدید اعتبار و در صورت تأیید حراست (با رعایت بند ۹ قسمت «ب») و کسب امتیازات لازم از دستورالعمل ارزشیابی، می توانند درخواست تمدید اعتبار را براساس (کاربرگ شماره ۸) به دفتر آموزش و پژوهش استان ارائه نمایند.

۱- عدم مراجعه در مهلت تعیین شده برای تمدید اعتبار گواهینامه از سوی موسسه آموزشی به منزله انصراف می باشد.

۲- تمدید اعتبار مجوز موسسه آموزشی تأیید شده منوط به عقد قرارداد آموزشی و اجرای حداقل ۶ دوره آموزشی و رعایت حداقل‌های پیش‌بینی شده در جدول بند ۳ شرایط عمومی خواهد بود. بدیهی است موسسات آموزشی صرفاً می توانند در مدت زمان اعتبار گواهینامه اخذ شده نسبت به عقد قرارداد و اجرای دوره‌ها اقدام کنند.

۳- شرایط مدرسان موسسات آموزشی متقاضی جهت تمدید مجوز صلاحیت آموزش کارمندان دولت.

۱-۳- داشتن حداقل پنج سال تجربه تدریس در زمینه موضوع مورد تقاضا؛

۲-۳- ارتباط رشته تحصیلی مدرسان با موضوع تدریس آن‌ها؛

۳-۳- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس؛

۴-۳- دارا بودن گواهی صلاحیت تدریس از مرکز آموزش؛

تبصره: تأیید صلاحیت تخصصی مدرسان در حیطه‌های اداری و مالی، مدیریت، فرهنگی، آموزشی و پژوهشی و روابط عمومی و بین‌الملل مستقیماً برعهده مرکز آموزش مدیریت دولتی و در سایر حیطه‌ها پس از تأیید کمیته راهبری آموزش دستگاه خواهد بود.

ب: انصراف

در صورتی که موسسات آموزشی تأیید صلاحیت شده قبل از انقضاء تاریخ اعتبار گواهینامه، تمایل به انصراف از ارائه خدمات آموزشی به کارمندان دولت را دارند، لازم است درخواست خود را (کاربرگ شماره ۹) به دفتر آموزش و پژوهش استان ارائه نمایند.

ج: لغو مجوز صلاحیت

مرکز آموزش رأساً یا حسب گزارش دفتر آموزش و پژوهش استاندارد در موارد ذیل اقدام به لغو صلاحیت موسسات آموزشی تأیید صلاحیت شده می‌کند.

۱- انصراف موسسه آموزشی تأیید صلاحیت شده براساس بند «ب» ماده چهار

۲- عدم کسب امتیاز لازم در فرآیند ارزشیابی

۳- مشاهده هرگونه تخلف از ضوابط و مقررات آموزشی و اعتبارسنجی

۴- عدم عقد قرارداد آموزشی و اجرای دوره‌های آموزشی به تعداد پیش‌بینی شده در بند ۲

قسمت «الف»

۵- رد صلاحیت موسسه آموزشی توسط اداره کل حراست استاندارد استان

فهرست گروه‌ها و حیطه‌های آموزشی

الف: گروه فنی و مهندسی

حیطه‌های آموزشی: ۱- هواشناسی ۲- خدمات هواپیمایی ۳- عمران، راه و ساختمان و معماری ۴- برق و تأسیسات ۵- امور آب و نیرو ۶- مکانیک ۷- ارتباطات و مخابرات ۸- زمین‌شناسی و معادن ۹- نقشه‌برداری و نقشه‌کشی ۱۰- صنایع ۱۱- فنون هسته‌ای ۱۲- مرمت بناها و آثار تاریخی ۱۳- فن‌آوری اطلاعات (به استثناء مهارت‌های هفت‌گانه ICDL) ۱۴- امور شهری و شهرسازی ۱۵- صنایع کوچک و صنایع دستی ۱۶- امور استاندارد

ب: گروه کشاورزی و محیط زیست

حیطه‌های آموزشی: ۱- کشاورزی ۲- دامپروری ۳- محیط زیست

پ: گروه امور اجتماعی

حیطه‌های آموزشی: ۱- امور اجتماعی ۲- رفاه و خدمات اجتماعی ۳- حقوق و ثبتی ۴- امور دینی و اوقاف ۵- گردشگری و جهانگردی ۶- اقتصادی و بازرگانی ۷- کشوری و مدنی و سیاسی ۸- تعاون ۹- کار و اشتغال ۱۰- روابط عمومی و بین‌الملل ۱۱- آمار ۱۲- امور انتظامی، تأمینی و تربیتی و بازرسی

ت: گروه بهداشتی و درمانی

حیطه‌های آموزشی: ۱- پزشکی و دندانپزشکی ۲- دامپزشکی ۳- پرستاری و مامایی
 ۴- توانبخشی و بهزیستی ۵- دارویی ۶- آزمایشگاهی و رادیولوژی ۷- علوم رفتاری و
 روانشناسی ۸- خدمات تغذیه‌ای ۹- مددکاری بهداشتی و درمانی ۱۰- بهداشت خانواده

ث: گروه آموزشی و فرهنگی

حیطه‌های فرعی: ۱- تربیت بدنی و ورزش ۲- آموزشی و پژوهشی ۳- فرهنگی و هنری
 ۴- امور تربیتی ۵- امور خدمات آموزشی

ج: گروه اداری و مالی

حیطه‌های فرعی: ۱- امور اداری و مالی ۲- امور گمرکی ۳- امور مالیاتی

چ: گروه زبان خارجی**ح- مدیریت تخصصی**

در یکی از حیطه‌های آموزشی گروه‌های فوق‌الذکر (برگزاری دوره‌های آموزشی بهبود مدیریت
 پیش‌بینی شده در نظام آموزشی کارمندان و مدیران دولت، به عهده دفاتر آموزش و پژوهش
 استانداری‌ها خواهد بود)

* چنانچه فعالیت مورد درخواست موسسه متقاضی در هیچ یک از حیطه‌های مذکور قابل
 تعریف نباشد، دفتر آموزش و پژوهش استانداری استان می‌تواند مراتب را به مرکز آموزش جهت
 بررسی اعلام نمایند.

کاربرگ (۱)
در خواست اعتبارسنجی استانی

شماره:

تاریخ:

بسمه تعالی

به: دفتر آموزش و پژوهش استانداری استان

از:

با سلام؛

در راستای بخشنامه شماره مورخ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، این به شماره ثبت و تاریخ ثبت برای آموزش کارمندان دولت در سطح استان در گروه آموزشی حیطه با توجه به سوابق، امکانات و تجهیزات آموزشی، تقاضای اخذ مجوز صلاحیت آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی را دارد.

خواهشمند است براساس مدارک پیوست که براساس بند «د» راهنمای متقاضیان اعتبارسنجی موسسه‌های آموزشی تنظیم شده است، اقدام لازم معمول فرمایید.

مدیر عامل

توجه: این کاربرگ برای هر حیطه به صورت جداگانه تکمیل گردد.

کاربرگ (۲) فهرست مدارک و مستندات

دفتر آموزش و پژوهش استانداری استان

نام موسسه متقاضی: شناسه مرکز:

ردیف	تصویر عناوین مدارک و مستندات	بررسی متقاضی	بررسی استان	ملاحظات
۱	تصویر اساسنامه یا روزنامه رسمی مرکز آموزشی متقاضی			
۲	تصویر مجوزهای آموزشی در حیطه مورد تقاضا			
۳	تصویر آخرین مدرک تحصیلی مدیر مرکز			
۴	مدارک و تاییدیه سوابق مدیر (آموزشی و مدیریتی)			
۵	تصویر مدارک تحصیلی مدرسان (جهت تمدید مجوز)			
۶	تصویر قرارداد مدرسان یا مرکز آموزشی متقاضی (جهت تمدید مجوز)			
۷	تصویر سوابق بند «ج» کاربرگ شماره ۴ تدریس در مرکز (لیست حضور و غیاب، نمره یا ...)			
۸	تصویر مدارک تحصیلی و قرارداد کادر غیر آموزشی (لیست پرداخت بیمه)			
۹	تصویر قراردادهای آموزشی مرکز در حیطه مورد تقاضا			
۱۰	فضای آموزشی و اداری (تصویر اجاره نامه حداقل ۳ ساله یا سند مالکیت)			
۱۱	تصویر نمودار سازمانی مرکز آموزشی متقاضی			
۱۲	تصویر طرح طبقه بندی مشاغل (در صورت وجود)			
۱۳	تصویر مستندات مربوط به سیستم بایگانی دستی یا مکانیزه			
۱۴	تصویر مستندات مربوط به رویه‌ها و مقررات آموزشی و غیر آموزشی			
۱۵	عکسی از امکانات رفاهی و جنبی (نمازخانه، بوفه و ...)			
۱۶	فهرست عناوین کتاب، مجله و CD های آموزشی			
۱۷	تصویر گواهی‌نامه‌های آموزشی صادر شده منابع انسانی مرکز			

اینجانب کارشناس ارزیاب اعتبارسنجی دفتر آموزش و پژوهش

استانداری اصل کلیه مدارک مندرج در فهرست بالا را رویت کرده و با تصویر آن انطباق داده‌ام.

امضاء

کاربرگ ۳

اطلاعات موسسه متقاضی

<p>الف - مشخصات</p> <p>نام موسسه متقاضی:</p> <p>نشانی:</p> <p>تلفن: نمایر: صندوق پستی:</p> <p>پست الکترونیک: کد پستی:</p> <p>نوع مجوز تاسیس: شماره مجوز: تاریخ:</p> <p>نوع مالکیت: خصوصی، دولتی، تعاونی، سایر:</p>																																									
<p>ب - مشخصات مدیر عامل</p> <p>نام و نام خانوادگی: شماره شناسنامه: محل صدور:</p> <p>نام پدر: مدرک تحصیلی: رشته تحصیلی:</p>																																									
<p>ب - سوابق آموزشی و مدیریتی مدیر مرکز</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ردیف</th> <th colspan="2">نوع سابقه</th> <th rowspan="2">محل فعالیت</th> <th rowspan="2">از تاریخ</th> <th rowspan="2">تا تاریخ</th> <th rowspan="2">به مدت</th> <th rowspan="2">شرح مختصر فعالیت</th> </tr> <tr> <th>آموزشی</th> <th>مدیریتی</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>								ردیف	نوع سابقه		محل فعالیت	از تاریخ	تا تاریخ	به مدت	شرح مختصر فعالیت	آموزشی	مدیریتی																								
ردیف	نوع سابقه		محل فعالیت	از تاریخ	تا تاریخ	به مدت	شرح مختصر فعالیت																																		
	آموزشی	مدیریتی																																							
<p>ت - مشخصات اعضای هیات مدیره</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>نام و نام خانوادگی</th> <th>سمت</th> <th>مدرک و رشته تحصیلی</th> <th>امضاء</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>								نام و نام خانوادگی	سمت	مدرک و رشته تحصیلی	امضاء																														
نام و نام خانوادگی	سمت	مدرک و رشته تحصیلی	امضاء																																						

ذ - سیستم های اداری و مدیریتی						
		دستی •	سیستم بایگانی	دارد •	طبقه بندی	دارد •
		مکانیزه •		ندارد •	مشاغل	ندارد •
مستند بودن قوانین و مقررات آموزشی و غیر آموزشی • دارد						
ندارد •						
ر - امکانات رفاهی و جنبی						
نمازخانه • بوفه • اقامتگاه • سرویس بهداشتی • سایر						
توضیحات:			تأیید دفتر آموزش و پژوهش استانداری نام و نام خانوادگی بازدید کننده: تاریخ بازدید: امضاء			

کاربرگ (۴)

گزارش بازدید دفتر آموزش و پژوهش استانداری استان از موسسه متقاضی

استان:

شماره شناسه:

موسسه متقاضی:

تاریخ:

ردیف	شاخص‌های مورد بازدید مربوط به کاربرگ	بند	ملاحظات
۱	بررسی مجوز و اساسنامه تاسیس و نوع مالکیت	الف	
۲	بررسی سوابق مستندات مربوط به مدیر و اعضای هیات مدیره موسسه	پ و ت	
۳	بررسی مستندات مربوط به مدرسان	ج	
۴	بررسی مستندات کادر غیرآموزشی	چ	
۵	مستندات مربوط به دوره‌های آموزشی طی شده	ح	
۶	مستندات فعالیت‌های آموزشی بر اساس قراردادهای منعقد شده با دستگاه اجرایی	خ	
۷	فضا و امکانات آموزشی، کمک آموزشی و غیرآموزشی	د	
۸	سیستم‌های اداری و مدیریتی	ذ	
۹	امکانات رفاهی و جنبی	ر	
۱۰	نحوه تعامل و همکاری مدیر و کارمندان موسسه با عوامل بازدیدکننده در ارتباط با ارائه مستندات فوق		

دفتر آموزش و پژوهش با توجه به بازدید به عمل آمده و مستندات ارائه شده در کاربرگ شماره ۴

نسبت به اعلام نظر در ستون ملاحظات اقدام خواهد نمود.

کاربرگ (۵)

تعیین صلاحیت موسسه متقاضی

از: دفتر آموزش و پژوهش استانداری استان

به: اداره کل حراست

موضوع: استعلام در خصوص صلاحیت (نام موسسه متقاضی)

با سلام؛ با عنایت به اینکه موسسه مذکور طی نامه شماره مورخ مورخ بر اساس بخشنامه شماره مورخ متقاضی اجرای دوره‌های آموزشی برای کارمندان دستگاه‌های اجرایی در سطح استان می‌باشد. لذا خواهشمند است نظر آن اداره را در خصوص صلاحیت موسسه مذکور اعلام نمایند.

مدیر کل دفتر

کاربرگ ۷

تعهدنامه موسسه متقاضی اجرای آموزش کارمندان دولت

اینجانب	فرزند	کد ملی	مدیر موسسه
	ضمن دریافت اصل گواهینامه شماره		مورخ
صلاحیت اجرای آموزشی کارمندان دولت متعهد می‌شود:			
۱. هیچ یک از اعضای هیات مدیره و مدیریت این موسسه مشمول ممنوعیت مداخله کارمندان دولت در معاملات دولتی و کشوری مصوب دی ماه ۱۳۳۷ نمی باشند و به محض شمول این قانون در این موسسه مراتب به آن دفتر اعلام گردد.			
۲. هرگونه تغییر در اساسنامه یا اسناد قانونی شرکت / موسسه به محض وقوع به دفتر آموزش و پژوهش استانداری اعلام گردد.			
۳. تغییر محل فعالیت و یا شماره تماس شرکت / موسسه به محض وقوع به دفتر آموزش و پژوهش استانداری اعلام گردد.			
۴. از مجوز صادر شده توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، صرفاً برای برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت مختص کارمندان دولت در حیطه/حیطه‌های تایید صلاحیت شده و در سطح استان استفاده خواهد شد.			
ضمناً این مجوز مشمول صدور گواهینامه برای همایش‌ها و سمینارهای آموزشی نمی‌شود.			
۵. در انعکاس فعالیت‌ها و توانمندی‌های شرکت/موسسه (تبلیغات) ضمن رعایت قوانین و مقررات مربوط به اصل صداقت و راستگویی پایبند باشد.			
۶. چون مجوز دریافتی تنها برای این موسسه صادر شده است، قابل واگذاری به هیچ موسسه/شرکت دیگری نیست.			
۷. دوره‌های آموزشی بلندمدت رسمی و یا معادل به استناد گواهینامه دریافتی برگزار نگردد.			
* چنانچه خلاف هر یک از موارد فوق‌الذکر و کاربرگ‌های تکمیلی به دفتر آموزش و پژوهش و مدارک ضمیمه آن به اثبات برسد، علاوه بر شمول مجازات‌های مرتبط بر ارائه مدارک			

غیرواقعی به مراجع دولت، موسسه حق هیچگونه اعتراضی نسبت به لغو مجوز مذکور و اعمال محرومیت‌های بعدی و نیز نسبت به تصمیم‌گیری‌های دستگاه‌های اجرایی استان در مورد صحت مندرجات این برگه که در تاریخ / / به تایید و امضای اینجانب رسیده است، ندارد.

بالاترین مقام موسسه آموزشی متقاضی

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ
--------------------	-----	-------

مهر و امضاء

تذکر:

- * عالی‌ترین مقام موسسه آموزشی متقاضی ملزم به تکمیل این تعهدنامه به صورت دست‌نویس می‌باشد.
- * موسسه متقاضی موظف است هرگونه تغییر یا اصلاح ذکر شده در موارد بالا را به محض وقوع، به دفتر آموزش و پژوهش استانداری اعلام نماید.

کاربرگ (۸)

تمدید اعتبار موسسات آموزشی

شماره:

تاریخ:

به: دفتر آموزش و پژوهش استانداری

از:

با سلام؛

با عنایت به انقضای مدت اعتبار گواهینامه صلاحیت اجرای آموزش کارمندان دولت به شماره مورخ این موسسه، به پیوست مدارک و مستندات لازم به شرح زیر برای بررسی و تمدید اعتبار حضورتان ایفاد می‌گردد.

۱ - تصویر گواهینامه صلاحیت قبلی

۲ - گزارش آخرین تغییرات در شاخص‌های اعتبارسنجی (بر اساس کاربرگ شماره ۶)

۳ - گزارش فعالیت‌های آموزشی در حیطه تایید صلاحیت شده (فهرست فعالیت‌ها و تصویر

قراردادهای آموزشی) بر اساس بند «خ» کاربرگ شماره (۴)

۴ - درخواست پیشنهادی موسسه متقاضی برای حیطه‌های جدید بر اساس (کاربرگ

شماره ۱)

مدیرعامل

کاربرگ (۹)

انصراف از ادامه فعالیت موسسه متقاضی

به: دفتر آموزش و پژوهش استانداری

از:

با سلام؛

با عنایت به دلایل اعلام شده در برگ پیوست این موسسه انصراف خود را از ادامه فعالیت در زمینه آموزشی کارمندان دولت اعلام نموده و درخواست لغو گواهینامه شماره مورخ را دارد.

مدیر عامل

راهنمای متقاضیان اعتبارسنجی

کلیه متقاضیان اعتبارسنجی جهت ارائه خدمات آموزشی به دستگاه‌های اجرایی در صورت داشتن شرایط و شاخص‌های مندرج در دستورالعمل اعتبارسنجی موسسات متقاضی می‌توانند طبق فرآیند ذیل تقاضای تعیین صلاحیت نمایند:

الف: متقاضیان می‌توانند با توجه به توانمندی، سوابق آموزشی و شاخص‌های اعتبارسنجی یکی از رتبه‌های سه، دو و یک را انتخاب نمایند. در انتخاب رتبه لازم است شرایط واقعی و موجود از طرف متقاضی رعایت شود.

ب: حیطة آموزشی مورد درخواست بایستی با توجه به رتبه درخواستی، شاخص‌های اعتبارسنجی، سوابق آموزشی و امکانات و تجهیزات آموزشی انتخاب گردد.

ج: درخواست تعیین صلاحیت به صورت نامه کتبی با امضای بالاترین مقام موسسه متقاضی (فرمت نامه درخواست استانی و ملی) تهیه گردد.

د: تمامی اطلاعات مورد نیاز کاربرگ شماره سه (اطلاعات مراکز آموزشی متقاضی) در فضاهای مربوط تایپ شده، توسط مقام مسئول متقاضی مهر و امضا شود. متقاضیان بیش از یک حیطه آموزشی باید کاربرگ شماره یک را برای هر حیطه آموزشی به صورت مجزا تکمیل نمایند. ه: کلیه مدارک و مستندهای مورد نیاز طبق کاربرگ شماره سه (کاربرگ مدارک و مستندات) جمع‌آوری و در زونکن آبی رنگ به ترتیب فهرست مدارک در کاربرگ مذکور با استفاده از برچسب و یا جداکننده طبقه‌بندی شود.

متقاضیان بیش از یک حیطه آموزشی لازم است مدارک مورد نیاز را برای هر حیطه آموزشی به صورت مجزا ارائه نمایند.

و: نامه درخواست به همراه زونکن تکمیل شده به دفتر آموزش و پژوهش استانداری و یا مرکز آموزش مدیریت دولتی ارسال شود.

ی: موسسات آموزشی متقاضی تایید صلاحیت شده جهت تمدید صلاحیت و یا انصراف از فعالیت بایستی درخواست خود را طبق کاربرگ تمدید اعتبار با درخواست کتبی به دفتر آموزش و پژوهش استانداری و یا مرکز آموزش مدیریت دولتی ارائه نمایند.

مرکز آموزش مدیریت دولتی

شماره: ۲۰۰/۹۲/۱۵۸۷۹

تاریخ: ۱۳۹۲/۹/۱۶

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور

با توجه به ابهامات و سؤالات دستگاه‌های اجرایی کشور در خصوص ارزش استخدامی گواهینامه‌هایی که تحت عناوین «پایان دوره‌های آموزش عالی آزاد (MBA, DBA)، تکمیلی، تخصصی و...» و «گواهینامه نوع دوم» که از سوی برخی از دانشگاه‌ها، موسسات آموزش عالی کشور و شرکت‌های آموزشی و پژوهشی صادر می‌گردد، اعلام می‌دارد:

۱- تمامی مدارک تحصیلی که در یکی از مقاطع تحصیلی رسمی از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با ارزش علمی و بدون ذکر کلمه «معادل» صادر شود و برای ادامه تحصیل در مقاطع تحصیلی بالاتر ملاک عمل قرار گیرد، این مدارک دارای ارزش استخدامی بوده و دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در چارچوب رعایت کلیه قوانین و مقررات مربوطه در وضعیت استخدامی کارمندان خود ملاک عمل قرار دهند.

۲- مدارک و گواهینامه‌هایی که فاقد شرایط بند (۱) این بخشنامه بوده و با الفاظ فوق‌الاشاره (آموزش عالی آزاد MBA, DBA، تکمیلی، تخصصی، دوره‌های معادل‌سازی شده و...) صادر شده و یا شوند، از ارزش استخدامی معادل با مقطع تحصیلی خاصی در نظام آموزش عالی کشور برخوردار نیست.

۳- گواهینامه‌های آموزشی که با عنوان «گواهینامه نوع دوم» توسط این‌گونه مراکز صادر می‌گردد، وجاهت قانونی نداشته و فاقد ارزش استخدامی است.

بدیهی است براساس مقررات و ضوابط مربوطه، این معاونت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال تعیین ارزش استخدامی دوره‌های موصوف نخواهد داشت.

اضافه می‌نماید دستگاه‌های اجرایی می‌باید از انعقاد قرارداد، صدور معرفی‌نامه برای کارمندان به منظور شرکت در دوره‌های آموزشی فوق‌الاشاره مجری در دانشگاه‌ها، موسسات آموزش عالی کشور شرکت‌های یاد شده و... اکیداً خودداری نمایند.

خاطرنشان می‌سازد چنانچه کارمندان شخصاً نیز در این دوره‌ها شرکت نمایند، براساس ضوابط و مقررات گواهینامه‌ها و مدارک مربوط به این دوره‌ها، قابل ارزشیابی نخواهد بود.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

بخش‌هایی از نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی موضوع بخشنامه

شماره ۱۸۳۴/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ که کماکان قابلیت اجرایی دارد

بخش اول: کلیات نظام آموزش

ماده ۱: تعاریف و اصطلاحات

- قانون: منظور قانون مدیریت خدمات کشوری است که به اختصار به آن قانون اطلاق می‌شود.
- آموزش کارمندان: تمامی برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی است که در چارچوب نظام آموزش کارمندان در راستای افزایش و بهبود سطح شایستگی و توانمندی کارمندان (اعم از کارکنان و مدیران) رسمی، پیمانی و انجام کار معین به منظور ارتقاء بهره‌وری و کارآمدی دستگاه‌های اجرایی طراحی و اجرا می‌شود.
- کارمندان قرارداد کار معین: افرادی که در اجرای تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به کار گرفته می‌شوند.
- راهبرد آموزش: به رویکردهای کلی آموزش اطلاق می‌گردد که چگونگی تحقق اهداف آموزشی یک دستگاه اجرایی را مشخص می‌کند.
- بورس آموزشی: فرصت و امکانی است که یک دولت خارجی و یا مؤسسه بین‌المللی در اختیار دولت جمهوری اسلامی ایران قرار می‌دهد و کارمندان و مدیران می‌توانند با استفاده از آن در یک یا چند دوره آموزشی کوتاه مدت خارج از کشور که با شغل و وظایف جاری یا آینده آنان ارتباط داشته و موجب افزایش دانش و مهارت‌های شغلی آنان می‌شود، شرکت نمایند.
- برنامه آموزش: مجموعه اقدامات و فعالیت‌های آموزشی هدفمند است که براساس اهداف و راهبردهای آموزشی دستگاه اجرایی در سه سطح راهبردی، میان مدت (پنج‌ساله) و کوتاه مدت (یک‌ساله) طراحی می‌شود.
- برون‌سپاری آموزش: انتقال و محول نمودن یک فعالیت خاص آموزشی را داخل یک سازمان به یک منبع خارج آن و اجرای آن توسط آن منبع را برون‌سپاری آموزش می‌گویند.

- آموزش مدیران: تمامی برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی که به منظور ایجاد و بهبود مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی و تعالی معنوی مدیران حرفه‌ای و مقامات، در چارچوب نظام آموزش کارمندان و مدیران با عنایت به سامانه و برنامه‌های اجرایی آموزش مدیران طراحی و اجرا می‌گردد.

- آموزش پودمانی: شکلی از آموزش‌های شغلی است که تخصص‌های شغلی در قالب مهارت‌های مستقل و جدا از هم به کارمندان آموزش داده شد و هریک از آموزش‌ها، مهارت و دانش خاصی را ایجاد می‌کند و در عین حال در کنار سایر آموزش‌ها منجر به ایجاد یک مهارت و یا دانش جدید و جامع‌تر می‌شود.

ماده ۲: اصول، اهداف و راهبردهای آموزش کارمندان دولت به شرح بندهای ذیل است:

الف) اصول حاکم بر آموزش کارمندان دولت:

اصل نگرش سیستمی

برقراری ارتباط درونی بین اجزاء نظام آموزش از یک طرف و ارتباط بیرونی بین نظام آموزش با سایر نظام‌های مدیریت منابع انسانی

اصل جامعیت

در نظر گرفتن تمامی نیازهای آموزشی مشاغل عمومی و اختصاصی در جنبه‌های عمومی، شغلی و مدیریتی در ساختار دوره‌ها

اصل توجه به تغییرات

بازنگری و بازطراحی آموزش‌ها و استمرار آنها مبتنی بر تغییرات، تحولات و پیشرفت‌های علمی و فناوری روز

اصل نگرش راهبردی

همسوسازی اهداف، راهبردها و برنامه‌های آموزش کارمندان دستگاه‌ها با چشم‌انداز، هدف‌ها، و خط‌مشی‌های کلان و برنامه‌های توسعه ملی و سازمانی

اصل همکاری و مشارکت

مشارکت مراکز و مؤسسات آموزشی و پژوهشی دولتی و غیردولتی در فرآیند آموزش و توانمندسازی کارمندان دولت

اصل اصلاح و بازخورد مستمر

آسیب‌شناسی و بررسی مستمر نظام آموزش و فراهم نمودن بازخورهای لازم جهت اصلاح و بازنگری آن

ب) هدف‌های کلان آموزش کارمندان دولت

۱- افزایش اثربخشی و کارایی در ارائه خدمات دولتی از طریق توسعه دانش و مهارت‌های متصدیان مشاغل

۲- ارتقاء سطح کیفی سرمایه انسانی بخش دولتی از طریق افزایش سطح توانایی دانش و مهارت کارمندان دولت

۳- افزایش سطح باور و اعتقادات کارکنان و مدیران نسبت به ارزش‌های اسلامی

۴- توسعه آگاهی‌های عمومی کارمندان دولت در ابعاد مختلف فرهنگی و اجتماعی

۵- توانمندسازی و توسعه مدیران جهت ایفای مؤثر نقش‌ها و وظایف مدیریتی

۶- آماده‌سازی کارمندان دولت از بعد دانش، مهارت و شایستگی‌های شغلی برای ارتقاء به رده‌های شغلی بالاتر

۷- توسعه اخلاق اسلامی و فرهنگ سازمانی بر مبنای ارزش‌های انسانی و کرامت انسانی و بهبود روابط انسانی

۸- روزآمدسازی و ارتقاء سطح دانش، مهارت و نگرش معنوی و بصیرتی کارمندان

ج) راهبردهای آموزش کارمندان دولت

ایجاد نگرش راهبردی و همسوسازی برنامه‌های توانمندسازی و توسعه منابع انسانی با اهداف راهبردی سازمانی

ایجاد یکپارچگی و تعامل بین عناصر فرآیند آموزش به عنوان رویکرد فرآیندی- تعاملی

ایجاد تناسب بین برنامه‌ها، فرصت‌های آموزشی و یادگیری با نیازهای آموزشی شغلی و سازمانی و اجتناب از آموزش‌های غیرضرور

ایجاد انگیزه خودسازی و رشد معنوی، مادی، مهارتی و دانشی کارکنان به صورت خودکنترلی

ارتقاء سطح باور و اعتقاد مدیران به توانمندسازی و ارتقاء سرمایه انسانی از طریق آموزش

افزایش اثربخشی برنامه‌ها و فرصت‌های آموزشی و یادگیری در سطوح مختلف استفاده از منابع و ظرفیت‌های درون و برون سازمانی در تعیین و تأمین خدمات آموزشی کاربرد استانداردهای ملی و بین‌المللی در مدیریت و راهبری فرآیند آموزش استفاده از رویکردها، مدل‌ها، روش‌ها و فناوری‌های نوین مدیریت برای اجراء و ارزشیابی آموزش و واگذاری اختیارات مدیریت آموزش به دستگاه‌های اجرایی براساس توانمندی اجرایی آنها تمرکز بر رویکرد آموزش‌های کوتاه مدت و کاربردی نظارت بر فعالیت‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی و اخذ بازخورد از عملکرد آموزش

بخش دوم: ساختار مدیریت و راهبری آموزش کارمندان دولت

ماده ۳: خطمشی‌گذاری آموزشی، طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی، اجرا، نظارت و ارزشیابی آموزشی، مراحل اصلی چرخه آموزش کارمندان در دستگاه‌های اجرایی است که مجموعه آنها ساختار مدیریت و راهبری آموزش کارمندان را تشکیل می‌دهد.

۱-۳) دستگاه‌های اجرایی موظفند؛ براساس استاندارد مدیریت کیفیت آموزش کارمندان در دستگاه‌های اجرایی، مراحل اصلی آموزش شامل خطمشی‌گذاری آموزشی، طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی، اجرا، نظارت و ارزشیابی آموزشی را طراحی و مستندسازی نمایند.

بخش سوم: فرآیند آموزش کارمندان دولت

ماده ۴: فرآیند آموزش کارمندان دولت به شرح مراحل ذیل می‌باشد:

الف: خطمشی‌گذاری آموزشی

تعیین اهداف و راهبردهای کلان آموزش کارمندان دولت به شرح زیر صورت می‌پذیرد:

۱- اهداف و راهبردهای کلان آموزش کارمندان دولت براساس، چشم‌انداز بیست‌ساله، سیاست‌های نظام اداری، قانون برنامه‌های توسعه کشور و همچنین راهبردهای دولت در حوزه منابع انسانی توسط معاونت توسعه مدیریت، تعریف، تدوین و جهت اجراء به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند؛ براساس اهداف و راهبردهای کلان آموزش ابلاغ شده توسط معاونت توسعه مدیریت، اهداف و راهبردهای آموزش دستگاه خود را تدوین و پس از تصویب در کمیته راهبری آموزش (بر اساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) عملیاتی نمایند.

ب: طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی

مرحله طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی کارمندان شامل دو فعالیت اصلی زیر است:

۱- نیازسنجی و طراحی آموزش‌ها

دستگاه‌های اجرایی موظفند؛ براساس اهداف و راهبردهای آموزش، نیازهای آموزشی سازمانی، شغلی، و فردی کارمندان و مدیران را شناسایی و برای مرتفع نمودن آنها دوره‌ها و پودمان‌های آموزشی مناسب طراحی نموده و به‌طور مستمر نیازها و دوره‌ها را روزآمد کنند.

۲- تدوین برنامه‌های آموزش

دومین مرحله برنامه‌ریزی آموزشی، طراحی و تدوین برنامه‌های آموزشی دستگاه است. برنامه آموزش دستگاه اجرایی باید در سه بازه زمانی راهبردی، پنج‌ساله و یک‌ساله بایستی طراحی گردد. در طراحی برنامه‌های آموزشی، باید اهداف و راهبردهای کلان آموزش کارمندان دولت، اهداف و راهبردهای آموزش کارمندان دستگاه و نیازهای آموزشی و توسعه‌ای کارمندان و مدیران مورد توجه قرارگیرد.

- برنامه‌های آموزش دستگاه اجرایی پس از تصویب کمیته راهبری آموزش (براساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) جهت اجرا به واحد آموزش ابلاغ می‌شود.

ج: اجرای آموزش‌ها

مدیریت و راهبری برنامه‌های تدوین شده آموزش و چگونگی فراهم نمودن امکانات و منابع کافی برای اجرای دوره‌های آموزشی در این مرحله از فرآیند آموزش صورت می‌گیرد.

واحد سازمانی متولی آموزش دستگاه اجرایی، مسئولیت اجرایی برنامه‌های آموزش را تحت نظارت کمیته‌ی راهبری آموزش دستگاه برعهده خواهد داشت.

هـ: نظارت و ارزشیابی آموزشی

نظارت بر کیفیت اجرای فرآیند نظام آموزش کارکنان در دستگاه‌های اجرایی با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد (فرآیندها، محتوی آموزشی، مدرسین، آزمون و اثربخشی دوره‌ها) ارزشیابی برنامه‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی برنامه‌های آموزشی و غیره) بر عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.

بخش چهارم: ساختار آموزش‌های کارمندان و مدیران

ماده ۵- دوره‌های آموزشی کارمندان دولت از نوع آموزش‌های کوتاه مدت بوده و با عنایت به زمان اجراء، ماهیت و محتوای آنها به شرح زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

آموزش‌های توجیهی بدو خدمت

آموزش‌های شغلی

- آموزش‌های تصدی شغل

- آموزش‌های ویژه کارمندان استخدام آزمایشی

- آموزش‌های ارتقاء شغلی

- آموزش‌های کوتاه مدت خارج از کشور (بورس آموزشی)

آموزش‌های فرهنگی و عمومی

آموزش‌های مدیران

(۵/۱) آموزش‌های توجیهی و تصدی شغل بدو خدمت

تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که با دو هدف (۱) آشنا ساختن کارمندان جدیدالاستخدام با اهداف و وظایف دستگاه اجرایی محل خدمت آنها، قوانین و مقررات استخدامی، کلیات قانون مدیریت خدمات کشوری، حقوق فردی و شغلی، محیط کار، قانون اساسی نظام جمهوری اسلامی ایران و نظام اداری و (۲) ایجاد توانایی شغلی (دانش، مهارت و

نگرش) مورد نیاز برای تصدی شغل توسط کارمندان جدیدالاستخدام (رسمی، پیمانی و قراردادی) در بدو ورود به خدمت طراحی و اجرا می‌گردد. صدور حکم کارگزینی کارکنان جدیدالاستخدام منوط به طی این آموزش‌هاست.

- هدف:

(۱) پایه‌گذاری ارتباط سالم کارمند با نظام اداری و دستگاهی است که فرد کار خود را در آن آغاز می‌کند.

(۲) ایجاد دانش، مهارت و نگرش شغلی اولیه در کارمندان جهت تصدی شغل در بدو ورود به خدمت یا تغییر شغل.

- محتوای دوره: آگاهی‌های عمومی در زمینه نظام جمهوری اسلامی ایران، قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، تشکیلات دولت، نظام اداری و اصول، راهبردها و اهداف حاکم بر آن، قوانین و مقررات استخدامی، آشنایی با قانون مدیریت خدمات کشوری، آشنایی با برنامه‌های توسعه و اصول و سیاست‌های حاکم بر آن، آشنایی با وظایف، مسئولیت‌ها، حقوق و محیطی که کارمند قرار است در آن مشغول به کار شود، اخلاق کارگزاری و روابط انسانی در محیط کار و دانش، مهارت و نگرش تخصصی مورد نیاز انجام وظایف شغلی در بدو ورود به خدمت.

- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: معاونت توسعه مدیریت در بخش آموزش توجیهی و آموزش‌های تصدی شغل بر اساس شرایط احراز شغل

- زمان برگزاری دوره: بدو ورود به خدمت قبل از صدور حکم کارگزینی

- شرکت در دوره: برای کلیه کارمندان رسمی، پیمانی جدیدالاستخدام و کارمندان قراردادی الزامی است. صدور حکم کارگزینی افراد قبل از طی آموزش‌های توجیهی ممنوع است.

- مجری دوره:

مرکز آموزش مدیریت دولتی، دفاتر آموزش و پژوهش استانداری‌ها و دستگاه‌های اجرایی برای آموزش‌های توجیهی

دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات تأیید صلاحیت شده برای آموزش‌های تصدی شغل

- روش اجرای دوره: حضوری و یا غیرحضوری

- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی در زمان طراحی تعیین خواهد شد.
- ملاک موفقیت در دوره: کسب حد نصاب نمره (۶۰ درصد) از آزمون‌ها که در پایان دوره به عمل می‌آید.
- نظارت و ارزشیابی دوره
- نظارت بر کیفیت اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.
- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی و غیره) بر عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.
- ۵/۲ آموزش‌های شغلی
- آموزش‌های شغلی به چهار دسته تقسیم می‌شوند: ۱) آموزش‌های ویژه کارمندان استخدام آزمایشی (۲) آموزش‌های ارتقاء شغلی (۳) آموزش‌های تمدید قرارداد کار معین (۴) آموزش‌های کوتاه‌مدت خارج از کشور
- ۵/۲/۱ آموزش‌های ویژه کارمندان استخدام آزمایشی
- تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌شود که به منظور ایجاد دانش، مهارت و نگرش شغلی کارکنان آزمایشی در طول دوران استخدام آزمایشی ارائه می‌گردد و طی این آموزش‌ها برای تبدیل وضع استخدام آزمایشی به قطعی، الزامی است.
- هدف: ایجاد و توسعه دانش، مهارت و نگرش شغلی و شناخت تحلیلی کارمندان از ماموریت‌ها و وظایف سازمانی و شغلی به منظور جهت‌گیری راهبردی در رابطه با توسعه عملکرد شغلی
- محتوای دوره: دانش و مهارت مورد نیاز شغل
- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: دستگاه‌های اجرایی براساس ماموریت‌ها و وظایف تخصصی سازمانی و مشاغل کارمندان استخدام آزمایشی مسئول نیازسنجی و طراحی این دوره‌ها هستند.
- زمان برگزاری دوره: در طول دوره خدمت آزمایشی کارمندان
- شرکت در دوره: برای کارکنانی که در مشاغل حاکمیتی استخدام می‌شوند قبل از اتمام دوره سه ساله آزمایشی، گذراندن این دوره‌ها الزامی است.

- مجری دوره: دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی مورد تأیید معاونت توسعه مدیریت
- روش اجرای دوره: حضوری یا غیرحضوری بر مبنای ماهیت و اهداف آموزشی دوره
- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره بر اساس سرفصل‌های آموزشی در زمان طراحی تعیین خواهد شد.
- ملاک موفقیت در دوره: کسب حد نصاب نمره (۶۰ درصد) از آزمون‌هایی که در پایان دوره به عمل می‌آید.
- نظارت و ارزشیابی دوره
- نظارت بر حسن اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.
- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره آموزشی و غیره) بر عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.
- ۵/۲/۲) آموزش‌های ارتقاء شغلی
- تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که توانایی‌های شغلی (دانش، مهارت و نگرش) مورد نیاز کارمندان رسمی، پیمانی و قرارداد معین را به منظور انجام صحیح وظایف شغل و ارتقاء در طول مسیر شغلی فراهم می‌نماید شغلی آنها و تمدید قرارداد پیمانی و قرارداد معین کار منوط به طی این آموزش‌هاست.
- هدف: ایجاد و توسعه دانش، مهارت و نگرش شغلی در متصدیان مشاغل عمومی و اختصاصی و روزآمد کردن توانایی‌های آنان با توجه به تغییرات علمی و فناوری در زمینه شغل مورد تصدی در طول مسیر شغلی کارمندان.
- محتوای دوره: دانش، مهارت و نگرش شغلی مورد نیاز رتبه‌های شغلی
- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: ۱- معاونت توسعه مدیریت براساس شرح وظایف مشاغل عمومی، آموزش‌های هریک از رتبه‌های شغلی مشاغل عمومی را طراحی می‌نماید. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند علاوه بر آموزش‌های طراحی شده توسط معاونت توسعه مدیریت، نیازهای آموزشی اختصاصی خود را در خصوص مشاغل عمومی طراحی و پس از تصویب کمیته راهبری

آموزش و توانمندسازی (براساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) اجرا نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس شرح وظایف مشاغل اختصاصی، آموزش‌های هریک از طبقات و رتبه‌های شغلی مشاغل اختصاصی را طراحی و به تصویب کمیته راهبری آموزش (براساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) برسانند.

- زمان برگزاری دوره: در طول خدمت مستخدم براساس مسیر شغلی در رتبه‌های شغلی کارمندان
- شرکت در دوره: شرکت کلیه کارمندان رسمی و پیمانی در این آموزش‌ها براساس رتبه شغلی الزامی است.

- مجری دوره: دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی مورد تأیید معاونت توسعه مدیریت
- روش اجرا: حضوری و غیرحضوری بر مبنای ماهیت دوره و اهداف آموزشی.
- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی در زمان طراحی تعیین خواهد شد.

- ملاک موفقیت در دوره: کسب حد نصاب نمره (۶۰ درصد) از آزمون‌های که در پایان دوره به عمل می‌آید.

- نظارت و ارزشیابی دوره

- نظارت بر حسن اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.

- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره آموزشی و غیره) برعهده دستگاه اجرایی می‌باشد.

۵/۲/۳) آموزش‌های تمدید قرارداد کار معین

تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که به منظور ایجاد توانایی‌های شغلی (دانش، مهارت و نگرش) مورد نیاز برای کارمندان قرارداد کار معین طراحی و اجرا می‌گردد. تمدید قرارداد این‌گونه کارکنان منوط به طی این آموزش‌هاست.

هدف: ایجاد دانش، مهارت و نگرش شغلی در کارمندان قرارداد کار معین.

محتوای دوره: دانش، مهارت و نگرش تخصصی مورد نیاز انجام وظایف شغلی

مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: دستگاه‌های اجرایی بر اساس شرح وظایف مشاغل و توانمندی مورد نیاز کارمندان قرارداد کار معین.

زمان برگزاری دوره: حین خدمت کارمندان

- شرکت در دوره: شرکت کلیه کارمندان قرارداد معین کار در این آموزش‌ها الزامی است.

- مجری دوره: دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی مورد تأیید معاونت توسعه مدیریت

- روش اجرا: حضوری و غیرحضوری بر مبنای ماهیت دوره و اهداف آموزشی.

- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی در زمان طراحی تعیین خواهد شد.

- ملاک موفقیت در دوره: کسب حد نصاب نمره (۶۰ درصد) از آزمون‌هایی که در پایان دوره به عمل می‌آید.

- نظارت و ارزشیابی دوره

- نظارت بر حسن اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.

- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره آموزشی و غیره) برعهده دستگاه اجرایی می‌باشد.

۵/۲/۴ آموزش‌های کوتاه مدت خارج از کشور

تعریف، هدف، نحوه نیازسنجی و دیگر اطلاعات مربوط به آموزش‌های کوتاه‌مدت خارج کشور براساس دستورالعمل ماده ۶ آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری خواهد بود.

۳/الف) آموزش‌های فرهنگی و عمومی

آموزش‌های فرهنگی و عمومی به سه دسته زیر تقسیم می‌شود:

فرهنگی و اجتماعی

توانمندی‌های اداری

عمومی فناوری اطلاعات

۱/۳/۵) آموزش‌های فرهنگی و اجتماعی

تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که به منظور رشد فضایل اخلاقی، معنوی، فرهنگ‌پذیری سازمانی و بهینه‌سازی روابط انسانی کارمندان و مدیران در نظام اداری ارائه می‌گردد.

- هدف: آگاهی دادن به کارمندان در زمینه‌های فرهنگ اسلامی و سازمانی به منظور رشد فضایل اخلاقی، فرهنگ و روابط سازمانی، و بهبود روابط انسانی در نظام اداری کشور.

- محتوی دوره: عمومی در حوزه‌های فرهنگی و اجتماعی متناسب با نیاز کارکنان در کلیه دستگاه‌های اجرایی

- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: معاونت توسعه مدیریت با همکاری و مشارکت مراجع تخصصی ذی‌ربط

- زمان برگزاری دوره: در طول خدمت کارمندان بر اساس برنامه آموزش دستگاه اجرایی

- شرکت در دوره: الزامی یا اختیاری بودن دوره توسط معاونت توسعه مدیریت تعیین می‌گردد.

- مجری دوره: دستگاه‌های اجرایی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دفاتر آموزش و پژوهش

استانداری‌ها و مراکز و مؤسسات آموزشی مورد تأیید معاونت توسعه مدیریت

- روش اجرای دوره: حضوری و غیرحضوری بر مبنای ماهیت دوره و اهداف آموزشی

- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی به هنگام طراحی دوره تعیین می‌گردد.
- ملاک موفقیت در دوره: کسب حدنصاب نمره (۶۰ درصد) از آزمون‌ها که در پایان دوره برگزار می‌گردد.
- نظارت و ارزشیابی دوره
- نظارت بر حسن اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.
- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره آموزشی و غیره) بر عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.
- ۵/۳/۲) آموزش‌های توانمندی‌های اداری
- تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که به منظور افزایش دانش، مهارت و نگرش عمومی مرتبط با مأموریت و وظایف عمومی دولت و دستگاه اجرایی و یا توانمندی‌های فردی طراحی و اجرا می‌گردد.
- هدف: افزایش توانمندی اداری کارمندان دولت در حوزه مأموریت و وظایف عمومی دولت و نیازهای فردی و محیطی
- محتوای دوره: محتوای این آموزش‌ها براساس نیازسنجی در سطح مأموریت و وظایف عمومی دولت، نیازهای فردی و محیطی طراحی می‌گردد.
- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: معاونت توسعه مدیریت با همکاری و مشارکت مراجع ذی‌ربط
- زمان برگزاری دوره: در طول دوران خدمت کارمندان بر اساس برنامه آموزش دستگاه‌های اجرایی
- شرکت در دوره: الزامی یا اختیاری بودن دوره توسط معاونت توسعه مدیریت تعیین می‌گردد.
- روش اجرای دوره: حضوری و غیرحضوری براساس ماهیت دوره و اهداف آموزشی.
- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی به هنگام طراحی دوره تعیین می‌گردد.

- ملاک موفقیت در دوره: کسب حدنصاب (۶۰ درصد) نمره از آزمون که در پایان دوره برگزار می‌گردد.
- نظارت و ارزشیابی دوره
- نظارت بر حسن اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.
- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره آموزشی و غیره) بر عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.
- ۵/۳/۳ آموزش‌های عمومی فناوری اطلاعات
- تعریف: به آموزش‌هایی اطلاق می‌گردد که توانمندی‌های کارکنان را در حوزه فناوری اطلاعات در سطح عمومی ارتقاء می‌دهد.
- هدف: ایجاد و ارتقاء دانش و مهارت‌های عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات در راستای تحقق دولت الکترونیک و استفاده موثر و مدیریت رایانه و نرم افزارهای مربوط در نظام اداری.
- محتوای دوره: مهارت‌های عمومی فناوری اطلاعات و ارتباطات و دولت الکترونیک
- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره: معاونت توسعه مدیریت
- زمان برگزاری دوره: بدو خدمت و در طول خدمت کارمندان حسب نوع آموزش
- شرکت در دوره: برای کلیه کارمندان دولت اعم از رسمی، پیمانی و کار معین طی این آموزش الزامی است.
- مجری دوره: دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی مورد تایید معاونت توسعه مدیریت
- روش اجرای دوره: حضوری و یا غیرحضوری براساس ماهیت دوره و اهداف آموزشی آن.
- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی به هنگام طراحی دوره تعیین می‌گردد.
- ملاک موفقیت در دوره: کسب حدنصاب (۶۰ درصد) نمره از آزمون که در پایان دوره در مراکز آزمون معتبر برگزار می‌گردد.

- نظارت و ارزشیابی دوره

- نظارت بر حسن اجرای دوره با معاونت توسعه مدیریت می‌باشد.

- ارزشیابی دوره‌های آموزشی (ارزشیابی از فراگیر، ارزشیابی از مدرسین، ارزشیابی مدیریت اجرایی، بررسی اثربخشی دوره آموزشی و غیره) بر عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.

۴/الف) آموزش‌های مدیران

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

- هدف:

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

ب) آماده ساختن مدیران حرفه‌ای و کارمندان برای پذیرش مسئولیت‌های جدید آموزش‌های مدیران به دو بخش زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

الف- تعالی معنوی مدیران

ب- تعالی حرفه‌ای مدیران

- محتوای آموزشی: دانش و معارف اسلامی، دانش و مهارت‌های عمومی مدیران و دانش و مهارت اختصاصی مدیران

- مسئول نیازسنجی و طراحی دوره‌ها: مرکز آموزش مدیریت دولتی با تأیید معاونت توسعه مدیریت

- زمان برگزاری دوره: بر اساس برنامه و سامانه آموزش مدیران

- شرکت در دوره: برای کلیه کارکنان و مدیران جهت انتصاب و ارتقاء در پست‌های مدیریتی الزامی است.

- روش اجرای دوره: حضوری و غیرحضوری براساس ماهیت دوره و اهداف آموزشی.

- مدت ساعت دوره: مدت ساعت دوره براساس سرفصل‌های آموزشی دوره به هنگام طراحی تعیین می‌گردد.
- ملاک موفقیت در دوره: کسب حدنصاب نمره (۶۰ درصد) از آزمون که در پایان دوره توسط مرکز مجری به عمل می‌آید.

بخش پنجم - مهارت شغلی

ماده ۶- دستگاه‌های اجرایی موظفند مهارت‌های مورد نیاز مشاغل اختصاصی خود را احصاء و استاندارد مهارتی مشاغل را تدوین نموده و کارمندان را بر اساس آن مورد سنجش قرار دهند. در صورت احراز هر یک از مهارت‌ها توسط کارمند، عنوان آن مهارت در شناسنامه آموزشی و مهارتی کارمند ثبت می‌گردد. استاندارد مهارتی مشاغل عمومی توسط معاونت توسعه مدیریت تدوین خواهد شد.

ماده ۷- مهارت‌های کسب شده توسط کارمندان در ارتقاء شغلی آنان، اخذ گواهینامه نوع دوم و امتیازات حق شاغل محاسبه می‌شود. دستورالعمل نحوه احصاء و سنجش مهارت‌های شغلی، معادل‌سازی آن با ساعات آموزش و نحوه محاسبه آنها توسط معاونت توسعه مدیریت تدوین و ابلاغ خواهد شد.

بخش ششم - برون سپاری فعالیت‌های آموزشی

ماده ۸- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند برای انجام فعالیت‌های آموزشی و توانمندسازی کارمندان خود از قبیل نیازسنجی، طراحی، اجرا و ارزشیابی، علاوه بر استفاده از ظرفیت‌های آموزشی درون دستگاهی به روش‌های زیر نیز عمل نمایند:

الف: انعقاد قرارداد با دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی دولتی و غیردولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دفاتر آموزش و پژوهش استانداری‌های سراسر کشور و سایر مراکز و مؤسسات آموزشی دولتی و غیردولتی که صلاحیت فنی و تخصصی آنان به تأیید معاونت توسعه مدیریت می‌رسد.

ب: انعقاد قرارداد با مؤسسات پژوهشی که با مجوز شورای گسترش آموزش عالی فعالیت می‌نمایند برای انجام امور نیازسنجی، طراحی و ارزشیابی برنامه‌های آموزش و توانمندسازی کارکنان و مدیران.

بخش هفتم - گواهینامه‌های آموزشی، امتیازات و سازوکارهای انگیزشی آموزش‌ها

ماده ۹- گواهینامه‌های آموزشی به دو دسته زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

- ۱- گواهینامه‌های نوع اول: گواهینامه‌هایی که در پایان هر یک از دوره‌ها یا پودمان‌های آموزشی کوتاه مدت به شرکت‌کنندگان اعطا می‌گردد.
- ۲- گواهینامه‌های نوع دوم: گواهینامه‌هایی که دارندگان آن می‌توانند از مزایای استخدامی آن نظیر دارندگان مدارک تحصیلی فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس در شرایط احراز مشاغل مربوطه در چارچوب رعایت کلیه قوانین و مقررات مربوطه برخوردار گردند.

گواهینامه‌های نوع دوم عبارتند از:

۲- گواهینامه مهارتی

۲- گواهینامه تخصصی

۲- گواهینامه تخصصی - پژوهشی سطح یک

ماده ۱۰- سازوکار اخذ گواهینامه‌های نوع دوم

گواهینامه مهارتی:

شرایط لازم برای اخذ گواهینامه مهارتی:

(۱) دارا بودن مدرک تحصیلی دیپلم متوسطه

(۲) طی ۱۲۰۰ ساعت آموزش مصوب با شرایط زیر:

۱۲۰۰ ساعت آموزش حداقل در ۶ سال طی شود.

احتساب حداکثر ۲۰۰ ساعت آموزش در طول یک سال

تبصره: پیشنهادات جدید، ابتکارات، تألیف، ترجمه کتب و مقالات و مستندسازی تجربیاتی که موجب افزایش بهره‌وری کار و بهبود عملکرد فردی و سازمانی می‌گردد، پس از تایید کمیته راهبری آموزش (بر اساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع

ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) حداکثر می‌تواند تا معادل ۲۰۰ ساعت آموزش برای فرد در نظر گرفته شود. ساعات آموزشی معادل‌سازی شده از میزان ساعات تعیین شده (۱۲۰۰ ساعت) کسر می‌گردد.

گواهینامه تخصصی:

شرایط لازم برای اخذ گواهینامه تخصصی:

(۱) دارا بودن مدرک تحصیلی فوق دیپلم

(۲) طی ۱۰۰۰ ساعت آموزش کوتاه مدت مصوب با شرایط زیر:

۱۰۰۰ ساعت آموزش حداقل در ۵ سال طی شود.

احتساب حداکثر ۲۰۰ ساعت آموزش در طول یک سال

تبصره: پیشنهادات جدید، ابتکارات، تألیف، ترجمه کتب و مقالات و مستندسازی تجربیاتی که موجب افزایش بهره‌وری کار و بهبود عملکرد فردی و سازمانی گردد، پس از تایید کمیته راهبری آموزش (براساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) حداکثر می‌تواند تا معادل ۲۰۰ ساعت آموزش برای فرد در نظر گرفته شود. ساعات آموزشی معادل‌سازی شده از میزان ساعات تعیین شده (۱۰۰۰ ساعت) کسر می‌گردد.

گواهینامه تخصصی - پژوهشی سطح یک:

شرایط لازم برای اخذ گواهینامه تخصصی - پژوهشی سطح یک:

(۱) دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس

(۲) طی ۸۰۰ ساعت آموزش کوتاه مدت مصوب با شرایط زیر:

۸۰۰ ساعت آموزش حداقل در ۵ سال طی شود.

احتساب حداکثر ۱۶۰ ساعت آموزش در طول یک سال

(۳) شرکت در آزمون جامع و کسب حد نصاب ۷۰ درصد امتیاز آزمون

(۴) تهیه یک طرح تحقیقی در زمینه شغل مورد تصدی ویژه اخذ گواهینامه تخصصی - پژوهشی

تبصره: پیشنهادات جدید، ابتکارات، تألیف، ترجمه کتب و مقالات و مستندسازی تجربیاتی که موجب افزایش بهره‌وری کار و بهبود عملکرد فردی و سازمانی گردد، پس از تأیید کمیته راهبری آموزش (بر اساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) حداکثر می‌تواند تا معادل ۲۰۰ ساعت آموزش برای فرد در نظر گرفته شود. ساعات آموزشی معادل‌سازی شده از میزان ساعات تعیین شده (۸۰۰ ساعت) کسر می‌گردد.

تبصره ۱: ساعات آموزشی ذکر شده در هر گواهینامه صرفاً برای همان سطح محاسبه گردیده و سطوح بعدی نیازمند آموزش‌های جدید می‌باشد.

تبصره ۲: تأیید نهایی و صدور گواهینامه‌های نوع دوم توسط معاونت توسعه مدیریت صورت می‌گیرد.
تبصره ۳: ظرفیت صدور گواهینامه‌های سطوح تخصصی - پژوهشی سطح یک برای هر دستگاه سالانه توسط معاونت توسعه مدیریت تعیین می‌گردد.

ماده ۱۱- آموزش‌هایی که از شرایط ذیل برخوردار باشند در چارچوب نظام آموزش کارمندان محسوب می‌شود و کارمندان و مدیران رسمی و پیمانی شرکت‌کننده در این‌گونه آموزش‌ها می‌توانند از کاربردهای آن در نظام‌های مختلف منابع انسانی طبق قانون مدیریت خدمات کشوری بهره‌مند شوند.

۱- دوره‌های آموزشی بایستی بر اساس ماده پنج این نظام طراحی و توسط مراجع تعیین شده تصویب شده باشند.

۲- دوره‌های آموزشی در برنامه آموزش سالانه دستگاه اجرایی پیش‌بینی و به تصویب کمیته راهبری آموزش (بر اساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) رسیده باشد.

۳- دوره‌های آموزشی در شناسنامه آموزشی کارکنان و مدیران درج شده باشد.

۴- کارکنان، امتیازات لازم را از سیستم ارزشیابی دوره کسب کرده باشد.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس شرایط ماده (۱۱) و جدول نحوه احتساب آموزش‌های کارمندان و مدیران دولت (جدول شماره یک)، دوره‌های آموزشی کارکنان و مدیران

را بررسی و پس از تایید احراز شرایط، نسبت به اعطای امتیازات به‌طور همزمان در مربع‌هایی که با علامت ضربدر مشخص شده است، با در نظر گرفتن موارد زیر اقدام نمایند:

- همایش‌ها، سمینارها و گردهمایی‌های بین‌المللی، ملی و یا استانی که در موارد خاص به منظور تبیین و تشریح مسائل فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، ... یا ارائه یافته‌های پژوهشی در حوزه‌های مختلف علمی از سوی ارگان‌ها و سازمان‌های کشور برگزار می‌گردد برای احتساب امتیازات محاسبه نمی‌گردد. بدیهی است اعزام کارمندان برای بهره‌مندی از تولیدات دانشی این گونه مجامع علمی با رعایت مقررات مربوط بلامانع است.

- میزان ساعات دوره‌های آموزش‌های عمومی فناوری اطلاعات برای شاغلین مشاغل رسته فناوری اطلاعات برای برخورداری از امتیازات قابل محاسبه نیست.

- کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه‌های اجرایی که در اموری چون شرکت‌های تعاونی، هیات و شوراهای حل اختلاف، فدراسیون‌های ورزشی و ... عضویت دارند و برای انجام وظایف محوله دوره‌های آموزشی را طی می‌نمایند. این دوره‌های آموزشی برای برخورداری از امتیازات مترتب بر نظام نمی‌تواند ملاک عمل قرار گیرد.

- در صورت تغییر رشته شغلی، صرفاً دوره‌های آموزشی فرهنگی و عمومی آموزش‌های مدیران و آموزش‌های شغلی مرتبط به تشخیص کمیته راهبری آموزش (بر اساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی، کمیته راهبری آموزش منحل گردید و این وظیفه به کمیته سرمایه انسانی محول گردیده است) قابل محاسبه است.

جدول شماره یک: نحوه احتساب آموزش‌های کارمندان و مدیران دولت

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

بخش هشتم: مدیریت اطلاعات و ارزشیابی آموزش کارمندان دولت

ماده ۱۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند برای هر یک از کارکنان و مدیران (پیمانی و رسمی) شناسنامه آموزشی طبق کاربردگ شناسنامه آموزشی کارمندان (بر اساس دستورالعمل)، تهیه نموده و اطلاعات آموزشی آنها را به‌طور مستمر مورد بازنگری و به روز نمایند. اطلاعات مندرج در شناسنامه آموزشی پس از تأیید واحد آموزش دستگاه اجرایی، مبنای محاسبه کاربردهای آموزش در نظام‌های منابع انسانی (حقوق و دستمزد، ارتقاء شغلی، ارزشیابی عملکرد و ...) خواهد بود.

ماده ۱۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند تمامی داده‌ها و اطلاعات آموزش را در قالب یک سامانه رایانه‌ای تحت عنوان «مدیریت اطلاعات آموزش کارمندان» ذخیره، پردازش، نگهداری و به روز نمایند. این سامانه بایستی به گونه‌ای طراحی و استقرار یابد که مبنای برنامه‌ریزی‌های دستگاه در زمینه آموزش کارمندان باشد و حداقل در بردارنده محورهای اطلاعاتی زیر باشد:

شناسنامه آموزش کارکنان و مدیران

مشاغل و پست‌های دستگاه اجرایی

اطلاعات کامل منابع انسانی دستگاه

دوره‌های آموزشی به تفکیک شغلی، عمومی، مدیریتی، سازمانی و ... و ارتباط آن با مشاغل برنامه‌های آموزشی راهبردی راهبردی، پنج‌ساله و سالانه (تقویم آموزشی) بودجه آموزش دستگاه

ماده ۱۵- معاونت توسعه مدیریت به منظور ارزیابی عملکرد آموزشی دستگاه‌های اجرایی، گزارشات مستمر از عملکرد آموزش دستگاه اجرایی را براساس شاخص‌های که هر سال تدوین می‌نماید از طریق سامانه مدیریت اطلاعات آموزش کارمندان دولت، اخذ و گزارشات آماری و تحلیلی مورد نیاز را به نحو مقتضی ارائه خواهد نمود.

ماده ۱۶- معاونت توسعه مدیریت پس از انجام مطالعات و اخذ نظرات و دیدگاه‌های کارشناسی و تجربی دستگاه‌های اجرایی، نسبت به بازنگری و طراحی شبکه آموزش مدیران و کارمندان دولت با هدف ساماندهی، هم‌افزایی و افزایش بهره‌وری آموزش در نظام اداری اقدام خواهد نمود.

شماره: ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹

تاریخ: ۱۳۹۲/۱۱/۱۴

بخشنامه به تمام دستگاه‌های اجرایی

پیرو بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰ (موضوع نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی) و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۱۱۴۶ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۰۴ (موضوع دستورالعمل نحوه احتساب و تطبیق آموزش‌های کارمندان دولت و نحوه بررسی گواهینامه‌های نوع دوم) و به منظور فراهم کردن بسترهای لازم برای تحقق بند (۵) سیاست‌های کلی نظام اداری، ابلاغی مقام معظم رهبری مبنی بر «ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش و تخصص و مهارت‌های آنان»، همچنین برای ارتقای کیفیت برنامه‌های آموزش و بهسازی منابع انسانی، بخشنامه راهبردهای عملیاتی، اصلاحات و موارد تکمیلی نظام آموزش کارمندان و مدیران تحت عنوان «اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی» به شرح موارد ذیل برای اجرا ابلاغ می‌شود.

۱. اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی
۲. استانداردهای ارزیابی کیفیت فرآیند آموزش در دستگاه‌های اجرایی (پیوست شماره ۱)
۳. دستورالعمل تهیه و تصویب برنامه‌های آموزشی سالانه دستگاه‌های اجرایی (پیوست شماره ۲)
۴. دستورالعمل سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی (پیوست شماره ۳)

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

«اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی»

ماده (۱) تعاریف و اختصارات

- دستگاه اجرایی: به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت مستثنیات ماده (۱۱۷) اطلاق می‌شود.

- معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور که به اختصار معاونت نامیده می‌شود.

- مدیران حرفه‌ای: تمامی عناوین پست‌های مدیریتی و سرپرستی دستگاه اجرایی، به استثنای سمت‌های مدیریت سیاسی موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و همتراز آنان، مدیران حرفه‌ای تلقی می‌شوند.

- مدیران سیاسی: مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و همتراز آنها مدیران سیاسی محسوب می‌شوند.

- کمیته راهبری آموزش: منظور کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی دستگاه‌های اجرایی موضوع بند ۲-۳ نظام آموزش کارمندان دولت است.

- مشاغل عمومی: منظور مشاغل مندرج در بخشنامه شماره ۲۲۰/۹۱/۴۱۹۳۵ مورخ ۱۳۹۱/۱۱/۴ است.

- مرکز آموزش: منظور مرکز آموزش مدیریت دولتی است.

ماده (۲) استاندارد کردن فرآیند آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی

به منظور بهبود کیفیت از طریق استانداردسازی فرآیند آموزش دستگاه‌های اجرایی (خط‌مشی‌گذاری، نیازسنجی، طراحی، برنامه ریزی، اجرا، ارزشیابی و نظارت آموزشی) موضوع بند

۳-۱ نظام آموزش کارمندان، دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس استاندارد های ابلاغی (پیوست

شماره ۱) یا استانداردهای طراحی شده توسط مراکز مورد تأیید معاونت، فرآیند آموزش را

بازنگری، مستندسازی و استاندارد نمایند. فرآیند آموزش در دستگاه‌های اجرایی در چارچوب استانداردهای فوق‌الذکر توسط معاونت مورد بررسی و ممیزی قرار می‌گیرد.

ماده ۳) استانداردسازی آموزش‌های مشاغل عمومی و اختصاصی

۳/۱- تمام دستگاه‌های اجرایی مطابق بند ۵/۲/۲ نظام آموزش کارمندان دولت (موضوع آموزش‌های ارتقای شغلی)، موظفند استانداردهای آموزشی مشاغل اختصاصی خود را بر مبنای شایستگی مورد نیاز مشاغل طراحی و در رتبه‌های شغلی به گونه‌ای طبقه‌بندی کنند که کارمندان پس از طی آموزش‌های هر رتبه با کسب سایر شرایط تعریف شده در ضوابط نحوه ارتقای کارمندان در طبقات و رتبه‌های شغلی (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۵۵۵۸۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۷)، به رتبه‌های بالاتر ارتقا یابند. گذراندن دوره‌های آموزشی تعیین شده در هر رتبه برای ارتقا به رتبه‌های شغلی بالاتر، الزامی است. آموزش‌های طی شده و مورد نیاز کارکنان در شناسنامه آموزشی آنها بر اساس نوع شغل و رتبه مکتسبه درج می‌گردد.

۳/۲- به منظور توانمندسازی کارمندان دولت به استناد ماده (۶۲) قانون مدیریت خدمات کشوری، در صورتی که کارمندان شایستگی‌های تعریف شده شغل (موضوع بند ۳/۱ را کسب نمایند و این شایستگی‌ها توسط مرکز آموزش و دیگر مراکز مورد تأیید معاونت (مراکز، تشکله‌ها و مجامع علمی و حرفه‌ای) احراز گردد، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند شایستگی‌های احراز شده را با دوره‌های استاندارد آن شغل تطبیق داده و پس از تأیید کمیته راهبری آموزش در شناسنامه آموزشی فرد ثبت نمایند.

۳/۳- استاندارد آموزشی مشاغل عمومی با همکاری مرکز آموزش و دستگاه‌های اجرایی و دیگر مراکز تخصصی مورد تأیید معاونت، توسط معاونت طراحی، تدوین و ابلاغ می‌شود.

۳/۴- "سامانه الکترونیکی استانداردهای آموزشی مشاغل دولت" توسط معاونت با همکاری دستگاه‌های اجرایی ایجاد و استانداردهای آموزشی مشاغل عمومی و اختصاصی از سوی معاونت و دستگاه‌های اجرایی در آن ثبت و به‌روزرسانی می‌گردد.

۳/۵- شوراها و کمیسیون‌های تحول اداری دستگاه‌های اجرایی در احتساب دوره‌های آموزشی کارکنان برای ارتقا در رتبه‌های شغلی، باید تأییدیه کمیته راهبری آموزش را با رعایت موارد ذیل اخذ نمایند:

الف) صرفاً دوره‌های آموزشی شغلی و مدیران برای احتساب در ارتقا در رتبه‌های شغلی ملاک عمل است.

ب) دوره‌های آموزشی باید در استاندارد آموزشی شغل پیش‌بینی و در شناسنامه آموزشی کارمند تعریف شده باشند.

ج) گواهینامه‌های آموزشی ارائه شده باید شماره و تاریخ تصویب کمیته راهبری آموزش (به عنوان مجوز دوره) داشته باشد.

ماده ۴) طراحی و اجرای برنامه‌های تربیت کارشناسان

۴/۱- دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور توسعه ظرفیت کارشناسی و بهبود شایستگی‌های شغلی و کاربردی کارشناسان مشاغل اختصاصی خود، بر اساس بند (۵/۱) نظام آموزش کارمندان (موضوع آموزش‌های تصدی شغل بدو خدمت)، نسبت به طراحی و تدوین برنامه‌های تربیت کارشناسان مشاغل اختصاصی اقدام نموده و پس از تصویب برنامه‌ها در کمیته راهبری آموزش برای کارمندان بدو استخدام و بدو تصدی شغل (در صورت تغییر شغل) آن را اجرا نمایند. برنامه‌های تربیت کارشناسان بایستی حداکثر تا پایان سال اول ورود به خدمت افراد و تا شش ماه اول تصدی شغل جدید اجرا شود.

۴/۲- برنامه‌های تربیت کارشناسان مشاغل باید شامل مواردی مانند: عنوان، هدف، شایستگی‌ها، دوره‌های آموزشی، فرصت‌های یادگیری، مخاطبین، روش ارائه محتوا و نحوه سنجش شایستگی باشد. ارائه گواهینامه پایان دوره و یا برنامه یادگیری برای ارتقا به رتبه‌های شغلی بالاتر کارکنان الزامی است.

۴/۳- برنامه‌های تربیت کارشناسان مشاغل عمومی توسط معاونت با همکاری دستگاه‌های اجرایی و مرکز آموزش، طراحی و ابلاغ می‌شود.

۴/۴- اجرای برنامه‌های تربیت کارشناسان مشاغل عمومی بر عهده دستگاه‌های اجرایی، مرکز آموزش و مراکز و مؤسسات مورد تأیید معاونت است.

تبصره: اجرای برنامه تربیت کارشناسان مشاغل عمومی در حیطه اداری (فهرست بند ۱۳/۲) صرفاً بر عهده مرکز آموزش است.

۴/۵- اجرای برنامه‌های تربیت مشاغل اختصاصی بر عهده دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات مورد تأیید معاونت است.

ماده ۵) تربیت مدرسان و تشکیل بانک اطلاعات

۵/۱- در اجرای بند (۴) بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ (موضوع نظام آموزش کارمندان دولت)، دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تأیید صلاحیت شده توسط معاونت موظفند برای ارائه آموزش‌های کارکنان دولت از مدرسانی که گواهینامه صلاحیت تدریس دارند استفاده نمایند. برنامه تربیت مدرس (TOT)، شرایط عمومی و نحوه سنجش صلاحیت تدریس آنها توسط مرکز آموزش طراحی و پس از تأیید معاونت به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌شود.

۵/۲- تأیید شرایط و صلاحیت تخصصی مدرسان مشاغل اختصاصی بر عهده دستگاه اجرایی، و مدرسان مشاغل عمومی بر عهده مرکز آموزش است. دستگاه‌های اجرایی موظفند افراد واجد شرایط تدریس در دوره‌های شغلی مشاغل اختصاصی را شناسایی و پس از تأیید کمیته راهبری آموزش، برای طی دوره‌های تربیت مدرس به مرکز آموزش معرفی کنند.

۵/۳- مرکز آموزش با استفاده از ظرفیت ملی، استانی و مراکز و مؤسسات مورد تأیید معاونت، دوره‌های آموزشی تربیت مدرس (TOT) را برنامه‌ریزی و اجرا می‌کند و مشخصات مدرسان

تأیید شده را در بانک اطلاعات مدرسان برای استفاده دستگاه‌های اجرایی، مراکز و مؤسسات تأیید صلاحیت شده، ذخیره می‌کند.

تبصره: افرادی که سوابق تدریس مفید و یا مدرک تحصیلی مرتبط با آموزش و مربیگری دارند و همچنین کسانی که گواهینامه تربیت مدرس (TOT) از مراجع معتبر داخلی و خارجی گرفته‌اند، با تأیید مرکز آموزش، از شرکت در برنامه تربیت مدرس معاف می‌باشند.

۵/۴- مرکز آموزش از تاریخ ابلاغ این بخشنامه حداکثر به مدت شش ماه فرصت دارد تا نسبت به طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی تربیت مدرس اقدام کند. دستگاه‌های اجرایی طی این مدت می‌توانند از مدرسان مورد تأیید کمیته راهبری آموزش استفاده کنند.

ماده ۶) طراحی و تصویب برنامه‌های آموزشی سالانه

دستگاه‌های اجرایی موظفند مطابق بند (ب) ماده (۴) نظام آموزش کارمندان (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۹۰/۱/۳۰-۲۰۰/۱۸۳۴)، برنامه‌های آموزشی سالانه کارمندان و مدیران را که در چارچوب اهداف و راهبردهای آموزش کارکنان دولت و نیازسنجی آموزشی بر مبنای تحلیل سازمانی، شغلی و فردی صورت می‌گیرد، با رعایت موارد ذیل، حداکثر تا پایان بهمن ماه هر سال برای سال آینده بر اساس پیوست شماره (۲) این بخشنامه تهیه و به تصویب کمیته راهبری آموزش دستگاه برساند:

۱) رعایت سرانه آموزش کارمندان و مدیران ابلاغی معاونت؛

۲) تمرکز بر آموزش‌های سازمانی، شغلی با رویکرد مهارتی و کاربردی؛

۳) رعایت نسبت آموزش‌های شغلی، مدیریتی و عمومی؛

۴) پیش‌بینی برنامه‌های تربیت کارشناسان مشاغل عمومی و اختصاصی؛

۵) برنامه‌ریزی متمرکز برای دستگاه‌های اجرایی ملی دارای واحدهای استانی.

ماده ۷) نظارت بر فرآیند و فعالیت‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی معاونت با استفاده از سازوکارهای نظارتی، بر فرآیند و فعالیت‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی در ابعاد و مؤلفه‌های زیر نظارت می‌کند. دستگاه‌های اجرایی موظفند گزارش‌ها، مستندات و منابع مورد نیاز نظارتی را پس از تأیید کمیته راهبری آموزش به نحو مقتضی در اختیار معاونت قرار دهند.

۱) تشکیل کمیته‌های راهبری و اجرایی آموزش؛

۲) فرآیند نیازسنجی آموزشی؛

۳) فرآیند طراحی برنامه‌های آموزشی سالانه؛

۴) پیش‌بینی و هزینه‌کرد اعتبارات آموزشی؛

۵) اجرای برنامه‌های آموزشی؛

۶) تشکیل بانک اطلاعات مدرسان مشاغل اختصاصی؛

۷) انتخاب مؤسسات و مجریان آموزش؛

۸) تنظیم شناسنامه آموزشی کارمندان؛

۹) صدور گواهینامه‌های آموزشی؛

۱۰) ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه‌های آموزشی؛

۱۱) سایر موارد.

ماده ۸) ارزشیابی عملکرد آموزش دستگاه‌های اجرایی

به استناد ماده (۱۵) نظام آموزش کارمندان (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰)، عملکرد آموزشی دستگاه‌های اجرایی به‌طور سالانه توسط معاونت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و معاونت گزارش‌های عملکردی از حوزه آموزش کارمندان و مدیران دولت را به صورت کلی و دستگاهی تهیه و ارائه می‌نماید. دستگاه‌های اجرایی موظفند از طریق استقرار

سامانه مدیریت آموزش کارکنان، گزارش‌ها، آمار و اطلاعات مورد نیاز را بر اساس شاخص‌های تعیین شده تهیه و پس از تأیید کمیته راهبری آموزش در سطح ملی و استانی به معاونت ارائه کنند. اهم شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد آموزش دستگاه‌های اجرایی عبارتند از:

- ۱) شاخص سرانه ساعت آموزش کارمندان و مدیران؛
 - ۲) شاخص نسبت آموزش‌های شغلی، مدیریتی و عمومی؛
 - ۳) شاخص سرمایه‌گذاری در آموزش؛
 - ۴) شاخص توزیع عادلانه آموزش (ستادی، استانی، کارکنان، مدیران ...)
 - ۵) شاخص نسبت روش‌های آموزشی مورد استفاده (کارگاهی، کلاسی، حضوری، غیرحضوری و الکترونیکی)؛
 - ۶) شاخص میزان اثربخش بودن دوره‌های آموزشی؛
 - ماده ۹) سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی
- دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس دستورالعمل «نحوه سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی» (پیوست شماره ۳) میزان اثربخشی برنامه‌ها را مورد سنجش قرار دهند و به‌طور سالانه گزارش لازم را به معاونت ارائه دهند.

- ماده ۱۰) الزامات نیروی انسانی و بسترهای اجرایی
- به منظور تأمین الزامات ساختاری، نیروی انسانی و فراهم نمودن بستر لازم برای عملیاتی شدن نظام آموزش کارمندان، دستگاه‌های اجرایی موظفند موارد زیر را رعایت کنند:
- الف) کارمندان شاغل در واحد آموزش و بهسازی باید دارای شغل و پست سازمانی کارشناس آموزش و بهسازی منابع انسانی با شرایط احراز قانونی لازم باشند.
- ب) معاونت، شغل کارشناس آموزش و بهسازی منابع انسانی را طراحی و پس از تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در طرح طبقه‌بندی مشاغل دولت پیش‌بینی می‌کند.

ج) برای کارکنان موجود، در صورت عدم برخورداری از شرایط احراز کارشناس آموزش و بهسازی منابع انسانی، کسب شایستگی‌های تخصصی آموزش و بهسازی از طریق شرکت در دوره‌های آموزشی و برنامه‌های یادگیری مرتبط، (دارا بودن گواهینامه صلاحیت حرفه‌ای آموزش و بهسازی منابع انسانی) الزامی است.

د) تعیین حداقل یک کارشناس آموزش با پست سازمانی مصوب در واحدهای سازمانی استانی، الزامی است.

ماده (۱۱) بودجه و اعتبارات

به استناد ماده (۳) آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری، دستگاه‌های اجرایی مکلفند بر اساس برنامه‌ریزی سالانه آموزشی و شاخص‌های سرانه ابلاغی معاونت، اعتبارات آموزش و بهسازی منابع انسانی را تعیین و در بودجه سنواتی دستگاه پیش‌بینی نمایند.

ماده (۱۲) گواهینامه‌های آموزشی نوع دوم

به منظور هدفمند کردن و افزایش اثربخشی گواهینامه‌های نوع دوم، اصلاحات زیر در بند هفتم نظام آموزش کارمندان (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰۰/۱۳۰-۱۳۹۰/۱۳۰) و بخش دوم دستورالعمل نحوه احتساب و تطبیق آموزش‌های کارمندان دولت و نحوه بررسی، تأیید و صدور گواهینامه‌های نوع دوم (موضوع بخشنامه شماره ۳۱۱۴۶/۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۴) صورت می‌گیرد:

۱۲/۱- سطوح گواهینامه آموزشی نوع دوم تا سطح تخصصی- پژوهشی سطح (۱) می‌باشد و گواهینامه تخصصی- پژوهشی سطح (۲) از نظام آموزش کارمندان دولت حذف می‌شود. اعطای گواهینامه نوع دوم در صورت دارا بودن مدرک تحصیلی رسمی با ارزش علمی (به عنوان مدرک پایه) و دیگر شرایط لازم صرفاً یک بار در طول خدمت برای هر کارمند امکان‌پذیر است.

۱۲/۲- صدور گواهینامه‌های نوع دوم در تمامی سطوح مهارتی، تخصصی و تخصصی- پژوهشی از تاریخ ابلاغ این بخشنامه منوط به شرکت افراد واجد شرایط در آزمون جامع و کسب حد نصاب امتیاز لازم است.

۱۲/۳- حداکثر (یک پنجم) کل آموزش‌ها برای اخذ گواهینامه نوع دوم می‌تواند آموزش‌های عمومی و فرهنگی مصوب باشد. آموزش‌های توجیهی بدو استخدام برای گواهینامه‌های آموزشی نوع دوم قابل احتساب نیست.

۱۲/۴- پرونده آموزشی کارمندان برای اخذ گواهینامه نوع دوم باید پس از سیر مراحل تعریف شده در دستورالعمل فوق‌الذکر و تأیید کمیته راهبری آموزش دستگاه از طریق سامانه الکترونیکی گواهینامه‌های آموزشی نوع دوم به معاونت ارسال شود. پرونده‌های ارسالی توسط کمیته سه نفره (متشکل از نماینده معاونت، نماینده مرکز آموزش و نماینده دستگاه اجرایی مربوط) مستقر در معاونت بررسی و در صورت تأیید، آزمون جامع توسط مرکز آموزش برای افراد واجد شرایط اجرا می‌شود. گواهینامه آموزشی نوع دوم توسط مرکز آموزش برای پذیرفته‌شدگان در آزمون جامع و طی فرآیندهای تعریف شده صادر می‌شود. اطلاعات گواهینامه‌های آموزشی صادر شده کارمندان در سامانه مذکور ثبت و نگهداری می‌شود.

ماده ۱۳) اجرای آموزش‌های مدیران و مشاغل عمومی

۱۳/۱- برنامه‌ریزی و اجرای آموزش‌های مدیران حرفه‌ای و سیاسی در تمامی سطوح بر اساس برنامه تربیت و آموزش مدیران مصوب معاونت، صرفاً بر عهده مرکز آموزش است. مرکز آموزش موظف است برنامه آموزشی سالانه مدیران را بر اساس نیازهای آموزشی دستگاه‌ها حداکثر تا پایان اسفند ماه هر سال برای سال بعد تنظیم و به دستگاه‌های اجرایی اعلام کند.

۱۳/۲- برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی مشاغل عمومی شامل: (کارشناس و کاردان امور اداری، کارشناس و کاردان برنامه و بودجه، متصدی امور دفتری، کارگزين، مسئول دفتر، ماشین‌نویس، منشی، کارشناس و کاردان امور آموزشی، کارشناس و کاردان امور پژوهشی، کارشناس برنامه‌ریزی و کارشناس آموزش و بهسازی منابع انسانی) و آموزش‌های عمومی بخش توانمندی‌های اداری بر اساس استانداردهای آموزشی مصوب معاونت بر عهده مرکز آموزش است. اجرای آموزش‌های سایر مشاغل عمومی (به غیر از مشاغل ذکر شده) کماکان بر اساس بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ (موضوع نظام آموزش کارمندان) انجام می‌شود.

۱۳/۳- مرکز آموزش موظف است از ظرفیت‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی، استان‌ها و مراکز و مؤسسات مورد تأیید معاونت برای اجرای آموزش‌ها استفاده کند. نحوه و شرایط استفاده از ظرفیت‌های آموزشی مذکور برای اجرای برنامه‌ها، توسط مرکز آموزش تهیه و پس از تأیید معاونت عملیاتی می‌شود.

ماده (۱۴) تأیید صلاحیت مراکز و مؤسسات مجری آموزش و مراکز سنجش مراکز و مؤسسات آموزشی متقاضی ارائه خدمات اجرا و سنجش آموزش توسط معاونت با استفاده از ظرفیت‌های تخصصی و اجرایی تشکل‌های علمی و حرفه‌ای، تعیین صلاحیت می‌شوند. دستورالعمل نحوه تعیین صلاحیت، استفاده از مراکز تأیید صلاحیت شده و ارزیابی و نظارت بر آنها توسط معاونت تهیه و ابلاغ می‌شود.

ماده (۱۵) دوره‌های آموزشی که به استناد قوانین و مقررات خاص، گذراندن آنها برای کارمندان دولت الزامی می‌شود، پس از طراحی توسط مراجع مشخص شده در مقررات مذکور و ابلاغ آنها توسط معاونت قابل اجرا است.

ماده (۱۶) اعزام و یا اعطای مأموریت آموزشی به کارمندان و مدیران برای گذراندن هر گونه دوره‌های آموزشی بلندمدت به هر طریقی (آموزش محور، پژوهش محور و ...) که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی و یا معادل می‌شود، از مصادیق ماده (۶۱) قانون مدیریت خدمات کشوری بوده و ممنوع است. همچنین انعقاد قرارداد آموزشی، پژوهشی، تفاهم‌نامه‌ها، انجام همکاری‌های آموزشی و پژوهشی با مراکز و مؤسسات آموزش عالی در ازای تربیت کارمندان و مدیران دستگاه که منجر به اخذ مدرک دانشگاهی و یا معادل آن می‌شود، ممنوع است.

پیوست شماره (۱)

«استانداردهای ارزیابی کیفیت فرآیند آموزش در دستگاه‌های اجرایی»

مقدمه

امروزه عوامل و پدیده‌های نوظهوری مطرح شده اند که مدیران و مسئولین ارشد آموزش در سازمان‌ها و بنگاه‌های کسب و کار را به کاربرد نگرش سیستمی و برنامه‌ریزی راهبردی در چرخه فعالیت‌های آموزش رهنمون می‌سازد. این عوامل و پدیده‌ها عبارتند از: جهانی شدن، نیاز به کارکنان خود راهبر، فناوری‌های نوین، تأکید بر کیفیت، ارزش افزوده دانش، سیستم‌های کاری با عملکرد بالا، تغییر در مشاغل و ارتقای مسیر شغلی، شکاف بین آموزش عالی و نیازهای دانشی محیط کسب و کار.

عوامل مطرح شده ضرورت توجه به آموزش در دستگاه‌های اجرایی به عنوان نظامی پویا و راهبردی را دو چندان نموده و نقش آموزش و بهسازی را در پیشبرد اهداف سازمانی افزایش می‌دهد. علاوه بر تغییر و تحول در ماهیت و نقش آموزش در سازمان، کارکرد آن نیز از یاددهی دانش و اطلاعات به چرخه تولید و تسهیم دانش تغییر یافته است. از این نقطه نظر، کارکرد آموزش صرفاً انتقال دانش و مهارت به کارکنان نیازمند نیست، بلکه باید با فراهم نمودن فضای دانشی، زمینه را برای پرورش دانشگران در دستگاه‌های اجرایی فراهم نمود. بنابراین چرخه آموزش در سازمان‌ها باید علاوه بر توجه به نگرش راهبردی که آموزش را به خطمشی‌ها و اهداف سازمانی پیوند می‌دهد، ارتباط درونی بین فرآیندهای آموزشی (خطمشی‌گذاری، نیازسنجی، طراحی آموزش، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی آموزش) را نیز به صورت پویا و مؤثر حفظ نموده و در نهایت بتواند اثرات متقابل در زیرنظام‌های منابع انسانی سازمان داشته باشد.

از این رو، بر اساس مدل‌ها و الگوهای مختلف آموزش و بهسازی در سازمان، مدل‌هایی مانند مدل سیستمی آموزش (ISD)، استاندارد ISO10015، نظام آموزش کارکنان دولت و

دستورالعمل‌های مربوط به نظام آموزش می‌توان چرخه آموزش منابع انسانی در دستگاه اجرایی را پنج فرآیند اصلی در نظر گرفت که در طراحی این فرآیندها باید سه ویژگی زیر در نظر گرفته شود:

تعامل و ارتباط با راهبردها و اهداف سازمانی؛

تعامل و ارتباط درونی بین فرآیندها؛

تعامل و ارتباط بیرونی با نظام‌های منابع انسانی.

الف- مدل مدیریت کیفیت آموزش دستگاه‌های اجرایی

ماده (۱) اصول و ارزش‌های پایه‌ای آموزش در دستگاه‌های اجرایی

اصول و ارزش‌های پایه‌ای مدیریت و راهبری آموزش در دستگاه‌های اجرایی بر اساس نظام آموزش کارمندان عبارتند از:

نگرش سیستمی

نظام آموزش در سازمان باید به گونه‌ای طراحی شده و استقرار یابد که از یک طرف با الهام از نگرش سیستمی، ارتباطات و تعاملات درونی و بیرونی بین فرآیندهای آموزشی سازمان شامل خط‌مشی‌گذاری، نیازسنجی، طراحی آموزش، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی برقرار شود و از سویی دیگر تأثیر آموزش در دیگر نظام‌های منابع انسانی مانند حقوق و دستمزد، ارتقا و انتصاب، ارزشیابی و ... مشخص و تعیین شود.

نگرش راهبردی

یکی از عوامل مؤثر در تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان، منابع انسانی توسعه یافته و توانمند آن است. فرآیندهای آموزش و توسعه از جمله رویکردهای اصلی در توسعه مهارت، دانش، نگرش و شایستگی‌های کارمندان و مدیران در سازمان است. این امر از طریق برقراری ارتباط بین اهداف، استراتژی‌ها و اقدامات آموزشی با اهداف و برنامه‌های سازمانی و هم‌راستاسازی آنها محقق می‌شود.

جامعیت‌نگری

جامعیت آموزش را می‌توان در ابعاد مختلفی چون جامعیت در نوع شرکت‌کنندگان و فراگیران در آموزش که شامل تمامی کارمندان و مدیران سازمان می‌شود و همچنین مدنظر قرار دادن تمامی نیازهای آموزشی منابع انسانی در نظر گرفت. برنامه‌ریزی و اجرای آموزش در محیط سازمانی باید به گونه‌ای باشد که ابعاد مختلف جامعیت آموزش را در نظر گیرد تا از آن طریق بتوان تأثیر برنامه‌های آموزشی را در ابعاد و سطوح مختلف سازمان مشاهده کرد.

پویایی و استمرار

اقدامات و برنامه‌های آموزشی در دستگاه‌های اجرایی با توجه به تغییرات و تحولات در عرصه‌های مختلف سازمانی، محیطی، فناوری و موارد دیگر، امری است پویا و مستمر که نیازمند به‌روزرسانی و مشارکت همیشگی فراگیران، مدیران و دست‌اندرکاران است. به عبارت دیگر، ارائه آموزش‌های به‌نگام، کاربری در بدو و در طول سنوات خدمت یک کارمند یا مدیر و در شرایط مختلف باید در فرآیندهای آموزشی مورد توجه و تأکید قرار گیرد.

اصل مشارکت

درگیری و مشارکت کارمندان، ذی‌نفعان، دست‌اندرکاران و مدیران ارشد و میانی سازمان در فرآیندهای مختلف آموزش از جمله سیاست‌گذاری، نیازسنجی و ارزشیابی موجب می‌شود که علاوه بر طرح‌ریزی واقعی و هدفمند آموزش‌ها، مسئولیت‌پذیری و حمایت مدیران و کارمندان از اقدامات آموزشی افزایش یابد و در نتیجه تحقق اهداف آموزشی و اثربخشی آنها امکان‌پذیرتر شود.

ماده ۲) مدل سیستمی آموزش در دستگاه‌های اجرایی

اجزا و عناصر کلی مدل سیستمی آموزش در دستگاه‌های اجرایی مبنای تدوین استانداردهای فرآیند آموزش به شرح زیر است:

رهبری و خط‌مشی‌گذاری (سیاست‌گذاری) آموزشی؛

نیازسنجی آموزشی؛

طراحی آموزشی؛

برنامه‌ریزی آموزشی؛

مدیریت اجرایی آموزش؛

ارزشیابی آموزشی، پایش و بهبود فرآیند آموزش.

الف- رهبری و خطمشی‌گذاری (سیاست‌گذاری) آموزشی

یکی از مهم‌ترین فرآیندهای نظام آموزش، فرآیند خطمشی‌گذاری (سیاست‌گذاری) آموزش در دستگاه اجرایی است. عموماً این بخش از فعالیت آموزش در بسیاری از سازمان‌ها یا نادیده گرفته شده یا به نحوی کم‌رنگ‌تر دیده می‌شود. در حالی که این بخش به مثابه چتری است که تمامی فعالیت‌ها و کارکردهای آموزشی را زیر سایه خود هدایت و راهبری می‌کند. خطمشی‌گذاری آموزشی در دستگاه اجرایی دربرگیرنده فعالیت‌های هدف‌گذاری و تعیین سیاست‌های کلان آموزش و همچنین تدوین استراتژی‌های آموزشی است. استراتژی‌ها و اهداف آموزشی سازمان براساس تحلیل‌های چندگانه بر روی اهداف و استراتژی‌های سازمان، وضعیت کلی شایستگی منابع انسانی سازمان، الزامات و شرایط قانونی و پیرامونی، ماهیت و ویژگی‌های سازمانی و شغلی و همچنین منابع و امکانات سازمانی توسط مسئولین آموزش طراحی و تدوین می‌شود.

ب- نیازسنجی آموزشی

نیازسنجی آموزشی دومین فرآیند آموزش در دستگاه‌های اجرایی است. نیازسنجی، فرآیند تعیین نوع و مقدار آموزشی است که افراد در راستای تحقق اهداف و سیاست‌های آموزشی سازمان باید طی کنند. به عبارت دیگر، در این فرآیند، بر اساس تجزیه و تحلیل‌های مختلف مشخص می‌شود چه کسی چه نوع آموزش‌هایی را نیاز دارد.

عوامل مؤثر در تعیین نیاز و نتایج نیازسنجی آموزشی عموماً در سازمان‌ها شامل مشکلات عملکردی، فناوری نوین، نیاز مشتری، طراحی مجدد شغل، قوانین و مقررات جدید، محصولات جدید یا فقدان مهارت‌های لازم هستند که با تجزیه و تحلیل هر یک از آنها و با در نظر گرفتن

اهداف و سیاست‌های آموزشی سازمان، نیازهای آموزشی افراد در مشاغل مختلف تعیین می‌شود. نتیجه کلی فرآیند نیازسنجی، تعیین نیازهایی است که باید از طریق آموزش برطرف شود. به عبارت دیگر چه کسی باید آموزش ببیند؟ چه نوع آموزشی برای رفع نیاز در داخل یا خارج سازمان؟ و نهایتاً آیا آموزش یا دیگر روش‌های توسعه مورد نیاز است یا خیر؟

ج- طراحی آموزشی

پس از تعیین نیازهای آموزشی سازمان و کارکنان آن، طراحی و تدوین آموزش‌هایی که بتواند آن نیازها را مرتفع کند، در اولویت قرار می‌گیرد. یک طرح آموزشی شامل تمامی اطلاعات موجود در یک دوره آموزشی و چگونگی اجرای آن است که عبارت‌اند از:

تعیین عناوین آموزش؛

سرفصل‌های آموزشی؛

اهداف آموزش؛

محتوای آموزش؛

فناوری آموزش؛

روش آموزش؛

شرایط شرکت‌کنندگان؛

روش ارزشیابی؛

ویژگی مدرسان.

طراحی آموزشی از این جهت در سازمان‌ها متفاوت با نظام آموزش و پرورش و آموزش عالی است که آموزش‌های ضمن خدمت باید از ویژگی‌های زیر برخوردار باشند:

مرتبط با نیاز سازمان، شغل و یا کارکنان باشد؛

کاربردی و انتقال‌دهنده دانش، مهارت و یا نگرش مشخص باشد؛

انگیزه لازم در شرکت کننده برای مشارکت فعال ایجاد کند؛

قابل کاربرد در محیط واقعی کسب و کار باشد؛

نتایج کاربرد آن در بهره‌وری و ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان قابل مشاهده باشد.

د- برنامه‌ریزی آموزشی

حاصل فرآیند برنامه‌ریزی آموزشی، برنامه‌ای است که در برگیرنده اهداف آموزشی سازمان، فلسفه آموزش، دوره‌های آموزشی، انتظارات و اهداف رفتاری، نحوه ارتباط آموزش‌ها با اهداف و استراتژی‌های آموزشی، شرکت‌کنندگان در آموزش، روش‌های آموزشی، زمانبندی اجرا، منابع مورد نیاز، ملاک‌های ارزشیابی آموزشی برای مدت زمان خاص به‌طور بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت است.

ه- مدیریت اجرایی آموزش

پس از طراحی و تدوین برنامه‌های آموزشی سازمان، در این مرحله پشتیبانی‌های لازم برای اجرای برنامه‌های آموزشی فراهم می‌شود. بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ سه نوع پشتیبانی قبل از آموزش، حین آموزش و پس از آموزش در فرآیند مدیریت اجرایی ضروری است. برخی از این اقدامات پشتیبانی‌کننده آموزش به شرح زیر است:

توجیه دقیق مجری آموزش و شرکت‌کنندگان در آموزش؛

ایجاد تعامل بین مدرسان و شرکت‌کنندگان؛

فراهم نمودن ابزار، تجهیزات و مواد آموزشی؛

فراهم نمودن بازخوردهای به موقع برای مدرسان و کارآموزان و دست‌اندرکاران آموزش.

و- ارزشیابی آموزشی و پایش و بهبود فرآیند آموزش

آخرین فرآیند آموزش در سازمان‌ها، ارزشیابی آموزشی و پایش و بهبود فرآیند آموزش است که عبارت است از: فرآیند اندازه‌گیری نتایج آموزش از طریق ملاک‌ها و استانداردهای از قبل تعیین

شده. ارزشیابی آموزشی مشخص خواهد کرد که آیا سرمایه‌گذاری سازمان در امر آموزش موجب بهبود عملکرد کارکنان و یا موجب افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان شده است؟ ارزشیابی آموزشی به‌طور کلی برای مشخص شدن مسائل زیر صورت می‌گیرد:

شناسایی نقاط قوت و ضعف برنامه آموزش، تحقق اهداف آموزش، کیفیت محیط یادگیری و انتقال‌گیری؛

ارزیابی محتوای برنامه، برنامه زمان‌بندی، مدرسان، مواد آموزشی؛

ارزیابی مزایا و هزینه‌های مالی مترتب بر برنامه‌های آموزشی؛

مقایسه هزینه‌ها و بهره‌های آموزشی در مقابل سرمایه‌گذاری غیرآموزشی (باز طراحی شغل، سیستم گزینش)؛

شناسایی نقاط ضعف و قوت فرآیندهای آموزش و ارائه بازخورد به رهبران آموزش برای بهبود.

ماده ۳) معیارهای اصلی و فرعی ارزیابی کیفیت فرآیند آموزش در دستگاه‌های اجرایی

معیارهای اصلی و فرعی مدل سیستمی آموزش به منظور استقرار فرآیندهای ششگانه آموزش در دستگاه اجرایی و ارزیابی کیفیت آن فرآیندها به شرح زیر است:

معیار ۱- رهبری و خط‌مشی‌گذاری آموزشی

تعریف: سازمان‌های متعالی، چشم‌انداز و ارزش‌های محوری آموزش و یادگیری منابع انسانی را تعیین می‌کنند و از طریق طراحی و تدوین استراتژی‌های آموزش مبتنی بر نیازها و اهداف کارکنان و سازمان تضمین می‌کنند که اقدامات و فعالیت‌های آموزشی آنها در چارچوب تحقق چشم‌انداز و اهداف و استراتژی‌های سازمانی است.

معیارهای فرعی:

- جهت‌گیری استراتژیک آموزش سازمان

شواهد مربوط:

- تعیین رسالت، چشم‌انداز و اهداف آموزش سازمان؛
- تدوین استراتژی‌های آموزشی مناسب برای رسیدن به اهداف.
- نگرش سیستمی به آموزش سازمان

شواهد مربوط:

- برقراری روابط درونی بین فرآیندهای آموزشی؛
- همسویی آموزش با دیگر زیرنظام‌های منابع انسانی؛
- فرهنگ یادگیری و تعهد به آموزش و توسعه

شواهد مربوط:

- ایجاد و توسعه فرهنگ یادگیری و توسعه در سازمان؛
- تعهد مدیران ارشد سازمان به آموزش و توسعه منابع انسانی؛
- مشارکت فعال مدیران در فعالیتهای آموزشی؛
- فراهم نمودن انگیزه‌های لازم برای مشارکت کارکنان در آموزش.

معیار ۲- نیازسنجی آموزشی

تعریف: سازمان‌های متعالی برای نیل به اهداف و استراتژی‌های آموزش و توسعه و ارتقای توانمندی منابع انسانی، نیازهای آموزشی کارکنان و مدیران خود را در سطوح سه‌گانه سازمانی، شغلی و فردی تحلیل و اولویت‌بندی می‌کنند.

معیارهای فرعی:

- تجزیه و تحلیل و تعیین نیازهای سازمانی

شواهد مربوط:

- شناسایی نیازها متناسب با اهداف و استراتژی های سازمان؛
- شناسایی نیازها متناسب با برنامه‌های توسعه سازمان؛
- شناسایی نیازها بر اساس شرایط محیطی سازمان (قوانین و مقررات، استانداردها و ...).
- تجزیه و تحلیل و تعیین نیازهای شغلی

شواهد مربوط:

- شناسایی نیازهای آموزشی متناسب با شایستگی‌های مشاغل اختصاصی؛
- تعریف و طبقه‌بندی آموزش‌ها در رتبه‌های شغلی؛
- تجزیه و تحلیل و تعیین نیازهای فردی

شواهد مربوط:

- تعیین اختلاف بین شایستگی‌های موجود و مطلوب کارکنان؛
- تعیین نیاز آموزشی براساس شکاف شایستگی کارکنان (شناسنامه آموزشی کارکنان)؛
- تجزیه و تحلیل و تعیین نیازهای آموزشی و توسعه‌ای مدیران

شواهد مربوط:

- تحلیل و تعیین شایستگی‌های تخصصی مدیران سازمان در سطوح مختلف؛
- تعیین نیازهای آموزشی و توسعه‌ای مدیران تخصصی؛
- به روزآوری و باز تحلیل نیازها.

معیار ۳- طراحی آموزشی

تعریف: سازمان‌های متعالی به منظور برطرف کردن حداکثر نیازهای آموزشی منابع انسانی، طرح‌های آموزشی کاربردی، به روز و متناسب نیاز سازمان، شغل و متصدی شغل فراهم می‌کنند تا تغییرات مورد نظر در شرکت‌کنندگان و فراگیران پس از اتمام آموزش ایجاد شود.

معیارهای فرعی:

معیارهای زیر باید در طراحی دوره‌های آموزشی رعایت شود:

- عنوان و اهداف آموزش

شواهد مربوط:

- تعیین عنوان آموزش بر اساس نیاز؛

- تعریف اهداف کلی و رفتاری آموزش و نتایج مورد انتظار؛

- شرکت‌کنندگان در آموزش

شواهد مربوط:

- تعیین مشاغل شرکت‌کنندگان؛

- تعیین تجربه کاری شرکت‌کنندگان؛

- تعیین شرایط تحصیلی شرکت‌کنندگان؛

- تعیین رفتار ورودی شرکت‌کنندگان و پیش‌نیاز؛

- محتوای (سرفصل) آموزش

شواهد مربوط:

- طراحی سرفصل‌های آموزشی بر اساس نیاز؛

- طبقه‌بندی سرفصل‌های آموزشی و تعیین گام‌های یادگیری؛

- طراحی و تدوین مواد آموزشی متناسب با سرفصل‌ها؛

- تعیین وسایل آموزشی و کمک آموزشی مورد نیاز برای تحقق اهداف یادگیری؛

- روش آموزش و ارزشیابی

شواهد مربوط:

- تعیین روش ارائه آموزش؛

- طراحی آزمون سنجش میزان تحقق اهداف یادگیری؛

معیار ۴- برنامه‌ریزی آموزشی

تعریف: سازمان‌های متعالی برنامه‌های آموزشی منابع انسانی را در مقیاس زمانی کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت بر اساس اهداف و استراتژی‌های آموزشی، اولویت‌ها و منابع و امکانات سازمانی طراحی می‌کنند.

معیارهای فرعی:

- برنامه جامع آموزش سازمان

شواهد مربوط:

- تدوین استاندارد آموزشی مشاغل اختصاصی براساس مسیر شغلی؛

- تدوین استاندارد آموزش تخصصی مدیران در سطوح مختلف؛

- تدوین استاندارد آموزش عمومی سازمان؛

- برنامه سالانه آموزش سازمان

شواهد مربوط:

- تعیین آموزش‌های مورد نیاز کارکنان در طول یک سال؛

- تعیین برنامه زمان‌بندی اجرای آموزش؛

- تعیین ملزومات و منابع مورد نیاز اجرای آموزش؛

- تعیین مجری آموزش و شرایط آنها؛

- تعیین شرایط مدرسان آموزش‌ها؛

- تعیین نحوه و کیفیت شرکت در آموزش‌ها.

معیار ۵- مدیریت اجرایی آموزش

تعریف: سازمان‌های متعالی، امکانات، منابع و روش‌های آموزشی مناسب برای اجرای اثربخش برنامه‌های آموزشی تدوین شده با استفاده از سیستم‌ها و رویه‌های اجرای موثر را فراهم می‌کنند.

معیارهای فرعی:

- سازمان‌دهی آموزش سازمان

شواهد مربوط:

- استقرار کمیته راهبری و اجرایی آموزش؛

- ساختار مناسب واحد آموزش متناسب با نوع سازمان‌دهی آموزش (در ستاد و استان)؛

- به‌کارگیری و توسعه منابع انسانی مورد نیاز در واحد آموزش؛

- تقسیم کار مناسب بین زیربخش‌ها و کارکنان واحد آموزش.

- فرآیندها و روش‌های کاری آموزش

شواهد مربوط:

- طراحی و استقرار فرآیند نیازسنجی آموزشی؛

- طراحی و استقرار فرآیند طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی سازمان؛

- طراحی و استقرار فرآیند نظارت و ارزشیابی آموزشی سازمان.

- سیستم مدیریت آموزش سازمان

شواهد مربوط:

- طراحی و استقرار سیستم مدیریت آموزش به صورت رایانه‌ای؛

- طراحی و استقرار بانک‌های اطلاعاتی مورد نیاز آموزش؛

- طراحی و تدوین شناسنامه آموزشی کارکنان و مدیران سازمان.

معیار ۶- ارزشیابی آموزش و پایش و بهبود آموزش

تعریف: سازمان‌های متعالی چرخه آموزش را در ابعاد کمی و کیفی شامل شرکت‌کنندگان، دوره‌های آموزشی، برنامه‌های آموزشی، فرآیندهای آموزشی و نتایج عملکردی فردی و سازمانی مورد ارزشیابی و پایش قرار داده و نتایج آن را برای اتخاذ تصمیم‌های آموزشی به رهبران آموزش ارائه می‌دهند.

معیارهای فرعی:

- انتقال یادگیری

شواهد مربوط:

- ایجاد انگیزش در فراگیران برای کاربرد آموخته‌های‌شان در محیط کار؛

- ایجاد جو انتقال مناسب یادگیری در سازمان؛

- حمایت مدیریت و همکاران برای کاربرد یافته‌ها؛

- فراهم نمودن فرصت کاربرد.

- ارزشیابی آموزشی در سطوح چهارگانه

شواهد مربوط:

- ارزشیابی برای تعیین واکنش فراگیران؛

- ارزشیابی برای تعیین میزان یادگیری فراگیران؛

- ارزشیابی برای تعیین میزان تاثیر آموزش در عملکرد فردی؛

- ارزشیابی برای تعیین میزان اثرگذاری در تحقق اهداف سازمانی؛

- ارزیابی کمی آموزش

شواهد مربوط:

- میزان سرمایه‌گذاری در آموزش؛

- سرانه آموزش کارمندان و مدیران؛
 - پایش، بهبود فرآیند آموزش
 - شواهد مربوط:
 - نظارت بر مجریان آموزش؛
 - نظارت بر نحوه عملکرد مدرسان؛
 - نظارت بر اجرای صحیح ضوابط و مقررات آموزش؛
 - نظارت بر تدارک منابع و امکانات آموزشی پیش‌بینی شده.
- ب- فرآیند ارزیابی درونی و بیرونی کیفیت آموزش دستگاه‌های اجرایی
- ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس مدل سیستمی آموزش و معیارهای اصلی و فرعی ماده (۳)، فرآیندهای اجرایی، ساختار آموزش و به‌طور کلی کیفیت فرآیند آموزش را بر اساس پرسشنامه ارزیابی آموزش مورد خود ارزیابی قرار داده و نقاط قابل بهبود را شناسایی و اصلاحات لازم را انجام دهند.
- ماده ۵- معاونت پس از خود ارزیابی دستگاه‌های اجرایی و انجام اصلاحات لازم، بر اساس پرسشنامه ارزیابی کیفیت فرآیند آموزش، فرآیندهای آموزشی در دستگاه‌ها را مورد ارزیابی بیرونی قرار داده و میزان رعایت استانداردهای آموزش آنها را مشخص می‌کند.
- ماده ۶- معاونت مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور با همکاری مراکز و تشکل‌های علمی و حرفه‌ای مورد تأیید معاونت، هر سال دستگاه‌های اجرایی با کیفیت مطلوب را پس از ارزیابی معرفی می‌کند.
- پرسشنامه ارزیابی معیارهای اصلی و فرعی آموزش در دستگاه‌های اجرایی

به منظور ارزیابی کیفیت فرآیندهای آموزش در دستگاه‌های اجرایی، پرسشنامه‌ای بر اساس مدل سیستمی آموزش و فرآیندها و معیارهای اصلی و فرعی که در ماده (۳) ارائه شده، طراحی شده است. این پرسشنامه ۷۰ پرسش دارد و هر یک از معیارهای فرعی حداقل دو یا چند پرسش دارند. علاوه بر این، پرسشنامه دارای یک مقیاس امتیازدهی ۴ درجه‌ای است که میزان تعالی آموزش را از نقطه عدم اقدام تا پیشرفت کامل نشان می‌دهد.

پرسشنامه ارزیابی کیفیت فرآیند آموزش در دستگاه‌های اجرایی

عدم اقدام: D پیشرفت جزئی: C پیشرفت قابل ملاحظه: B

پیشرفت کامل: A

۱۰۰

۶۷

۳۳

۰

معیار اصلی: رهبری و خط‌مشی‌گذاری آموزشی				
A	B	C	D	معیار فرعی: جهت‌گیری استراتژیک آموزش سازمان
				سوال ۱: آیا رسالت، چشم‌انداز و اهداف آموزش سازمان تعریف و مستند شده است؟
				سؤال ۲: آیا استراتژی‌های آموزش برای رسیدن به اهداف طراحی و تدوین شده‌اند؟
معیار فرعی: نگرش سیستمی به آموزش سازمان				
				سوال ۳: آیا بین فرآیندهای آموزشی ارتباط سیستمی برقرار شده است؟
				سوال ۴: آیا بین نظام آموزش با سایر نظام‌های منابع انسانی سازمان ارتباط و همسویی وجود دارد؟
معیار فرعی: فرهنگ یادگیری و تعهد به آموزش و توسعه				
				سوال ۵: تا چه حد فرهنگ یادگیری و توسعه در سازمان مشهود است و آیا دست‌اندرکاران آموزش در صدد توسعه آن هستند؟
				سوال ۶: آیا مدیران ارشد سازمان به آموزش و یادگیری تعهد دارند؟

			سوال ۷: آیا مدیران بخش‌های مختلف سازمان در فعالیتهای آموزشی مشارکت دارند؟
			معیار اصلی: نیازسنجی آموزشی
			معیار فرعی: تجزیه و تحلیل و تعیین نیازهای سازمانی
			سوال ۸: آیا اهداف و استراتژی‌های سازمان برای تعیین نیازهای آموزشی تحلیل شده و بر اساس آن، نیازهای سازمانی آموزش تعریف شده‌اند؟
			سوال ۹: آیا برنامه‌های توسعه و تحول سازمان برای تعیین نیازهای آموزشی تحلیل و بررسی شده‌اند؟
			معیار فرعی: تجزیه و تحلیل نیازهای شغلی
			سوال ۱۰: آیا شایستگی‌های مورد نیاز مشاغل سازمان تعریف و تدوین شده‌اند؟
			سوال ۱۱: آیا نیازهای آموزشی متناسب با شایستگی‌های شغلی تحلیل و تعیین شده‌اند؟
			سوال ۱۲: آیا نیازهای آموزشی مشاغل در رتبه‌های شغلی طبقه‌بندی و مشخص شده‌اند؟
			معیار فرعی: تجزیه و تحلیل نیازهای فردی
			سوال ۱۳: آیا اختلاف بین شایستگی موجود و مطلوب کارکنان مورد شناسایی قرار گرفته‌اند؟
			سوال ۱۴: آیا نیازهای آموزشی کارکنان بر اساس اختلاف شایستگی شناسایی شده تعیین شده‌اند؟
			معیار فرعی: تجزیه و تحلیل و تعیین نیازهای آموزش و توسعه مدیران
			سوال ۱۵: آیا شایستگی‌های تخصصی مدیران سازمان در سطوح مختلف تعیین شده‌اند؟
			سوال ۱۶: آیا نیازهای آموزشی تخصصی مدیران در سطوح مختلف تعیین شده‌اند؟

			سوال ۱۷: آیا نیازهای آموزشی در ابعاد سازمانی، شغلی و فردی به طور مقتضی و مستمر مورد بازنگری قرار می‌گیرند؟
			معیار اصلی: طراحی آموزشی
			سوال ۱۸: آیا عناوین آموزش‌ها متناسب با نیازهای آموزشی شناسایی و تعریف شده‌اند؟
			سوال ۱۹: آیا اهداف کلی و رفتاری هریک از آموزش‌ها تعریف شده‌اند؟
			معیار فرعی: شرکت‌کنندگان در آموزش
			سوال ۲۰: آیا ارتباط بین آموزش‌ها و مشاغل شرکت‌کنندگان مشخص شده است؟
			سوال ۲۱: آیا تجربه کاری شرکت‌کنندگان در آموزش‌ها متناسب با نوع آموزش تعریف و مشخص شده است؟
			سوال ۲۲: آیا شرایط تحصیلی پیش‌نیاز برای شرکت در آموزش‌ها پیش‌بینی و تعریف شده است؟
			سوال ۲۳: آیا نوع رفتار ورودی شرکت‌کنندگان برای ورود به آموزش تعیین شده است؟
			معیار فرعی: محتوی آموزش (سرفصل)
			سوال ۲۴: آیا سرفصل‌های آموزشی دوره‌ها متناسب با نیازهای آموزشی بوده و مستند شده‌اند؟
			سوال ۲۵: آیا سرفصل‌های آموزشی، طبقه‌بندی شده و گام‌های یادگیری آموزش‌ها تعیین شده‌اند؟
			سوال ۲۶: آیا مواد آموزشی متناسب با سرفصل‌های آموزشی طراحی و تدوین شده است؟
			سوال ۲۷: آیا وسایل آموزشی و کمک آموزشی مورد نیاز برای تحقق اهداف یادگیری در برنامه‌های آموزشی پیش‌بینی و تعریف شده‌اند؟
			معیار فرعی: روش آموزش و ارزشیابی
			سوال ۲۸: آیا روش ارائه آموزش متناسب با اهداف و سرفصل‌های آموزشی آموزش‌ها طراحی شده‌اند؟

			سوال ۲۹: آیا آزمون سنجش میزان تحقق اهداف یادگیری برای هر یک از آموزش‌ها طراحی شده است؟
			معیار اصلی: برنامه‌ریزی آموزشی
			معیار فرعی: برنامه جامع آموزش
			سوال ۳۰: آیا برای مشاغل اختصاصی سازمان، استاندارد آموزشی به صورت مدون و مستند وجود دارد؟
			سوال ۳۱: آیا استاندارد آموزشی برای مدیران سازمان در سطوح مختلف طراحی شده است؟
			سوال ۳۲: آیا آموزش‌های عمومی مورد نیاز سازمان مستند و تدوین شده‌اند؟
			معیار فرعی: برنامه سالانه آموزش سازمانی
			سوال ۳۳: آیا آموزش‌های مورد نیاز کارکنان به‌طور سالانه در قالب یک برنامه، نیازسنجی و تعیین می‌شوند؟
			سوال ۳۴: آیا برنامه زمان‌بندی اجرای آموزش‌ها پیش‌بینی و تعیین می‌شود؟
			سوال ۳۵: آیا ملزومات و منابع مورد نیاز آموزش سالانه سازمان پیش‌بینی و مشخص است؟
			سوال ۳۶: آیا مجریان آموزش و شرایط آنها برای اجرای آموزش‌های پیش‌بینی شده تعیین شده‌اند؟
			سوال ۳۷: آیا شرایط مدرسان آموزش‌ها براساس نوع آموزش‌ها مشخص و تعیین شده‌اند؟
			سوال ۳۸: آیا شرایط و نحوه شرکت در آموزش‌ها تعریف و مشخص شده است؟
			معیار اصلی: مدیریت اجرایی
			معیار فرعی: سازماندهی آموزشی سازمان
			سوال ۳۹: آیا متناسب با حجم نیروی انسانی سازمان و نوع آموزش‌ها، ساختار سازمانی مناسب در ستاد و استان‌ها برای واحد آموزش طراحی شده و استقرار یافته است؟

			سوال ۴۰: آیا کمیته‌های راهبری و اجرایی آموزش در ستاد و استان‌ها تشکیل و عملیاتی شده است؟
			سوال ۴۱: آیا منابع انسانی متناسب با وظایف واحد آموزش به کار گرفته و توسعه داده می‌شوند؟
			سوال ۴۲: آیا بین بخش‌های مختلف و مشاغل مختلف واحد آموزش، تقسیم کار مشخص و تعریف شده‌ای وجود دارد؟
			معیار فرعی: فرآیندها و روش‌های کاری آموزش
			سوال ۴۳: آیا فرآیند نیازسنجی آموزشی (سالانه، به‌روزآوری آموزش، در سطوح فردی، واحدی و سازمانی سازمان) طراحی و مستند شده است؟
			سوال ۴۴: آیا فرآیند طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی سازمان متناسب با شرایط سازمان طراحی و مستند شده است؟
			سوال ۴۵: آیا فرآیند نظارت و ارزشیابی آموزش سازمان تعریف و مستند شده است؟
			معیار فرعی: سیستم مدیریت آموزش سازمان
			سوال ۴۶: آیا سیستم مدیریت آموزش به صورت رایانه‌ای طراحی و استقرار یافته است؟
			سوال ۴۷: آیا بانک‌های اطلاعاتی مورد نیاز فرآیند آموزشی طراحی و استقرار یافته‌اند؟
			سوال ۴۸: آیا برای تمامی کارکنان و مدیران آموزش شناسنامه آموزشی طراحی و تکمیل شده است؟
			معیار فرعی: انتقال یادگیری
			سوال ۴۹: آیا فراگیران از انگیزه لازم برای کاربرد آموخته‌های‌شان در محیط کار برخوردارند؟
			سوال ۵۰: آیا حمایت لازم توسط مدیران و همکاران برای کاربرد یافته‌های‌شان در سازمان وجود دارد؟

			سوال ۵۱: آیا فرصت لازم برای کاربرد یافته‌های آموزشی در محیط کار برای شرکت‌کنندگان در آموزش فراهم است؟
			معیار اصلی: ارزشیابی آموزش، پایش و بهبود آموزش
			معیار فرعی: سطوح ارزشیابی نتایج
			سوال ۵۲: آیا برای تعیین واکنش فراگیران، به آموزش و فعالیت‌های آموزشی ارزشیابی صورت می‌گیرد؟
			سوال ۵۳: آیا برای تعیین میزان یادگیری فراگیران در آموزش، ارزشیابی صورت می‌گیرد؟
			سوال ۵۴: آیا برای تعیین میزان تأثیر آموزش در عملکرد فردی فراگیران ارزشیابی صورت می‌گیرد؟
			سوال ۵۵: آیا برای تعیین میزان تأثیر آموزش‌ها در تحقق اهداف سازمانی ارزشیابی صورت می‌گیرد؟
			معیار فرعی: ارزیابی کمی آموزش
			سوال ۵۶: آیا میزان سرمایه‌گذاری در آموزش سازمان با استانداردهای آموزش متناسب است؟
			سوال ۵۷: آیا سرانه آموزشی کارمندان و مدیران مطابق با استانداردهای سرانه آموزشی است؟
			معیار فرعی: نظارت و پایش آموزش
			سوال ۵۸: آیا نظارت در حین اجرا بر فعالیت و عملکرد مجریان آموزش وجود دارد؟
			سوال ۵۹: آیا بر اجرای صحیح ضوابط و مقررات آموزشی نظارت صورت می‌گیرد؟
			سوال ۶۰: آیا بر نحوه تدارک منابع و امکانات آموزشی پیش‌بینی شده نظارت صورت می‌گیرد؟

پیوست شماره (۲)

«دستورالعمل تهیه و تصویب برنامه‌های آموزشی سالانه دستگاه‌های اجرایی»

به منظور برنامه‌ریزی و مدیریت اثربخش برنامه‌های آموزشی کارمندان و مدیران دولت و متناسب‌سازی برنامه‌ها با نیازهای واقعی دستگاه و کارمندان، ضروری است دستگاه‌های اجرایی مشخصات کلی برنامه‌های آموزشی سالانه کارمندان خود را بر اساس الزامات و فرآیندهای زیر و بر مبنای داده‌های درخواست شده در "فرم‌های الف، ب، ج و د" تکمیل و نسخه‌ای از برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب (ستادی و استانی) را پس از تأیید کمیته راهبری آموزش با امضای بالاترین مقام مسئول آموزش دستگاه، به معاونت ارسال نمایند:

ماده (۱) الزامات

- ۱/۱: رعایت نسبت آموزش‌های مشاغل عمومی و اختصاصی، مدیریتی و عمومی؛
- ۲/۱: تمرکز بر آموزش‌های سازمانی و شغلی با رویکرد مهارتی و کاربردی؛
- ۳/۱: تمرکز بر کیفیت و اثربخش بودن دوره‌های آموزشی به جای کمیت؛
- ۴/۱: پیش‌بینی برنامه‌های آموزشی مربوط به طرح‌های تربیت مدیران، کارشناسان و دیگر برنامه‌های آموزشی ابلاغی معاونت؛
- ۵/۱: تهیه و تفکیک برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی توجیهی بدو استخدام، عمومی، شغلی و مدیریتی؛
- ۶/۱: ممنوعیت برگزاری هرگونه مجموعه دوره یا پودمان‌های آموزشی که اجرای دوره‌های بلندمدت یا اعطای گواهی‌نامه‌های با ارزش استخدامی از سوی آنها را به ذهن متبادر نماید.
- ۷/۱: رعایت سرانه آموزش پیش‌بینی شده برای کارمندان و مدیران (۶۰ ساعت برای مدیران و ۴۰ ساعت برای کارمندان) بر اساس روش زیر:

- نحوه محاسبه نفر- ساعت آموزش: مجموع حاصل ضرب‌های میزان ساعت هر یک از دوره‌ها در تعداد شرکت‌کنندگان دوره.

- نحوه محاسبه سرانه آموزش کارکنان: مجموع نفر- ساعت دوره‌های آموزشی کارکنان تقسیم بر تعداد کل کارکنان.

- نحوه محاسبه سرانه آموزش مدیران: مجموع نفر- ساعت دوره‌های آموزشی مدیران تقسیم بر تعداد کل مدیران.

ماده ۲) فرآیند نیازسنجی آموزشی سالانه

۱/۲: دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس اهداف و راهبردهای آموزش کارمندان دولت، راهبردهای آموزشی منابع انسانی دستگاه و انجام نیازسنجی مبتنی بر تحلیل‌های سازمانی، شایستگی‌ها و استانداردهای شغلی و بررسی شناسنامه و بانک اطلاعات آموزش کارمندان، دوره‌های آموزشی سالانه مورد نیاز کارمندان و مدیران را شناسایی کنند.

۲/۲: دوره‌های شناسایی شده را برای نیازسنجی فردی و مشخص شدن قلمرو جغرافیایی اجرای دوره‌ها به صورت ملی، ستادی و استانی به واحدهای مختلف دستگاه و واحدهای استانی (مدیران، سرپرستان و کارمندان) اعلام کنند.

۳/۲: پس از شناسایی نیاز واقعی سالانه کارمندان و اولویت‌بندی دوره‌های آموزشی فرم «د» تکمیل خواهد شد.

ماده ۳) نحوه تکمیل فرم‌ها

دستگاه‌ها موظفند براساس سیاست‌ها و الزامات مذکور فرم‌های پیوست را به شرح زیر تکمیل کنند:

۱/۳- فرم‌های «الف» و «ب» را بر اساس فرم «د» به تفکیک، دوره‌های توجیهی بدو استخدام، عمومی، شغلی و مدیریتی تکمیل کنند.

۱/۱/۳- دوره‌های توجیهی بدو استخدام

ساعات آموزش دوره‌های توجیهی (موضوع بند ۱-۵ بخش چهارم نظام آموزش کارمندان دولت) بر اساس برنامه ابلاغی معاونت (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۶۶۸۰ - ۱۳۹۰/۱۰/۲۰) خواهد بود. در صورتی که دستگاه نیروی جدیدی استخدام کرده است، یا برنامه استخدام نیروهای جدید را دارد، باید دوره‌های آموزشی توجیهی را در برنامه سالانه پیش‌بینی کند.

۲/۱/۳- دوره‌های آموزشی شغلی

۱/۲/۱/۳) دوره‌های آموزشی مشاغل اختصاصی

- ساعات و عناوین دوره‌های آموزشی شغلی (موضوع بند ۵/۲ ماده ۵ بخش چهارم نظام آموزش کارمندان دولت) باید براساس شایستگی‌ها، استانداردها و عناوین دوره‌های آموزشی مشاغل اختصاصی دستگاه اجرایی که به تأیید کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی دستگاه اجرایی رسیده است، تعیین شود.

۲/۲/۱/۳) دوره‌های آموزشی مشاغل عمومی

- ساعات و عناوین دوره‌های آموزشی مشاغل عمومی بر اساس استانداردها و عناوین و میزان ساعت تعیین شده در دوره‌های آموزشی ابلاغی معاونت خواهد بود. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند بنا به ضرورت و ماهیت فعالیت خود، دوره‌های آموزشی تکمیلی مورد نیاز مشاغل عمومی را در قالب فرم «د» طراحی و پس از پیش‌بینی در برنامه سالانه و تأیید کمیته راهبری آموزش اجرا کنند.

دستگاه‌های اجرایی می‌توانند نسبت به طراحی و تدوین استانداردها و دوره‌های آموزشی مورد نیاز آن دسته از مشاغل عمومی که هنوز از سوی معاونت اعلام نشده است، در قالب فرم «د» اقدام و پس از تأیید کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی در برنامه‌های آموزشی سالانه پیش‌بینی نمایند.

۳/۱/۳- دوره‌های آموزشی عمومی

- ساعات و عناوین دوره‌های آموزشی عمومی (فرهنگی- اجتماعی، توانمندی‌های اداری و فناوری اطلاعات) بر مبنای استانداردها و عناوین و ساعات دوره‌های اعلام شده از سوی معاونت است. پیش‌بینی و برگزاری دوره‌های آموزشی عمومی که به استناد تکالیف قانونی، تصویب‌نامه‌ها و تصمیمات مراجع عالی رسمی کشور، از سوی معاونت مدیریت طراحی و ابلاغ می‌گردد در اولویت است.

۳/۱/۴- دوره‌های آموزشی مدیران

- ساعات و عناوین آموزش‌های مدیران (موضوع بند ۵/۴ ماده ۵ بخش چهارم نظام آموزش کارمندان دولت) بر اساس استانداردها، عناوین و میزان ساعات «سامانه و برنامه تربیت و آموزش مدیران» (موضوع بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۹۰/۲۰۰-۱۳۹۰/۱۲/۱۵) خواهد بود. چنانچه دستگاه‌های اجرایی درخواست طراحی و اجرای دوره‌های شغلی اختصاصی ویژه مدیران خود در چارچوب نظام آموزش کارکنان را داشته باشند، باید مشخصات آنها در قالب فرم «د» به تأیید کمیته راهبری آموزش برسد.

۲/۳- ستاد دستگاه اجرایی سهم واحدهای استانی خود را بر مبنای داده‌های فرم‌های «الف» احصاء و براساس فرم «ب» به واحدهای استانی خود اعلام می‌کند. واحدهای استانی موظفند یک نسخه از برنامه‌های آموزشی سالانه کارمندان خود را برای برنامه‌ریزی به معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری استان ارسال نمایند.

۳/۳- پیش‌بینی دوره‌ها و پودمان‌های آموزشی در حوزه‌های زیر در فرم‌های «الف» و «ب» ضروری نیست:

۱/۳/۳: دوره‌ها یا پودمان‌های آموزشی که بنا به ضرورت خاص، به صورت محدود و بنا به مقتضیات حاصل از برنامه‌ها و قوانین و مقررات توسط شورای فنی و یا کارگروه تحول اداری استان برای مجموعه‌ای از کارکنان دستگاه‌های اجرایی استان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود، ولی این‌گونه دوره‌ها باید قبل از اجرا به تأیید کمیته اجرای آموزش واحدهای استانی برسد.

۲/۳/۳: دوره‌ها و یا پودمان‌های آموزشی گزینش که مسئولیت اجرای آنها با هیأت عالی گزینش است.

۳/۳/۳: بورس‌ها و دوره‌های آموزشی خارج از کشور.

۴/۳/۳: دوره‌ها یا پودمان‌های آموزشی شغل مأمور حراست که مسئولیت برنامه‌ریزی و اجرای آنها با سازمان حراست کل کشور و وزارت اطلاعات است.

۵/۳/۳: دوره‌ها یا پودمان‌های آموزشی که مجوز آنها توسط دفتر آموزش مداوم جامعه پزشکی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای شاغلان ذی‌ربط در این وزارتخانه صادر می‌شود.

فرم «د» مشخصات دوره آموزشی

عنوان دوره آموزشی:				
مدیریتی	شغلی	عمومی	بدو تصدی شغل	توجیهی
نوع دوره				
اهداف کلی آموزش:				
اهداف آموزشی رفتاری/عملکردی:				
مدت آموزش به ساعت:				
نظری: عملی:				
نوع آموزش: الزامی <input type="checkbox"/> اختیاری <input type="checkbox"/>				
سرفصل‌های آموزشی:				
مقطع تحصیلی شرکت‌کنندگان:				
رشته تحصیلی شرکت‌کنندگان:				
مشاغل شرکت‌کنندگان:				
رتبه شغلی:				
شرایط مدرسان:				
- شرایط تحصیلی:				
- شرایط تجربی:				
- ویژگی‌های مهارتی و تخصصی:				
منابع و محتوای آموزشی:				

<p>شیوه ارائه: - حضوری: کلاس درس □ کارگاه آموزشی □ سمینار □ سایر</p>	<p>شیوه‌های ارزشیابی آموزش: کتابی □ شفاهی □ عملی □ سایر □</p>
<p>- غیرحضوری: مکاتبه ای □ الکترونیکی □ سایر</p>	<p>مجریان آموزش:</p>
	<p>زمان اجرای دوره:</p>
<p>مرجع تصویب: تاریخ تصویب:</p>	<p>نام و نام خانوادگی بالاترین مقام مسئول آموزش: امضا تاریخ</p>

پیوست شماره (۳)

«دستورالعمل سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی»

در اجرای بند "د" ماده ۴ نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰۰-۱۳۹۰/۱/۳۰)، دستورالعمل سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی دستگاه‌های اجرایی به شرح زیر ابلاغ می‌شود:

ارزشیابی آموزشی و سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی آخرین مرحله از چرخه آموزش کارکنان است که نقش کلیدی در کنترل کیفیت چرخه آموزش، با فراهم کردن بازخورها درخصوص اثربخشی محتوی و روش‌های آموزش، میزان تحقق اهداف تعیین شده و اینکه آیا نیازهای شناسایی شده سطوح سازمانی، شغلی و فردی محقق شده‌اند، ایفا می‌نماید. بر اساس بند "د" ماده ۴ نظام آموزش کارمندان دولت، ارزشیابی برنامه‌های آموزشی از جمله سنجش اثربخشی برنامه‌ها بر عهده دستگاه‌های اجرایی نهاده شده است. این دستورالعمل به منظور همسان‌سازی و یکپارچگی در سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی طراحی و تدوین شده است.

ماده ۱- تعاریف و اصطلاحات

اثربخشی آموزشی: فواید و منافع ملموس و ناملموس حاصل از یک برنامه آموزشی برای فراگیران و دستگاه اجرایی.

سنجش اثربخشی آموزشی: فرایند اندازه‌گیری نتایج آموزشی (فواید و منافع ملموس و ناملموس) یک برنامه آموزشی در ۴ سطح ارزشیابی از طریق ملاک‌ها و استانداردهای از پیش تعیین شده توسط دستگاه اجرایی.

برنامه آموزشی: به یک دوره آموزشی مصوب در چهارچوب نظام آموزش کارمندان دولت اطلاق می‌شود که برای عده‌ای خاص یا عموم کارمندان و یا مدیران یک دستگاه اجرایی در یک زمان‌بندی مشخص با اهداف تعیین شده، طراحی و اجرا می‌شود.

ماده ۲- اهداف و انتظارات

۱/۲: فراهم نمودن بازخورهای لازم و بهنگام در مورد یک برنامه آموزشی برای مدیران و دست‌اندرکاران آموزش دستگاه‌های اجرایی برای قضاوت درباره برنامه آموزش و برنامه‌ریزی برای بهبود آن.

۲/۲: تهیه آمار و اطلاعات کمی و کیفی در مورد برنامه‌های آموزشی کارمندان و مدیران برای ارائه به مدیران ارشد دستگاه‌ها و مراجع نظارتی.

۳/۲: تصمیم‌گیری در مورد تداوم یا عدم تداوم یک برنامه آموزشی از طریق نتایج حاصله از فرایند سنجش اثربخشی آموزشی.

ماده ۳- مدل ۴ سطحی سنجش اثربخشی آموزشی

به منظور سنجش اثربخشی آموزشی برنامه‌های آموزشی در دستگاه‌های اجرایی از مدل ۴ سطحی به شرح زیر استفاده شده است:

۱/۳: ارزشیابی واکنش فراگیران

اولین سطح، ارزشیابی عکس‌العمل‌ها یا واکنش فراگیران و همچنین میزان مشارکت و درگیری آنها در برنامه است و منظور از آن واکنشی است که شرکت‌کنندگان در یک برنامه آموزشی در مورد آن برنامه از خود نشان می‌دهند و بیانگر میزان رضایتی است که فراگیران از برنامه آموزشی دارند. ارزشیابی واکنش‌ها یا عکس‌العمل‌ها دارای این ارزش است که می‌تواند بازخور فوری برای عملکرد مدرس دوره و نیز پیشنهادهایی برای بهبود دوره و برنامه آموزشی فراهم نماید.

۲/۳: ارزشیابی یادگیری

ارزشیابی یادگیری در یک برنامه آموزشی یعنی تعیین حداقل یکی از موارد زیر:

چه دانشی فرا گرفته شده است؟

چه مهارتی ایجاد شده است؟

چه نگرشی تغییر یافته است؟

در سطح دوم یعنی سطح یادگیری، در واقع این پرسش مطرح است که آیا فراگیران واقعاً آنچه را که دوره درصدد دستیابی به آن بوده یاد گرفته‌اند یا خیر؟ این نوع ارزشیابی از آن نظر اهمیت دارد که تسلط فراگیران را بر دانش و مهارت‌های ارائه شده در دوره نشان می‌دهد و در همین حال بازخورهای لازم را به مدرسان و طراحان در مورد اینکه کدام اهداف تحقق یافته‌اند و یا تحقق نیافته‌اند و باید در دوره‌های آموزشی بعدی مجدداً دنبال شوند، فراهم می‌نماید.

۳/۳: ارزشیابی تغییر رفتار

سومین سطح سنجش اثربخشی آموزشی عبارتست از: تعیین این واقعیت که آیا دانش و مهارت‌های آموخته شده در طی دوره‌های آموزشی در دستگاه اجرایی به کار گرفته شده‌اند و تغییر محسوس و معنی‌داری در رفتار افراد شرکت‌کننده در دوره‌ها به وجود آمده است؟ این نوع ارزشیابی مدتی پس از اتمام دوره معمولاً ۶ ماه تا یکسال بعد، انجام می‌شود. منظور از ارزشیابی سطح سوم، سنجش میزان تغییرات حاصله در رفتار شغلی به عنوان نتیجه یادگیری دانش و مهارت‌های جدید در دوره‌های آموزشی است. هنگامی که یادگیری به وقوع پیوست، مرحله بعدی عبارت از به‌کارگیری این مهارت‌ها در راستای عملکرد شغلی است. تغییر رفتار یا انتقال یادگیری به عوامل متعدد بستگی دارد که اکثر آنها تحت کنترل مدرسان دوره‌ها نیست. ۵ الزام برای تغییر رفتار شغلی موفقیت‌آمیز شناسایی شده است. این عوامل عبارتند از:

علاقه و تمایل به تغییر؛

مهارت برای تغییر؛

جو کاری مناسب و مطلوب؛

پشتیبانی و حمایت برای به‌کارگیری مهارت‌های جدید؛

پاداش برای تغییر رفتار؛

۴/۳: ارزشیابی نتایج

سطح چهارم سنجش اثربخشی برنامه آموزشی به نتایج و فواید برنامه آموزشی برای دستگاه اجرایی اختصاص دارد. پرسش اساسی در این سطح این است که دستگاه اجرایی چه نفعی از برنامه آموزشی اجرا شده برده است؟ اثرات سازمانی دوره چه بوده است؟ این نوع ارزشیابی مستلزم گذشت حداقل ۱ تا ۲ سال از زمان برگزاری دوره است.

ماده ۴- فرایند سنجش اثربخشی آموزشی برنامه‌ها

۱/۴: دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس برنامه‌های آموزشی مصوب سالیانه، مطابق شاخص‌های زیر برنامه سنجش اثربخشی آموزشی دستگاه را تهیه و اجرا کنند:

ساعت یا مدت زمان برنامه آموزشی؛

ارتباط بین برنامه آموزش با استراتژی‌ها و اهداف سازمانی؛

کاربرد و تخصصی بودن برنامه آموزشی بر اساس نیاز شغلی؛

بالا بودن هزینه برنامه آموزشی؛

بالا بودن تعداد شرکت‌کنندگان در برنامه آموزشی؛

اهمیت زیاد برنامه برای مدیران ارشد دستگاه اجرایی؛

۲/۴: نحوه انتخاب حداقل تعداد برنامه‌های آموزشی برای سنجش در سطوح مختلف اثربخشی آموزشی براساس معیارهای فوق به شرح زیر است:

واکنش فراگیران در تمامی برنامه‌های آموزشی که توسط دستگاه‌های اجرایی برگزار می‌شود، باید مورد سنجش قرار گیرد.

یادگیری فراگیران در تمامی برنامه‌های آموزشی که توسط دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات مورد تایید برگزار می‌شود، باید مورد سنجش قرار گیرد.

تغییر رفتار فراگیران پس از اجرای برنامه آموزشی که برای آنها اهداف رفتاری و کاربردی تعریف شده است در محیط کار کارمندان و مدیران باید مورد سنجش قرار گیرد. در هر صورت تعداد برنامه‌های ارزشیابی شده در این سطح نباید کمتر از ۲۵ درصد کل برنامه‌های آموزشی مصوب سالیانه باشد.

از بین برنامه‌های آموزشی که ارزشیابی سطح سوم بر روی آنها انجام شده است باید حداقل ۳۰ درصد آنها با توجه به معیارهای بند ۱-۴، توسط کمیته راهبری آموزش دستگاه برای سطح ۴ سنجش اثربخشی انتخاب شده و مورد سنجش قرار گیرند.

۳/۴: دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس روش‌ها و ابزارهای زیر، سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی را در سطوح ۴ گانه انجام دهند:

الف) سنجش واکنش فراگیران

شاخص‌های سنجش: واکنش فراگیران باید نسبت به ارتباط برنامه آموزشی با نیاز شغلی/ سازمانی - کیفیت محتوی آموزش - مدرس - محیط یادگیری - زمان‌بندی اجرایی و نظایر آن متناسب با نوع و محتوی دوره مورد ارزیابی قرار گیرد.

ابزار سنجش: برای سنجش واکنش فراگیران از "پرسشنامه سنجش واکنش فراگیران" که در بردارنده شاخص‌های فوق است، استفاده می‌شود. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند علاوه بر شاخص‌های تعریف شده، شاخص‌های اختصاصی دیگری را در صورت نیاز برای برنامه‌های آموزشی مختلف تعیین کنند.

زمان سنجش: پس از اتمام برنامه‌های آموزشی قبل از ترک محیط یادگیری باید پرسشنامه‌های سنجش واکنش فراگیران توسط شرکت‌کنندگان در برنامه تکمیل شود.

ب) سنجش یادگیری فراگیران

شاخص‌های سنجش: میزان یادگیری فراگیران در ۳ بخش دانش/ مهارت/ نگرش بر اساس سرفصل و محتوی برنامه آموزشی سنجیده می‌شود. دانش/ مهارت/ نگرش باید بر اساس هدف‌های آموزشی/ رفتاری دوره مورد سنجش قرار گیرند.

ابزار سنجش: برای سنجش یادگیری فراگیران در برنامه‌های آموزشی از "آزمون" (آزمون استاندارد/ آزمون مدرس ساخته/ آزمون عملی بر حسب نیاز) باید استفاده شود. دستگاه‌های اجرایی موظفند برای برنامه‌های آموزشی، آزمون را در قبل و پس از اجرای آموزش (پیش آزمون - پس آزمون) به منظور تعیین تفاوت بین یادگیری فراگیران برگزار کنند.

زمان سنجش: قبل از شروع برنامه، پیش آزمون برگزار شود و حداکثر یک هفته پس از اتمام برنامه باید پس آزمون اجرا شود.

ج) سنجش تغییر رفتار فراگیران

شاخص‌های سنجش: رفتار فردی/ سازمانی یا شغلی که باید فراگیران پس از اتمام برنامه‌های آموزشی در محیط سازمانی خود نشان دهند. این رفتارها باید بر اساس اهداف رفتاری دوره تعیین و مورد سنجش قرار گیرند

ابزار سنجش: برای سنجش رفتار فراگیران در محیط کار و دستگاه اجرایی از "پرسشنامه سنجش رفتار فراگیران" استفاده می‌شود. این پرسشنامه توسط مدیر بلافصل فراگیر و خود فراگیر تکمیل می‌شود.

زمان سنجش: ۳ الی ۶ ماه پس از پایان برنامه آموزشی باید رفتار فراگیران در محیط سازمان مورد سنجش قرار گیرد.

د) سنجش نتایج سازمانی

شاخص‌های سنجش: برخی از شاخص‌هایی که در ارزیابی نتایج سازمانی برنامه‌های آموزشی باید مورد سنجش قرار گیرند عبارتند از: افزایش کیفیت ارائه خدمات/ افزایش بهره‌وری سازمانی/ حل مسائل و مشکلات عملکردی/ کاهش هزینه‌ها/ صرفه‌جویی/ زمان تکمیل طرح‌ها و پروژه‌ها/ افزایش رضایت کارمندان.

دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس اهداف و ماهیت برنامه‌های آموزشی خود شاخص‌های مربوط به نتایج سازمانی را شناسایی و تعریف کنند.

ابزار سنجش: برای سنجش نتایج سازمانی برنامه‌های آموزشی از نسبت هزینه-فایده و محاسبه بازگشت در سرمایه‌گذاری آموزش (ROI) استفاده می‌شود. فرمول تجزیه و تحلیل هزینه-فایده به شرح زیر است:

نسبت هزینه به فایده: هزینه‌های برنامه آموزش ÷ فواید برنامه آموزش

بازگشت سرمایه‌گذاری در آموزش ROI: هزینه آموزش - منافع آموزش / منافع آموزش

زمان سنجش: ۶ ماه تا یک سال پس از پایان برنامه آموزشی، باید نتایج سازمانی آنها در محیط سازمان مورد سنجش قرار گیرد.

۴/۴: دستگاه‌های اجرایی موظفند در هر سطح از سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی از تحلیل‌های آماری توصیفی و استنباطی مانند میانگین، انحراف معیار، خطای استاندارد و غیره استفاده کنند.

۵/۴: دستگاه‌های اجرایی موظفند پس از انجام اثربخشی برنامه‌های آموزشی، گزارش مربوط به آن را تهیه و پس از تأیید کمیته راهبری آموزش به معاونت ارائه کنند. گزارش سنجش اثربخشی باید شامل: نتایج ارزشیابی در سطوح ۴گانه برای برنامه‌های آموزشی ارزشیابی شده به انضمام تحلیل‌های آماری مربوطه باشد.

۶/۴: معاونت، سالانه گزارش‌های ارسال شده را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد و دستگاه‌های اجرایی را از نظر میزان اثربخشی آموزش‌ها رتبه‌بندی می‌نماید و گزارش نهایی را تهیه و به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی می‌کند.

شماره: ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۱

تاریخ: ۱۳۹۳/۹/۵

تمامی وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها

شورای عالی اداری در یکصد و شصت و پنجمین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۴/۳۱ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و در راستای اجرای بند ۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مبنی بر «دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقاء مدیران» و به استناد بند ۱۱ ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و در اجرای ماده ۵۶ قانون یاد شده و نیز تکلیف مقرر در بند ۷ برنامه مدیریت سرمایه انسانی نقشه راه اصلاح نظام اداری، ابلاغیه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ رئیس جمهور، «برنامه آموزش و تربیت مدیران آینده دستگاه‌های اجرایی» را تصویب نمود که به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

ضروری است، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور بر اجرای این مصوبه نظارت نموده و گزارش عملکرد آن را، سالانه به شورای عالی اداری ارائه نماید.

حسن روحانی

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

« برنامه آموزش و تربیت مدیران آینده دستگاه‌های اجرایی »

تعاریف و اختصارات:

ماده ۱- تعاریف و اختصارات به کار رفته در این مصوبه به شرح زیر است:

معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور که در این مصوبه به اختصار «معاونت» نامیده می‌شود.

مرکز: مرکز آموزش مدیریت دولتی که در این مصوبه به اختصار «مرکز» نامیده می‌شود.
برنامه: فرایند توسعه شایستگی‌های عمومی مدیریت به منظور پرورش و توسعه مدیران حرفه‌ای مورد نیاز دستگاه‌های اجرایی است.

شایستگی: به مجموعه‌ای از دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های تعیین شده از سوی معاونت اطلاق می‌شود که به یک فرد امکان می‌دهد تا بتواند وظایف مدیریتی را پس از احراز پست مدیریت و یا ارتقاء به سطوح بالاتر، به‌طور موفقیت‌آمیز انجام دهد.

نیمرخ شایستگی (profile): نگاره‌ای است مستند که براساس شایستگی‌ها و ارزیابی وضع موجود افراد، کمبودهای دانشی، مهارتی و نگرشی آنان را برای آمادگی پذیرش پست‌های مدیریتی و یا ارتقاء به سطوح بالاتر، نشان می‌دهد.

کانون ارزیابی: مراکز تایید صلاحیت شده (دولتی و غیردولتی) توسط معاونت هستند که طی فرایندی رسمی و بر مبنای شاخص‌ها و ابزارهای مورد تأیید معاونت نسبت به ارزیابی شایستگی‌های کارمندان و تعیین میزان توان بالقوه آنان برای احراز پست‌های مدیریتی اقدام می‌نمایند.

واحد عملیاتی: آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی نظیر مدارس، بیمارستان‌ها، ورزشگاه‌ها، موزه‌ها، مراکز فنی و حرفه‌ای و مراکز نگهداری معلولین هستند که تولید، تامین و ارائه خدمات اصلی و نهایی دستگاه را به عهده دارند.

واحد ستادی: به آن دسته از واحدهای دستگاه‌های اجرایی که در زمره تعریف واحد عملیاتی قرار نمی‌گیرند، اطلاق می‌شود.

مدیریت حرفه‌ای: تمامی پست‌های مدیریتی دستگاه‌های اجرایی به استثناء پست‌های مدیریت سیاسی مندرج در ماده ۷۱ قانون مدیریت خدمات کشوری.

اهداف برنامه:

ماده ۲- اهداف برنامه به شرح زیر است:

الف) هدف اصلی:

ارتقاء شایستگی مدیران کشور

ب) اهداف فرعی:

- ایجاد بستر مناسب برای تحقق اصل دانش‌گرایی، شایسته‌سالاری و حرفه‌ای‌گرایی مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقاء مدیران

- فراهم نمودن سازوکارهای مناسب برای شناسایی و توسعه ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و شایستگی‌های کارمندان مستعد احراز پست‌های مدیریت حرفه‌ای

- افزایش انگیزه کارشناسان و کارمندان توانمند از طریق ایجاد فضای رقابتی و عادلانه در انتخاب و انتصاب به پست‌های مدیریت حرفه‌ای

شرایط ورود و انتخاب داوطلبان:

ماده ۳- کارمندان دستگاه‌های اجرایی با احراز شرایط ذیل می‌توانند داوطلب شرکت در برنامه باشند:

- تصدی پست‌های مدیریت حرفه‌ای و پست‌های کارشناسی

- داشتن حداقل ۳ سال تجربه مرتبط برای دارندگان مدرک تحصیلی دکتری و فوق لیسانس و

۷ سال تجربه مرتبط برای دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس

- داشتن حداکثر ۴۵ سال سن

تبصره: دارندگان مدارک فوق لیسانس و دکتری مدیریت با گرایش‌های مختلف متناسب با

وظایف دستگاه، در اولویت می‌باشند.

فرایند اجرا :

الف) فرایند اجرا برای کارمندان ستادی دستگاه‌های اجرایی

ماده ۴- برنامه‌ریزی و تایید صلاحیت مراکز آموزشی و کانون‌های ارزیابی برای اجرای این برنامه و همچنین نظارت بر حسن اجرای آن برعهده معاونت است.

ماده ۵- معاونت براساس شاخص‌هایی مانند تعداد پست‌های مدیریتی دستگاه‌ها، حساسیت، پیچیدگی و تنوع شغلی، سهمیه هریک از دستگاه‌ها را متناسب با ظرفیت اجرایی مراکز آموزشی و کانون‌های ارزیابی تایید صلاحیت شده برای شرکت در برنامه، معین و اعلام می‌نماید.

ماده ۶- دستگاه‌های اجرایی موظفند با رعایت شرایط ماده ۳ و متناسب با عملکرد فرد و در نظر گرفتن ویژگی‌ها و قابلیت‌های بالقوه مدیریتی داوطلبان، نسبت به انتخاب و معرفی سه برابر ظرفیت (سهمیه تخصیص داده شده به دستگاه) کارمندان ستادی واجد شرایط خود به معاونت اقدام نمایند.

ماده ۷- معاونت موظف است پس از اعلام اسامی افراد از سوی دستگاه‌های اجرایی، نسبت به ارزیابی شایستگی‌های داوطلبان برای انتخاب افراد به میزان سهمیه تخصیص داده شده (موضوع ماده ۶) و تهیه نیمرخ شایستگی افراد منتخب (از حیث شایستگی) مبتنی بر ضوابط ابلاغی معاونت از طریق کانون‌های ارزیابی تایید صلاحیت شده، اقدام نماید.

ماده ۸- معاونت نسبت به معرفی افراد منتخب به همراه نیمرخ شایستگی آنها متناسب با ظرفیت مراکز آموزش تایید صلاحیت شده و برای اجرای برنامه‌های آموزشی توسط این‌گونه مراکز اقدام خواهد نمود.

ماده ۹- پس از پایان برنامه، مجدداً شایستگی‌های افراد شرکت‌کننده در برنامه براساس شایستگی‌ها و ابزارهای سنجش مورد تأیید معاونت، توسط مراکز تایید صلاحیت شده مورد سنجش قرار می‌گیرد و برای کسانی که حد نصاب لازم را کسب می‌نمایند، گواهینامه شایستگی احراز سمت مدیریت‌های حرفه‌ای (با ذکر سطح آن) از سوی معاونت صادر می‌گردد و در بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی مدیران نگهداری می‌شود.

ب) فرایند اجرا برای کارمندان واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی

ماده ۱۰- اجرای برنامه مبتنی بر سرفصل‌های دوره‌های آموزشی ابلاغی و کمبودهای آموزشی تعیین شده در نیمرخ شایستگی داوطلبان، برای کارکنان واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی به عهده واحد مسئول آموزش دستگاه می‌باشد.

ماده ۱۱- پس از انتخاب افراد، دستگاه‌های اجرایی که با تأیید معاونت ظرفیت ایجاد کانون ارزیابی را داشته باشند، نسبت به ارزیابی شایستگی‌های داوطلبان اقدام می‌نمایند.

تبصره: دستگاه اجرایی می‌تواند از ظرفیت‌های ملی و استانی (دولتی و غیردولتی) برای ارزیابی شایستگی‌ها و اجرای برنامه استفاده نماید.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی که با تأیید معاونت، مجاز به ارزیابی شایستگی داوطلبان خود می‌باشند و همچنین کانون‌های ارزیابی منتخب از سوی آنها باید بر مبنای شایستگی‌ها و ابزارهای سنجش مورد تأیید معاونت، نیمرخ شایستگی افراد را تعیین و واجدین صلاحیت (از حیث شایستگی‌ها) را برای ورود به برنامه معرفی نمایند.

ماده ۱۳- انتخاب و معرفی کارمندان واجد شرایط واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی به کانون‌های ارزیابی رأساً توسط دستگاه ذی‌ربط انجام خواهد شد.

ماده ۱۴- پس از پایان برنامه، مجدداً شایستگی‌های افراد شرکت‌کننده در برنامه براساس شایستگی‌ها و ابزارهای سنجش مورد تأیید معاونت، توسط دستگاه اجرایی یا کانون‌های ارزیابی منتخب ارزیابی می‌شود و برای کسانی که حد نصاب لازم را کسب می‌نمایند، گواهینامه شایستگی احراز سمت مدیریت در واحدهای عملیاتی از سوی دستگاه اجرایی صادر می‌گردد.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی موظفند تصویری از گواهینامه شایستگی احراز سمت مدیریت در واحدهای عملیاتی صادره را برای ثبت در بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی مدیران به معاونت ارسال نمایند.

فرایند به‌کارگیری:

ماده ۱۵- دستگاه‌های اجرایی موظفند از ابتدای سال ۱۳۹۵ در انتخاب، انتصاب و ارتقاء مدیران از افرادی استفاده نمایند که دارای گواهینامه شایستگی عمومی احراز سمت‌های مدیریتی

باشند. تا قبل از تاریخ مذکور نیز دارندگان گواهینامه شایستگی احراز سمت مدیریت در اولویت انتخاب، انتصاب و ارتقاء قرار خواهند داشت.

تبصره: افرادی که قبل از ابلاغ این مصوبه در یکی از پست‌های مدیریتی منصوب شده‌اند، برای انتصاب در سطوح پایین‌تر از آن، مشمول مفاد این ماده نمی‌باشند.

ماده ۱۶- معاونت در اجرای ماده ۵۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی مدیران را تشکیل و به صورت برخط در اختیار دستگاه‌های اجرایی قرار می‌دهد.

سایر موارد:

ماده ۱۷- مراکز آموزشی مجری برنامه موظفند، برای هر دوره یکی از اساتید مجرب و یا مدیران موفق را به عنوان مشاور دوره تعیین نمایند. مشاور یاد شده موظف است در تمامی مراحل دوره آموزشی حضور فعال داشته و نسبت به تشکیل پرونده و ثبت اطلاعات تخصصی و رفتاری شرکت‌کنندگان اقدام و در پایان دوره، گزارش خود را برای تصمیم‌گیری به مسئول دوره تسلیم نماید.

ماده ۱۸- منابع اعتباری مورد نیاز اجرای برنامه‌ها، براساس تعرفه‌هایی است که به تأیید معاونت می‌رسد و مشترکاً توسط دستگاه‌های اجرایی مربوط و داوطلبان شرکت در برنامه تأمین خواهد شد (به گونه‌ای که حداکثر ۱۵ درصد هزینه برنامه از داوطلبان اخذ شود).

تبصره ۱: مرکز موظف است در مورد دوره‌هایی که خود اجرا می‌کند بخشی از اعتبارات مربوط به این برنامه‌ها را (با تشخیص معاونت) تأمین و پرداخت نماید.

تبصره ۲: دستگاه‌های اجرایی که از بودجه عمومی استفاده می‌نمایند، موظفند اعتبارات مربوط به برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز خود را از محل بودجه‌های مصوب (هزینه عمومی - بخش سایر) پیش‌بینی و پرداخت نمایند. شرکت‌های دولتی نیز موظفند از محل بودجه هزینه‌ای خود اعتبارات لازم را پرداخت نمایند.

ماده ۱۹- مسئولیت حُسن اجرای این مصوبه در دستگاه‌های اجرایی به عهده بالاترین مقام دستگاه بوده و مسئولیت نظارت بر اجرای آن به عهده معاونت است. معاونت باید گزارش عملکرد مرکز و دستگاه‌های اجرایی را در رابطه با تکالیف مقرر در قالب ارزیابی سالیانه دستگاه‌ها به شورای عالی اداری ارائه نماید.

شماره: ۸۳۰۷۸

تاریخ: ۱۳۹۴/۵/۱۴

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی

در اجرای ماده (۴) اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ و بندهای (۵/۲/۲)، (۵/۳/۱)، (۵/۳/۲) و (۵/۴) نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ و به منظور رشد فضایل اخلاقی و معنوی و نیز توسعه ظرفیت کارشناسی و بهبود شایستگی‌های عمومی، شغلی و مدیریتی کارمندان دولت، دوره‌های آموزشی به شرح مشخصات پیوست برای اجرا در چارچوب نظام آموزش کارمندان و دیگر مقررات مربوط ابلاغ می‌گردد. همچنین به منظور بهره‌مندی از تمامی ظرفیت‌های دستگاه‌ها و فراهم نمودن بسترهای لازم برای مشارکت مراکز و موسسات آموزشی دولتی و غیردولتی برای اجرای دوره‌های آموزشی کارمندان دولت، ردیف‌های ذیل جایگزین ردیف‌های (۱۳/۱) و (۱۳/۲) ماده (۱۳) بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ (موضوع اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی) می‌گردد:

۱- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند دوره‌های آموزشی بدو خدمت (توجهی و تصدی شغل)، شغلی (شامل آموزش‌های ویژه کارمندان استخدام آزمایشی، ارتقاء شغلی و تمدید قرارداد)، آموزش‌های فرهنگی و عمومی (شامل آموزش‌های فرهنگی و اجتماعی، توانمندی‌های اداری و فناوری اطلاعات) را راساً و یا از طریق مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری (مرکز آموزش مدیریت دولتی) و واحدهای استانی، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و مراکز و موسسات تأیید صلاحیت شده توسط این سازمان، برنامه‌ریزی و اجرا نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند دوره‌های آموزشی مدیران حرفه‌ای را راساً و یا از طریق مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری (مرکز آموزش مدیریت دولتی) و واحدهای

استانی، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، برنامه ریزی و اجرا نمایند. آموزش‌های مدیران سیاسی (مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری) صرفاً به عهده مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری (مرکز آموزش مدیریت دولتی) می‌باشد. بدیهی است مراکز و مؤسسات تأیید صلاحیت شده، صرفاً مجاز به اجرای دوره‌های آموزشی مرتبط با حیطة تعیین شده می‌باشند. همچنین کلیه مراکز و مؤسسات آموزشی دولتی و غیردولتی و دستگاه‌های اجرایی موظف هستند در برگزاری دوره‌های آموزشی کارمندان دولت از مدرسان واجد گواهینامه صلاحیت تدریس استفاده نمایند.

علی صفدری

سرپرست معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

پیوست بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ تاریخ ۱۳۹۴/۵/۱۴

«فهرست دوره‌های آموزشی»

شناسه دوره	عنوان دوره	میزان ساعت	مشاغل شرکت‌کنندگان	نوع دوره
۹۴-۰۱	اقتصاد مقاومتی (۱)	۱۲	مدیران عملیاتی و کارشناسان	برای مدیران عملیاتی آموزش مدیران و برای کارشناسان، آموزش عمومی
۹۴-۰۲	اقتصاد مقاومتی (۲)	۸	مدیران حرفه‌ای (پایه، میانی، عالی)	آموزش مدیران
۹۴-۰۳	اقتصاد مقاومتی (۳)	۶	مدیران سیاسی	آموزش مدیران
۹۴-۰۴	سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (۱)	۱۲	مدیران عملیاتی و کارشناسان	برای مدیران عملیاتی، آموزش مدیران و برای کارشناسان، آموزش عمومی
۹۴-۰۵	سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (الزامات و ضرورت‌ها) (۲)	۸	مدیران حرفه‌ای (پایه، میانی، عالی)	آموزش مدیران
۹۴-۰۶	سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (الزامات و ضرورت‌ها) (۳)	۶	مدیران سیاسی	آموزش مدیران
۹۴-۰۷	نقشه راه اصلاح نظام اداری (۱)	۴	مدیران عملیاتی و کارشناسان	برای مدیران عملیاتی، آموزش مدیران و برای کارشناسان، آموزش عمومی
۹۴-۰۸	نقشه راه اصلاح نظام اداری (۲)	۴	مدیران حرفه‌ای (پایه، میانی، عالی)	آموزش مدیران

شناسه دوره	عنوان دوره	میزان ساعت	مشاغل شرکت کنندگان	نوع دوره
۹۴-۰۹	نقشه راه اصلاح نظام اداری (۳)	۴	مدیران سیاسی	آموزش مدیران
۹۴-۰۱۰	تربیت اسلامی با تکیه بر قرآن و احادیث	۸	تمامی کارمندان دولت	آموزش عمومی
۹۴-۰۱۱	راهنمای سفیران سلامت (زیج مراقبتی)	۸	تمامی کارمندان دولت	آموزش عمومی
۹۴-۰۱۲	تناسب اندام (ارتقای سلامت از طریق ورزش)	۸	تمامی کارمندان دولت	آموزش عمومی
۹۴-۰۱۳	جمعیت‌شناسی و فرهنگ افزایش جمعیت	۶	تمامی کارمندان دولت	آموزش عمومی
۹۴-۰۱۴	کلیات پیشگیری از وقوع جرم	۸	کارشناسان دستگاه‌های اجرایی	آموزش عمومی
۹۴-۰۱۵	نظام مدیریت عملکرد (سازمان، مدیران، کارمندان)	۸	کارشناسان مدیریت (ارزیابی عملکرد)	آموزش شغلی
۹۴-۰۱۶	مبانی نظری آموزش و توسعه منابع انسانی	۸	کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۱۷	فرآیند آموزش و توسعه منابع انسانی	۱۶	کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۱۸	آموزش الکترونیکی	۲۰	کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۱۹	آشنایی با قوانین و مقررات آموزش منابع انسانی بخش دولت	۴	کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۲۰	آشنایی با قوانین و مقررات ارتقاء سلامت اداری	۸	تمامی کارمندان دولت	آموزش عمومی
۹۴-۰۲۱	گزارش نویسی در بازرسی	۶	بازرسان دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی

شناسه دوره	عنوان دوره	میزان ساعت	مشاغل شرکت‌کنندگان	نوع دوره
۹۴-۰۲۲	اصول و مبانی نظارت و بازرسی	۶	بازرسان دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۲۳	اخلاق حرفه‌ای در بازرسی	۶	بازرسان دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۲۴	اصول و مبانی نظری ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد	۸	بازرسان دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۲۵	آشنایی با قوانین و مقررات ناظر بر ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد	۱۰	بازرسان دستگاه‌های اجرایی	آموزش شغلی
۹۴-۰۲۶	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در مدیریت	۴	مدیران حرفه‌ای	آموزش مدیران

«طرح درس دوره آموزشی»

عنوان دوره آموزشی: اقتصاد مقاومتی (۱)	شناسه دوره: ۹۴-۰۱	نوع دوره: برای مدیران عملیاتی، آموزش مدیران و برای کارشناسان، آموزش عمومی
شرایط شرکت کنندگان: مدیران عملیاتی و کارشناسان		مدت زمان آموزش: ۱۲ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>
هدف کلی دوره: فراگیر نمودن و فضا سازی مناسب برای دریافت مشترک در مدیران عملیاتی و کارشناسان، پیرامون جنبه های نظری، تاملات اجرایی و الزامات تحقق سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی		
سرفصل های آموزشی: ۱. تبیین رابطه اقتصاد مقاومتی، سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران و سایر اسناد بالادستی ۲. مبانی، مفاهیم، کلیات و ضرورت های اقتصاد مقاومتی ۳. تبیین ساختار و مؤلفه های اقتصاد مقاومتی ۴. تحلیل اقتصاد ایران و تبیین وضع موجود ۵. تبیین الزامات و راهبردهای تحقق اقتصاد مقاومتی (کلان) ۶. تبیین الزامات و راهکارهای دستگاهی اقتصاد مقاومتی (دستگاهی)		
روش ارائه محتوی: سخنرانی- کارگاهی	روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث - آزمون کتبی	
شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری با همکاری و هماهنگی کمیسیون چشم انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین و افرادی می توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.		روش اجرا: حضوری
منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید کمیسیون چشم انداز و امور نخبگان مجمع تشخیص مصلحت نظام		
مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری و واحدهای استانی - مجمع تشخیص مصلحت نظام (با هماهنگی کمیسیون چشم انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام)		

«طرح درس دوره آموزشی»

نوع دوره: آموزش مدیران	شناسه دوره: ۹۴-۰۲	عنوان دوره آموزشی: اقتصاد مقاومتی (۲)
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		شرایط شرکت کنندگان: مدیران حرفه‌ای (پایه، میانی، عالی)
هدف کلی دوره: تسری گفتمان و ادبیات واحد بر اساس مؤلفه‌های اقتصاد مقاومتی و جلوگیری از قرائت‌های مختلف و ایجاد همسویی و اتفاق نظر در جهت تحقق این سیاست‌ها		
سرفصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. تبیین اهداف قدرت ملی در ایران و مطالعه تطبیقی آن ۲. اقتصاد مقاومتی گامی مؤثر در تحقق قدرت ملی ۳. مبانی و مفاهیم سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی ۴. تشریح ۲۴ بند اقتصاد مقاومتی ۵. تبیین الزامات و راهبردهای تحقق اقتصاد مقاومتی ۶. مطالعه تحقق اسناد توسعه در کشورهای مختلف ۷. تبیین ساختار و مؤلفه‌های اقتصاد مقاومتی 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث - آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی	

<p>روش اجرا: حضوری</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری و هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید کمیسیون چشم‌انداز و امور نخبگان مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	
<p>مجریان دوره: مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی با هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام، مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

عنوان دوره آموزشی: اقتصاد مقاومتی (۳)	شناسه دوره: ۹۴ - ۰۳	نوع دوره: آموزش مدیران
مشاغل شرکت کنندگان: مدیران سیاسی	مدت زمان آموزش: ۶ ساعت	تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>
هدف کلی دوره: ایجاد گفتمان واحد و تبیین سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی و راهکارها و الزامات تحقق آن		
سرفصل‌های آموزشی: ۱. مطالعه تطبیقی تحقق اسناد توسعه در کشورهای مختلف ۲. تبیین مبانی و مفاهیم و ضرورت‌های اقتصاد مقاومتی ۳. تشریح سهم و نقش دستگاهی اقتصاد مقاومتی (در سازمان متبوع) ۴. بررسی راهکارها و الزامات تحقق اقتصاد مقاومتی		
روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی	روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث	
شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری و هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.	روش اجرا: حضوری	
منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید کمیسیون چشم‌انداز و امور نخبگان مجمع تشخیص مصلحت نظام		
مجریان دوره: مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی با هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام، مجمع تشخیص مصلحت نظام		

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: برای مدیران عملیاتی، آموزش مدیران و برای کارشناسان، آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴-۰۴	عنوان دوره آموزشی: سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (۱)
مدت زمان آموزش: ۱۲ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:	مشاغل شرکت کنندگان: مدیران عملیاتی و کارشناسان	
هدف کلی دوره: ایجاد زمینه مشارکت نخبگان (تصمیم‌سازان و تصمیم‌گیران) در جهت عملیاتی نمودن اهداف سند چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران		
سر فصل‌های آموزشی: ۱. مبانی برنامه‌ریزی و توسعه ۲. اصول تغییر و پارادایم ۳. مبانی علمی چشم‌انداز ۴. مطالعه تطبیقی تحقق اسناد توسعه در ایران و جهان ۵. فرآیند تدوین و معرفی ابعاد سند چشم‌انداز ۶. تحلیل منطقه‌ای آسیای جنوب غربی به عنوان قلمرو نفوذ اهداف سند ۷. بررسی الزامات و راهکارهای تحقق سند چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث - آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی	

روش اجرا: حضوری	<p>شرایط مدرسین:</p> <p>صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری و هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید کمیسیون چشم‌انداز و امور نخبگان مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - مجمع تشخیص مصلحت نظام</p> <p>(با هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام)</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش مدیران	شناسه دوره: ۹۴-۰۵	عنوان دوره آموزشی: سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (الزامات و ضرورت‌ها) (۲)
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت‌کنندگان: مدیران حرفه‌ای (پایه، میانی، عالی)
هدف کلی دوره: گسترش و تقویت عزم ملی، فرهنگ‌سازی و آگاه نمودن مدیران نسبت به اهداف سند چشم‌انداز و فضا‌سازی مناسب برای دریافت مشترک پیرامون جنبه‌های نظری و تأملات اجرایی سند چشم‌انداز ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. مفاهیم تحول <ul style="list-style-type: none"> • (نوسازی) مدرنیزاسیون • توسعه • تغییر ۲. فرآیند تدوین و معرفی ابعاد سند چشم‌انداز ۳. سیستم ارزیابی و نظارت راهبردی سند چشم‌انداز ۴. تحلیل منطقه‌ای آسیای جنوب غربی به عنوان قلمرو نفوذ اهداف سند 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث	روش ارائه محتوی: سخنرانی- کارگاهی	

<p>روش اجرا: حضوری</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری و هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید کمیسیون چشم‌انداز و امور نخبگان مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	
<p>مجریان دوره: مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی با هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام، مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش مدیران	شناسه دوره: ۹۴-۰۶	عنوان دوره آموزشی: چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران (الزامات و ضرورت‌ها) (۳)
مدت زمان آموزش: ۶ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت‌کنندگان: مدیران سیاسی
هدف کلی دوره: ایجاد درک و باور مشترک و همگرایی جهت تحقق اهداف سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. مبانی علمی، فلسفی توسعه <ul style="list-style-type: none"> • نوسازی (مدرنیزاسیون) • توسعه • تغییر ۲. فرآیند تدوین و معرفی ابعاد سند چشم‌انداز ۳. بررسی الزامات و راهکارهای تحقق سند چشم‌انداز <ul style="list-style-type: none"> • برنامه پنج ساله • برنامه‌های سالانه (بودجه) • مدل ارزیابی • نظارت راهبردی 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث	روش ارائه محتوی: سخنرانی- کارگاهی	

<p>روش اجرا: حضوری</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری و هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید کمیسیون چشم‌انداز و امور نخبگان مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	
<p>مجریان دوره: مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی با هماهنگی کمیسیون چشم‌انداز مجمع تشخیص مصلحت نظام، مجمع تشخیص مصلحت نظام</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: برای مدیران عملیاتی، آموزش مدیران و برای کارشناسان، آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴-۰۷	عنوان دوره آموزشی: نقشه راه اصلاح نظام اداری (۱)
مدت زمان آموزش: ۴ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		شرایط شرکت کنندگان: مدیران عملیاتی و کارشناسان
هدف کلی دوره: آشنایی کارشناسان نظام اداری کشور نسبت به نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه‌های تحول اداری		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری ۲. اهداف نقشه راه اصلاح نظام اداری ۳. برنامه‌های اصلاح نظام اداری <ul style="list-style-type: none"> ▪ مهندسی نقش و ساختار دولت ▪ توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری ▪ خدمات عمومی در فضای رقابتی ▪ مدیریت سرمایه انسانی ▪ فناوری های مدیریتی ▪ توسعه فرهنگ سازمانی ▪ صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری ▪ نظارت و ارزیابی 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث - آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی	

<p>روش اجرا: حضوری</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش مدیران	شناسه دوره: ۹۴-۰۸	عنوان دوره آموزشی: نقشه راه اصلاح نظام اداری (۲)
مدت زمان آموزش: ۴ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		شرایط شرکت کنندگان: مدیران حرفه‌ای (پایه، میانی، عالی)
هدف کلی دوره: آشنایی مدیران نظام اداری کشور نسبت به نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه‌های تحول اداری		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> (۱) جایگاه توسعه نظام اداری در فرآیند توسعه کشور (۲) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (۳) اهداف نقشه راه اصلاح نظام اداری (۴) فرصت‌ها و چالش‌های نظام اداری (۵) برنامه‌های اصلاح نظام اداری <ul style="list-style-type: none"> ▪ مهندسی نقش و ساختار دولت ▪ توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری ▪ خدمات عمومی در فضای رقابتی ▪ مدیریت سرمایه انسانی ▪ فناوری‌های مدیریتی ▪ توسعه فرهنگ سازمانی ▪ صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری ▪ نظارت و ارزیابی 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث	روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی	

روش اجرا: حضوری	شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.
مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش مدیران	شناسه دوره: ۹۴-۰۹	عنوان دوره آموزشی: نقشه راه اصلاح نظام اداری (۳)
مدت زمان آموزش: ۴ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		شرایط شرکت کنندگان: مدیران سیاسی
هدف کلی دوره: تبیین نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه‌های تحول به منظور درک مشترک مدیران عالی برای زمینه‌سازی انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری کشور		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری ۲. اهداف نقشه راه اصلاح نظام اداری ۳. فرصت‌ها و چالش‌های نظام اداری ۴. برنامه‌های اصلاح نظام اداری <ul style="list-style-type: none"> ▪ مهندسی نقش و ساختار دولت ▪ توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری ▪ خدمات عمومی در فضای رقابتی ▪ مدیریت سرمایه سرمایه انسانی ▪ فناوری‌های مدیریتی ▪ توسعه فرهنگ سازمانی ▪ صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری ▪ نظارت و ارزیابی ۵. راهکارهای تحقق نقشه راه اصلاح نظام اداری ۶. برنامه جامع اصلاح نظام اداری ۷. ساختار و مکانیزم راهبری نقشه راه اصلاح نظام اداری 		

روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث	روش ارائه محتوی: سخنرانی- کارگاهی
روش اجرا: حضوری	شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.
مجریان دوره: مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۰	عنوان دوره آموزشی: تربیت اسلامی با تکیه بر قرآن و احادیث
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		شرایط شرکت کنندگان: تمامی کارمندان دولت
هدف کلی دوره: آشنایی کارکنان با اصول و شیوه های تربیت از نگاه قرآن و احادیث		
سرفصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱) مفهوم شناسی تربیت اسلامی ۲) اصول تربیت از منظر اسلام ۳) اهداف عالییه تربیت از سیره عملی معصومین (ع) ۴) روش ها و شیوه های تربیت دینی و نقش آن در ایجاد جامعه دینی ایده آل ۵) نقش اصیل عقل و ولایت و اطاعت در تربیت دینی ۶) الگوهای موفقیت در آموزه های اسلامی (با نگاهی به سیره معصومین (ع)) ۷) توجه به ارزش ها در تربیت اسلامی ۸) هنجارهای معنوی در شیوه های تربیت اسلامی ۹) نشاط، شادابی، مهرورزی، محبت و ارتباط با همسر و فرزندان در تربیت اسلامی ۱۰) آرامش روان در سایه تربیت اسلامی (بایسته ها و الزامات تربیت اسلامی) 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث - آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی	

<p>روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم اجرای دوره به شیوه غیرحضوری هم بلامانع است.</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری سازمان تبلیغات اسلامی تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>مجریان دوره: مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - سازمان تبلیغات اسلامی</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۱	عنوان دوره آموزشی: راهنمای سفیران سلامت (زیج خودمراقبتی)
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		شرایط شرکت کنندگان: تمامی کارکنان دولت
هدف کلی دوره: افزایش سطح دانش و اطلاعات کارمندان نسبت به شاخص‌های سلامت و اصول خودمراقبتی		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱) مفهوم سلامت- پرسش‌نامه سنجش سلامت- برنامه عملیاتی برای ارتقای سلامت ۲) آزمون سلامت روان و اعتماد به نفس در استرس- برنامه عملیاتی برای ارتقای سلامت روان ۳) تشخیص افسردگی- برنامه عملیاتی برای حل مشکل اعصاب و روان ۴) آمادگی برای فعال‌تر شدن ۵) رژیم غذایی سالم ۶) آمادگی برای کاهش وزن ۷) توانمندی در روابط عاطفی ۸) سلامت جنسی ۹) شناخت نشانه‌های سرطان، شناخت نشانه‌های بیماری‌های مقاربتی و عفونت‌ها ۱۰) تست تشخیص اعتیاد ۱۱) حفظ و ارتقای ایمنی در خانه ۱۲) استفاده از خدمات بهداشتی به نحوه مطلوب ۱۳) آزمایش‌های پزشکی چرا و چگونه؟ ۱۴) سالمندی 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث - آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: سخنرانی- کارگاهی	

<p>روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم اجرای دوره به شیوه غیرحضوری هم بلامانع است.</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعیین می‌تواند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع این دوره آموزشی با پیشنهاد معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری و وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی و تأیید مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری معرفی خواهد شد.</p>	
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - واحد آموزش و توانمندسازی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کشور - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۲	عنوان دوره آموزشی: تناسب اندام (ارتقای سلامت از طریق ورزش)
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input checked="" type="checkbox"/> تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی:		شرایط شرکت کنندگان: تمامی کارمندان دولت
هدف کلی دوره: ارتقاء سطح دانش کارمندان نسبت به ورزش و آمادگی جسمانی و نقش آن در سلامتی و انجام کار به طور مؤثرتر و با کیفیت تر		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. فعالیت فیزیکی برای بهبود سلامت، تناسب و عملکرد- مزایای فعالیت فیزیکی ۲. برنامه‌های تناسب هوازی ۳. قدرت و استقامت ماهیچه‌ها ۴. روش‌های ایجاد فشار و مقاومت ۵. بهبود انعطاف ۶. تدوین برنامه‌های برای ورزش ۷. انتخاب تجهیزات و امکانات ورزشی ۸. تغذیه و ورزش ۹. آسیب‌های ورزشی ۱۰. ورزش در آب و هوای گرم و سرد ۱۱. پیشگیری از گرفتگی عضلات <p>توضیح: این دوره جایگزین دوره آموزشی «تربیت بدنی و آمادگی جسمانی» که طی بخشنامه شماره ۱۸۰۳/۹۰۳۶۷ مورخ ۱۳۸۶/۷/۸ ابلاغ شده است، می‌گردد.</p>		
منابع و محتوای آموزشی: منابع این دوره آموزشی با پیشنهاد معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری و وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی و تأیید مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری معرفی خواهد شد.		

روش ارزشیابی: آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: کلاس درس - کارگاه آموزشی
روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.	شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.
مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - واحد آموزش و توانمندسازی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کشور - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده - دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای مرتبط استانی	

« طرح درس دوره آموزشی »

عنوان دوره آموزشی: جمعیت‌شناسی و فرهنگ افزایش جمعیت	شناسه دوره: ۹۴ - ۰۱۳	نوع دوره: آموزش‌های عمومی
مشاغل شرکت کنندگان: تمامی کارکنان دولت		مدت زمان آموزش: ۶ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:
هدف کلی دوره: فرهنگ‌سازی در جهت تشکیل خانواده، کاهش آمار طلاق و افزایش جمعیت		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. اهمیت و ضرورت پرداختن به موضوع جمعیت ۲. لزوم افزایش جمعیت در بیانات مقام معظم رهبری ۳. راهکارهای غرب در جهت کاهش جمعیت ۴. پنجره جمعیتی ایران در حال حاضر ۵. عوامل کاهش شدید جمعیت در ایران ۶. آثار و پیامدهای کاهش جمعیت ۷. راهبرد اسلام در جهت افزایش جمعیت ۸. الگوی رفتاری اهل بیت (علیهم السلام) در جهت تشکیل خانواده ۹. آثار و فواید فرزند آوری از نظر علمی ۱۰. آسیب‌های تک فرزندی ۱۱. افزایش تعداد فرزندان 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: کلاس درس - کارگاه آموزشی	

<p>روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم اجرای دوره به شیوه غیر حضوری بلامانع است.</p>	<p>شرایط مدرسین: دارا بودن گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس</p>
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای مرتبط استانی - دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده.</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴ - ۰۱۴	عنوان دوره آموزشی: کلیات پیشگیری از وقوع جرم
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت کنندگان: کارشناسان دستگاه‌های اجرایی
هدف کلی دوره: افزایش دانش، بینش و ارتقاء سطح آگاهی‌های کارشناسان نسبت به امر پیشگیری از جرم		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. قوه قضائیه و شرح وظایف آن ۲. اصول قانونی مربوط به پیشگیری از جرم ۳. مفهوم پیشگیری و جایگاه آن ۴. پیشینه پیشگیری از جرم ۵. مبانی پیشگیری از جرم ۶. اقسام پیشگیری از جرم ۷. روش‌های سیاستگذاری پیشگیری از جرم ۸. نهادهای ذی‌ربط در پیشگیری از جرم 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: کلاس درس - کارگاه آموزشی	

روش اجرا: حضوری	<p>شرایط مدرسین:</p> <p>صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم قوه قضائیه تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت تدریس باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع مورد تأیید معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم و معاونت آموزش و تحقیقات قوه قضائیه</p>	
<p>مجریان دوره: معاونت آموزش دادگستری استان‌ها و معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم قوه قضائیه - واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی با هماهنگی معاونت آموزش دادگستری استان‌ها و معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم قوه قضائیه</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

عنوان دوره آموزشی: نظام مدیریت عملکرد (سازمان، مدیران و کارمندان)	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۵	نوع دوره: آموزش شغلی
مشاغل شرکت کنندگان: کارشناسان مدیریت (ارزیابی) عملکرد دستگاه های اجرایی	مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input checked="" type="checkbox"/> تئوری: <input type="checkbox"/> عملی:	
هدف کلی دوره: ارتقای دانش علمی و عملی کارمندان شاغل در حوزه های ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. تعاریف و مفاهیم شامل؛ عملکرد، سنجش عملکرد، بازرسی، نظارت بر عملکرد، ارزیابی عملکرد، مدیریت عملکرد و ۲. پیشینه مدیریت و ارزیابی عملکرد (ایران و جهان) و جایگاه آن در نقشه راه اصلاح نظام اداری ۳. مدیریت عملکرد در برخی کشورها ۴. مدل، نحوه و فرایند مدیریت عملکرد در سطح سازمان با رویکرد نقشه راه اصلاح نظام اداری ۵. مدل، نحوه و فرایند مدیریت عملکرد در سطح کارکنان با رویکرد نقشه راه اصلاح نظام اداری ۶. تدوین شاخص برای انجام ارزیابی عملکرد (تعریف مفاهیم، نحوه تدوین شاخص و) ۷. تعیین ضریب اهمیت شاخص ها در قالب مدل AHP ۸. معرفی مدل های ارزیابی عملکرد (مدل EFQM, BSC و) ۹. ضوابط و مقررات جاری مدیریت عملکرد 		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.</p>	<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده</p>

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش شغلی	شناسه دوره: ۹۴ - ۰۱۶	عنوان دوره آموزشی: مبانی نظری آموزش و توسعه منابع انسانی
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت کنندگان: کارشناسان آموزش دستگاه های اجرایی
هدف کلی دوره: ارتقاء سطح دانش کارشناسان آموزش نسبت به استانداردها و رویکردهای آموزش منابع انسانی		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. پیشینه تاریخی آموزش کارمندان ۲. تعاریف و مفاهیم (آموزش، آموزش کارمندان، توسعه، آموزش ضمن خدمت و...) ۳. اهداف، ضرورت، موانع و چالش های آموزش و توسعه منابع انسانی ۴. انواع آموزش و آموزش منابع انسانی ۵. اصول و مبانی یادگیری بزرگسالان با تأکید بر یادگیری کارمندان ۶. استانداردهای آموزش منابع انسانی (الزامات و فرآیندها) ۷. رویکردهای آموزش منابع انسانی ۸. سازمان و مدیریت آموزش و توسعه کارکنان (الگوها و فرآیندها) 		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیر حضوری بلامانع است.</p>	
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش شغلی	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۷	عنوان دوره آموزشی: فرآیند آموزش و توسعه منابع انسانی
مدت زمان آموزش: ۱۶ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت کنندگان: کارشناسان آموزش دستگاه های اجرایی
هدف کلی دوره: ارتقاء سطح دانش کارشناسان آموزش نسبت به برنامه ریزی اجرایی آموزش ضمن خدمت کارمندان		
سر فصل های آموزشی: <ul style="list-style-type: none"> - فرآیندهای آموزش ضمن خدمت - سیاستگذاری آموزشی - نیازسنجی آموزشی (روش ها و تکنیک ها) - طراحی آموزشی (اصول و روش ها) - اجرای برنامه های آموزشی (اقدامات و فعالیت های قبل از اجرا، ضمن اجرا و پس از اجرا) - ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی (مدل ها و روش ها) <p style="text-align: center;">پیش نیاز: مبانی نظری آموزش و توسعه منابع انسانی</p>		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم ، اجرای دوره به شیوه غیرحضورى بلامانع است.</p>	<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده</p>

« طرح درس دوره آموزشی »

عنوان دوره آموزشی: آموزش الکترونیکی	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۸	نوع دوره: آموزش شغلی
شرایط شرکت کنندگان: کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی		مدت زمان آموزش: ۲۰ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/>
هدف کلی دوره: آشنایی کارشناسان با مبانی علمی، ابعاد، مدل‌ها و راهبردهای آموزش الکترونیکی به منظور مدیریت و راهبری برنامه‌های آموزش کارمندان به شیوه غیرحضور		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> ۱. تعاریف و مفاهیم ۲. تفاوت آموزش الکترونیکی با یادگیری الکترونیکی ۳. اصول و مبانی پداگوژی و تئوری های یادگیری در آموزش الکترونیکی ۴. مدلها و راهبردهای آموزش الکترونیکی ۵. اصول و مدل‌های طراحی آموزش الکترونیکی ۶. تعامل و انواع آن در آموزش الکترونیکی ۷. اصول تولید محتوای آموزش الکترونیکی ۸. سیستم‌های مدیریت یادگیری و سیستم‌های محتوای یادگیری در آموزش الکترونیکی ۹. مدیریت و راهبری آموزش الکترونیکی در سازمان‌ها ۱۰. چشم‌انداز و آینده آموزش الکترونیکی - مزایا و معایب 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی	روش ارائه محتوی: کلاس درس - کارگاه آموزشی	

<p>روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم اجرای دوره به شیوه غیرحضوری هم بلامانع است.</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی - مراکز و مؤسسات آموزشی تعیین صلاحیت شده</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش شغلی	شناسه دوره: ۹۴-۰۱۹	عنوان دوره آموزشی: آشنایی با قوانین و مقررات آموزش منابع انسانی بخش دولت
مدت زمان آموزش: ۴ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت کنندگان: کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی
هدف کلی دوره: ارتقاء سطح دانش کارشناسان آموزش نسبت به قوانین و مقررات آموزش و بهسازی منابع انسانی		
سر فصل های آموزشی: <ul style="list-style-type: none"> - جایگاه آموزش در اسناد بالادستی (سیاست‌های نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، قانون مدیریت خدمات کشور، نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه‌های تحول) - نظام آموزش کارمندان دولت - بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط با نظام آموزش کارمندان دولت 		
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی	شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش	

<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم ، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.</p>	<p>و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش عمومی	شناسه دوره: ۹۴-۰۲۰	عنوان دوره آموزشی: آشنایی با قوانین و مقررات ارتقاء سلامت اداری
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>		مشاغل شرکت کنندگان: تمامی کارمندان دولت
هدف کلی دوره: آشنایی کارمندان دولت با قوانین و مقررات ناظر بر ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد به منظور کاهش فساد در نظام اداری		
<p>سر فصل های آموزشی:</p> <ol style="list-style-type: none"> (۱) پیشینه قوانین انضباطی کارمندان دولت (۲) تحلیل مواد ۵۹۸ تا ۶۰۶ قانون مجازات اسلامی (۳) قانون محاسبات عمومی (تصرف در وجوه عمومی - ماده ۱۳، عدم پرداخت مالیات و سود سهام دولت توسط شرکت های دولتی - ماده ۴۴، عدم واریز مانده وجوه مصرف نشده به حساب خزانه - مواد ۶۳ و ۶۴، عدم اختصاص وجوه مربوط به خرید و تدارک مواد غذایی و کالای اساسی به خرید همان مواد و کالا - ماده ۷۰، تعهد زائد بر اعتبارات پرداخت غیرقانونی وجوه - ماده ۹۳) (۴) قانون تنظیم (مواد ۳۲ - ۶۹) - قانون نحوه استفاده از اتومبیل های دولتی (۵) قانون نحوه اعمال نظارت بر کاهش هزینه های غیرضرور (۶) قانون ممنوعیت اخذ پورسانت در معاملات خارجی (۷) قانون مجازات تبانی در معاملات دولتی (۸) قانون ممنوعیت تصدی بیش از یک شغل (۹) قانون تشدید مجازات مرتکبین ارتشاء، اختلاس و کلاهبرداری (۱۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (مواد مرتبط) (۱۱) قانون رسیدگی به تخلفات اداری (۱۲) شناخت انواع تخلفات و مجازات های اداری (۱۳) عوامل مؤثر در بروز تخلفات اداری و روش های پیشگیری از آن 		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی</p>	<p>روش ارائه محتوی: سخنرانی- کارگاه آموزشی</p>
<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش شغلی	شناسه دوره: ۹۴ - ۰۲۱	عنوان دوره آموزشی: گزارش نویسی در بازرسی
مدت زمان آموزش: ۶ ساعت <input checked="" type="checkbox"/> تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی:		مشاغل شرکت کنندگان: بازرسان دستگاه های اجرایی
هدف کلی دوره: افزایش سطح دانش بازرسان نسبت به شیوه های صحیح نگارش و تهیه گزارش های بازرسی		
سر فصل های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> (۱) مروری بر مراحل علمی روش تحقیق (۲) تکنیک های جمع آوری اطلاعات (۳) تعریف گزارش و گزارش نویسی (۳) اهداف گزارش نویسی (۴) طبقه بندی گزارش ها (۵) مراحل چهارگانه گزارش نویسی: <ul style="list-style-type: none"> - مرحله برنامه ریزی، تدارکات و تهیه مقدمات - مرحله تنظیم و سازماندهی گزارش (ساختار گزارش) - مرحله نگارش، نشانه گذاری و اهمیت آن در نگارش - مرحله تجدید نظر و اصلاح و تهیه متن نهایی (۶) خلاصه سازی (اهمیت و مراحل خلاصه سازی در گزارش نویسی بازرسی) (۷) فرمت های گزارش نویسی بازرسی 		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در</p>
<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.</p>	<p>سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش شغلی	شناسه دوره: ۹۴-۰۲۲	عنوان دوره آموزشی: اصول و مبانی نظارت و بازرسی
مدت زمان آموزش: ۶ ساعت <input type="checkbox"/> عملی: <input checked="" type="checkbox"/> تئوری:		مشاغل شرکت کنندگان: بازرسان دستگاه‌های اجرایی
هدف کلی دوره: آشنایی بازرسان دستگاه‌های اجرایی با اهداف، اصول و شیوه‌های بازرسی		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> (۱) کلیات و تعاریف (نظارت، بازرسی و...) (۱) اهمیت و ضرورت نظارت و بازرسی در نظام اداری (۲) اهداف نظارت و بازرسی (۳) انواع بازرسی (۴) روش‌های بازرسی (۵) فرآیند قبل و بعد از بازرسی (۶) حیطه‌های بازرسی (۷) مصاحبه و نقش آن در بازرسی (۸) تکنیک‌ها و شیوه‌های مصاحبه (۹) موضوع‌ها، محورها و چک لیست‌های بازرسی 		
روش ارزشیابی: آزمون کتبی روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.	شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.	
مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی		

« طرح درس دوره آموزشی »

عنوان دوره آموزشی: اخلاق حرفه ای در بازرسی	شناسه دوره: ۹۴-۰۲۳	نوع دوره: آموزش شغلی
مشاغل شرکت کنندگان: بازرسان دستگاه‌های اجرایی	مدت زمان آموزش: ۶ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>	
هدف کلی دوره: آشنایی بازرسان با مفهوم اخلاق حرفه‌ای و جایگاه، اصول و ارزش‌های اخلاق اسلامی در نظام اداری و بازرسی		
سر فصل‌های آموزشی: (۱) تعاریف و مفاهیم (اخلاق، علم اخلاق، اخلاق حرفه‌ای، رفتار و...) (۲) ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای (۳) اخلاق حرفه‌ای در اسلام (۴) ملاک نهایی اخلاق حرفه‌ای (اسلامی) (۵) مولفه‌های نهایی اخلاق حرفه‌ای (اسلامی) (۶) ضرورت و جایگاه اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری (۷) ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی مدیران و کارمندان در نظام اداری (۸) ضرورت و جایگاه اخلاق حرفه‌ای در بازرسی (۹) اصول اخلاق حرفه‌ای در بازرسی		
شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.	روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی	روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.
مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی		

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش شغلی	شناسه دوره: ۹۴-۰۲۴	عنوان دوره آموزشی: اصول و مبانی نظری ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>		مشاغل شرکت کنندگان: بازرسان دستگاه های اجرایی
هدف کلی دوره: ارتقاء سطح دانش بازرسان دستگاه های اجرایی نسبت به مفاهیم، عوامل و منشأ فساد و تخلفات اداری		
<p style="text-align: right;">سر فصل های آموزشی:</p> <ol style="list-style-type: none"> (۱) تعاریف و مفاهیم (فساد، رشوه، فساد اداری، تخلفات اداری) (۲) اهمیت و ضرورت مبارزه با فساد (۳) تقسیم بندی فساد اداری (۴) منشأ فساد اداری (۵) عوامل مؤثر در بروز فساد اداری (۶) آثار و پیامدهای فساد اداری (۷) عوامل پیشگیری از فساد اداری (۸) رشوه در قرآن و احادیث (۹) مصادیق فساد و تخلفات اداری (۱۰) عوامل پیشگیری از تخلفات اداری (۱۱) گلوگاه های تخلفات و فساد اداری (۱۲) عوامل مؤثر در ارتقاء سلامت اداری 		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.</p>	
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی</p>	

« طرح درس دوره آموزشی »

عنوان دوره آموزشی: آشنایی با قوانین و مقررات ناظر بر ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد	شناسه دوره: ۹۴-۰۲۵	نوع دوره: آموزش شغلی
مدت زمان آموزش: ۱۰ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>		مشاغل شرکت کنندگان: بازرسان دستگاه‌های اجرایی
هدف کلی دوره: آشنایی بازرسان دستگاه‌های اجرایی با قوانین و مقررات ناظر بر ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد		
سر فصل‌های آموزشی: <ol style="list-style-type: none"> (۱) پیشینه قوانین انضباطی کارمندان دولت (۲) قانون رسیدگی به تخلفات اداری (۳) آیین‌نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری (۴) دستورالعمل رسیدگی به تخلفات اداری (۵) مفاد مرتبط با تخلفات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری (۶) آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (۷) شرح وظایف و ترکیب کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم (۸) آیین‌نامه اجرایی ماده ۹۱ قانون رسیدگی به تخلفات اداری (۹) سایر قوانین و مقررات جاری مرتبط 		
شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری واحد مربوطه در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.	روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث و آزمون کتبی	
روش اجرا: حضوری - در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.	مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی - مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی	

« طرح درس دوره آموزشی »

نوع دوره: آموزش مدیران	شناسه دوره: ۹۴-۰۲۶	عنوان دوره آموزشی: پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در مدیریت
مدت زمان آموزش: ۴ ساعت تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>		مشاغل شرکت کنندگان: مدیران حرفه ای
هدف کلی دوره: ارتقاء بیش و بصیرت عمیق‌تر مدیران نسبت به اهمیت، ضرورت و جایگاه پاسخگویی در نظام اداری		
<p>سر فصل‌های آموزشی:</p> <ol style="list-style-type: none"> (۱) مفاهیم پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری (۲) اهمیت و ضرورت پاسخگویی در نظام اداری (۳) جایگاه و نقش مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در اسلام (۴) نظریات دانشمندان علم مدیریت نسبت به پاسخگویی (۵) انواع پاسخگویی در بخش دولتی (۶) تحول نظام اداری، تکریم ارباب رجوع و حکمرانی خوب (۷) مبانی و الزامات قانونی پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در نظام اداری (قانون مدیریت خدمات کشوری، سیاست‌های کلی نظام اداری، قانون برنامه پنجم و سایر قوانین مرتبط) (۸) راهکارهای بهبود پاسخگویی در نظام اداری 		
روش ارائه محتوی: سخنرانی - کارگاهی		

<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث</p>	<p>شرایط مدرسین: صلاحیت حرفه‌ای مدرسین این دوره توسط مرکز</p>
<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود شرایط و بستر لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری بلامانع است.</p>	<p>آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری با همکاری سازمان بازرسی کل کشور تعیین و افرادی می‌توانند به امر تدریس اشتغال یابند که دارای گواهینامه تعیین صلاحیت باشند.</p>
<p>منابع و محتوی آموزشی: منابع این دوره با پیشنهاد سازمان بازرسی کل کشور و تأیید مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری معرفی خواهد شد.</p>	
<p>مجریان دوره: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی- مرکز آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری و واحدهای استانی</p>	

شماره: ۲۰۶/۶۶۴۳

تاریخ: ۱۳۹۰/۳/۲۳

کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور

شورای عالی اداری در یکصد و چهل و هفتمین جلسه مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۹ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، در اجرای ماده ۵۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای بر محور تعهد و شایستگی و همچنین ایجاد ثبات و ماندگاری موثر مدیران در پست‌های مدیریت حرفه‌ای، دستورالعمل اجرایی، شرایط عمومی، شایستگی‌های عمومی و تخصصی و نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای را به شرح ذیل تصویب نمود:

ماده ۱- تمامی عناوین پست‌های مدیریتی و سرپرستی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری با رعایت مستثنیات ماده ۱۱۷ آن، به استثناء سمت‌های مدیریت سیاسی موضوع ماده ۷۱ قانون مدیریت خدمات کشوری و همترازان آنان، مدیران حرفه‌ای تلقی می‌شوند.

ماده ۲- تمامی مدیران حرفه‌ای مشمول این دستورالعمل در سه سطح زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

سطح یک- مدیران حرفه‌ای ارشد: شامل مدیران عامل شرکت‌ها، روسای سازمان‌ها، موسسات دولتی، مراکز مستقل و سمت‌های مدیریتی هم سطح

سطح دو- مدیران حرفه‌ای میانی: شامل مدیران کل و معاونین آنان، فرمانداران و معاونین آنان، معاونین شرکت‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات دولتی و مراکز مستقل و سمت‌های مدیریتی هم سطح

سطح سه- مدیران حرفه‌ای پایه: شامل رؤسای ادارات، سرپرستان، رؤسای گروه‌ها، بخشداران و معاونین آنها و سمت‌های مدیریتی هم سطح

تبصره ۱: مدیران واحدهای عملیاتی موضوع ماده ۵ ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی (تصویب‌نامه شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) حسب مورد با پیشنهاد دستگاه اجرایی و تایید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور با یکی از سطوح مدیریت حرفه‌ای هم سطح خواهند شد.

تبصره ۲: هم‌سطح نمودن هریک از اعضای هیئت مدیره در سطوح مدیران حرفه‌ای براساس درجه‌بندی شرکت‌های دولتی و هم‌سطح نمودن سمت‌های مدیریتی با هر یک از سطوح سه گانه برعهده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور خواهد بود.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند در انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای، شرایط عمومی، شایستگی‌های عمومی و تخصصی و صلاحیت اخلاقی و رفتاری فرد یا افراد منتخب پست مدیریت حرفه‌ای را طبق بندهای زیر بررسی و در صورت احراز شرایط، وجود شایستگی‌ها و برخورداری از صلاحیت نسبت به انتصاب وی اقدام نمایند:

الف: شرایط عمومی انتصاب مدیران حرفه‌ای

شرایط عمومی انتصاب در پست‌های مدیریت حرفه‌ای، شرایط حداقلی هستند که افراد بایستی تمامی آنها را در سطح مدیریتی مربوط براساس جدول شرایط عمومی انتصاب به پست‌های مدیریت حرفه‌ای دارا باشند:

جدول شرایط عمومی انتصاب به پست مدیریت حرفه‌ای

ارزشیابی عملکرد	دوره های آموزشی	سطح مدیریت پیش نیاز	تجربه در پست مدیریتی سطح قبلی	تجربه خدمت دولتی مرتبط	نوع استخدام	مدرک تحصیلی	معیارهای عمومی انتصاب سطوح مدیریت حرفه‌ای
کسب میانگین ۸۵ درصد امتیاز ارزشیابی عملکرد در سال قبل	طی دوره‌های آموزشی براساس سامانه اجرایی آموزش مدیران	_____	_____	حداقل ۱ سال	رسمی یا پیمانی	- حداقل لیسانس یا هم‌تراز آن در رشته‌های مندرج در شرایط احراز شغل	مدیریت پایه
کسب میانگین ۸۵ درصد ارزشیابی عملکرد در دو سال قبل	طی دوره‌های آموزشی مدیریت میانی بر اساس سامانه اجرایی آموزش مدیران	سطح پایه	حداقل ۱ سال	حداقل ۳ سال	رسمی یا پیمانی	- حداقل لیسانس یا هم‌تراز آن در رشته‌های مندرج در شرایط احراز شغل	مدیریت میانی
کسب میانگین ۸۵ درصد ارزشیابی عملکرد در سه سال قبل	طی دوره‌های آموزشی مدیریت ارشد بر اساس سامانه اجرایی آموزش مدیران	سطح میانی	حداقل ۲ سال	حداقل ۵ سال	رسمی یا پیمانی	- حداقل لیسانس یا هم‌تراز آن در رشته‌های مندرج در شرایط احراز شغل	مدیریت ارشد

مدارک تحصیلی همتراز: به گواهینامه‌هایی اطلاق می‌شود که دارندگان آنها حسب مورد می‌توانند از مزایای اداری و استخدامی یکی از مدارک تحصیلی رسمی برخوردار گردند.

تبصره ۱: دارا بودن حداقل ۱۰ سال سابقه خدمت دولتی مرتبط برای کارمندان واحدهای صفی جهت انتصاب در پست‌های مدیریت حرفه‌ای واحدهای ستادی علاوه بر دیگر شرایط جدول فوق الزامی است.

تبصره ۲: افرادی که قبل از ابلاغ این دستورالعمل در پست‌های مدیریت حرفه‌ای در یکی از سطوح فوق منصوب شده‌اند از شرایط عمومی جدول فوق در همان سطح مستثنی خواهند بود. در صورت ارتقاء این افراد به سطوح مدیریت بالاتر کسب تمامی شرایط عمومی سطح بالاتر الزامی است.

تبصره ۳: دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در مواردی که فرد انتخاب شده برای پست‌های مدیریتی دارای توانمندی بالا بوده و تمامی شرایط پیش‌بینی شده در جدول فوق من جمله سطح مدیریت پیش نیاز را دارا باشد و صرفاً از حداقل تجربه مورد نیاز طبق جدول موضوع ماده ۳ برخوردار نباشد، شرط حداقل تجربه را با تأیید شورای تحول اداری دستگاه برای مدیران پایه، تأیید رئیس دستگاه برای مدیران میانی و تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور برای مدیران ارشد، در مورد شخص مورد نظر حذف نمایند.

تبصره ۴: نحوه انتخاب و انتصاب فرمانداران و بخشداران بر اساس دستورالعملی است که به پیشنهاد وزارت کشور به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و تصویب شورای عالی اداری خواهد رسید.

ب- شایستگی‌های عمومی و تخصصی مدیران حرفه‌ای

دستگاه‌های اجرایی موظفند شایستگی‌های عمومی و تخصصی مدیریت حرفه‌ای افراد را به نحو مقتضی احراز نمایند. شایستگی عمومی مدیریت حرفه‌ای توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و شایستگی تخصصی مدیریت حرفه‌ای متناسب با ماهیت، مأموریت و ویژگی‌های اختصاصی دستگاه در سطوح مختلف مدیران حرفه‌ای توسط دستگاه

طراحی و به تصویب شورای تحول اداری با حضور نماینده معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور خواهد رسید.

ج- صلاحیت اخلاقی و رفتاری

دستگاه‌های اجرایی موظفند علاوه بر احراز شرایط بند "الف" و "ب"، صلاحیت اخلاقی و رفتاری فرد مورد نظر را در ابعاد مختلف به شرح بندهای ذیل بررسی و احراز نمایند:

صلاحیت اخلاقی و اعتقادی نظیر التزام عملی به قانون اساسی

صلاحیت رفتار فردی نظیر برنامه‌ریزی و نظم، عدم تجمل‌گرایی، قناعت و زهد، عطف و مهربانی، شجاعت، وجدان کاری، هوش، دقت، خطرپذیری و سعه صدر، خلاقیت و نوآوری.

صلاحیت رفتار گروهی و سازمانی نظیر تفکر راهبردی، اغتنام فرصت، افق دید، ثبات قدم و قاطعیت، نظارت و هدایت امور، رعایت قانون، شایسته‌سالاری و قاطعیت در تصمیم‌گیری، روحیه کار تیمی، مشورت‌پذیری، ارتباط با مردم

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور روش‌ها و ابزار سنجش صلاحیت اخلاقی و رفتار فردی، گروهی و سازمانی مدیران حرفه‌ای را بر اساس عوامل فوق طراحی و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ خواهد کرد.

تبصره: تایید صلاحیت اخلاقی یک فرد در یک سطح مدیریتی، رافع تایید صلاحیت مجدد وی در سطوح بعدی نمی‌باشد.

ماده ۴- فرایند انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای

دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس مراحل زیر مدیران حرفه‌ای را انتخاب و منصوب نمایند. امور اجرایی و دبیرخانه‌ای انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای توسط واحد سازمانی متولی امور اداری (ستاد و استان) یا عناوین مشابه آن در دستگاه‌های اجرایی انجام می‌گیرد:

شناسایی و تشکیل بانک اطلاعات مدیران

دستگاه‌های اجرایی موظفند اطلاعات تمامی کارمندی که از شرایط عمومی جدول بند الف ماده ۳ برخوردارند را در بانک اطلاعات مدیران براساس مسیرهای ارتقاء شغلی که آنان می‌توانند

طی کنند، ثبت نمایند. نحوه تشکیل و مدیریت بانک اطلاعات مدیران توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تعیین و ابلاغ خواهد شد.

تبصره: اطلاعات افرادی که در حال حاضر متصدی یکی از پست‌های مدیریت حرفه‌ای هستند بایستی در بانک اطلاعات مدیران ثبت شود.

احراز شایستگی‌های عمومی و تخصصی و صلاحیت‌های اخلاقی، اعتقادی و رفتاری دستگاه‌های اجرایی موظفند برای انتصاب در پست‌های مدیریت حرفه‌ای، شایستگی عمومی و تخصصی و صلاحیت‌های اخلاقی، اعتقادی و رفتاری افراد واجد شرایط که در بانک اطلاعات مدیران دستگاه ثبت‌نام شده‌اند، بر اساس مفاد این دستورالعمل احراز نمایند. کسب حد نصاب امتیاز از شایستگی‌ها و احراز صلاحیت‌ها توسط افراد الزامی بوده و اولویت‌بندی آنان بر اساس امتیازات مکتسبه صورت می‌گیرد.

تبصره: در صورت عدم تایید فرد از بعد اخلاقی، اعتقادی و یا رفتاری، دستگاه اجرایی یا مراجع ذی‌ربط موظفند دلایل آن را به صورت مستند و محرمانه به وی اعلام نمایند. عدم تایید صلاحیت وی به صورت دائمی نبوده و صلاحیت مجدد وی می‌تواند در انتصاب‌های بعدی مورد بررسی قرار گیرد.

تایید نهایی و انتصاب

پس از سنجش شایستگی‌ها و احراز صلاحیت‌ها، فردی که بالاترین امتیاز را کسب نموده است به شورا یا کمیسیون تحول اداری معرفی شده و شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه، موظف است فرایند انتخاب، شرایط عمومی، شایستگی تخصصی و صلاحیت اخلاقی و رفتاری فرد منتخب را بر اساس مستندات ارائه شده در پرونده فرد، مورد بررسی قرار داده و در صورت تطابق کامل آنها با مفاد این دستورالعمل جهت صدور حکم انتصاب تایید نماید.

ماده ۵- دوره خدمت در پست‌های مدیریت حرفه‌ای چهارساله بوده و دستگاه‌های اجرایی می‌توانند دوره خدمت مدیران حرفه‌ای را بعد از چهار سال، در صورت کسب شرایط ذیل تمدید نمایند:

کسب حداقل میانگین ۸۵ درصد ارزشیابی عملکرد سالانه در طول تصدی پست مدیریت طی دوره‌های آموزشی تعیین شده برای سطح مدیریتی مورد تصدی پیشنهاد مدیر بلافضل و تایید مقام مافوق وی تایید شورا یا کمیسیون تحول اداری حسب مورد

ماده ۶- بالاترین مقام دستگاه اجرایی و استانداران مسئول حسن اجرای این دستورالعمل به ترتیب در سطح ملی (ستاد دستگاه) و استان خواهد بود.

محمود احمدی نژاد

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

شماره: ۴۲۴۷۲

تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۱۵

کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور

شورای عالی اداری در یکصد و پنجاه و هفتمین جلسه مورخ ۱۳۹۱/۱۰/۷ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، انجام اصلاحات به شرح زیر، در دستورالعمل اجرایی شرایط عمومی شایستگی‌های عمومی و تخصصی و نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری) را تصویب نمود:

۱- تبصره (۳) ماده (۳) به شرح زیر اصلاح می‌گردد:

تبصره ۳- در موارد خاصی که فرد انتخاب شده برای پست‌های مدیریتی دارای توانمندی بالا بوده ولی شرایط پیش‌بینی شده در جدول فوق را دارا نباشد، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند پیشنهاد لازم را پس از تأیید بالاترین مقام دستگاه، همراه با مدارک و مستندات مربوط، جهت طرح در شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ارائه نمایند تا شورای مزبور بر اساس ضوابطی که در این زمینه به تصویب می‌رساند اتخاذ تصمیم نماید.

۲- یک تبصره به شرح زیر، به عنوان "تبصره (۴)" به ماده (۳) الحاق و تبصره (۴) به تبصره (۵) تغییر می‌یابد:

تبصره ۴- کارمندی که به موجب ضوابط قبلی، شرایط احراز شغل خاصی را به لحاظ نوع رشته تحصیلی دارا بوده، در یکی از پست‌های سازمانی آن شغل تخصیص یافته و تغییر در شغل آنان ایجاد نشده و در حال حاضر با توجه به اصلاحات طرح‌های طبقه‌بندی مشاغل، شرایط احراز شغل مربوط را ندارند، چنانچه کماکان در همان شغل اشتغال داشته باشند، دستگاه متبوع می‌تواند با رعایت سایر ضوابط و مقررات، نسبت به انتصاب آنها در پست‌های مدیریتی سطح سه (پایه) اقدام نماید. برای انتصاب این افراد در پست‌های مدیریتی بالاتر، لازم است بر اساس مفاد تبصره ۳ اقدام نمایند.

محمود احمدی‌نژاد

رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸

تاریخ: ۱۳۹۲/۸/۱

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی

در اجرای بند دو تصویب‌نامه شماره ۱۳۰۹۴۵/ت/۴۸۷۰۲هـ مورخ ۲۸/۷/۱۳۹۲ و با توجه به ایرادات قانونی رئیس محترم مجلس شورای اسلامی به تصویب‌نامه شماره ۱۷۶۴۴۱/ت/۴۸۷۰۲هـ مورخ ۳۰/۹/۱۳۹۱ هیأت وزیران (طرح مهرآفرین) که لغو شده است و به استناد مواد (۴۱) و (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری و نیز مواد (۵۱)، (۵۷) و (۲۲۴) قانون برنامه پنجم توسعه و به منظور تحقق بندهای دوم و سوم سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مبنی بر «عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی» و «بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای» و همچنین هماهنگی و شفاف‌سازی درباره رعایت قوانین و مقررات در فعالیت‌ها و اقدامات مرتبط با موضوعات استخدامی توسط دستگاه‌های اجرایی و رفع ابهامات موجود موارد زیر ابلاغ می‌شود.

۱- با توجه به مسئولیت این معاونت در تعیین تکلیف آن بخش از سهمیه‌های استخدامی موضوع مصوبه لغوشده فوق‌الشاره و یا سهمیه‌های تخصیص یافته از محل برنامه پنجم توسعه که بخشی از فرآیندهای استخدامی آن انجام شده است، دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ ابلاغ این بخشنامه، قبل از انجام هرگونه اقدام در هر یک از مراحل استخدامی نظیر انتشار آگهی استخدامی، برگزاری آزمون از محل آگهی‌های استخدامی انتشار یافته، اعلام نتایج آزمون‌های استخدامی برگزار شده، معرفی افراد پذیرفته شده از محل آزمون‌های استخدامی برگزار شده برای طی مراحل گزینش، مدارک و مستندات زیر را به همراه تکمیل کاربرگ‌های شماره یک و دو پیوست این بخشنامه به این معاونت ارسال نمایند تا پس از بررسی، در مورد آنها اتخاذ تصمیم شود.

الف- تأییدیه پادار بودن اعتبار در بودجه سالانه برای استخدام‌های مورد نظر با تأیید معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور

ب- برگ تعیین مشخصات شغل که به تأیید کمیته اجرایی طرح طبقه‌بندی مشاغل دستگاه رسیده است.

ج- آگهی استخدامی منتشر شده در روزنامه‌های کثیرالانتشار.

د- فهرست پذیرفته شدگان یک و نیم برابر ظرفیت برای آزمون‌هایی که نتایج آنها اعلام شده است.

تبصره ۵- مسئولیت ارسال مدارک درخواستی موضوع این بند در استخدام‌های انجام شده توسط استانداری‌ها با استانداری است و ارسال تأییدیه اعتبار از معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور مبنی بر پادار بودن اعتبار استخدام‌های انجام شده الزامی است.

۲- صدور هرگونه مجوز استخدامی جدید از محل ظرفیت‌های قانون برنامه پنجم توسعه، منوط به ارسال اطلاعات لازم بر اساس کاربرگ‌های شماره یک و دو پیوست و طی فرآیندها و الزامات تعیین شده در ماده (۵۱) قانون مذکور است.

۳- آزمون‌های استخدامی که بدون رعایت الزامات و فرآیندهای قانونی مربوط از جمله استخدام بدون نشر آگهی در روزنامه‌های کثیرالانتشار موضوع ماده (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل مربوط انجام شده، فاقد اعتبار است.

۴- با توجه به لغو سهمیه‌های استخدامی (ملی و استانی) در مصوبه مذکور (طرح مهرآفرین)، مسئولیت سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی در زمینه منابع انسانی و تشخیص ضرورت نیازهای استخدامی واحدهای استانی به‌عهده دستگاه‌های اجرایی است و واحدهای استانی باید نیازهای استخدامی خود را برای بررسی به ستاد دستگاه اجرایی ذی‌ربط منعکس نمایند.

۵- نیازهای استخدامی استانداری‌ها، با رعایت مفاد بند دو این بخشنامه، از طریق وزارت کشور به این معاونت برای طی مراحل قانونی منعکس خواهد شد.

۶- موارد اعلامی و مکاتبات انجام شده از سوی این معاونت با دستگاه‌های اجرایی مبنی بر معرفی افراد با ذکر نام برای استخدام موردی و یا به‌کارگیری به‌صورت قراردادی که قبل از ابلاغ این بخشنامه انجام شده در صورت عدم انطباق با فرآیند قانونی مذکور در این بخشنامه، لغو می‌شود.

۷- در اجرای تبصره دو ماده (۵۷) قانون برنامه پنجم توسعه و تبصره دو ماده ۴۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، تبدیل وضع مستخدمان پیمانی به رسمی آزمایشی منوط به دریافت مجوز استخدام رسمی از شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی و تأیید معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور و این معاونت و قبولی در آزمون است. به‌کارگیری نیروی انسانی در بدو ورود به خدمات دولتی به‌صورت پیمانی می‌باشد.

۸- در اجرای بند «ه» ماده (۵۰) قانون برنامه پنجم توسعه، به‌کارگیری نیروی قرارداد کار معین (کار مشخص) و یا ساعتی با رعایت تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و بر اساس موارد زیر انجام می‌شود:

الف- چنانچه تعداد نیروهای قرارداد کار معین (کار مشخص) و ساعتی دستگاه اجرایی تا قبل از ۱/۱/۱۳۹۰ برابر یا بیشتر از سقف مقرر قانونی موضوع تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری باشد، به‌کارگیری نیروی قراردادی جدید یا جایگزینی نیروهای قبلی صرفاً در صورت رسیدن به پایین‌تر از سقف تعیین شده در قانون، در سقف اعتبارات قانونی تا ۱۰ درصد پست‌های سازمانی مصوب، مجاز است.

ب- چنانچه تعداد نیروهای قرارداد انجام کار معین (کار مشخص) و ساعتی دستگاه اجرایی قبل از ۱۳۹۰/۱/۱ و یا بعد از آن کمتر از سقف مقرر قانونی موضوع تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مذکور باشد، به‌کارگیری نیروی قراردادی جدید تا رسیدن به سقف ۱۰ درصد پست‌های سازمانی مصوب و با رعایت اعتبارات قانونی ممکن خواهد بود.

ج- به‌کارگیری نیروی قراردادی به‌جای نیروهای قراردادی خارج شده، بدون رعایت موارد (الف) و (ب) این بند مجاز نمی‌باشد.

د- به‌کارگیری نیروی قراردادی، به نسبت ۱۰ درصد پست‌های مصوب، برای آن دسته از واحدهای دستگاه‌های اجرایی (ملی و استانی) که بودجه و ذی‌حساب مستقل دارند محاسبه می‌شود و جابه‌جایی این میزان بین واحدها با رعایت ۱۰ درصد کل پست‌های سازمانی با تأیید بالاترین مقام اجرایی آن دستگاه اجرایی امکان‌پذیر است.

۹- قرارداد انجام کار معین (کار مشخص) و ساعتی منعقد شده با افراد واجد شرایط صرفاً در همان دستگاه اجرایی معتبر است و جابه‌جایی و انتقال این نیروها میان دستگاه‌های اجرایی مجاز نیست. به‌کارگیری این‌گونه افراد در دستگاه‌های اجرایی دیگر تنها با رعایت ضوابط این بخشنامه ممکن است.

۱۰- بند (۱۳) ضوابط اجرایی بودجه سال ۱۳۹۲ موضوع مصوبه شماره ۱۰۱۹۵۹/ت/۴۹۴۰۳-هـ مورخ ۶/۵/۱۳۹۲ هیأت محترم وزیران با رعایت سقف مشخص شده در تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و مواد (۵۱) و (۵۷) قانون برنامه پنجم توسعه انجام می‌شود.

۱۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند اطلاعات افراد واجد شرایط بند (۸) را که بر اساس مجوزهای قانونی به کار گرفته شده‌اند، پس از تأیید ذی‌حساب از طریق سامانه کارمند ایران منعکس نمایند تا زمینه صدور شناسه قراردادی از طریق سامانه الکترونیکی مذکور فراهم شود.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

کاربرگ شماره یک - وضعیت نیروی انسانی

عنوان دستگاه اجرایی	شماره و تاریخ ابلاغ تشکیلات تفصیلی مصوب	تعداد کل پستها در تشکیلات تفصیلی مصوب	تعداد پست‌های بلا تصدی

تعداد نیروی انسانی در پایان نیمه اول سال ۱۳۹۲

وضعیت استخدامی سطح تحصیلی	رسمی	پیمانی	کارمعبین، کار مشخص و ساعتی	سایر با ذکر عنوان	جمع
زیر دیپلم					
دیپلم					
فوق دیپلم					
لیسانس					
فوق لیسانس					
دکتری					
جمع					

سال	وضعیت استخدامی	۱۳۸۹	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲
	رسمی				
	پیمانی				
	کارمچین، کار مشخص و ساعتی				
	سایر با ذکر عنوان				
	جمع				

نام و نام خانوادگی بالاترین مقام دستگاه اجرایی

تاریخ و امضا

کاربرگ شماره دو - وضعیت کاهش نیروی انسانی و فعالیت‌های واگذار شده

خروج نیروی انسانی در طی سال‌های برنامه پنجم توسعه			کاهش نیروی انسانی طی سال‌های برنامه چهارم توسعه	شیوه کاهش نیروی انسانی
سال	سال	نشی ماهه اول سال ۱۳۹۲		
سال ۱۳۹۱	سال ۱۳۹۰			
				بازنشستگی
				استعفا
				باز خرید
				اخراج
				فوت
				سایر با ذکر عنوان
				جمع

پیش‌بینی خروج نیروی انسانی طی سال‌های باقیمانده برنامه پنجم توسعه		
شش ماهه دوم سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴

عناوین فعالیت‌های واگذار شده به بخش غیردولتی
(موضوع بند (الف) ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری)

ردیف	عناوین فعالیت واگذار شده	شیوه واگذاری

نام و نام خانوادگی بالاترین مقام دستگاه اجرایی

تاریخ و امضا

شماره: ۲۰۰/۹۲/۱۶۱۲۹

تاریخ: ۱۳۹۲/۹/۱۹

بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور

با عنایت به لغو مصوبه مهرآفرین طی تصویب‌نامه شماره ۱۳۰۹۴۵/ت/۴۸۷۰۲-ه مورخ ۱۳۹۲/۷/۲۸ هیأت وزیران و ملغی‌الاثربودن مصوبه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳-ه مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت وزیران، براساس نظر رئیس مجلس شورای اسلامی به علت مغایرت صریح با ماده (۱۸) و تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و همچنین در پاسخ به استعلام‌های به عمل آمده از سوی دستگاه‌های اجرایی مبنی برچگونگی تداوم فعالیت شرکت‌های پیمانکاری و یا عقد قرارداد جدید با این‌گونه شرکت‌ها و نیز تعیین وضعیت نیروهای شرکتی تبدیل وضع شده، به منظور ایجاد وحدت رویه و رعایت الزامات قانونی، موارد زیر ابلاغ می‌شود:

نیروهای شرکتی پیمانکاری بخش خصوصی که در اجرای مصوبات هیأت وزیران طی سال‌های ۱۳۸۴ به بعد در دستگاه‌های اجرایی به صورت قراردادی تبدیل وضع یافته‌اند، صرفاً می‌توانند در همان زمینه شغلی که در شرکت‌های پیمانکاری اشتغال داشته‌اند، در دستگاه‌های اجرایی ادامه خدمت دهند. دستگاه‌های اجرایی مجاز به تغییر شغل این افراد به غیر از شغل مندرج در قرارداد اولیه آنها نیستند و لازم است در فرم قرارداد آنان عبارت: «با توجه به این که تبدیل وضعیت شما از کارمند شرکتی بخش خصوصی به این قرارداد صرفاً برای انجام کار مشخصی است که در شرکت خصوصی انجام می‌دادید، هرگونه تغییر سمت، شغل یا فعالیت حتی با تغییر مدرک تحصیلی غیرممکن است» گنجانده شود و شناسه اختصاصی که از سوی این معاونت تخصیص یافته است، در فرم قرارداد درج شود. این شناسه صرفاً متعلق به این نیروها و مشاغل آنهاست و پس از خروجشان از دستگاه اجرایی، تخصیص آن به فرد دیگر امکان‌پذیر نیست.

تغییر شغل نیروهای شرکتی تبدیل وضعیت یافته برای سایر مشاغل و همچنین تبدیل وضع یا استخدام آنها برای تصدی پست‌های سازمانی مصوب، صرفاً با رعایت عدالت استخدامی و در

یک فضای رقابتی و رعایت شرایط احراز مشاغل، از طریق شرکت در آزمون‌های استخدامی و با رعایت ماده (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری امکان‌پذیر است.

با توجه به اینکه مصوبات هیات وزیران برای تبدیل وضع نیروهای شرکت‌های پیمانکاری بخش خصوصی به قرارداد کار معین (مشخص) یا کارگری دستگاه‌های اجرایی از جمله مصوبه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳ هـ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت محترم وزیران و اصلاحات بعدی آن توسط رئیس محترم مجلس شورای اسلامی مغایر قانون شناخته شده است، هرگونه تبدیل وضع نیروها از شرکتی پیمانکاری به قرارداد مستقیم با دستگاه‌های اجرایی ممنوع است و صدور و تخصیص شناسه به آنان امکان‌پذیر نیست.

برای آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به استناد مصوبات ملغی‌الاثرب هیأت وزیران نسبت به انعقاد قرارداد با کارکنان شرکت‌های پیمانکاری خصوصی طرف قرارداد اقدام نموده‌اند، انعقاد قرارداد جدید با شرکت‌های پیمانکاری در اجرای ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری برای انجام بخشی از خدمات موردنیاز به صورت همزمان (حفظ کارکنان تبدیل وضعیت یافته و عقد قرارداد مجدد با شرکت‌های پیمانکاری) مجاز نیست.

انعقاد قرارداد با شرکت‌های پیمانکاری در صورتی که زمینه سازماندهی نیروهای تبدیل وضع شده (شرکتی) در شرکت‌های پیمانکاری طرف قرارداد با دستگاه اجرایی فراهم شود و ارتباط مستقیم آنها با دستگاه قطع گردد، به صورت جزئی یا کلی امکان‌پذیر است. حفظ توأم نیروهای شرکتی تبدیل وضعیت یافته و انعقاد قرارداد با شرکت‌های پیمانکاری مغایر قانون و سیاست‌های مندرج در اسناد بالادستی مبنی بر متناسب‌سازی و کوچک‌سازی دولت و موجب افزایش هزینه و تضییع حقوق ملی است.

در صورتی که دستگاه‌های اجرایی با رعایت بند (۴) این بخشنامه و مستند به ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری برای تامین خدمات موضوع این ماده قصد استفاده از خدمات شرکت‌ها و مؤسسات غیردولتی را داشته باشند، موظفند موارد ذیل را رعایت نمایند:

الف - قراردادها از طریق مناقصه و فراخوان عمومی منعقد گردد و در صورت عدم مراجعه متقاضیان واجد شرایط، ترک تشریفات مناقصه با رعایت قانون برگزاری مناقصات و تایید این معاونت امکان‌پذیر است.

ب - انعقاد قرارداد براساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل به‌طور شفاف و مشخص انجام شود.

ج - در قراردادها به‌هیچ‌وجه به موضوع نیروی انسانی، به‌کارگیری افراد، حقوق و مزایای کارکنان شرکت خصوصی، تعداد آنها و موارد مشابه اشاره نشود. بدیهی است شرکت خصوصی طرف قرارداد صرفاً متعهد به انجام شرح خدمات مذکور در قرارداد (براساس بند "ب" این بخشنامه) می‌باشد و مباحث نیروی انسانی مربوط به شرکت خصوصی طرف قرارداد است و دستگاه اجرایی هیچگونه ارتباط و تعهدی در این زمینه نخواهد داشت.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۲۵/۹۳/۱۹۷۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۲/۱۷

کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور
موضوع: فرم شماره ۶ موافقتنامه هزینه‌ای

در اجرای ماده (۶) ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۳ کل کشور مبنی بر تایید آمار نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی اعم رسمی، پیمانی، قراردادی (قرارداد کار معین یا مشخص و ساعتی)، کارگری و سایر، تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند برگه (فرم) شماره ۶ موافقتنامه هزینه‌ای خود را در سامانه کارمند ایران به نشانی <http://www.karmandiran.ir> براساس راهنمای موجود در سامانه مذکور، ثبت نمایند تا پس از تایید این معاونت، اقدامات بعدی برای تبادل موافقتنامه انجام پذیرد. بدیهی است مسئولیت عدم تکمیل بموقع فرم مذکور به عهده دستگاه اجرایی می‌باشد.

سیدعلی صدرالسادات

معاون سرمایه انسانی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۲۵/۹۳/۲۷۱۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۲/۳۱

کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول و غیرمشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

موضوع: جمع‌آوری آمار و اطلاعات کارکنان دولت

با عنایت به ماده (۱۱۸) قانون مدیریت خدمات کشوری و با توجه به تکالیف مصرح در بند (۱۹) ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۳ کل کشور مبنی بر الزام دستگاه‌های اجرایی اعم از دستگاه‌های مشمول و غیرمشمول قانون مدیریت خدمات کشوری به ثبت اطلاعات کارکنان رسمی، پیمانی، قرارداد کار معین - مشخص و قرارداد کارگری در پایگاه آمار و اطلاعات نظام اداری و نیز به منظور جمع‌آوری، طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل تغییرات حاصله در نیروی انسانی طی سال ۱۳۹۳، مقتضی است تمامی دستگاه‌های ستادی و واحدهای سازمانی تابعه، وابسته و واحدهای استانی که اقدام به مبادله برگه (فرم) شماره ۶ موافقتنامه هزینه‌ای نمی‌نمایند و نیز کلیه دانشگاه‌ها و مراکز و موسسات آموزشی و پژوهشی و ... مشمول ماده (۲۰) قانون برنامه پنجم توسعه، آمار و اطلاعات مربوط به کارکنان خود را حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۰ در زیر سیستم آمار و اطلاعات کارکنان نظام اداری در سامانه کارمند ایران به نشانی <http://www.karmandiran.ir> و براساس راهنمای موجود در سامانه مذکور، ثبت نمایند.

سیدعلی صدرالسادات

معاون سرمایه انسانی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۹۳/۷۹۴۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۶/۱۵

**بخشنامه به دانشگاه‌ها، مراکز و موسسات علمی، آموزشی و پژوهشی
مشمول بند (ب) ماده (۲۰) قانون برنامه پنجم توسعه**

به استناد ماده (۵۷) قانون برنامه پنجم توسعه، جذب نیروی انسانی به صورت رسمی یا پیمانی در قوه مجریه با رعایت سقف اعتبارات و مجوزهای استخدامی به ترتیب با تشخیص و تایید معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و از طریق برگزاری آزمون عمومی امکان‌پذیر است. از آنجا که دانشگاه‌ها، مراکز و موسسات علمی، آموزشی و پژوهشی مشمول بند (ب) ماده (۲۰) قانون برنامه پنجم توسعه در زمره واحدهای زیرمجموعه قوه مجریه می‌باشند، از این رو، هرگونه جذب و استخدام و تبدیل وضعیت نیروی انسانی در واحدهای مذکور، بدون رعایت الزامات قانونی فوق، خلاف حکم صریح ماده (۵۷) قانون برنامه پنجم توسعه بوده و واحدهای مذکور موظفند به منظور استخدام یا تبدیل وضع نیروهای قراردادی قبلاً موافقت و تایید این معاونت را کسب نمایند.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۹۳/۹۷۵۷

تاریخ: ۱۳۹۳/۷/۱۹

دستورالعمل نحوه برگزاری امتحانات عمومی و اختصاصی در دستگاه‌های اجرایی
«بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری»

شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در جلسات مورخ ۱۳۹۳/۴/۴ و ۱۳۹۳/۴/۱۷ و ۱۳۹۳/۰۵/۱۴ جهت تحقق بندهای (۲) و (۳) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری مبنی بر «عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی» و «بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای»، به استناد ماده (۴۴) و بند (۳) قسمت "ب" ماده (۱۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و با هدف استقرار نظام سنجش دانش عمومی، مهارت‌های شغلی و ویژگی‌های شخصیتی داوطلبان بر اساس شایستگی‌های مورد نیاز مشاغل و همچنین به منظور فراهم نمودن بستر اجرایی مناسب برای تحقق عدالت استخدامی و فضای رقابتی، افزایش اعتبار نتایج آزمون‌های استخدامی، کاهش هزینه برگزاری آزمون‌ها، افزایش رضایت‌مندی داوطلبان و تنوع انتخاب برای آنان، دستورالعمل جدید نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد در دستگاه‌های اجرایی را به شرح پیوست در ۳۶ ماده و ۲۰ تبصره تصویب نمود، که مراتب جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

از تاریخ ابلاغ این بخشنامه، بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۴۵۹۷ مورخ ۱۳۸۸/۹/۸ لغو و جذب و استخدام افراد به صورت رسمی و پیمانی از محل مجوزهای استخدامی، صرفاً بر اساس این دستورالعمل صورت خواهد پذیرفت. ضمناً در خصوص آگهی‌های استخدامی صادره قبلی، دستگاه‌های اجرایی بر اساس دستورالعمل منضم به بخشنامه فوق‌الذکر اقدام خواهند نمود.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد در دستگاه‌های اجرایی

ماده ۱- تعاریف و اختصارات

- معاونت توسعه: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور.
- سامانه امتحانات: سامانه الکترونیکی امتحانات و مسابقات استخدامی.
- مجوز استخدامی: اجازه استخدام در دستگاه اجرایی که بر اساس سیاست‌ها و الزامات قانونی، در سقف پست‌های سازمانی مصوب بالاترین و اعتبارات مصوب، در زمان مشخص از طریق معاونت توسعه اعلام می‌گردد.
- آگهی استخدامی: آگهی مربوط به تمام یا بخشی از مجوزهای استخدامی دستگاه‌های اجرایی برای اطلاع‌رسانی جهت ثبت‌نام داوطلبان واجد شرایط است که با رعایت قوانین و مقررات مربوط از جمله «طرح طبقه‌بندی و ارزشیابی مشاغل مستخدمین دولت» و «تشکیلات تفصیلی مصوب دستگاه اجرایی» تنظیم می‌شود.
- خوشه شغلی: مجموعه‌ای از دو یا چند شغل است که با توجه به تجانس، همگونی وظایف و تحصیلات مورد نیاز در شرایط احراز آنها، توسط معاونت توسعه تعیین و در یک مجموعه قرار می‌گیرند. خوشه‌های شغلی تعیین شده، مبنای امتحانات مشترک خواهند بود و چنانچه برخی از مشاغل در هیچ‌یک از خوشه‌های شغلی قرار نگیرند، در این صورت شغل مورد نظر مبنای امتحان مشترک قرار خواهد گرفت.
- حیطه عمومی امتحان: سنجش توانمندی‌ها و معلومات عمومی داوطلبان استخدام، شامل دانش عمومی، هوش و استعداد یادگیری، توانمندی ذهنی و روانشناختی و اطلاعات و معلومات پایه است که به صورت کتبی برگزار می‌شود.
- حیطه تخصصی امتحان: سنجش دانش و معلومات تخصصی داوطلبان استخدام است که برای تصدی شغل مورد نظر به صورت کتبی برگزار می‌شود.

- امتحان مشترک فراگیر: سنجش حیطه‌های عمومی و تخصصی است که بر اساس خوشه شغلی در فواصل زمانی مشخص، از طریق امتحان به صورت متمرکز و سراسری، با تجمیع آگهی‌های استخدامی مورد تایید معاونت توسعه در هر دوره، توسط موسسه مجری و با راهبری و نظارت معاونت توسعه برگزار می‌گردد.
- دفترچه امتحان مشترک: دفترچه راهنمای ثبت نام داوطلبان در امتحان مشترک فراگیر و یا خاص است که به صورت عمومی توسط موسسه مجری انتشار می‌یابد.
- امتحان مشترک خاص: شامل حیطه‌های عمومی و تخصصی امتحان برای برخی از مشاغل عمومی نظیر حراست، گزینش، حقوقی است که در فواصل زمانی مشخص به صورت متمرکز در سطح کشور توسط موسسه مجری و با راهبری و نظارت معاونت توسعه برگزار می‌گردد.
- حد نصاب: کسب حداقل پنجاه درصد (۵۰ درصد) بالاترین نمره مکتسبه (بر حسب درصد) از مجموع دو حیطه عمومی و تخصصی (با ارزش وزنی برابر) می‌باشد.
- موسسه مجری: موسسات تایید صلاحیت شده دولتی (نظیر سازمان سنجش آموزش کشور، مرکز آموزش مدیریت دولتی و ...)، تعاونی و یا خصوصی که توسط معاونت توسعه به عنوان مسئول اجرای امتحان مشترک تعیین می‌گردند.
- مصاحبه استخدامی: سنجش حضوری شایستگی داوطلبان استخدام از نظر مهارت شغلی و ویژگی‌های شخصیتی نظیر مهارت ارتباطی، علائق، استعداد یادگیری و ... می‌باشد.
- مراکز ارزیابی: موسسات دولتی، تعاونی و یا خصوصی که براساس دستورالعمل اعتبار سنجی، صلاحیت آنها توسط معاونت توسعه تائید و مسئول اجرای مصاحبه استخدامی می‌باشند.
- داوطلب بومی: افرادی که حداقل دارای یکی از ویژگی‌های زیر باشند، داوطلب بومی تلقی می‌گردند.
- الف - شهرستان یا استان محل تولد داوطلب یا همسر وی با شهرستان یا استان محل مورد تقاضا برای استخدام یکی باشد.

ب - همسر و فرزندان کارمندان رسمی و پیمانی دولت و یا نیروهای مسلح (اعم از شاغل و یا بازنشسته) که شهرستان یا استان محل خدمت فعلی یا بازنشستگی آنان با شهرستان یا استان محل مورد تقاضا برای استخدام آنان یکی باشد.

ج - داوطلب حداقل چهار (۴) سال از سنوات تحصیلی (ابتدایی، راهنمایی، دبیرستان و یا دانشگاه) را به صورت متوالی یا متناوب در شهرستان و یا استان محل مورد تقاضا برای استخدام طی کرده باشد.

د - داوطلب یا پدر، مادر و یا همسر وی، حداقل چهار (۴) سال سابقه پرداخت حق بیمه در شهرستان و یا استان محل مورد تقاضا برای استخدام را داشته باشند. (پرداخت حق بیمه به مدت تعیین شده صرفاً توسط یکی از موارد مذکور قابل احتساب است).

تبصره- مبنای استان و شهرستان برای تعیین بومی بودن، تقسیمات کشوری در زمان ثبت نام می باشد.

ماده ۲- استخدام در دستگاه‌های اجرایی، بر اساس مجوزهای صادره توسط معاونت توسعه و از میان داوطلبان واجد شرایط که نمرات لازم را در امتحان مشترک و مصاحبه استخدامی بر اساس ضوابط این دستورالعمل کسب کرده باشند و از نظر گزینش اخلاقی- عقیدتی واجد شرایط تشخیص داده شوند، با تایید معاونت توسعه صورت خواهد گرفت.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نسبت به تدوین برنامه نیروی انسانی اقدام نموده و نیازهای استخدامی خود را بر اساس برنامه فوق تعیین و برای اخذ سهمیه استخدامی از معاونت توسعه با رعایت قوانین و مقررات مربوطه اقدام نمایند.

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند، درخواست مجوزهای استخدامی خود را با رعایت موارد ذیل به معاونت توسعه ارسال نمایند. معاونت توسعه نیز پس از بررسی، نسبت به تایید یا عدم تایید مجوز درخواستی اقدام و نتیجه را به دستگاه اجرایی اعلام می نماید.

- تبیین ضرورت نیازهای استخدامی

- تأمین اعتبار لازم برای استخدام‌های پیشنهادی در بودجه سنواتی

- وجود ساختار سازمانی مصوب در اجرای ماده (۲۹) و (۳۱) قانون مدیریت خدمات کشوری

- رعایت الزامات، احکام و سیاست‌های قانونی مصوب در خصوص اصلاح ساختار و ترکیب نیروی انسانی و کاهش نیروی انسانی در امور تصدی و غیرحاکمیتی

ماده ۵- دستگاه اجرایی موظف است به منظور جذب نیروی انسانی از محل مجوزهای استخدامی مأخوذه، متن آگهی استخدام پیشنهادی را (مطابق نمونه پیوست) برای تایید و اخذ مجوز نشر به معاونت توسعه ارسال نماید.

تبصره ۱- دستگاه اجرایی موظف است قبل از ارسال متن آگهی استخدام پیشنهادی در چارچوب مجوزهای استخدامی مأخوذه، و پس از تایید مشاغل مورد نظر بر اساس «برگ تعیین مشخصات شغل» توسط معاونت توسعه، اقدامات لازم را در خصوص اجرای قوانین و مقررات مربوط به ایثارگران به عمل آورد. در صورتی که سهمیه ۲۵ درصد قانونی ایثارگران از بین افراد معرفی شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران تامین نگردد، دستگاه اجرایی می‌تواند باقیمانده سهمیه فوق‌الذکر را در آگهی استخدام لحاظ نماید.

تبصره ۲- دستگاه اجرایی می‌تواند در صورتی که در قوانین و مقررات قبلی مورد عمل خود شرایطی علاوه بر شرایط مندرج در ماده (۴۲) قانون مدیریت خدمات کشوری داشته باشد، آن را در زمان تنظیم آگهی استخدام منظور نماید.

ماده ۶- مجوز انتشار آگهی استخدام پس از بررسی و تطبیق «پیش‌نویس آگهی استخدام پیشنهادی» و «برگ تعیین مشخصات شغل» مربوط به مشاغل آگهی استخدام با ضوابط جاری، توسط معاونت توسعه صادر خواهد شد. در صورت تایید آگهی استخدام پیشنهادی از سوی معاونت توسعه، امکان انتشار آن در اولین امتحان مشترک فراهم خواهد شد.

ماده ۷- دستگاه اجرایی موظف است برای استخدام از محل مجوز صادره، نسخه‌ای از آگهی استخدامی تایید شده توسط معاونت توسعه را حداقل ۴۵ روز قبل از زمان برگزاری امتحان مشترک به موسسه مجری جهت درج در دفترچه امتحان مشترک و انتشار عمومی ارسال نماید.

ماده ۸- از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، امتحان استخدام (عمومی و تخصصی) برای دستگاه‌های اجرایی که دارای مجوز استخدامی و مجوز انتشار آگهی استخدام می‌باشند، به صورت امتحان مشترک فراگیر حداکثر دو بار در سال (در ماه‌های اردیبهشت و آبان) با راهبری

و نظارت معاونت توسعه و توسط موسسه مجری برگزار می‌شود. معاونت توسعه لازم است فرایندهای مربوط به بررسی و صدور مجوزهای استخدامی و صدور مجوز نشر آگهی استخدام را به گونه‌ای برنامه‌ریزی نماید که با رعایت سازوکارهای قانونی و مفاد این دستورالعمل، امکان برگزاری امتحان مشترک فراگیر در زمان های مذکور فراهم گردد.

ماده ۹- امتحانات مشترک فراگیر با رعایت شرایط ذیل، برنامه‌ریزی و اجرا می‌گردد:

- درج نیازهای استخدامی دستگاه‌های اجرایی (دارای مجوز نشر آگهی استخدام) به تفکیک دستگاه اجرایی، تعداد، شغل و محل جغرافیایی مورد تقاضا در دفترچه امتحان مشترک.
- فراهم نمودن امکان انتخاب متعدد برای داوطلبان استخدام در یک خوشه شغلی به تفکیک دستگاه، شغل و محل جغرافیایی (با تعیین اولویت انتخاب، برای مشاغلی که شرایط احراز آن را دارند).

- اجرای امتحان مشترک فراگیر بر اساس خوشه شغلی در مقاطع زمانی مشخص.
- امکان انجام فرآیندهای مختلف امتحان مشترک فراگیر و ارسال و دریافت مدارک و مستندات مورد نیاز آن نظیر ثبت نام، صدور کارت، اعلام نتایج و ... در سامانه امتحانات.

تبصره- معاونت توسعه موظف است با همکاری دستگاه‌های اجرایی نسبت به تعیین خوشه‌های شغلی بر اساس مشاغل موجود در نظام اداری کشور و «حیطه‌های امتحان تخصصی» هر یک از خوشه‌ها اقدام نماید. خوشه‌های شغلی تعیین شده و حیطه‌های مربوط به آن‌ها، مبنای سوالات تخصصی امتحانات مشترک خواهد بود.

ماده ۱۰- در زمان ثبت نام، داوطلبان استخدام با توجه به شرایط احراز اعلام شده، علاوه بر انتخاب شغل و محل جغرافیایی مورد تقاضا به عنوان انتخاب اصلی، می‌توانند حداکثر تا سه (۳) گزینه دیگر در زمینه دستگاه اجرایی، محل جغرافیایی خدمت و یا شغل را مشروط بر اینکه در یک «خوشه شغلی» قرار گیرند، انتخاب نمایند.

تبصره- داوطلبانی که حد نصاب لازم را در امتحان مشترک کسب نموده ولی به لحاظ محدودیت ظرفیت پذیرش در اولویت اصلی انتخابی خود پذیرفته نشده‌اند، در صورتی انتخاب‌های

بعدی آنان ملاک عمل قرار خواهد گرفت که داوطلب واجد شرایطی با انتخاب اصلی در آن شغل و محل مورد تقاضا وجود نداشته باشد.

ماده ۱۱- سوالات مربوط به حیطه‌های عمومی امتحان مشترک توسط معاونت توسعه تهیه و با رعایت مقررات اسناد طبقه‌بندی شده در اختیار موسسه مجری قرار می‌گیرد. معاونت توسعه می‌تواند تهیه سوالات عمومی را به موسسه مجری تفویض نماید.

ماده ۱۲- مواد امتحان عمومی به شرح زیر تعیین می‌شود:

۱- معارف اسلامی

۲- زبان و ادبیات فارسی

۳- اطلاعات عمومی، دانش اجتماعی و حقوق اساسی

۴- ریاضی و آمار مقدماتی

۵- زبان انگلیسی عمومی

۶- هوش و توانمندی‌های ذهنی

۷- فناوری اطلاعات

تبصره ۱- تعداد سوالات امتحان عمومی حداقل ۱۰۰ و حداکثر ۱۵۰ سوال خواهد بود که به صورت چهار گزینه‌ای و با احتساب یک سوم نمره منفی طراحی خواهد شد.

تبصره ۲- سوالات معارف اسلامی مربوط به پیروان سایر مذاهب اسلامی مصرح در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (حنفی، شافعی، مالکی، حنبلی و زیدی) مطابق تعالیم و احکام فقهی آنان طراحی خواهد شد.

تبصره ۳- اقلیت‌های دینی مصرح در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از پاسخگویی به سوالات معارف اسلامی معاف بوده و در این صورت نمره مکتسبه این داوطلبان، بر اساس مجموع تراز شده سایر سوالات محاسبه خواهد شد.

تبصره ۴- به منظور احراز مهارت‌های پایه و عمومی فناوری اطلاعات افراد واجد شرایط جهت استخدام در مشاغل تخصصی، کارشناسی و بالاتر (موضوع تبصره دو ماده (۴۲) قانون مدیریت خدمات کشوری) داوطلبان استخدام موظفند حداکثر یک ماه پس از اعلام تایید گزینش،

مدارک مربوط به کسب مهارت‌های هفت‌گانه (ICDL) صادره از مراکز و موسسات تایید صلاحیت شده توسط معاونت توسعه را ارائه نمایند.

ماده ۱۳- سوالات حیطه‌های تخصصی امتحان مشترک بر اساس دانش و مهارت‌های تخصصی متناسب با خوشه‌های شغلی یا مشاغل، با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی و نظارت معاونت توسعه، توسط موسسه مجری تهیه می‌گردد.

تبصره- تا زمان تصویب و ابلاغ مواد حیطه تخصصی هر خوشه شغلی، سوالات تخصصی با رعایت مقررات اسناد طبقه‌بندی شده توسط دستگاه اجرایی مربوط طراحی و حداقل یک ماه قبل از برگزاری امتحان مشترک در اختیار موسسه مجری قرار خواهد گرفت.

ماده ۱۴- سوالات حیطه‌های تخصصی در امتحان مشترک با توجه به خوشه شغلی مورد نظر و به صورت چهار گزینه‌ای با احتساب یک سوم نمره منفی به تعداد حداقل ۵۰ و حداکثر ۱۰۰ سوال خواهد بود.

ماده ۱۵- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند نسبت به انجام مصاحبه استخدامی از پذیرفته‌شدگان امتحان مشترک اقدام نمایند. شرط لازم برای انتخاب افراد جهت انجام مصاحبه استخدامی، کسب حد نصاب می‌باشد و انتخاب افراد بر اساس مجموع نمره فضلی آنان (با وزن چهل درصد (۴۰درصد) برای حیطه عمومی و شصت درصد (۶۰ درصد) برای حیطه تخصصی) به تعداد سه (۳) برابر ظرفیت پذیرش در هر شغل و محل مورد تقاضا صورت می‌پذیرد.

تبصره ۱- در صورتی که تعداد افراد دارای حد نصاب در مشاغل و محل مورد تقاضا کمتر از ظرفیت پذیرش باشد، همه افراد واجد حد نصاب برای انجام سایر مراحل مربوط معرفی خواهند شد.

تبصره ۲- موسسه مجری فهرست پذیرفته‌شدگان را برای مصاحبه استخدامی از طریق سامانه امتحانات اعلام می‌نماید. سامانه مذکور امکان دسترسی دستگاه‌های اجرایی و افراد پذیرفته شده را به نتایج امتحان مشترک فراهم خواهد نمود.

تبصره ۳- دستگاه اجرایی می‌تواند مصاحبه‌های استخدامی خود را به مراکز ارزیابی واگذار نماید.

ماده ۱۶- دستگاه اجرایی موظف است پس از برگزاری مصاحبه استخدامی، نسبت به معرفی افراد اصلی به گزینش بر اساس مجموع نمره فضلی آنان با وزن هفتاد درصد (۷۰ درصد) برای امتحان مشترک (با در نظر گرفتن وزن‌های تعیین شده برای حیطه‌های عمومی و تخصصی در ماده ۱۵) و سی درصد (۳۰ درصد) برای مصاحبه استخدامی، به تعداد یک برابر ظرفیت پذیرش اقدام نماید. در صورت عدم تایید افراد معرفی شده در فرایند گزینش، نمرات ذخیره به ترتیب نمره فضلی به گزینش معرفی خواهند شد.

تبصره ۱- در صورت عدم برگزاری مصاحبه استخدامی، برای معرفی افراد دارای حد نصاب به گزینش، بر اساس مجموع نمره فضلی آنان (با وزن چهل درصد (۴۰ درصد) برای حیطه عمومی و شصت درصد (۶۰ درصد) برای حیطه تخصصی) برابر تعداد ظرفیت پذیرش اقدام می‌گردد.

تبصره ۲- در صورت مساوی بودن نمرات مکتسبه داوطلبان، اولویت معرفی به گزینش به ترتیب با شاغلین قراردادی دستگاه اجرایی، افراد بومی شهرستان و بومی استان می‌باشد.

ماده ۱۷- دستگاه اجرایی موظف است با در نظر گرفتن سهمیه‌های قانونی (ایثارگران و معلولین)، حداکثر ظرف مدت پانزده (۱۵) روز پس از تایید فهرست پذیرفته‌شدگان اصلی توسط معاونت توسعه، مشخصات افراد مذکور را برای ادامه مراحل جذب و استخدام به گزینش اعلام نماید.

ماده ۱۸- هسته‌های گزینش دستگاه‌های اجرایی موظفند با رعایت ماده (۱۶) قانون گزینش نسبت به اعلام نظر در خصوص فرد یا افراد معرفی شده در موعد مقرر اقدام نمایند.

ماده ۱۹- در صورتی که پس از اعلام نظر گزینش، نیروی انسانی مورد نیاز از بین داوطلبانی که در مصاحبه استخدامی پذیرفته شده‌اند تامین نگردد، دستگاه اجرایی می‌تواند از سایر داوطلبان همان شغل و محل مورد تقاضا که در امتحان مشترک حد نصاب لازم را کسب نموده‌اند، به ترتیب نمره فضلی برای انجام سایر مراحل استخدامی دعوت به عمل آورد.

ماده ۲۰- دستگاه اجرایی موظف است پس از وصول نظر گزینش، نسبت به اطلاع‌رسانی به پذیرفته‌شدگان نهایی اقدام نماید و پذیرفته‌شدگان نیز باید حداکثر ظرف مدت یک ماه پس از اعلام دستگاه جهت ادامه مراحل جذب و استخدام به دستگاه اجرایی مربوط مراجعه نمایند. عدم مراجعه در مهلت مقرر، به منزله انصراف از استخدام در دستگاه اجرایی می‌باشد.

ماده ۲۱- دستگاه اجرایی موظف است حداکثر ظرف مدت سه (۳) ماه پس از اعلام نظر گزینش و انجام سایر تشریفات استخدامی، بعد از اخذ شماره مستخدم برای افراد پذیرفته شده نهایی از معاونت توسعه، نسبت به صدور حکم کارگزینی آنان اقدام نماید.

تبصره ۱- در صورت عدم مراجعه پذیرفته‌شدگان نهایی ظرف مهلت مقرر یا انصراف کتبی آنان قبل از صدور حکم کارگزینی، دستگاه اجرایی می‌تواند با رعایت مفاد این دستورالعمل نسبت به جایگزینی نفرات به ترتیب نمره فضلی در همان شغل و محل مورد تقاضا که حد نصاب امتحان مشترک را کسب نموده‌اند، اقدام نماید.

تبصره ۲- صدور شماره مستخدم صرفاً برای آن گروه از پذیرفته‌شدگان نهایی که با رعایت مفاد این دستورالعمل جذب گردیده‌اند، امکان‌پذیر است.

ماده ۲۲- معاونت توسعه می‌تواند از طریق فراخوان عمومی در مشاغل خاص نسبت به برگزاری امتحان مشترک خاص توسط موسسه مجری اقدام نماید و دستگاه‌های اجرایی با هماهنگی معاونت توسعه از محل مجوزهای قانونی مأخوذه و در چارچوب قوانین و مقررات جاری از میان داوطلبان واجد شرایط که حد نصاب لازم را کسب نموده و اطلاعات آنان در سامانه امتحانات وجود دارد، نسبت به انتخاب افراد بر اساس نمره فضلی برای انجام سایر مراحل استخدام اقدام نمایند.

تبصره ۵- تشخیص و تایید مشاغل خاص با معاونت توسعه خواهد بود.

ماده ۲۳- معاونت توسعه موظف است سامانه امتحانات را حداکثر ظرف مدت سه (۳) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل ایجاد نماید. این سامانه امکان انجام فرایندهای زیر را در خصوص امتحانات مشترک فراهم می‌آورد.

- اطلاع‌رسانی عمومی به داوطلبان استخدام.

- امکان ثبت نام داوطلبان، صدور کارت، اعلام نتایج و ...

- اعلام فهرست پذیرفته‌شدگان اولیه و نهایی در هر یک از مراحل استخدام.

ماده ۲۴- اطلاعات افراد شرکت‌کننده در امتحانات مشترک که حد نصاب لازم را کسب نموده ولی به دلیل محدودیت ظرفیت پذیرش در دستگاه‌های اجرایی جذب نگردیده‌اند، در سامانه امتحانات نگهداری خواهد شد.

تبصره ۱- نتایج هر امتحان مشترک فراگیر و یا خاص به مدت دو (۲) سال از تاریخ اجرای آزمون معتبر خواهد بود. همچنین درج اطلاعات افراد مذکور و نتایج امتحان مشترک در سامانه امتحانات، حقی برای افراد جهت استخدام در دستگاه‌های اجرایی ایجاد نمی‌نماید.

تبصره ۲- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با هماهنگی معاونت توسعه در هر یک از مشاغل و محل مورد تقاضا که داوطلب نداشته و یا افراد پذیرفته شده کمتر از نیاز دستگاه باشند، از بین پذیرفته‌شدگانی که اطلاعات آنان در همان خوشه شغلی در بانک اطلاعات افراد واجد شرایط سامانه امتحانات ثبت گردیده (در صورت وجود شرایط احراز و موافقت داوطلب) به ترتیب نمره فضلی نسبت به جذب داوطلبان اقدام نمایند.

ماده ۲۵- افراد دارای حد نصاب که اسامی آنها در سامانه امتحانات درج گردیده، در صورت تمایل به کسب امتیازات بالاتر و یا تغییر خوشه شغلی خود می‌توانند حسب مورد در سایر امتحانات مشترک نیز متناسب با رشته تحصیلی خود شرکت نمایند. چنانچه داوطلبان مذکور در امتحان مشترک بعدی نیز حد نصاب لازم را کسب نمایند، نتایج هر دو امتحان مشترک در سامانه مذکور ثبت و در مهلت تعیین شده دارای اعتبار خواهد بود.

ماده ۲۶- ملاک عمل برای فراغت از تحصیل، معافیت دائم و پایان خدمت نظام وظیفه و محاسبه سن داوطلبان، آخرین روز مهلت ثبت نام امتحان مشترک می‌باشد.

ماده ۲۷- نمره داوطلبان بومی استان با ضریب «یک و دو دهم» (۱/۲) و بومی شهرستان با ضریب «یک و چهار دهم» (۱/۴) نمره مکتسبه در هر حیطه از امتحان مشترک و مصاحبه استخدامی محاسبه می‌گردد.

ماده ۲۸- به نمرات مکتسبه کارکنان قراردادی که دارای شماره شناسه می‌باشند، به ازاء هر سال سابقه خدمت در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، دو درصد و حداکثر تا بیست درصد (۲۰درصد) نمره کل، در هریک از حیطه‌های امتحان مشترک و مصاحبه استخدامی آنان اضافه خواهد شد.

ماده ۲۹- تخصیص مجوزهای استخدامی مربوط به مناطق محروم و کمتر توسعه یافته تا صد درصد (۱۰۰ درصد) به نیروهای بومی آن مناطق با پیشنهاد دستگاه اجرایی و تایید معاونت توسعه امکان پذیر است.

ماده ۳۰- استخدام پیمانی کارکنان قراردادی دارای شماره شناسه شاغل در دستگاههای اجرایی که در آزمونهای استخدام ادواری سالهای ۱۳۸۱، ۱۳۸۳ و ۱۳۸۴ موضوع بند (۷) تصویب نامه شماره ۲۵۲۹۶/ت/۲۵۰۸۶ مورخ ۱۳۸۰/۵/۲۹ هیات وزیران، شرکت نموده و دارای کارنامه مجاز می باشند، از محل مجوزهای استخدامی مأخوذه توسط دستگاه اجرایی و در صورت وجود پست سازمانی بالاتصدی متناسب با رشته تحصیلی آنان، اعتبارات مصوب و داشتن شرایط عمومی استخدام، امکان پذیر می باشد.

ماده ۳۱- مدارک تحصیلی پایین تر یا بالاتر از مقاطع تحصیلی اعلام شده در شرایط احراز مشاغل در آگهی استخدامی و همچنین مدارک معادل، برای شرکت در امتحان مشترک و استخدام معتبر نمی باشد.

ماده ۳۲- دستگاههای اجرایی مکلفند آگهی استخدامی تایید شده را جهت اطلاع رسانی عمومی در درگاه الکترونیکی دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۳۳- ایثارگران مشمول قوانین و مقررات خاص خود می باشند.

ماده ۳۴- سهمیه استخدامی معلولین در صورت کسب حدنصاب، سه درصد (۳ درصد) است.

ماده ۳۵- آگهی های استخدامی باید به گونه ای تنظیم شود که موارد مرتبط با وظایف و آگاهی داوطلبان استخدام از جمله شرایط و فرایندهای مختلف استخدام، در آن لحاظ گردد.

ماده ۳۶- این دستورالعمل در ۳۶ ماده و ۲۰ تبصره در تاریخ ۱۳۹۳/۰۵/۱۴ به تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور رسیده و جایگزین دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی شماره ۲۰۰/۸۴۵۹۷ مورخ ۱۳۸۸/۹/۸ و شیوه نامه ۱۳۸۹/۰۱/۲۵ مورخ ۲۰۰/۱۷۰۹ شماره ۱۳۸۹/۰۲/۱۸ گردیده و بخشنامه های شماره ۲۰۰/۱۷۰۹ مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۲۵ و ۲۰۰/۹۰/۴۶۶۳۵ مورخ ۲۰۰/۱۰/۳ و ۱۳۹۰/۱۰/۳ و ۲۰۰/۹۱/۹۱۶۳ مورخ ۲۰۰/۰۵/۱۲ لغو می گردد.

به نام خدا

(نمونه آگهی استخدام پیمانی در دستگاه اجرایی)

..... برای تامین نیروی انسانی مورد نیاز خود طبق مفاد قانون مدیریت خدمات کشوری و در چارچوب دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای بکارگیری افراد در دستگاه‌های اجرایی، از محل مجوز استخدامی شماره مورخ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، تعداد نفر از افراد واجد شرایط را از طریق برگزاری امتحان کتبی در حیطه‌های عمومی و تخصصی، مصاحبه استخدامی و طی مراحل گزینش، به صورت پیمانی به شرح ذیل استخدام می نماید.

توضیحات	شرایط احراز از نظر مدرک و رشته تحصیلی	جنسیت		تعداد مورد نیاز	محل جغرافیایی خدمات	عنوان شغل
		مرد	زن			

شرایط اختصاصی استخدام:

- داشتن حداقل سال سن و حداکثر سال تمام (برای مقطع تحصیلی کارشناسی) و حداکثر سال تمام (برای دارندگان مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر)
-

* سایر مفاد آگهی استخدام که الگوی آن توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در اختیار موسسه مجری قرار می گیرد، به صورت یکپارچه در دفترچه امتحان مشترک فراگیر یا خاص منتشر خواهد شد.

شماره: ۲۰۰/۹۳/۱۰۳۳۶

تاریخ: ۱۳۹۳/۷/۳۰

حدود اختیارات دستگاه‌های اجرایی در تغییر شغل و محل خدمت کارمندان بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور شفاف‌سازی و رفع ابهام راجع به حدود اختیار دستگاه‌های اجرایی در تغییر شغل و محل خدمت کارمندان در واحدهای سازمانی مختلف همان دستگاه و مستنبط از مفاد تبصره (۴) ماده (۴۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و دادنامه‌های شماره (۱۲) مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ و شماره (۴۲۲-۴۲۷) مورخ ۱۳۹۰/۱۰/۵ و شماره (۳۴۰) مورخ ۱۳۹۲/۵/۱۴ هیأت عمومی دیوان عدالت اداری، مراتب ذیل ابلاغ می‌گردد:

۱- با توجه به اینکه در ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری، تنزل مقام (جابگاه سازمانی کارمند) و تغییر محل جغرافیایی خدمت، در زمره مجازات‌های اداری پیش‌بینی شده و اعمال مجازات‌های مذکور از اختیارات هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری می‌باشد، لذا تغییر شغل یا پست سازمانی و نیز تغییر محل جغرافیایی خدمت کارمندان توسط دستگاه‌های اجرایی "در مقام اعمال مجازات" امکان‌پذیر نیست، لیکن پیش‌بینی مجازات‌های مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری، نافی اختیارات مدیریت در تغییر پست سازمانی و تغییر محل خدمت کارمندان بر اساس مقتضیات اداری نخواهد بود.

۲- در تغییر شغل و محل خدمت کارمندان که حسب نیاز و بر اساس مقتضیات اداری صورت می‌گیرد، امتیازات موضوع ماده ۶۶ قانون مدیریت خدمات کشوری که کارمند در طول خدمت بر مبنای تحصیلات، دوره‌های آموزشی، مهارت، سنوات خدمت و تجربه با رعایت مقررات مربوط به دست آورده است و نیز فوق‌العاده ایثارگری که به سبب عوامل ایثارگری پرداخت می‌شود، نباید کاهش یابد. به عبارت دیگر تغییر شغل و محل خدمت کارمند نباید منجر به تنزل طبقه و رتبه شغلی وی شود لیکن در جریان اعمال اختیار فوق، تغییر (افزایش یا کاهش) امتیازات شغل نظیر

امتیاز شغل عناوین مدیریتی و سرپرستی موضوع تبصره (۲) ماده (۶۵) قانون و تغییر میزان فوق‌العاده‌هایی که به دلیل قرار گرفتن در موقعیت شغلی یا خدمت در مناطق و محیط‌های کاری مشخص یا متناسب با نحوه عملکرد یا در موارد خاص با رعایت مقررات مربوط به کارمند تعلق می‌گیرد و نیز تغییر فوق‌العاده‌هایی که به موجب ماده ۷۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، اختیار تعیین میزان آنها تا سقف مقرر به عهده رییس دستگاه اجرایی یا مقامات و مدیران است، مانعی ندارد.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۹۳/۱۲۱۷۵

تاریخ: ۱۳۹۳/۹/۱۱

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری دستورالعمل تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی

شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در جلسه مورخ ۱۳۹۳/۸/۱۹ به منظور تحقق بند دو سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری مبنی بر «عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی» و به استناد ماده دو آیین‌نامه اجرایی تبصره سه ماده ۴۶ قانون مدیریت خدمات کشوری «دستورالعمل تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی» را در ۱۰ ماده و پنج تبصره، به انضمام «فرم تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی» تصویب نمود؛ مراتب به همراه راهنمای تکمیل فرم، جهت اجرا ابلاغ می‌شود.

از تاریخ ابلاغ این بخشنامه، تأیید صلاحیت کارمندان آزمایشی و تعیین وضعیت آنان، براساس دستورالعمل پیوست، صورت خواهد پذیرفت و مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این بخشنامه برعهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی است.

مقتضی است به منظور اجرای دقیق این دستورالعمل، واحدهای منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی، نسبت به آموزش اجرای دستورالعمل و شیوه تکمیل فرم مربوط، اقدام نمایند.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

رئیس جمهور

دستورالعمل تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی

به استناد ماده دو آیین‌نامه اجرایی تبصره سه ماده ۴۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، وظایف کارگروه تخصصی تعیین صلاحیت کارمندانی که دوره آزمایشی خود را طی می‌نمایند و نحوه تأیید صلاحیت و تعیین وضعیت این کارمندان به شرح ذیل است.

ماده ۱- کارگروه تخصصی تعیین صلاحیت کارمندان رسمی دستگاه اجرایی که در این دستورالعمل کارگروه نامیده می‌شود؛ وظایف زیر را برعهده دارد:

الف- بررسی اطلاعات اخذ شده در قالب فرم پیوست این دستورالعمل با عنوان «تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی» که بر اساس راهنمای تکمیل فرم، تنظیم می‌شود.

ب- ارزیابی صلاحیت کارمندانی که دوره آزمایشی خود را طی می‌نمایند (مدت سه سال اول یا دو سال تمدیدی).

ج- تصمیم‌گیری در خصوص ادامه خدمت کارمندان آزمایشی مطابق با یکی از روش‌های موضوع ماده (۴۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و ساز و کارهای مذکور در این دستورالعمل.

د- رسیدگی به شکایات کارمندان در مورد نتایج ارزیابی.

تبصره ۱: تبدیل وضعیت کارمندان آزمایشی به رسمی علاوه بر طی شرایط مذکور در این دستورالعمل، منوط به گذراندن سه سال دوره آزمایشی بوده و در صورت تمدید، گذراندن دو سال دوره آزمایشی الزامی است.

تبصره ۲: تبدیل وضع کارمندان آزمایشی به پیمانی و یا لغو حکم آن‌ها نیاز به طی کامل دوره‌های سه ساله و یا دوساله آزمایشی ندارد.

تبصره ۳: واحدهای منابع انسانی (یا عناوین مشابه) در دستگاه‌های اجرایی، وظایف دبیرخانه‌ای کارگروه را برعهده دارند.

ماده ۲- فرایند جمع‌آوری اطلاعات و اخذ تصمیم، به ترتیب ذیل است.

الف- دبیرخانه موظف است حداقل شش ماه قبل از انقضای مدت سه سال اول و یا مهلت دو سال تمدید شده، فرم «تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی» را برای واحد محل خدمت کارمند

ارسال و همزمان از واحدهای گزینش، آموزش، تخلفات اداری، ارزیابی عملکرد، مسئول سامانه حضور و غیاب و... اطلاعات لازم را مطابق با دستورالعمل استعلام نماید.

ب- واحدهای ذی‌ربط موظفند حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز، نسبت به تکمیل دقیق فرم‌ها و تنظیم پاسخ صریح و شفاف به استعلام‌ها و ارسال آن‌ها به دبیرخانه کارگروه (واحد منابع انسانی) اقدام نمایند.

فرم کارکنان شاغل در واحدهای ذی‌ربط نظیر ادارت شهرستان‌ها، مدیریت‌ها، ادارات کل، مراکز، معاونت‌ها و... و برخی از واحدهای عملیاتی بزرگ (مانند بیمارستان‌ها، زندان‌ها و مجتمع‌های ورزشی) حسب تشخیص کارگروه موضوع ماده یک، توسط مدیر این واحدها تکمیل و به تأیید رییس یا مقام بالاتر می‌رسد (قسمت اول و دوم ردیف ۱۴ فرم موضوع ماده یک).

ج- دبیرخانه موظف است حداکثر ظرف مدت ۲۰ روز، فرم‌ها و استعلام‌های دریافت شده را به منظور کسب اطمینان از صحت و کیفیت اطلاعات، بررسی و نتیجه را برای اخذ تصمیم به کارگروه ارسال نماید و در صورت نیاز به اصلاح اطلاعات، دبیرخانه باید پیش از ارسال فرم‌ها به کارگروه، اصلاحات لازم را در تعامل با واحدهای ذی‌ربط اعمال نماید.

د- کارگروه موظف است حداکثر ظرف مدت یک ماه نسبت به بررسی مستندات و اتخاذ تصمیم در مورد کارمندان ذی‌ربط اقدام نماید.

ه- دبیرخانه موظف است حداکثر ظرف مدت یک هفته، بر اساس تصمیمات متخذه، احکام را صادر نماید.

ماده ۳- تبدیل حکم استخدامی کارمند پس از طی دوره آزمایشی سه ساله و یا دو ساله (تمدیدی) به رسمی، مشروط به احراز شرایط ذیل است:

الف- ارائه گواهینامه‌های مربوط به گذراندن دوره‌های آموزشی، مطابق با نظام آموزش کارکنان دولت.

ب- اخذ تأیید گزینش مبنی بر بلامانع بودن تبدیل وضعیت کارمند از آزمایشی به رسمی.

ج- عدم محکومیت به یکی از مجازات‌های بند «ب»، «ج»، «د»، «ه»، «و» و «ز» ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری در طول دوره آزمایشی.

د- کسب حداقل ۱۸۵ امتیاز از مجموع امتیازات کسب شده بر اساس فرم «تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی» در طول دوره آزمایشی، موضوع ماده یک این دستورالعمل. تبصره: در صورت کسب حداقل ۱۸۵ امتیاز (مذکور در ردیف د) و عدم طی دوره آموزشی مقرر و یا عدم دریافت نظر گزینش، دوره آزمایشی کارمند، دو سال تمدید می شود و در صورت عدم گذراندن دوره آموزشی در مدت ۵ سال (آزمایشی)، کارمند به پیمانی تبدیل وضع می یابد.

ماده ۴- چنانچه کارمند، بر اساس موضوع ماده سه به رسمی تبدیل وضع نیابد؛ مشروط به طی دوره‌های آموزشی مقرر، مطابق امتیازی که کسب می نماید به یکی از حالت‌های ذیل تبدیل وضع می یابد (مطابق با تبصره ماده ۴۶ قانون مدیریت خدمات کشوری).

الف- بین ۱۶۵ تا ۱۸۵ امتیاز؛ تمدید دو ساله دوره آزمایشی

ب- بین ۱۳۵ تا ۱۶۵ امتیاز؛ تبدیل به استخدام پیمانی

ج- کمتر از ۱۳۵ امتیاز؛ لغو حکم و پایان خدمت

ماده ۵- در مورد افرادی که مشمول بند الف ماده چهار می شوند؛ پس از طی دوره دو ساله آزمایشی تمدید شده و گذراندن دوره‌های آموزشی مقرر، مشروط به کسب امتیاز مذکور در بندهای این ماده با وی به یکی از روش‌های زیر رفتار می شود.

الف- بالاتر از ۱۸۵ امتیاز؛ تبدیل به استخدام رسمی

ب- بین ۱۳۵ تا ۱۸۵ امتیاز؛ تبدیل به استخدام پیمانی

ج- کمتر از ۱۳۵ امتیاز؛ لغو حکم و پایان خدمت

تبصره: اعمال هر یک از حالت‌های استخدامی مذکور در بندهای «الف» و «ب» مواد چهار و پنج، پس از کسب امتیاز لازم، مشروط به تأیید گزینش برای همان حالت است.

ماده ۶- دستگاه موظف است به منظور صیانت از حقوق کارمندان خود نسبت به اجرای فرایند مذکور در این دستورالعمل، به موقع اقدام نماید. چنانچه در پایان سه سال دوره آزمایشی، به دلیل عدم طی فرایند مذکور در این دستورالعمل، صلاحیت‌های کارمند احراز نگردد؛ دوره آزمایشی فرد، دو سال تمدید می شود و در پایان پنج سال در صورتی که مطابق با این

دستورالعمل، صلاحیت کارمند برای رسمی شدن به هر دلیل به تأیید کارگروه نرسد، به تشخیص بالاترین مقام دستگاه، کارمند به پیمانی تبدیل وضع می یابد یا حکم وی لغو می گردد.

ماده ۷- در خصوص کارمندانی که در طول دوره آزمایشی به دستگاه دیگری انتقال می یابند و یا مأمور می شوند، در صورت انتقال، ارزیابی و تأیید صلاحیت آنها در دستگاه مقصد و در صورت مأموریت، در دستگاه مبدأ، انجام خواهد شد.

ماده ۸- کارگروه دستگاه اجرایی مجاز است در صورت تعدد مشمولین این دستورالعمل در واحدهای استانی، نسبت به تشکیل کارگروه استانی با عضویت حداقل سه نفر و با مسئولیت بالاترین مقام استانی اقدام نماید؛ تصمیمات اتخاذ شده در کارگروه‌های استانی پس از تأیید توسط کارگروه تخصصی دستگاه در مرکز، قابلیت اجرا خواهد داشت.

ماده ۹- یک نسخه از فرم «تأیید وضعیت کارمندان آزمایشی» که به تأیید کارگروه رسیده است باید در پرونده پرسنلی کارمند، نگهداری شود.

ماده ۱۰- دستگاه اجرایی موظف است نسخه‌ای از فرم تکمیل شده کارمندانی که مطابق این دستورالعمل، رسمی می شوند را به صورت الکترونیکی و از طریق سامانه کارمند ایران (www.karmandiran.ir) برای معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نماید تا پس از تأیید فرایند طی شده، نسبت به صدور شماره کارمندی رسمی اقدام شود.

فرم تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی

شماره:

تاریخ:

قرم: ۲۰۰ / ۹۲ / ۱۲۱۷۵

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه نیروی انسانی رئیس‌جمهور

۱- نام و نام خانوادگی:		۲- شماره ملی:		۳- شماره کارمندی:	
۴- نام دستگاه:		۵- واحد سازمانی:		۶- عنوان پست سازمانی:	
۷- محل جغرافیایی خدمت:		۸- تاریخ استخدام آزمایشی:		۹- تاریخ ارزیابی:	
۱۰- آیا کارمند در تمامی دوره‌های آموزشی ویژه دوره آزمایشی شرکت نموده و گواهینامه‌های مربوط را ارائه داده است؟ بله (طبق فهرست و گواهینامه‌های پیوست) <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>					
۱۱- آیا طبق نظر گزینش با رسمی شدن کارمند موافقت شده است؟ (طی نامه شماره مورخ) بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>					
۱۲- آیا کارمند به یکی از مجازات‌های بند (ب) و (ج) و (د) و (هـ) و (ز) ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری محکوم شده است؟ بله <input type="checkbox"/> (طی نامه شماره مورخ و به استناد بند ماده ۹ ق.ر.پ.ت.ا) خیر <input type="checkbox"/>					
۱۳- عوامل ارزیابی					
امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز				
	۲۰	الف) پایبندی به ارزش‌های سازمانی، اخلاقی و دینی <input type="checkbox"/> عالی (۲۰-۱۵) <input type="checkbox"/> خیلی خوب (۱۵-۱۰) <input type="checkbox"/> خوب (۱۰)			
	۱۵	ب) رضایت ارباب‌رجوع از کارمند امتیاز بندهای ب-۱ ب-۳ صرفاً در صورت اجرای بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۱۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ و بر اساس نتایج فرم‌های نظرسنجی که پیوست فرم قرار می‌گیرد؛ محاسبه می‌شود.			
	۱۰	ب-۱: مراجعینی که با ذکر نام کارمند از وی اعلام رضایت نموده‌اند (به ازای هر سه مراجعه‌کننده راضی یک امتیاز) ب-۲: هیچگونه شکایتی از کارمند توسط ارباب رجوع در فرم‌های مذکور ثبت نشده است.			
	۱۰	ب-۳: تارهایی مراجعین (به ازای هر سه نفر بر اساس فرم‌های نظرسنجی طرح تکريم یک امتیاز متغی)			
	۱۵	ج) رعایت نظم و انضباط اداری مه ردیف اول بر اساس مستندات سامانه حضور و غیاب و توسط واحد منابع انسانی تکمیل می‌شود.			
	۱۵	حضور منظم			
	۱۰	تأخیر در ورود یا تمجیل در خروج (به ازای هر ساعت یک امتیاز متغی)			
	۱۲	غیبت غیرموجه (به ازای هر یک روز یک امتیاز متغی)			
	۱۵	وقت‌گذاری در انجام امور محوله در ساعات اداری و خارج از آن و نیز حضور منظم در جلسات			
	۱۰	د) تشویق (مستندات به پیوست فرم قرار گیرد)			
	۱۰	از جانب امتیاز	از جانب امتیاز		
	۵	رئیس بلافصل	۲	استاندار یا معاون وزیر	
	۶	رئیس یا سرپرست بالاتر	۳	وزیر یا معاون رئیس‌جمهور	
	۴	مدیر کل و همسطح آن	۴		
	۱۰	کسب عنوان کارمند نمونه در سطح دستگاه			
	۲۰	دریافت تقدیرنامه از رئیس‌جمهور			
	۲۰	هـ) کیفیت انجام وظایف و ارائه خدمات (سرعت، دقت، صحت و مطلوبیت) <input type="checkbox"/> عالی (۲۰-۱۷) <input type="checkbox"/> خیلی خوب (۱۷-۱۳) <input type="checkbox"/> خوب (۱۳-۸) <input type="checkbox"/> متوسط (۸-۰)			
	۲۰	و) پشنگار و جدیت در انجام امور (مسئولیت‌پذیری، پیگیری امور محوله، تا حصول نتیجه، میزان تعهد کارمند نسبت به انجام کامل وظایف) <input type="checkbox"/> عالی (۲۰-۱۷) <input type="checkbox"/> خیلی خوب (۱۷-۱۳) <input type="checkbox"/> خوب (۱۳-۸) <input type="checkbox"/> متوسط (۸-۰)			

	۲۰	ساعات آموزش کارمند: میانگین نمره کسب شده:	ز) گذراندن دوره‌های آموزشی با معیارهای تخصصی (به ازای هر ۵ ساعت دوره و متناسب با نمره کسب‌شده و عملکرد بهبودیافته، تا ۳ امتیاز)
	۲۰	ذکر مصادیق ۱. ۲. تعداد موارد: امتیاز هر مورد به ترتیب: ، ، ،	ج) افزایش معلومات و مهارت‌های شغلی (استفاده از نرم‌افزارهای تخصصی، کسب و یکارگیری دانش فنی در انجام امور، توسعه مهارت‌های شغلی، به ازای هر مورد حداکثر ۳ امتیاز منوط به یکارگیری در انجام وظایف)
	۱۵	ذکر مصادیق ۱. ۲. تعداد موارد: امتیاز هر مورد به ترتیب: ، ،	ط) خلاقیت و ارائه پیشنهادهای ارزنده به ازای هر پیشنهاد اثربخش، حداکثر ۵ امتیاز
	۳۰		ی) استخدام در فضای رقابتی (امتیاز این عامل به افرادی که از طریق آگهی منتشرشده در روزنامه‌های کثیرالانتشار، مطابق با فرآیند ماده ۴۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌های مربوط به استخدام درآمده‌اند، به صورت کامل و در غیر این صورت صفر منظور می‌شود).
	۳۰		ک) متوسط امتیاز کسب‌شده در ارزیابی سالاته عملکرد کارکنان (بر اساس ابلاغیه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور).
جمع			
۱۴- اظهارنظر مدیر واحد و تأیید رئیس مافوق			
عنوان پست سازمانی:	نام و نام خانوادگی مدیر واحد:	تاریخ:	امضاء:
عنوان پست سازمانی:	نام و نام خانوادگی رئیس مافوق:	تاریخ:	امضاء:
۱۵- اظهارنظر مقام مسئول واحد منابع انسانی و تأیید اطلاعات مندرج در فرم:			
عنوان پست سازمانی:	نام و نام خانوادگی:	تاریخ:	امضاء:
۱۶- نتیجه ارزیابی:			
کارگروه تخصصی تعیین صلاحیت کارمندان رسمی دستگاه اجرایی، طی مصوبه جلسه مورخ و با توجه به کسب امتیاز در دوره اول آزمایشی/..... امتیاز در دوره دوم(تمدید) و گذراندن دوره‌های آموزشی و تأیید گزینش(موضوع بندهای ۱۰ و ۱۱ فرم) با تبدیل وضعیت استخدامی خانم/ آقای..... به حالت موافقت می‌نماید.			
*حالت‌های استخدامی عبارتند از: رسمی، تمدید دو ساله دوره آزمایشی، پیمانی، لفو حکم			
امضاء اعضای کارگروه			
نام و نام خانوادگی:	امضاء:	نام و نام خانوادگی:	امضاء:
نام و نام خانوادگی:	امضاء:	نام و نام خانوادگی:	امضاء:
نام و نام خانوادگی:	امضاء:		
۱۷- تأیید نهایی برای صدور حکم			
مراتب مورد تأیید است: نسبت به صدور حکم مطابق با تصمیم کارگروه اقدام گردد.			
عنوان پست سازمانی بالاترین مقام دستگاه یا مقام مجاز از طرف وی:	نام و نام خانوادگی:	تاریخ:	امضاء:

شرح عوامل ارزیابی

راهنمای تکمیل فرم «تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی»

هر یک از عوامل ارزیابی مندرج در بند ۱۳ فرم «تعیین وضعیت کارمندان آزمایشی» که براساس آن، جنبه‌های عملکردی، مهارتی و رفتاری کارمندان در شغل مورد تصدی و در مدت دوره آزمایشی، بررسی، سنجش و ارزیابی می‌شود؛ به شرح ذیل است.

الف- پایبندی به ارزش‌های سازمانی، اخلاقی و دینی

اعتقاد و احترام به ارزش‌های سازمانی و اخلاقی، پایبندی بی‌امغاض به رعایت اصول و ارزش‌های سازمانی، اخلاقی و دینی، پرهیز از انجام اقدامات و بروز رفتارهای مغایر با ارزش‌ها، تلاش به منظور حفظ و ارتقای فرهنگ سازمانی و ... تا ۲۰ امتیاز منظور می‌شود.

امتیاز	طبقه
۲۰ تا ۱۵	عالی
۱۵ تا ۱۰	خیلی خوب
۱۰	خوب

ب- رضایت ارباب رجوع

به ازای هر سه نفر از مراجعین به کارمند که از وی در فرم‌های نظرسنجی با ذکر نام اعلام رضایت نمایند یک امتیاز تا سقف ۱۵ امتیاز منظور می‌شود (براساس جمع‌بندی فرم‌های ماهانه نظرات ارباب رجوع به شماره ۱۲۹ع(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور بخشنامه شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در طول مدت دوره آزمایشی) و درخصوص کارمندانی که ارباب رجوع ندارند، امتیاز این بند (بند ب-۱ فرم) متناسب با ویژگی‌های شغلی و اهمیت سایر عوامل مذکور در فرم، حسب تشخیص کارگروه، تماماً به سقف امتیاز یک عامل، اضافه و یا بین چند عامل، تقسیم می‌شود.

در صورتی که هیچ‌گونه شکایتی از کارمند توسط ارباب رجوع در فرم‌های مذکور ثبت نشده باشد؛ ۱۰ امتیاز (بند ب-۲ فرم) و به ازای هر سه نفر ارباب رجوع ناراضی که ناراضیتی خود را از کارمند در فرم‌های نظرسنجی اعلام نموده باشد؛ یک امتیاز منفی تا ۱۰ امتیاز منفی محاسبه می‌شود (بند ب-۳ فرم).

در صورت عدم اجرای بخشنامه شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ دستگاه‌ها می‌توانند حداکثر امتیاز مربوط به عدم شکایت از کارمند (برابر با ۱۰ امتیاز) را متناسب با عملکرد و رفتار وی با ارباب رجوع منظور نمایند (بند ب-۲ فرم).

ج- رعایت نظم و انضباط اداری

— حضور به موقع در محل کار با توجه به سامانه حضور و غیاب و براساس گزارش واحد منابع انسانی تا ۱۰ امتیاز منظور می‌شود.

— وقت‌گذاری در انجام وظایف محوله در ساعات اداری و خارج از آن و نیز حضور منظم در جلسات، تا ۱۵ امتیاز محاسبه می‌شود.

— براساس گزارش واحد منابع انسانی، به ازای هر ساعت تأخیر در ورود و یا تعجیل در خروج در طول دوره آزمایشی، یک امتیاز منفی و تا ۱۵ امتیاز منفی منظور می‌شود.

— در صورت غیبت غیرموجه کارمند و براساس گزارش واحد منابع انسانی، به ازای هر روز غیبت، سه امتیاز منفی تا ۱۲ امتیاز منفی، محاسبه می‌شود.

د- تشویق

— به ازای هر تشویق توسط رئیس بلافاصله دو امتیاز، رئیس و یا سرپرست بالاتر سه امتیاز، استاندار یا معاون وزیر چهار امتیاز، وزیر یا معاون رئیس جمهور شش امتیاز و سقف امتیاز این بند برابر با ۱۰ است.

— کسب عنوان کارمند نمونه در سطح دستگاه؛ ۱۰ امتیاز.

— دریافت تقدیرنامه از رئیس جمهور؛ ۲۰ امتیاز.

ه- کیفیت انجام وظایف و ارائه خدمات

دقت در انجام امور، ارائه نتایج با کیفیت قابل قبول، انجام به موقع وظایف، اجرای سریع دستورات و جلوگیری از تعویق کارها تا ۲۰ امتیاز و متناسب با طبقه‌بندی ذیل، محاسبه می‌شود.

این معیار بیانگر میزان سرعت و دقت کارمند در انجام وظایف و صحت و مطلوبیت ارائه خدمات از جانب وی است.

امتیاز	طبقه
۸ تا ۱۳	خوب
کمتر از ۸	متوسط

امتیاز	طبقه
۱۷ تا ۲۰	عالی
۱۳ تا ۱۷	خیلی خوب

و- پشتکار و جدیت در انجام امور

مسئولیت‌پذیری کارمند، پیگیری امور محوله تا حصول نتیجه و میزان تعهد کارمند نسبت به انجام کامل وظایف و رصد آثار و پیامدهای ناشی از ارائه نتایج تا ۲۰ امتیاز محاسبه می‌شود.

امتیاز	طبقه
۸ تا ۱۳	خوب
کمتر از ۸	متوسط

امتیاز	طبقه
۱۷ تا ۲۰	عالی
۱۳ تا ۱۷	خیلی خوب

ز- آموزش

به ازای گذراندن هر پنج ساعت دوره آموزشی و یا شرکت در سمینارها و همایش‌های آموزشی و تخصصی، براساس ضوابط ناظر بر نظام آموزش کارکنان دولت و طبق برنامه آموزشی مصوب، متناسب با امتیاز کسب شده و بهبود عملکرد فرد تا سه امتیاز با رعایت سقف ۲۰ امتیاز محاسبه می‌شود (برای دوره‌هایی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی و یا مدارک معادل می‌گردد؛ امتیازی در نظر گرفته نمی‌شود).

به منظور جلوگیری از تأخیر در اجرای برنامه‌های آموزشی که منجر به تضییع حقوق کارمندان می‌شود، دستگاه‌ها موظفند در اجرای مواد ۵۹ و ۷۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و در

چارچوب نظام آموزش کارمندان دولت، نسبت به تعیین دوره‌های آموزشی لازم و انجام امور مربوطه از طریق کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی و در اسرع وقت اقدام نمایند.

ح- افزایش معلومات و مهارت‌های شغلی

توسعه مهارت‌های شغلی، تسلط بر نرم‌افزارهای تخصصی و استفاده از آنها، فراگیری به موقع روش‌های نوین برای انجام وظایف و مطالعه مستمر کتب و مقالات تخصصی و مرتبط با وظایف محوله با ذکر مصادیق در فرم و به ازای هر مورد، مشروط به بکارگیری دانش و مهارت توسعه یافته در انجام وظایف، حداکثر چهار امتیاز تا سقف ۲۰ امتیاز منظور می‌شود.

ط- خلاقیت و ارائه پیشنهادهای ارزنده

ارائه پیشنهادهای و روش‌هایی که منجر به کاهش زمان و یا مراحل انجام کار، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش کیفیت خدمات و افزایش بهره‌وری در سطح فردی، واحد سازمانی و یا دستگاه متبوع می‌شود و یا ارائه پیشنهادهای اثربخش با تأیید کمیته پذیرش پیشنهادهای (بخشنامه شماره ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) با ذکر مصادیق تا سقف ۱۵ امتیاز محاسبه می‌شود.

ی- استخدام در فضای رقابتی

افرادی که در فضای رقابتی و از طریق آگهی منتشرشده در روزنامه‌های کثیرالتنشار، مطابق با ماده ۴۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه‌های مربوط، به استخدام درآمده‌اند؛ ۳۰ امتیاز و در غیر این صورت، این امتیاز صفر منظور می‌شود.

ک- ارزیابی عملکرد کارمند

امتیاز این عامل با توجه به متوسط امتیاز کسب‌شده از ارزیابی عملکرد کارمند که بر اساس دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان (ابلاغی از طرف معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور) به صورت سالانه اجرا می‌گردد؛ تا ۳۰ امتیاز محاسبه می‌شود.

شماره: ۱۷۰۰۶۱

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۲/۲۴

**بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی
مشمول قانون مدیریت خدمات کشور
ضوابط احتساب آثار استخدامی مدارک تحصیلی اخذ شده
توسط کارمندان در حین خدمت**

شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۸ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و در پاسخ به استعلام دستگاه‌های اجرایی در خصوص امکان پذیرش مدارک تحصیلی که کارمندان با رعایت ماده ۶۱ قانون مدیریت خدمات کشوری در حین خدمت اخذ و برای استفاده از آثار استخدامی آن به دستگاه متبوع ارائه می‌نمایند، به استناد بند (۵) ردیف (ب) ماده ۱۱۶ قانون مذکور به شرح زیر اتخاذ تصمیم نمود:

۱- با توجه به اختیارات این شورا در تصویب شرایط تصدی مشاغل از لحاظ معلومات، تحصیلات، تجربه، مهارت و دوره‌های آموزشی مورد نیاز برای هر شغل و الزام دستگاه‌های اجرایی به رعایت این شرایط در انتصاب کارمندان به مشاغل (موضوع ماده ۷۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و تبصره یک آن)، آثار استخدامی مدارک تحصیلی مأخوذه نسبت به مدارک تحصیلی ارائه شده در بدو استخدام کارمندان رسمی و پیمانی، تنها برای یک مقطع تحصیلی بالاتر (زیر دیپلم به دیپلم، دیپلم به فوق‌دیپلم، فوق‌دیپلم به کارشناسی، کارشناسی به کارشناسی ارشد و کارشناسی ارشد به دکترا)، با رعایت شرایط ذیل قابل احتساب می‌باشد:

الف- رشته و مقطع تحصیلی بالاتر در شرایط احراز شغل مورد تصدی کارمند پیش‌بینی شده باشد.

ب- کارمند قبل از شروع به تحصیل با توجه به رشته و مقطع تحصیلی پیش‌بینی شده در شرایط احراز شغل، و نیاز دستگاه به سطح بالاتر تحصیلی موافقت کتبی دستگاه را با ادامه تحصیل خود جلب نموده باشد.

۱-۱- آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که حسب وظایف و ماموریت‌های قانونی و ماهیت برخی از مشاغل خود نیاز به پذیرش این قبیل مدارک تحصیلی در بیش از یک مقطع را دارند، شغل پیشنهادی را همراه با دلایل توجیهی برای طرح و بررسی به شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ارسال نمایند تا در این شورا اتخاذ تصمیم شود.

۱-۲- دستگاه‌های اجرایی مجاز هستند در مورد کارمندی که قبل از تاریخ ابلاغ این مصوبه به تحصیل مشغول شده‌اند، در صورت پیش‌بینی رشته تحصیلی آنها در شرایط احراز شغل مورد تصدی و نیاز به سطح تحصیلی بالاتر، فارغ از محدودیت یک مقطع تحصیلی با نظر شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه (کمیته سرمایه انسانی) اقدام نمایند.

۲- با توجه به تبصره (۲) ماده (۴۵) قانون مدیریت خدمات کشوری که به موجب آن، تشخیص و تعیین شغل کارمندان رسمی و پیمانی، از اختیارات دستگاه اجرایی است، لذا در صورتی که رشته یا مقطع مدرک تحصیلی مأخوذه در حین خدمت، در شرایط احراز شغل مورد تصدی کارمند پیش‌بینی نشده باشد، دستگاه اجرایی در تغییر شغل وی به نحوی که کارمند بتواند از آثار استخدامی مدرک ارائه شده برخوردار شود، تکلیفی بر عهده ندارد.

۳- ایثارگران تابع قوانین و مقررات خاص خود می‌باشند.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

شماره: ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۲/۲۶

بسمه تعالی

دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و یکمین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در اجرای بندهای ۲، ۵ و ۱۰ سیاست‌های کلی نظام اداری و به استناد بندهای ۱۱ و ۱۲ ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و نیز در جهت تحقق بند (۲-۲) برنامه چهارم نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری و برنامه جامع اصلاحات نظام اداری موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیات محترم وزیران و با هدف افزایش کارآمدی نیروی انسانی بخش دولتی، ایجاد نظام اداری بهره‌ور و بهینه‌سازی ساختار و ترکیب نیروی انسانی بخش دولتی، «دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی» را تصویب نمود که به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

دستگاه‌های اجرایی مکلفند حداکثر ظرف مدت چهار ماه سند برنامه نیروی انسانی دستگاه را به تفکیک دو بخش ستادی و عملیاتی در افق زمانی ۳ ساله، با رعایت الزامات قانونی تدوین و برای تایید به سازمان ارائه نمایند.

ضروری است، وزراء و روسای محترم دستگاه‌های اجرایی نسبت به اجرای مصوبه اهتمام نموده و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور بر اجرای این مصوبه نظارت لازم را معمول و گزارش عملکرد آنرا به شورای عالی اداری ارائه نماید.

حسن روحانی

رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی

تعاریف و اختصارات:

ماده ۱- در این مصوبه، واژه‌ها و اصطلاحات در معانی و تعاریف زیر به کار رفته است:

سند برنامه نیروی انسانی دستگاه: عبارت است از برنامه‌ای که برآورد و تعیین میزان تقاضای نیروی انسانی (کمی و کیفی) را بر اساس مأموریت‌ها، اهداف، راهبردها و سیاست‌های دستگاه، اسناد بالادستی، روند تغییرات و فناوری‌های انجام فعالیت‌ها، در سطوح مختلف سازمانی و منطقه‌ای اعم از ستادی، استانی، شهرستانی و واحدهای عملیاتی و همچنین عرضه و تامین نیروی انسانی مورد نیاز را در افق زمانی مورد نظر، مشخص می‌کند.

ساماندهی نیروی انسانی: عبارت است از برنامه‌ها و اقدامات دستگاه‌های اجرایی که زمینه لازم برای ظرفیت‌سازی و توزیع مناسب کمی و کیفی نیروهای شاغل در بخش دولتی را بر اساس سیاست‌ها، راهبردها، تکالیف و وظایف عنوان شده در اسناد بالادستی و قوانین موضوعه به گونه‌ای فراهم نماید که به افزایش کارآمدی و بهره‌وری نیروی انسانی شاغل در سطح کل دولت منجر شود.

ظرفیت‌سازی نیروی انسانی: به مجموعه‌ای از اقدامات نظام‌مند اطلاق می‌شود که با هدف ایجاد توسعه توانمندی‌ها و مهارت‌های تخصصی و فنی کارمندان دستگاه برای پذیرش نقش‌های جدید در دستگاه متبوع، سایر دستگاه‌های اجرایی و یا بخش غیردولتی صورت می‌پذیرد.

دستگاه اجرایی: دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

سازمان: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

قانون مدیریت: قانون مدیریت خدمات کشوری

واحدهای ستادی دستگاه: بخش‌هایی از سازمان که انجام وظایف برنامه‌ریزی، نظارت، کنترل و هدایت بخش‌های دیگر را بر عهده دارد.

واحدهای عملیاتی دستگاه: آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی هستند که تولید و تأمین و ارائه خدمات اصلی و نهایی دستگاه را بر عهده دارند. نظیر مدارس، بیمارستان‌ها، ورزشگاه‌ها، موزه‌ها، مراکز فنی - حرفه‌ای و مراکز نگهداری از معلولین.

واحدهای پشتیبانی دستگاه: واحدها یا نیروهای متعلق به این بخش وظیفه پشتیبانی و ارائه خدمات به دو بخش قبلی را بر عهده دارند.

فرایند تدوین برنامه نیروی انسانی:

ماده ۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند حداکثر ظرف مدت چهار ماه سند برنامه نیروی انسانی دستگاه را به تفکیک دو بخش ستادی و عملیاتی در افق زمانی ۳ ساله، با رعایت الزامات قانونی (از جمله: بندهای "الف"، "ب" و "ج" ماده ۲۴، تبصره ذیل ماده ۳۲، مواد ۱۳، ۱۶، ۱۷، ۴۱، ۴۴ و بند "و" ماده ۴۲ قانون مدیریت و تبصره ۲ ماده ۵۱، بند "ج" ماده ۶۵ و ماده ۵۷ قانون پنجم توسعه و ماده ۳ قانون اجرای سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی) تدوین و پس از تایید سازمان، اجرا نمایند.

الف) چارچوب سند برنامه نیروی انسانی: سند برنامه نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی شامل اجزای زیر است:

- ۱- اهداف، برنامه‌ها و تکالیف قانونی دستگاه اجرایی و راهبردها و سیاست‌های انجام فعالیت‌ها
- ۲- تحلیل وضعیت موجود نیروی انسانی دستگاه اجرایی
- ۳- برآورد نیاز و تقاضای (کمی و کیفی) دستگاه به نیروی انسانی با رعایت راهبردهای فصل دوم قانون مدیریت
- ۴- مقایسه وضعیت موجود نیروی انسانی با نیاز واقعی دستگاه اجرایی (وضع مطلوب) و تعیین وضعیت تراز نیروی انسانی (تعادل، مازاد و یا کمبود)
- ۵- تحلیل وضعیت عرضه نیروی انسانی از منابع داخلی و خارجی دستگاه اجرایی برای رفع

کمبود نیروی انسانی

۶- تنظیم گام‌های عملیاتی ساماندهی نیروی انسانی دستگاه اجرایی برای رسیدن به وضعیت تعادلی

(ب) سطوح برنامه: برنامه نیروی انسانی تهیه شده توسط دستگاه اجرایی باید شامل سطوح ذیل باشد:

۱- سطح واحدهای ستادی

۲- سطح واحدهای عملیاتی

تبصره: سازمان موظف است در تایید برنامه نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی، ضمن تطبیق برنامه دستگاه با الزامات قانونی به گونه‌ای عمل نماید که هر سال کل نیروی انسانی شاغل در بخش دولتی به نحوی تعدیل شوند که در پایان برنامه سه ساله، حداقل ۱۵٪ کاهش یابد.

تهیه و تدوین تراز نیروی انسانی:

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس برنامه نیروی انسانی تایید شده توسط سازمان، نسبت به تهیه تراز نیروی انسانی خود اقدام نموده و چنانچه با کمبود یا مازاد نیروی انسانی مواجه باشند، بر اساس بندهای ذیل نسبت به ساماندهی نیروی انسانی خود اقدام نمایند.

(الف) شرایط کمبود نیروی انسانی:

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی که با کمبود نیروی انسانی مواجه باشند، تقاضای جذب نیروی انسانی مورد نیاز را به سازمان ارسال می‌نمایند تا با رعایت قوانین و مقررات مربوطه نسبت به صدور مجوز تامین نیروی انسانی مورد نیاز اقدام گردد. سازمان موظف است قبل از صدور هرگونه مجوزهای استخدامی، امکان تامین نیروی انسانی مورد نیاز دستگاه را از بین نیروهای اضافه بر نیاز سایر دستگاه‌های اجرایی مورد بررسی قرار دهد.

تبصره: تامین نیرو و استخدام در واحدهای تخصصی ستاد مرکزی دستگاه‌های اجرایی در چارچوب شرایط احراز مشاغل صرفاً از میان دارندگان مدارک تحصیلی فوق لیسانس و دکتری صورت خواهد گرفت.

ماده ۵- تمدید قرارداد هریک از نیروهای غیر رسمی (پیمانی و قراردادی)، علاوه بر وجود اعتبار مورد نیاز، مستلزم کسب شرایط و امتیازات لازم از ارزیابی عملکرد وی است که بر اساس عواملی چون، رضایت از خدمات کارمند، رضایت مدیران ذی‌ربط و ارباب‌رجوع و... به دست می‌آید. دستورالعمل اجرایی این ماده توسط سازمان تهیه و ابلاغ خواهد شد.

ب) شرایط و تعیین تکلیف نیروهای اضافه بر نیاز:

- ماده ۶-** دستگاه‌های اجرایی برای ساماندهی نیروهای اضافه بر نیاز رسمی، پیمانی و قراردادی خود، حسب مورد و بر اساس قوانین و مقررات مربوطه به روش‌های ذیل اقدام خواهند نمود:
- ۱- انتقال نیروهای رسمی و پیمانی به سایر دستگاه‌های اجرایی و یا سایر واحدهای همان دستگاه (بر اساس مقررات مربوط)
 - ۲- بازنشستگی مستخدمان واجد شرایط بازنشستگی
 - ۳- آماده به خدمت نمودن کارمندان رسمی (بر اساس ماده ۱۲۲ قانون مدیریت)
 - ۴- بازخرید سنوات خدمت کارمندان رسمی (بر اساس بند "ب" ماده ۲۱، ردیف دوم ماده ۴۸ قانون مدیریت و ماده ۴۵ قانون الحاق موادی به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب ۱۳۸۴/۸/۱۵)
 - ۵- اعطای مرخصی بدون حقوق به کارمندان رسمی و پیمانی با موافقت دستگاه (بر اساس تبصره "ج" ماده ۲۱ قانون مدیریت) و پرداخت حق بیمه سهم کارمند و دولت توسط کارمند به صندوق بازنشستگی (بر اساس ماده ۳۰ قانون برنامه پنجم توسعه)
 - ۶- معرفی به سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای و سایر مراکز آموزش تخصصی- حرفه‌ای ذی‌ربط برای طی دوره‌های آموزشی مهارتی مورد نیاز بخش‌های غیردولتی با هزینه دستگاه اجرایی متبوع
 - ۷- انتقال کارمندان رسمی به بخش غیردولتی (بر اساس بند "د" ماده ۲۱ قانون مدیریت)
 - ۸- ماموریت کارمندان رسمی به بخش غیردولتی (بر اساس بند "ه" ماده ۲۱ قانون مدیریت)

۹- لغو قرارداد با رعایت مفاد آیین نامه استخدام پیمانی یا مفاد قرارداد کارمندان قراردادی

و یا استفاده از اختیار عدم تمدید قرارداد در پایان مدت قرارداد

تبصره: دستگاه‌های اجرایی به منظور ایجاد انگیزش برای اجرای این ماده می‌توانند از

کلیه اختیارات انگیزشی (از جمله اعتبارات رفاهی و تسهیلات اداری) و نیز اختیارات موضوع

ماده (۷۷) قانون مدیریت استفاده نمایند.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی که بر اساس برنامه نیروی انسانی و پس از اعمال

سازوکارهای ماده ۶، نیروی اضافه بر نیاز داشته باشند، مکلفند مشخصات این قبیل کارمندان اعم

از رسمی، پیمانی و قراردادی را در سامانه الکترونیکی سازمان ثبت نمایند.

تبصره: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها موظفند هدایت و هماهنگی لازم را نسبت

به جابه‌جایی نیروهای اضافه بر نیاز واحدهای خارج از مرکز دستگاه‌های اجرایی در سطح سایر

واحدهای اجرایی استان و شهرستان (به شرط وجود پست بالاتصدی متناسب در دستگاه مقصد)،

با هماهنگی دستگاه اجرایی ملی به عمل آورند.

ماده ۸- سازمان موظف است اعتبارات ناشی از صرفه‌جویی‌های مالی حاصل از کاهش

نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی که در اجرای این مصوبه حاصل می‌شود را به منظور خرید

خدمات از بخش غیردولتی و ارتقاء کیفیت خدمات، به سایر فصول هزینه‌ای دستگاه اضافه نماید.

ماده ۹- در انتقال و جابه‌جایی کارمندان رسمی و پیمانی، چنانچه شهرستان محل خدمت

آنان تغییر یابد، موافقت مستخدم الزامی است. در صورت عدم تغییر شهرستان محل خدمت

کارمند در اثر انتقال، اخذ موافقت مستخدم لازم نیست.

ماده ۱۰- آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که سقف تعداد نیروهای قراردادی آنها بیشتر

از ظرفیت مقرر در تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت می‌باشد، باید به گونه‌ای اقدام نمایند که تا

رسیدن به حد نصاب تعیین شده (حداکثر ۱۰ درصد پست‌های سازمانی مصوب) سالانه حداقل

۱۵ درصد از نیروهای مازاد بر سقف تعیین شده را کاهش دهند.

تبصره: سازمان موظف است هنگام مبادله موافقتنامه بودجه سالیانه، هماهنگی و اقدامات لازم

را برای تحقق مفاد این ماده به عمل آورد.

سایر ضوابط:

ماده ۱۱- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای و سایر مراکز آموزشی تخصصی - حرفه‌ای ذی‌ربط موظفند نسبت به تدوین و اجرای دوره‌های آموزشی مهارتی و کاربردی متناسب با نیازهای فنی و مهارتی بخش‌های مختلف غیردولتی برای معرفی شدگان از سوی دستگاه‌های اجرایی جهت آماده‌سازی آنان برای جذب در بخش غیردولتی اقدام نمایند.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند به منظور تامین نیروی انسانی مورد نیاز خود در برخی مشاغل که نیازمند تجربه مفید کاری است، از محل مجوزهای استخدامی خود در فضای رقابتی نسبت به جذب این قبیل افراد که تجربه لازم را در سایر دستگاه‌ها کسب نموده‌اند، اقدام نمایند.

ماده ۱۳- کارمندان دولت در چارچوب مصوبه شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در طول مدت خدمت خود، صرفاً می‌توانند از مزایای اداری و استخدامی یک مقطع تحصیلی بالاتر از مقطع تحصیلی زمان استخدام برخوردار شوند.

ماده ۱۴- به منظور حفظ و نگهداشت سرمایه انسانی دستگاه‌های اجرایی، سازمان موظف است در چارچوب احکام قانون مدیریت اقدام لازم را در خصوص رتبه‌بندی مشاغل تخصصی به گونه‌ای انجام دهد که کسب رتبه‌های خبره و عالی بر اساس معیارهای علمی، تخصصی و حرفه‌ای سنجش‌پذیر صورت گیرد و افراد واجد شرایط از امتیازهای مالی و مزایای استخدامی مناسب برخوردار گردند.

تبصره: شاخص‌ها، معیارها، میزان سهم و نسبت برخورداری کارمندان و همچنین نحوه ارتقا به رتبه‌های یادشده توسط شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی تعیین می‌شود.

ماده ۱۵- به منظور فراهم نمودن زمینه جذب، نگهداری و استفاده از توانمندی نیروی انسانی متخصص و واجد صلاحیت‌ها و شایستگی‌های ویژه برای انجام ماموریت‌های نظام آفرینی و تصمیم‌سازی‌های همه جانبه امور ستادی دستگاه‌های اجرایی، سازمان موظف است طرحی را که متضمن ابعاد انگیزشی و توسعه‌ای لازم باشد، ظرف ۳ ماه تهیه و برای تصویب به هیات‌وزیران ارائه نماید.

ماده ۱۶- سازمان موظف است با همکاری دستگاه‌های اجرایی (حسب مورد) شاخص‌ها و استانداردهای نیروی انسانی را با اولویت "وزارت آموزش و پرورش"، "وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (دانشگاه‌ها و مراکز و موسسات آموزش عالی)"، "وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (دانشگاه‌های علوم پزشکی)" و "وزارت جهاد کشاورزی" حداکثر تا پایان شهریور ماه ۱۳۹۴ تهیه نموده و برای تصویب به شورای عالی اداری ارائه نماید. صدور مجوز استخدام در چارچوب احکام قانونی و همچنین ساماندهی نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی از جمله واحدهای عملیاتی وزارتخانه‌های مذکور، بر اساس شاخص‌ها و استانداردهای تعیین شده خواهد بود.

ماده ۱۷- وزارت آموزش و پرورش موظف است نسبت به تخصیص «شناسه معلمان» که بر اساس شاخص‌ها و استانداردهای نیروی انسانی و متناسب با جمعیت دانش‌آموزی هر استان توسط سازمان ابلاغ می‌گردد به کلیه کارمندان کادر آموزشی (اعم از رسمی، پیمانی و قراردادی) اقدام نماید. در صورت خروج از خدمت هریک از معلمان فاقد شناسه معلمی، استخدام معلم جدید به عنوان جایگزین مجاز نیست.

تبصره ۱: انتقال کادر آموزشی به کادر اداری وزارت مذکور مستلزم وجود پست بالتصدی در واحد مقصد است و در صورت انتقال، نسبت به لغو کد شناسایی کادر آموزشی انتقال یافته اقدام می‌گردد.

تبصره ۲: انتقال از واحد اداری به کادر آموزشی مستلزم ظرفیت خالی در واحد مقصد و احراز سایر شرایط بوده در این صورت کد شناسایی به نیروی اداری انتقال یافته اعطاء شده و پست مربوطه بالتصدی می‌گردد.

ماده ۱۸- وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی موظفند حسب مورد برنامه نیروی انسانی دانشگاه‌ها و مراکز و موسسات آموزش عالی و پژوهشی موضوع بند «ب» ماده ۲۰ قانون برنامه پنجم توسعه را با رعایت تکالیف و الزامات قانونی (از جمله مواد ۱۶، ۲۰، ۵۷ و ۶۵ قانون برنامه پنجم توسعه) تدوین نموده و به سازمان ارائه نمایند.

ماده ۱۹- تأمین خدمات پشتیبانی برای واحدهای جدیدالتأسیس دستگاه‌های اجرایی مشروط به عدم استفاده از نیروهای قرارداد کار معین (مشخص) از طریق سازوکار ماده ۱۷ قانون مدیریت توسط شرکت‌های پیمانکاری صورت خواهد گرفت.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی مکلفند، آن دسته از نیروهای شرکتی طرف قرارداد دیپلم و پایین‌تر که در سال‌های اخیر به موجب مصوباتی که توسط رئیس محترم مجلس شورای اسلامی ملغی‌الاثربوده، به قرارداد کار معین (مشخص) و کارگری تبدیل وضع یافته‌اند، را طی سه سال در قالب شرکت‌های پیمانکاری ساماندهی نمایند.

ماده ۲۰- مسئولیت هدایت و نظارت بر اجرای این مصوبه در دستگاه اجرایی بر عهده «شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه» می‌باشد و برنامه نیروی انسانی پس از تصویب در شورای مذکور و تایید بالاترین مقام دستگاه برای تایید به سازمان ارسال می‌گردد.

ماده ۲۱- سازمان موظف است گزارش ارزیابی اجرای ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی را در مقاطع زمانی شش ماهه تهیه و به شورای عالی اداری ارائه نماید.

شماره: ۱۷۳۷۰۷

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۲/۲۷

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری، موضوع: «دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی» با هدف بهینه‌سازی ساختار و ترکیب نیروی انسانی بخش دولتی، دستگاه‌های اجرایی موارد ذیل را در تنظیم سند برنامه نیروی انسانی خود رعایت نمایند:

۱- با عنایت به تعریف کارمند دستگاه اجرایی در ماده (۷) قانون مدیریت خدمات کشوری که شامل کارکنان قراردادی نیز می‌شود و مواد (۶) و (۳۲) این قانون که پست سازمانی را برای تصدی یک کارمند در نظر گرفته است و بیان می‌دارد هر یک از کارکنان دستگاه‌های اجرایی متصدی یکی از پست‌های سازمانی خواهند بود، لذا دستگاه‌های اجرایی می‌توانند به استناد احکام فوق‌الذکر، افراد موضوع تبصره ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری را تا سقف ۱۰٪ پست‌های سازمانی و به شرط دارا بودن شرایط احراز شغل به پست‌های سازمانی منصوب نمایند. در این صورت، مجموع کارمندان هر دستگاه اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی موضوع تبصره ماده (۳۲) و کارگری موضوع ماده (۱۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری از تعداد پست‌های سازمانی مصوب آن دستگاه بیشتر نخواهد بود.

۲- به تجویز ماده (۱۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری مبنی بر اعلام مشاغل کارگری از سوی این سازمان، آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که ماهیت وظایف واحدهای عملیاتی آنها ایجاب می‌نماید تعداد محدودی از مشاغل آنها مشمول مقررات قانون کار و طرح‌های طبقه‌بندی مشاغل کارگری باشد، لازم است عنوان شغل و پست سازمانی مربوط از محل پست‌های سازمانی مصوب موجود را برای اخذ تأییدیه به این معاونت اعلام کنند. به کارگیری نیروی جدید در مشاغل تأیید شده، منوط به اخذ مجوز استخدامی از این سازمان و برگزاری آزمون در قالب

فرآیند ماده (۴۴) قانون مدیریت خدمات کشوری می‌باشد. بدیهی است استخدام بر اساس قانون کار، در مشاغل مقرر در طرح‌های طبقه‌بندی مشاغل موضوع فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری، مجاز نیست.

۳- شاغلین مشاغلی که تا زمان اعتبار تصویب‌نامه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳-ه مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت وزیران توسط دستگاه‌های اجرایی با آنها قرارداد کارگری منعقد شده و همچنان بر همین مبنا در دستگاه اشتغال دارند، کماکان به صورت قرارداد کار موقت یکساله بر اساس قانون کار ادامه خدمت می‌دهند و در پایان سال، طبق مقررات قانون کار با آنها تسویه حساب می‌گردد و در صورت باقی بودن نیاز، در سال بعد در سقف پست‌های سازمانی با آنها قرارداد منعقد خواهد شد.

در خاتمه، کلیه بخشنامه‌ها و نظرات اعلامی مغایر با مفاد این بخشنامه لغو می‌گردد.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

شماره: ۲۰۶/۴۸۸۹۲

تاریخ: ۱۳۹۴/۴/۶

بسمه تعالی

ضوابط تامین دستیاران ستادی دستگاه‌های اجرایی کشور

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۴/۳/۱۱ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (در این مصوبه سازمان نامیده می‌شود) به استناد بند ۱۱ ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و در اجرای تکلیف مقرر در بند ۱۷ برنامه نقشه راه اصلاح نظام اداری، ابلاغیه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۲ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ رئیس‌جمهور، موضوع پیش‌بینی ضوابط و مقررات لازم برای تامین و نگهداشت کارشناسان متخصص ستادی در دستگاه‌های اجرایی، «ضوابط تامین دستیاران ستادی دستگاه‌های اجرایی کشور» را به شرح زیر تصویب نمود که برای اجرا ابلاغ می‌شود:

ماده ۱- به منظور تقویت توان کارشناسی و ارتقاء کیفیت تصمیم‌سازی دستگاه‌های اجرایی، نسبت به تامین نیروی انسانی متخصص در ستاد دستگاه‌ها طبق مفاد این مصوبه اقدام می‌گردد.

ماده ۲- برای آن دسته از وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور و موسسات دولتی و استانداری‌هایی که متقاضی استفاده از این مصوبه می‌باشند، متناسب با تعداد پست‌های سازمانی معاونت وزیر، ادارات کل و دفاتر ستادی تخصصی و عناوین همسطح، در چارچوب شرایط تخصصی احراز مشاغل و معیارهای پیش‌بینی شده در این مصوبه، نسبت به تامین نیروی انسانی متخصص اقدام می‌گردد.

تبصره: دستگاه‌های متقاضی نسبت به تامین اعتبار و پست سازمانی برای اجرای این مصوبه از محل صرفه‌جویی و سایر منابع در اختیار برای مشمولین اقدام نمایند.

ماده ۳- افراد مشمول این مصوبه علاوه بر شرایط عمومی موضوع ماده ۴۲ قانون مدیریت خدمات کشوری می‌بایست واجد شرایط زیر باشند:

الف) دارا بودن شرایط احراز طرح‌های طبقه‌بندی مشاغل مربوطه

ب) دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد در رشته تحصیلی مربوط بامعدل حداقل ۱۶

- (ج) داشتن سن زیر ۴۰ سال
- (د) مرتبط بودن رشته تحصیلی کارشناسی ارشد با دکتری
- (ه) دارا بودن رتبه کمتر از ۵۰۰۰ گروه‌های ریاضی فیزیک و علوم تجربی و رتبه کمتر از ۲۰۰۰ سایر گروه‌ها در کنکور سراسری و کنکور کارشناسی دانشگاه آزاد اسلامی
- (و) تسلط به یک زبان خارجی
- (ز) تسلط به فناوری‌های نوین و نرم‌افزارهای عمومی و تخصصی مرتبط
- (ح) قبولی در آزمون عمومی
- تبصره ۱: افرادی که دارای توانمندی‌های زیر باشند در انتخاب نهایی اولویت دارند:
- دارا بودن تجربه کاری موثر در شغل مرتبط در بخش دولتی و غیردولتی
 - دارا بودن گواهینامه‌های مهارتی بین‌المللی مرتبط با شغل
 - داشتن مدرک بین‌المللی زبان (IELTS، TOEFL، TOLIMO، GRE و...) با حدنصاب نمرات اعلام شده در آگهی استخدام
 - آشنایی به مقررات اداری، مالی، محاسباتی و برنامه‌ریزی
- تبصره ۲: کارشناسان واجد شرایط در این ماده که در دستگاه‌های دولتی اشتغال دارند، برای احراز پست‌های مذکور می‌توانند در این رقابت شرکت نمایند.
- ماده ۴-** برای استفاده بهینه از توانمندی افراد مشمول این مصوبه برای هر یک از معاونت‌های وزرا و سازمان‌ها و ادارات کل ستادی و عناوین همسطح، حداکثر دو پست سازمانی تحت عنوان دستیار، از محل تغییر عنوان پست‌های بالاتر در دستگاه‌ها در واحدهای مربوط ایجاد می‌گردد.
- تبصره: متناسب با این پست‌ها رشته‌های شغلی مربوط به تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی می‌رسد.
- ماده ۵-** فرآیند انتخاب افراد مشمول عبارت است از:
- برآورد تعداد افراد مورد نیاز و تعیین سهمیه برای هر کدام از دستگاه‌ها توسط سازمان در سقف ۲۰۰۰ نفر برای تمام دستگاه‌های اجرایی مربوط
 - تعیین مدارک تحصیلی مرتبط، متناسب با شرایط احراز طرح‌های طبقه‌بندی مشاغل و شایستگی‌های شغلی مورد نیاز هر کدام از دستگاه‌های اجرایی

- صدور مجوز استخدام برای دستگاه‌های مربوط توسط سازمان در چارچوب سهمیه تعیین شده
 - برگزاری آزمون عمومی توسط سازمان طبق مقررات ذی‌ربط
 - انجام مصاحبه‌های تخصصی و آزمون‌های روان‌شناختی و سنجش شایستگی‌ها توسط دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط با مشارکت موسسات تایید صلاحیت شده، طی مراحل گزینش، دوره آموزشی بدو خدمت، ارزیابی و انتخاب نهایی
- تبصره: برنامه آموزشی بدو استخدام این افراد توسط سازمان تنظیم و با مشارکت دستگاه‌های اجرایی و مراکز آموزشی معتبر انجام می‌شود و آموزش‌های تخصصی توسط دستگاه‌ها تنظیم و اجرا می‌گردد.
- ماده ۶-** انتصاب و صدور حکم استخدام قراردادی یا پیمانی پس از طی مراحل مذکور و تایید سازمان، توسط دستگاه‌ها انجام می‌شود.
- ماده ۷-** برای جذب و نگهداری افراد مشمول، سازمان نسبت به ارائه پیشنهاد برای بهره‌مندی از فوق‌العاده ویژه موضوع بند ۱۰ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری به هیات وزیران اقدام نماید.
- تبصره: دستگاه‌های اجرایی در چارچوب اختیارات قانونی، منابع و امکانات، نسبت به ارائه خدمات رفاهی، پرداخت مزایا از محل کمک‌های رفاهی و پرداخت فوق‌العاده‌ها تا سقف مصوب به افراد مشمول اقدام نمایند.
- ماده ۸-** دستگاه‌ها موظفند این افراد را در چارچوب ضوابطی که سازمان ابلاغ می‌نماید، ارزیابی و در صورت موفقیت، نسبت به تمدید قرارداد و ارتقاء شغلی آنها اقدام نمایند.
- ماده ۹-** مسئولیت هدایت و نظارت بر اجرای این مصوبه به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی ذی‌ربط است و سازمان موظف است گزارش اجرای این مصوبه را در مقاطع یکساله به شورای عالی اداری ارائه نماید.

حسن روحانی

رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

فصل پنجم

**مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری**

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۲۵- مدیران و کارمندان دستگاه‌های اجرایی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود اداء نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضاء می‌نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته‌های قانونی آنها انجام دهند.

تبصره ۱- اصول و مفاد منشور فوق‌الذکر، متن سوگندنامه و تعهدات کارمندان دستگاه‌های اجرایی با پیشنهاد سازمان به تصویب هیات وزیران برسد.

تبصره ۲- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند متناسب با وظایف و شرایط خاص دستگاه مربوط علاوه بر موارد فوق، مواردی را با رعایت منشور اخلاقی مصوب هیات وزیران به آن اضافه نمایند.

ماده ۲۶- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا نموده و از طریق وسائل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

ماده ۲۷- مردم در استفاده از خدمات دستگاه‌های اجرایی در شرایط مساوی از حقوق یکسان برخوردارند، دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف سه ماه مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و تغییرات آنها را مستند و شفاف نموده و از طرق مختلف به اطلاع مردم برسانند و در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئولین دستگاه‌های اجرایی مسئولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

ماده ۲۸- دولت مکلف است به منظور تامین حقوق مردم و مراجعان، رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را در ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره‌مندی از سایر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیهات لحاظ نموده و کلیه آیین‌نامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل موثر منظور نماید.

ماده ۹۰- کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظف می‌باشند که وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به‌طور یکسان و دستگاه ذی‌ربط پاسخگو باشند. هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین و تخلف از قوانین و مقررات عمومی ممنوع می‌باشد. ارباب رجوع می‌توانند در برابر برخورد نامناسب کارمندان با آنها و کوتاهی در انجام وظایف به دستگاه اجرایی ذی‌ربط و یا مراجع قانونی شکایت نمایند.

ماده ۹۱- اخذ رشوه و سواستفاده از مقام اداری ممنوع می‌باشد. استفاده از هرگونه امتیاز، تسهیلات، حق مشاوره، هدیه و موارد مشابه در مقابل انجام وظایف اداری و وظایف مرتبط با شغل توسط کارمندان دستگاه‌های اجرایی در تمام سطوح از افراد حقیقی و حقوقی به جز دستگاه ذی‌ربط خود تخلف محسوب می‌شود.

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

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

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

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

ماده ۹۲- مدیران و سرپرستان بلافصل، مسئول نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمندان خود در انجام وظایف محوله می‌باشند و در مورد عملکرد آنان باید پاسخگو باشند. در صورتی که کارمندان مزبور با اقدامات خود موجب ضرر و زیان دولت گردند و یا تخلفاتی نظیر رشوه و یا سوءاستفاده در حیطه مدیریت مسئولان مزبور مشاهده و اثبات گردد، علاوه بر برخورد با کارمندان خاطی با مدیران و سرپرستان کارمندان (حسب مورد) نیز که در کشف تخلف یا جرایم اهمال نموده باشند مطابق قوانین مربوط، با آنان رفتار خواهد شد.

شماره: ۱۳/۱۸۵۴۰.ط

تاریخ: ۱۳۸۱/۱۲/۱۰

«طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری»

کلیه وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است. بانک‌ها، شهرداری‌ها، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور تکریم جلب رضایت مردم و ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب نمود، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی، شرکت‌ها و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر و یا تصریح نام هستند، از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها و شرکت‌های بیمه، همچنین موسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند نسبت به انجام موارد زیر اقدام نمایند.

شفاف و مستندسازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع :

ماده ۱- کلیه مدیران، روسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه‌های موضوع این مصوبه (واحدهای اداری ارباب رجوع مستقر در مرکز، استان، شهرستان و بخش و ...) مکلفند، جهت شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱، اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد، مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع
- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار
- مدت زمان انجام کار

- مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل
 - عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه
 - نوع فن‌آوری مورد استفاده
- تبصره:** روسای واحدهای اجرایی در مرکز و استان و موظفند یک نسخه از اطلاعات و مکتوبات ارائه شده به مردم را حسب مورد به دبیرخانه شورای تحول اداری دستگاه متبوع در مرکز یا کمیسیون تحول اداری مربوط در استان ارسال نمایند.

اطلاع‌رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم:

- ماده ۲-** کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طرق ذیل به اطلاع عموم مردم و مخاطبین برسد:
- نصب در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین
 - تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین
 - نصب نام و نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان
 - راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم

- ماده ۳-** دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع‌رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه‌های اجرایی به مردم و ارباب رجوع براساس بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اقدام نمایند.

تدوین منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم :

- ماده ۴-** دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند نسبت به تهیه و تدوین منشور اخلاقی سازمان متبوع مشتمل بر موارد ذیل باتوجه به مبانی اعتقادی و اخلاقی برای تثبیت رفتارهای مناسب شغلی مورد انتظار جهت ارج نهادن و احترام به مردم اقدام نمایند:

- الف - نظم و آمادگی برای ارائه خدمات به مردم، وقت‌شناسی، نظم آراستگی لباس ...
- ب- رعایت ادب و نزاکت، عدالت و انصاف در ارائه خدمات خوب به مردم، همکاری و خوش برخوردی.
- ج - آمادگی برای ارائه اطلاعات و توضیحات کافی در هنگام مورد نیاز به خدمت‌گیرندگان.
- د - وجود تمایلات مثبت به کار، متناسب با نوع کار و فعالیت‌ها.
- هـ - برای احترام به ارباب رجوع کلیه واحدهای اجرایی موظفند فضای مناسب اداری برای حضور ارباب رجوع اختصاص دهند و امکانات و تسهیلات لازم را برای آسایش و استقرار آنان فراهم نمایند.
- و - تمامی واحدها مکلفند نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و فهرست اصلی وظایف کارکنان خود را در محل استقرار آنان به نحو مناسب و قابل رویت برای مراجعان نصب نمایند.
- ی - واحدهای اجرایی موظفند به منظور کاهش ارتباط کارکنان و ارباب رجوع و نیز رعایت‌شان مردم نسبت به ایجاد گیشه‌های خدماتی براساس مصوبه شماره ۵۰۵۱/دش/۱ مورخه ۱۳۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری اقدام نمایند.

بهبود و اصلاح روش‌های ارائه خدمات به مردم:

- ماده ۵- روسای هر یک از واحدهای اجرایی موظفند حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۷/۱ روش‌های مورد عمل خود را با رعایت قوانین و مقررات مربوط و با کسب نظر از متصدیان ارائه خدمات و خدمت‌گیرندگان، اصلاح و ضمن اجراء یک نسخه از روش اصلاح شده را برای کمیسیون تحول اداری دستگاه مربوط در استان ارسال دارند.
- تبصره:** کمیسیون تحول اداری دستگاه در استان حداکثر ظرف «۲» ماه از زمان وصول پیشنهادها از بین روش‌های اصلاح شده، بهترین روش را حسب مورد برای شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه متبوع ارسال خواهد نمود.

ماده ۶- شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه موظف است، روش‌های اصلاح شده پیشنهادی را مجدداً بررسی و ممیزی نموده و بهترین روش قابل تسری را انتخاب نموده و پس از تطبیق با قوانین و مقررات و بهسازی آنها، جهت اجراء به کلیه واحدهای استانی و شهرستانی و... تابعه ابلاغ نماید.

تبصره: دستگاه‌هایی که فاقد شورا یا کمیسیون تحول اداری می‌باشند، بررسی‌های فوق‌الذکر توسط واحدهای تخصصی مربوط انجام خواهد شد.

ماده ۷- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است برای آشنایی مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحدهای اجرایی، دستورالعمل نحوه مستندسازی و اصلاح روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع‌رسانی ارائه خدمات را به روش ساده ظرف مدت ۴۵ روز تهیه و تنظیم و در اختیار دستگاه‌ها قرار دهد.

تبصره: مرکز آموزش مدیریت دولتی و واحدهای آموزشی دستگاه‌های اجرایی موظفند، آموزش‌های لازم را براساس دستورالعمل‌های مربوط حداکثر در ۱۲ ساعت به مدیران، روسا، عوامل و متصدیان واحدهای مشمول که متقاضی آموزش هستند، ارائه نمایند.

نظرسنجی از مردم:

ماده ۸- واحدهای اجرایی موظفند هنگام ورود ارباب رجوع، برگ نظرسنجی در اختیار وی قرار دهند و نظر ارباب رجوع را درخصوص نحوه گردش کار، همچنین تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند. برگ نظرسنجی می‌تواند ظهر برگ ملاقات و یا به هر طریق دیگر با رعایت صرفه‌جویی و اختصار طراحی شود.

تبصره ۱: واحدهای اجرایی موظفند نسبت به راه‌اندازی و استقرار پست صوتی و صندوق پیشنهادات به منظور اخذ مشاوره و راهنمایی از مردم اقدام نمایند.

تبصره ۲: در پایان هر ماه برگ‌های نظرسنجی توسط رئیس واحد مربوطه، بررسی و کسانی که براساس دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و بر مبنای نظرسنجی مردم از حد

انتظار بالاتر شوند مورد تشویق قرار می گیرند و با کارکنانی که موجبات عدم رضایت ارباب رجوع را فراهم کرده اند، برخورد قانونی شود.

ماده ۹: مرکز آمار ایران در مرکز و استان‌ها موظف است جهت سنجش میزان رضایت مردم از دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی مشمول این مصوبه سالیانه طرح افکارسنجی میزان رضایت مردم را اجراء و نتایج بدست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها در بهمن ماه هر سال به دولت ارائه نماید.

نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مردم :

ماده ۱۰- کلیه دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند جهت تحقق مصوبه جهت تحقق اهداف مصوبه و نظارت بر اجرای آن، همچنین پیگیری، راهنمایی و رفع موانع و ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی تحت مدیریت خود اقدامات ذیل را انجام دهند:

الف - تجهیز واحدهای بازرسی و رسیدگی به شکایات جهت بازرسی و تهیه گزارش‌های لازم.
ب - انتخاب بازرس ویژه از طرف وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه برای بازرسی، راهنمایی و ارائه گزارش مستمر از پیشرفت و اجرای مصوبه.

تبصره: برای هر وزارتخانه یا سازمان مستقل، و استانداری‌ها انتخاب حداقل ۵ بازرس به طریق مذکور در بند «ب» ضروری می‌باشد.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداران استان‌ها موظف هستند و بر حسن اجرای این مصوبه نظارت نمایند و موارد عدم اجرای مصوبه را به وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه گزارش کنند. مقام مسئول پس از بررسی موضوع و در صورت موجه بودن علت عدم اجرای مصوبه، ضمن ارائه راهنمایی‌های لازم برای واحد ذیربط، مدت یک ماه را جهت رفع مشکل تعیین و اجرای آن را پیگیری کند. در صورتی که در مدت تعیین شده نسبت به اجرای مصوبه در واحد مربوطه اقدام نگردد، مراتب از طریق سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به رئیس جمهوری گزارش می‌شود.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداران برای اجرای این مصوبه به تعداد مورد نیاز به کارشناسان متعهد، متخصص و ذیصلاح خود در مرکز و استان‌ها، حکم بازرسی صادر خواهند نمود. این کارشناسان ضمن مراجعه به واحدهای اجرایی دستگاه‌های مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می‌نمایند. دستگاه‌های مشمول مصوبه، نحوه انجام امور را بررسی و نسبت به تهیه گزارش اقدام می‌نمایند. دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظف به همکاری در جهت حسن اجرای ماموریت‌های محوله با کارشناسان اعزامی سازمان یا بازرسان استانداری می‌باشند.

تبصره ۲- کارشناسان و بازرسان منتخب پس از طی آموزش‌های لازم با استفاده از چک‌لیست‌های هماهنگ و استاندارد نسبت به انجام ماموریت محوله اقدام می‌نمایند.

تبصره ۳- استانداران می‌توانند از بین افراد صاحب صلاحیت و واجد شرایط، متعهد و متخصص دانشگاهی یا بازنشسته که داوطلب نظارت بر اجرا این مصوبه می‌باشند پس از تایید ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان، ناظر یا بازرس افتخاری، انتخاب و حکم صادر نمایند.

تبصره- شورای اسلامی شهر، شهرستان و استان در صورت نیاز به نظارت مردمی، بازرسان واجد شرایط خود را به استاندار استان مربوط پیشنهاد می‌نمایند، تا به عنوان ناظر یا بازرس افتخاری با رعایت تبصره ۳ این ماده انتخاب و حکم صادر شود.

تشویق و تقدیر از مدیران و کارکنان موفق و برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی مردم می‌گردند:

ماده ۱۲- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است جهت اعمال و تاثیر نظرات مردم و ارباب رجوع در وضعیت استخدامی کارکنان دستگاه‌های مشمول این مصوبه، نسبت به تهیه و تنظیم لوایح و مصوبات مربوط در زمینه تشویق و تنبیه کارکنان و رسیدگی به شکایات ارباب رجوع، حداکثر ظرف مدت سه ماه از تاریخ تصویب این مصوبه، اقدام نماید. این مقررات باید به نحوی وضع شود که رعایت حقوق مردم و کسب رضایت ارباب رجوع در چارچوب مقررات موضوعه، در دستگاه‌های اجرایی را تامین نماید.

تبصره: تا تصویب لوایح و مصوبات پیش‌بینی شده در ماده ۱۲، دستگاه‌های مشمول این مصوبه می‌توانند از محل اعتبارات بودجه جاری، مزاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، اعتبارات خارج از شمول و سایر منابع با استفاده از اختیارات مربوط نسبت به تشویق و پرداخت پاداش به مدیران و کارکنانی که در اجرای این مصوبه موجب جلب رضایت مردم می‌گردند، اقدام نمایند.

برای تسریع در انجام این تبصره، اختیارات لازم جهت پرداخت پاداش از طریق مقامات مسئول به مدیران استانی و روسای شهرستان‌ها اعطا گردد.

ماده ۱۳- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل تشویق و تنبیه حاوی اعطای لوح، تحت عنوان جایزه تکریم، اعطای جوایز نقدی و همچنین برخوردهای قانونی به همراه چگونگی معرفی کارکنان و مدیران واحدهای اجرایی و سازمان‌ها و موسسات در فضای محلی، منطقه‌ای و ملی که بیشترین و بهترین اقدامات را جهت کسب رضایت مردم و بهبود کیفیت خدمات خود انجام داده‌اند، اقدام نماید.

تبصره: ارباب رجوع و مراجعینی که پیشنهاد سازنده آنان در اصلاح روش‌های انجام کار و رضایت مردم موثر واقع شده است نیز مشمول تشویق این ماده هستند.

ماده ۱۴- وزرا و روسای دستگاه‌های مستقل موظفند بر اساس گزارش‌های واصله از نمایندگان خود و استانداران و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن انجام تشویق‌ها و تقدیرهای لازم، در مورد مدیران بی‌تفاوت و غیرموثر که موجبات رفع مشکلات مردم را فراهم نمی‌کنند، در صورت عدم توجه به تذکرات مربوط، نسبت به عزل آنها و انعکاس موضوع بر حسب اهمیت در محیط سازمانی و خارج از آن و سایر برخوردهای قانونی، اقدام نمایند.

سایر موارد اجرایی:

ماده ۱۵- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است برای پیشگیری و مبارزه با ارتشاء و ریشه‌کنی آن در دستگاه‌های اجرایی، لایحه قانونی تشدید مبارزه با این پدیده مذموم را حداکثر ظرف سه ماه تهیه و به هیأت دولت تقدیم نماید.

ماده ۱۶- وزراء و روسای دستگاه‌های مشمول این مصوبه موظفند با فعال نمودن شوراهای کمیسیون‌های تحول اداری و معاونت‌ها و مدیریت‌های ذی‌ربط نسبت به آموزش و توجیه مدیران، روسا و کارشناسان واحدهای مربوط اقدام نموده، پیگیری و اجرای این مصوبه را در اولویت اول دستگاه خود قرار دهند.

ماده ۱۷- در اجرای ماده ۱۶۷ قانون برنامه سوم توسعه، صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نسبت به اطلاع رسانی و فراگیرسازی مفاد این طرح اقدام می‌نماید.

ماده ۱۸- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مسئول نظارت بر اجرای دقیق این مصوبه است که از طریق مختلف (منجمله تشکیل جلسات مستمر با نمایندگان تام‌الاختیار دستگاه‌های اجرایی) گزارش‌های پیشرفت مصوبه را اخذ و به رئیس جمهور گزارش نموده و در شورای عالی اداری مطرح می‌نماید و موارد عدم پیشرفت فعالیت‌ها را از وزیر مربوطه در شورای مذکور پیگیری می‌نماید.

تبصره: استانداران مسئول پیگیری و نظارت بر اجرای موضوع این مصوبه در استان مربوطه هستند و ضمن در اولویت قرار دادن موضوع، مساعدت‌های لازم را اعمال و با تذکر مواردی که سستی یا بی‌تفاوتی نسبت به اجرای این مصوبه مشاهده می‌کنند، گزارش پیشرفت را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و رئیس جمهور یا معاون اول ایشان ارائه می‌نمایند.

ماده ۱۹- دستگاه‌های اجرایی مشمول این مصوبه در صورت نیاز می‌توانند هزینه‌های اجرایی این مصوبه را تا سقف اعتبارات مصوب در موافقتنامه‌های بودجه هزینه‌ای و سرمایه‌ای پیش‌بینی نمایند و در صورتی که برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات نیاز گسترده‌ای به امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری باشد، چنانچه در بودجه مصوب پیش‌بینی نشده باشد با ارائه طرح و پروژه‌های مربوطه می‌توانند از اعتبارات پیش‌بینی شده در بند الف تبصره ۱۳ بودجه سال ۱۳۸۱ استفاده نمایند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی استانی می‌توانند برای اجرای این مصوبه با تایید سازمان و مدیریت برنامه‌ریزی استان از اعتبارات مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم توسعه استفاده نمایند.

ماده ۲۰- دستگاه‌های اجرایی مشمول موظفند گزارش عملکرد خود را در خصوص این مصوبه هر سه ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال و سازمان مذکور نیز موظف است، هر ۶ ماه یکبار اطلاعات واصله را جمع‌بندی و نتایج آن را بر حسب مورد به شورای عالی اداری گزارش نماید.

شماره: ۲۱۶۱۹/ت ۲۶۳۹۴ ه

تاریخ: ۱۳۸۱/۶/۱۰

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور - وزارت کشور

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۶/۳ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۵/۲۵۹۸۵ مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۲ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، در خصوص طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری تصویب نمود:

۱- کلیه مدیران، سرپرستان و مسئولان واحدهای اجرایی و ستادی دستگاه‌های اجرایی به ویژه واحدهای خدماتی و دارای ارباب رجوع، طرح مذکور را در زمان‌بندی مقرر اجرا نمایند.

۲- وزرا و روسای سازمان‌های مستقل، یکی از معاونان خود (با اولویت دبیر شورای تحول اداری) را به عنوان مسئول اجرای این طرح مشخص نمایند تا نسبت به پیگیری و نظارت بر اجرای صحیح طرح اقدام نماید.

۳- وزرا و روسای سازمان‌های مستقل براساس نتایج حاصل از اجرای طرح، نسبت به تشویق و تنبیه مدیران و کارکنان ساعی و خاطی اقدام نماید.

۴- استانداران، مسئول پیگیری و نظارت بر اجرای دقیق طرح در استان مربوط هستند و ضمن انتخاب یکی از معاونان خود به عنوان مسئول اجرای این طرح در استان، اجرای طرح را در اولویت قرار داده و گزارش پیشرفت هر سه ماه یک بار به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارائه شود.

۵- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن تشکیل جلسات مستمر با معاونان معرفی شده از طرف وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط، نظارت و پیگیری لازم را برای اجرای صحیح طرح انجام خواهد داد و گزارش پیشرفت کار را در خصوص واحدهای ملی و استانی هر سه ماه یک بار به شورای عالی اداری و دولت ارائه می نماید.

۶- از محل اعتبار ردیف ۵۰۳۰۰۱ قانون بودجه سال ۱۳۸۱ مبلغ ۱۵۰ تا ۲۵۰ میلیون ریال (طبق متن پیوست) در اختیار هر یک از استان‌ها قرار می‌گیرد تا براساس دستورالعمل که توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهیه می‌شود و به تأیید ستاد برنامه‌ریزی و تحول اداری می‌رسد، به مدیران و کارکنانی که در اجرای این طرح مشارکت فعالی داشته‌اند، پاداش پرداخت گردد. اعتبار یاد شده خارج از شمول خواهد بود.

محمد رضا عارف

معاون اول رئیس جمهور

سهم هر یک از استان‌ها به شرح ذیل می‌باشد:

- الف- استان‌های خراسان، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اصفهان، خوزستان، فارس، گیلان، مازندران و تهران هر یک ۲۵۰ میلیون ریال
- ب- استان‌های اردبیل، زنجان، سیستان و بلوچستان، کردستان، کرمان، کرمانشاه، لرستان، گلستان، مرکزی، هرمزگان، همدان و یزد هر یک ۲۰۰ میلیون ریال
- ج- استان‌های چهارمحال و بختیاری، سمنان، قم، کهگیلویه و بویراحمد، ایلام، بوشهر و قزوین هر یک ۱۵۰ میلیون ریال.

شماره: ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰

تاریخ: ۱۳۸۱/۱۰/۲۴

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکت‌های دولتی، شرکت‌ها و موسساتی که
شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام و یا تصریح نام است و موسسات، نهادهای
عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی

در اجرای ماده ۸ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳۱۸۵۴۰.ط مورخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری) و بمنظور ایجاد سازوکار لازم جهت ارزیابی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی و نحوه رفتار کارکنان با مراجعان و اتخاذ رویه یکسان در اخذ نظرات مراجعان موارد ذیل اعلام می‌گردد:

۱- نظرات مراجعان به دستگاه‌های دولتی در زمینه نحوه اطلاع‌رسانی، رفتار کارکنان و چگونگی ارائه خدمات براساس فرم نظرسنجی ارباب رجوع به شماره ع - ۱۲۸ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اخذ خواهد شد.

۲- این فرم در بدو ورود به دستگاه توسط واحد توزیع‌کننده فرم (واحد حراست فیزیکی، نگهبانی، امور اداری و یا عنوانین مشابه) در اختیار مراجعان قرار می‌گیرد و در هنگام خروج مراجعان از آنها تحویل گرفته شده و قسمت انتهایی آن توسط تحویل‌گیرنده (متصدی اطلاعات، راهنمای مراجعین، متصدی نگهبانی و یا عنوانین مشابه) تکمیل و در پایان هر روز به واحد توزیع‌کننده فرم ارسال می‌گردد.

۳- در پایان هر ماه واحد مذکور اطلاعات مربوط به فرم‌ها را در قالب فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع به شماره ع-۱۲۹ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در سه نسخه جمع‌بندی می‌نماید یک نسخه جهت اطلاع و صدور دستورات لازم به رئیس یا مدیر واحد مربوطه، نسخه دیگر برای امور اداری (کارگزینی) و نسخه سوم در واحد توزیع‌کننده فرم بایگانی می‌شود.

۴- در پایان اردیبهشت ماه هر سال واحد امور اداری (کارگزینی) فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع را براساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته تکمیل می‌نماید.

امور اداری (کارگزینی) براساس اطلاعات مندرج در فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع در مورد رفتار کارکنان، نامه‌ای را برای هریک از کارکنان در سه نسخه تهیه و در آن تعداد مراجعان به فرد، تعداد افرادی که از نحوه رفتار وی اعلام رضایت یا نارضاتی نموده‌اند را درج نموده و نسخه‌ای از آن را به وی ابلاغ می‌نماید و نسخه دوم جهت اطلاع رئیس یا مدیر واحد مربوطه برای اقدامات بعدی ارسال می‌گردد و نسخه سوم در پرونده کارگزینی نگهداری می‌شود. نتایج فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع مبنایی برای تشویق و تنبیه کارکنانی که برخورد مناسب یا نامناسب با ارباب رجوع داشته‌اند خواهد بود و در وضعیت استخدامی آنان، از جمله ارزشیابی سالانه کارکنان رسمی و پیمانی و تمدید قرارداد استخدام پیمانی و ارتقاء، انتصاب و سایر موارد براساس مقررات و ضوابط موجود موثر خواهد بود.

اینک ضمن ارسال فرم نظرسنجی از ارباب رجوع و فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع، خواهشمند است دستور فرمایند نسبت به اخذ نظرات مراجعین و جمع‌بندی آن براساس مفاد این بخشنامه اقدام لازم به عمل آید.

لازم به ذکر است که فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع و نمونه نامه موضوع بند ۴ متعاقباً ارسال خواهد شد.

امید است با اخذ نظرات ارباب رجوع و انعکاس آن به کارکنان و استفاده از ابزارهای قانونی لازم جهت تشویق کارکنانی که برخورد مناسب با مراجعین دارند و به ویژه تاثیر نظرات مراجعان در وضعیت استخدامی کارکنان زمینه لازم جهت نهادینه شدن موضوع رضایت‌مندی ارباب رجوع در دستگاه‌های دولتی فراهم گردد و اهداف طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به نحو مطلوب و مناسب تحقق یابد.

من ... التوفیق

محمود عسکری آزاد

معاون امور مدیریت و منابع انسانی

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

شماره: ۱۹۰۰/۱۹۵۱۶۶

تاریخ: ۱۳۸۱/۱۰/۲۴

بخشنامه ارسال فرم نظرسنجی از ارباب رجوع و جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکت‌های دولتی، شرکت‌های و موسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام و یا تصریح نام است و موسسات، نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی

در اجرای ماده ۸ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری) و به منظور ایجاد سازوکار لازم جهت ارزیابی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی و نحوه رفتار کارکنان با مراجعان موارد ذیل اعلام می‌گردد.

۱. نظرات مراجعان به دستگاه‌های دولتی در زمینه نحوه اطلاع‌رسانی، رفتار کارکنان و چگونگی ارائه خدمات بر اساس فرم نظرسنجی ارباب رجوع به شماره ع - ۱۲۸ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اخذ خواهد شد.

۲. این فرم در بدو ورود به دستگاه توسط واحد توزیع‌کننده فرم (واحد حراست فیزیکی، نگهبانی، امور اداری و یا عناوین مشابه) در اختیار مراجعان قرار می‌گیرد و در هنگام خروج مراجعان از آنها تحویل گرفته شده و در قسمت انتهایی آن توسط تحویل‌گیرنده (متصدی اطلاعات، راهنمای مراجعین، متصدی نگهبانی و یا عناوین مشابه) تکمیل و در پایان هر روز به واحد توزیع‌کننده فرم ارسال می‌گردد.

۳. در پایان هرماه واحد مذکور اطلاعات مربوط به فرم‌ها را در قالب فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع به شماره ع-۱۲۹ (۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در سه نسخه جمع‌بندی می‌نماید یک نسخه جهت اطلاع و صدور دستورات لازم به رئیس یا مدیر واحد مربوطه، نسخه دیگر برای امور اداری (کارگزینی) و نسخه سوم در واحد توزیع‌کننده فرم بایگانی می‌شود.

۴. در پایان اردیبهشت ماه هر سال واحد امور اداری (کارگزینی) فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع را بر اساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته تکمیل می‌نماید.

امور اداری (کارگزینی) بر اساس اطلاعات مندرج در فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع در مورد رفتار کارکنان، نامه‌ای را برای هر یک از کارکنان در سه نسخه تهیه و در آن تعداد مراجعان به فرد، تعداد افرادی که از نحوه رفتار وی اعلام رضایت یا نارضایتی نموده‌اند را درج نموده و نسخه‌ای از آن را به وی ابلاغ می‌نماید و نسخه دوم جهت اطلاع رئیس یا مدیر واحد مربوطه برای اقدامات برای اقدامات بعدی ارسال می‌گردد و نسخه سوم در پرونده کارگزینی نگهداری می‌شود.

نتایج فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع مبنای برای تشویق و تنبیه کارکنانی که در برخورد مناسب یا نامناسب با ارباب رجوع داشته‌اند خواهد بود و در وضعیت استخدامی آنان، از جمله ارزشیابی سالانه کارکنان رسمی و پیمانی و تمدید قرارداد استخدام پیمانی و ارتقاء و انتصاب و سایر موارد بر اساس مقررات و ضوابط موجود موثر خواهد بود.

اینک ضمن ارسال فرم نظرسنجی از ارباب رجوع و فرم جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی از ارباب رجوع، خواهشمند است دستور فرمایید نسبت به اخذ نظرات مراجعین و جمع‌بندی آن بر اساس مفاد این بخشنامه اقدام لازم به عمل آید.

لازم به ذکر است که فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع و نمونه نامه موضوع بند ۴ متعاقباً ارسال خواهد شد.

امید است با اخذ نظرات ارباب رجوع و انعکاس آن به کارکنان و استفاده از ابزارهای قانونی لازم جهت تشویق کارکنانی که برخورد مناسب با مراجعین دارند و به ویژه تاثیر نظرات مراجعان در وضعیت استخدامی کارکنان، زمینه لازم جهت نهادینه شدن موضوع رضایت‌مندی ارباب رجوع در دستگاه‌های دولتی فراهم گردد و اهداف طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به نحو مطلوب و مناسب تحقق یابد.

من ... التوفیق

محمود عسکری آزاد

معاون امور مدیریت و منابع انسانی

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

فرم ع-۱۲۸ (۷-۸۱)، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

رسول اکرم (ص):

هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه‌ای لطف‌آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد

همواره در سایه جاودان لطف الهی است.

فرم نظرسنجی از ارباب رجوع (موضوع ماده ۸ طرح تکریم مردم)

تاریخ مراجعه:

نام دستگاه:

۱- اطلاع‌رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارایه شده‌است؟

بلی تا حدودی خیر

۲- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده‌است؟

بسیار خوب خوب متوسط بد

۳- نام فرد یا افرادی که مناسب‌ترین برخورد و همکاری را با شما داشته‌اند مرقوم فرمایید.

.....

۴- نام فرد یا افرادی که برخورد نامناسبی با شما داشته‌اند مرقوم فرمایید.

.....

۵- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده‌است؟ بلی خیر

۶- چنانچه درخواست خلاف مقررات از جناب‌عالی شده‌است، لطفاً آنرا مرقوم فرمایید (با ذکر مورد

و فرد مورد نظر)

۷- لطفاً نظرها و پیشنهادهای خود را برای اصلاح امور بنویسید.

.....

.....

در صورت تمایل این قسمت را تکمیل کنید.

نام و نام خانوادگی شماره تماس امضاء

نام و نام خانوادگی تحویل گیرنده: امضاء

بسمه تعالی

فرم ع ۱۳۱(۷-۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
حدیث: هر کس برادر مسلمان خود را با کلمه‌ای
لطف‌آمیز تکریم کند و غم او را بزداید همواره
در سایه جاودان لطف الهی است.

رسول اکرم(ص)

فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع در سال

نام دستگاه:..... نام واحد مربوط:

تعداد فرم‌های دریافت شده:.....

۱- آیا اطلاع‌رسانی انجام شده است؟ بلی مورد ، تا حدودی مورد، خیر مورد

۲- نحوه برخورد کارکنان باشما چگونه است؟ بسیار خوب مورد، خوب مورد،

متوسط مورد، بد مورد

۳- آیا خدمت مورد نظر در موعد مقرر ارائه شده است؟ بلی مورد، خیر مورد

۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است؟ بلی مورد، خیر مورد

اطلاعات مربوط به کارکنانی که در طول سال نسبت به آنها اظهار نظر شده است.

ردیف	نام و نام خانوادگی	مجموع تعداد برخورده مناسب	مجموع تعداد برخورده نامناسب	برآورد تعداد مراجعه در سال	درصد تعداد برخورده مناسب	درصد تعداد برخورده نامناسب
۱						
۲						
۳						
۴						
۵						
۶						
۷						
۸						
۹						
۱۰						
۱۱						
۱۲						
۱۳						
۱۴						

توضیح: این فرم هر سال توسط واحد امور اداری (کارگزینی) براساس اطلاعات مندرج در فرم‌های جمع‌بندی ماهانه نظرسنجی ازارباب رجوع تکمیل می‌شود. برآورد تعداد مراجعین به هر یک از کارمندان در سال براساس نظر مدیر دستگاه یا واحد مربوطه تعیین می‌گردد.

عنوان واحد تکمیل‌کننده فرم:

نام و نام خانوادگی متصدی مربوط:

تاریخ:

امضاء:

شماره: ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰

تاریخ: ۱۳۸۲/۱۱/۲۶

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

شورای عالی اداری در یکصد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۰/۲۰ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در اجرای مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان را به شرح ذیل تصویب نمود:

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

ماده ۱: تعاریف:

مصوبه: منظور از مصوبه در این دستورالعمل مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در مورد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری می‌باشد.

دستگاه اجرایی: کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاه‌های مشمول مصوبه مراجعه می‌نماید.

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده‌دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می‌باشند.

ماده ۲: دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و یا کالا ارائه می‌نمایند نظیر واحدهای درمانی، خدماتی و اداری اقدام و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع را احصاء و مستند نمایند.

تبصره: واحدهای ستادی دستگاه‌های اجرایی و نظایر آن که به‌طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی‌باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی‌گردند.

ماده ۳: واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع فرم ع: ۱۳۱ (۷:۸۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) بر اساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته‌اند به شرط اینکه هیچ‌گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رئیس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می‌نماید.

ماده ۴: کارکنانی که به شرح فوق‌الذکر انتخاب و مورد تأیید رئیس دستگاه یا واحد سازمانی ذی‌ربط قرار گرفته‌اند از امتیازات ذیل برخوردار می‌شوند:

- تشویق و تقدیر با امضای رئیس دستگاه یا واحد سازمانی با درج در پرونده کارگزینی مستخدم.

- حداکثر یکماه حقوق و مزایا به عنوان پاداش موضوع ماده ۴۳ قانون استخدام کشوری و یا مقررات استخدامی دستگاه با توجه به سقف اعتبارات دستگاه.

ماده ۵- مشخصات کارکنانی که مورد تشویق قرار گرفته‌اند به همراه مستندات مربوطه و گزارشی از عملکرد آنها حسب مورد به ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان یا شورای تحول اداری دستگاه از بین کارکنانی که بیشترین امتیاز را کسب نموده‌اند، ۳ نفر را به عنوان کارکنان نمونه در جلب رضایت ارباب رجوع انتخاب نموده و در مراسم جشنواره شهید رجایی (ره) معرفی و از امتیازات ذیل بهره‌مند خواهند شد:

- اعطای طرح تکریم ارباب رجوع با امضاء استاندار یا وزیر حسب مورد.

- اعزام به سفر حج عمره و یا معادل ربالی آن.

- بهره‌مندی از اولویت در استفاده از فرصت‌های آموزشی.

- یکسال تعجیل در ارتقاء گروه حداکثر ۳ بار در طول خدمت مستخدم.

ماده ۶: واحد امور اداری (کارگزینی) نظرات و پیشنهادات مراجعین که در فرم‌های نظرسنجی از ارباب رجوع فرم ع: ۱۲۸: ۷: ۸۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در زمینه حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش‌های مورد عمل و یا سایر موارد مرتبط با طرح تکریم و ارتقاء سطح رضایت‌مندی مردم منعکس شده است را جمع‌بندی و به تدبیر خانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه (موضوع بخشنامه شماره ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) ارسال می‌دارد تا مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که پیشنهاد ارائه شده عملیاتی گردیده و موجبات افزایش سطح رضایت‌مندی مردم را فراهم آورد، بنا به پیشنهاد دبیرخانه شورای پذیرش و بررسی پیشنهادهای و تایید رئیس دستگاه یا مدیر واحد سازمانی به پیشنهاددهنده جوایزی همراه با تقدیرنامه اعطاء می‌گردد.

ماده ۷: رسیدگی به سوء عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع بر مبنای موارد ذیل صورت می‌گیرد:

- نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع.
- گزارش بازرسان طرح تکریم.
- شکایات واصله از ارباب رجوع.
- سایر سازوکارهای نظارتی.

ماده ۸: واحد امور اداری (کارگزینی) مکلف است، ۵ درصد از کارکنانی که در سه مورد متوالی بیشترین تعداد برخورد نامناسب را بر اساس نتایج فرم جمع‌بندی ماهانه نظرات ارباب رجوع به شماره ع: ۱۲۹(۷: ۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور کسب کرده‌اند و یا بر اساس گزارش بازرسان یا گزارش واحد رسیدگی به شکایات موجبات نارضایتی ارباب رجوع را فراهم نموده‌اند و تخلف آنان از مصادیق بند ۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری تشخیص داده شده باشد با نظر بالاترین مقام دستگاه حسب مورد مشمول بندهای الف، ب و ج ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری نموده و یا پرونده آنان را به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع نماید.

تبصره ۱: احکام مجازات‌های فوق‌الذکر با توجه به قانون رسیدگی به تخلفات اداری با امضاء وزیر یا رئیس سازمان مستقل، یا معاون یا مدیر کل (در صورت تفویض) بنا به پیشنهاد مدیر واحد مربوطه صادر خواهد شد.

تبصره ۲: در مورد کارکنان آزمایشی (مشمول قانون استخدام کشوری) که در یکسال بیش از سه ماه نسبت عدم رضایت ارباب رجوع در مورد آنان بیش از ۲۰ درصد باشد، ماده ۲۰ قانون استخدامی کشوری اعمال خواهد شد و یا حسب مقررات مربوط، حکم آزمایشی آنان لغو می‌گردد.

تبصره ۳: لازم است مدیران نسبت به تغییر شغل و یا معرفی جهت طی دوره‌های آموزشی مربوط برای کارکنانی که برخورد نامناسب با ارباب رجوع توسط آنان تداوم داشته باشد، اقدام نمایند.

ماده ۹: در صورتی که امتیاز واحد سازمانی تحت سرپرستی مدیری بر اساس گزارش بازرس طرح تکریم در سه نوبت متوالی در یکسال، نامطلوب تشخیص داده شود و یا نسبت عدم رضایت مراجعین در کل واحد سازمانی بر اساس ستون هفتم فرم جمع‌بندی سالانه نظرات ارباب رجوع بیش از ۲۰ درصد اعلام گردد یا گزارشات واصله از واحد رسیدگی به شکایات حاکی از عملکرد نامطلوب واحد سازمانی باشد، در مرحله اول براساس گزارش ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری استان و یا شورای تحول اداری از طریق استادارد یا رئیس دستگاه مورد تذکر قرار می‌گیرد و در صورت تکرار در دوره‌های بعدی ارزشیابی، موضوع از طریق شورای تحول اداری دستگاه یا ستاد برنامه‌ریزی تحول استان به وزیر یا رییس دستگاه گزارش می‌شود تا اقدام لازم جهت تغییر شغل آنان حداقل در یک سطح پایین‌تر صورت گیرد.

ماده ۱۰: اعتبار مورد نیاز برای اجرای این مصوبه از محل اعتبارات برنامه‌های ذی‌ربط و برنامه تحول اداری و اعتبارات خارج از شمول قابل تأمین و پرداخت خواهد بود.

محمد ستاری‌فر

معاون رئیس جمهور و

رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

شماره: ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۴/۱۷

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، استانداری‌ها، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های

دولتی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

با سلام و احترام؛

به منظور اجرای احکام مقرر در مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و در راستای برنامه هفتم نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، با عنوان "صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری"، ضروری است موارد مشروحه ذیل در کلیه واحدهای تابعه و وابسته حوزه مرکزی و خارج از مرکز آن دستگاه به مورد اجرا گذارده شود:

۱- انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط (متعهد، متخصص، امانتدار، صادق، نرم‌خو، نگه‌دارنده اسرار و...) توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی و معرفی آنان به این معاونت.

۲- تهیه، تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه مدت جهت بازرسان با هماهنگی این معاونت.

۳- تهیه و تدوین برنامه زمان‌بندی اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.

۴- انجام نظارت و بازرسی‌های داخلی به صورت دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری (استقرار در محل) و یا غیرحضوری از نحوه اجرای احکام مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده.

۵- طراحی و تدوین سازوکارهای لازم به منظور اخذ نظرات، پیشنهادهای و شکایات مردم، مراجعان و ذینفعان در ارتباط با رعایت سلامت اداری و صیانت از حقوق ارباب رجوع در دستگاه متبوع و ارائه گزارش‌های مربوطه به معاونت.

۶- تهیه و تنظیم گزارش از وضعیت تخلفات اداری موضوع مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری متضمن اعلام موارد تخلف، اسامی کارمندان خاطی، مجازات تعیین شده و همچنین حسب مورد، اسامی سرپرستان و مدیران بلافصل کارمندان متخلف که در اعمال نظارت‌های لازم اهمال نموده‌اند.

۷- ایجاد بانک اطلاعاتی از افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده و اعلام اسامی آنان به معاونت جهت ممنوعیت عقد قرارداد با آنان در کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور.

۸- بهبود و تنظیم روابط و تعاملات سالم با ارباب رجوع از طریق شناسایی فرآیندهای عملیاتی مربوط، بازنگری و اصلاح آنها پیش بینی تدابیر نظارتی لازم در مراحل انجام فرآیندهای مزبور.

۹- دفاتر بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه‌های مشمول، هماهنگی و نظارت بر اجرای مفاد این بخشنامه و اقدامات بازرسان را برعهده دارند.

۱۰- بالاترین مقام اجرایی دستگاه مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده در سطح دستگاه را هر شش ماه یکبار به معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نماید.

۱۱- استانداران موظفند اجرای احکام مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و همچنین تکالیف و الزامات مندرج در این بخشنامه را در کلیه دستگاه‌های اجرایی مستقر در استان، نظارت و پیگیری نموده و اقدامات انجام شده در سطح استان را هر شش ماه یکبار به معاونت گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و

سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷

تاریخ: ۱۳۹۳/۴/۲۴

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع)

در راستای اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و تأکیدات ریاست محترم جمهور مبنی بر حفظ و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری و تکالیف مندرج در فصل سوم و چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری، نظر به اینکه در بسیاری از دستگاه‌های اجرایی متأسفانه طی سال‌های اخیر اجرای مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۰۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان "تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع" بعضاً متوقف و یا به‌طور کامل اجرا نگردیده است، بدین وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقص و موانع احتمالی، اقدامات زیر به‌مورد اجرا گذاشته شود:

۱. شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون مستندسازی نشده است.
۲. بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تاکنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرآیندهای اصلاح شده.
۳. درج و به‌روزرسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه.
۴. تدوین، آموزش و عملیاتی نمودن منشور اخلاقی کارکنان و ارزیابی تحقق موارد مندرج در منشور ابلاغ شده و در صورت لزوم بازنگری در آن.
۵. توجه مجدد به تخصیص فضای اداری مناسب و امکانات و تسهیلات لازم برای آسایش و تکریم ارباب رجوع در فرآیندهای ارائه خدمات.

۶. شناسایی، اولویت‌بندی، انتخاب، و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط ارباب رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف، خدمات و فن‌آوری مورد استفاده.
۷. اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم از طریق نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه و توزیع بروشور بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام‌خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمای مراجعین، اطلاع‌رسانی از طریق پایگاه‌های عمومی، اختصاصی و معین، نصب فرایندها و زمان‌بندی انجام کار در معرض دید مراجعین.
۸. پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت‌مندی ارباب رجوع و تعیین میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات ارائه شده.
۹. انتخاب و انتصاب بازرسان واجد شرایط متعهد و متخصص توسط بالاترین مقام اجرایی دستگاه در سطح ملی و استانی.
۱۰. تهیه و تدوین و اجرای برنامه‌های توجیهی و آموزشی کوتاه‌مدت برای مدیران، کارشناسان، کارکنان، بازرسان و متصدیان واحدهای ستادی و اجرایی در ارتباط با شیوه‌های تکریم و افزایش رضایت‌مندی ارباب رجوع.
۱۱. تهیه و تدوین برنامه زمان‌بندی برای بررسی و اعمال نظارت و بازرسی از واحدهای ستادی و خارج از مرکز.
۱۲. انجام نظارت و بازرسی‌های مستمر دوره‌ای یا موردی به شیوه حضوری و یا غیرحضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم براساس ضوابط و سازوکارهای ابلاغی این معاونت.
۱۳. تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و سازوکارهای تعیین شده و نتایج نظرسنجی‌ها و شکایات ارباب رجوع از نحوه عملکرد و رفتار آنان.
۱۴. شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب، تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل ابلاغی این معاونت.

۱۵. شناسایی و تدوین الگوهای موفق رفتاری در زمینه‌های روابط محیط کار و پاسخگویی به ارباب رجوع.

۱۶. انتصاب یکی از معاونین، ترجیحاً دبیر شورای تحول اداری دستگاه، به عنوان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبه فوق‌الذکر.

۱۷. بالاترین مقام اجرایی دستگاه و استانداران مسئول اجرای این بخشنامه بوده و ضروری است اقدامات انجام شده را در سطح دستگاه و استان، هر سه ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد
جانشین معاون توسعه مدیریت و
سرمايه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰

تاریخ: ۱۳۹۲/۴/۵

نظام نامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد

تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، تمامی شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

شورای عالی اداری در یکصد و شصتین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۳/۲۷ بنا به پیشنهاد مشترک نهاد ریاست جمهوری و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، به استناد ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، "نظام نامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد" را به شرح ذیل تصویب نمود:

۱- تعاریف:

در این تصویب نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

ارتباط مردمی: تعامل مفید، مؤثر، روان و کارآمد بین مردم و مسئولین اعم از حضوری و غیرحضوری
پاسخگویی: پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذی‌نفعان.

شکایت: درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط در دستگاه‌های اجرایی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای خدمات عمومی.

درخواست: تقاضای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آیین نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص.

مشاهدات (گزارش‌ها): عبارت است از بیان واقعیتی که اطلاع دادن آن دارای منفی برای خود، دیگران و یا آحاد جامعه باشد.

مشاوره و راهنمایی: برقراری ارتباط به منظور آگاهی‌بخشی و هدایت منطقی متقاضیان بر اساس قوانین و مقررات و رویه‌های جاری و کمک جهت حل مشکل.

ابراز احساسات: عبارت است از بیان مکنونات قلبی مردم به مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و رئیس جمهور محترم به شکل هنرمندانه در قالب شعر، نقاشی، دکلمه و...

ایده و پیشنهاد: عبارت است از ارائه هر گونه فکر و روش جدیدی که در راستای مشارکت مردم در اداره هر چه بهتر امور کشور منجر به ایجاد یک تحول یا تسریع در وقت، سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌ها گردد.

سامد: منظور «سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت» می‌باشد.

مرکز: منظور مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری است که از تغییر نام «مرکز پاسخگویی به شکایات نهاد ریاست جمهوری» ایجاد می‌شود.

دستگاه‌های اجرایی: منظور «کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی، شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، تمامی شرکت‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است، نهادهای انقلاب اسلامی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند» است.

دفاتر: منظور «دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی» است.

دفاتر ستادی: منظور «دفتر حوزه وزارتی وزارتخانه، حوزه ریاست سازمان و دفتر استاندار» است.

میز ارتباطات مردمی: منظور تشکیل میزی با ادغام میز رسیدگی به شکایات (موضوع نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم) و میز خدمت (موضوع مصوبه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور) است.

مورد: آنچه که از طریق متقاضیان مطرح می‌شود، همچون درخواست، شکایت، انتقال، پیشنهاد، ایده، تقدیری و تشکر، طرح، ابراز احساسات و گزارش‌های مردمی.

ثبت خدمت: درج خدمات ارائه شده به متقاضی در سیستم سامد.

نظارت: فرایند رصد منظم، دقیق و مداوم فعالیت‌ها، مشاهده و آگاهی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ثبت انطباق آن با شاخص‌ها و استانداردهای کمی و کیفی در حوزه ارتباطات مردمی.

ارزیابی: فرایند سنجش، قضاوت و ارزشگذاری عملکرد اجرایی در سه سطح سازمان، مدیران و کارکنان در حوزه ارتباطات مردمی، در قالب آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری.

۲- اهداف:

- ۱-۲) افزایش مشارکت مردمی در نظارت همگانی و تقویت و تثبیت اعتماد مردم به دولت.
- ۲-۲) افزایش رضایت مردم از طریق ارتقای کیفیت پاسخگویی دستگاه‌ها و سازمان‌ها.
- ۳-۲) افزایش فرهنگ و روحیه مردم‌داری در مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی و نقش ارتباطات مردمی در تصمیم‌سازی‌های رئیس‌جمهور و دولت
- ۴-۲) افزایش سرعت در رسیدگی با بهره‌گیری از سیستم‌های سامد و ضریب نفوذ الکترونیکی ارتباطات مردمی در کشور.

۵-۲) ایجاد هماهنگی، وحدت رویه و مدیریت یکپارچه امور ارتباطات مردمی.

۶-۲) تمرکززدایی در رسیدگی به مطالبات مردم.

۳- ارکان:

۱-۳) مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری

وظایف:

- ۱- برنامه‌ریزی کلان، هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای نظام ارتباطات مردمی در دستگاه‌های اجرایی.
 - ۲- انجام هماهنگی‌های لازم در خصوص یکسان‌سازی فرآیند ارتباطات مردمی در سطح قوای مجریه، مقننه، قضاییه و سایر نهادهای عمومی.
 - ۳- استفاده از الگوی سفرهای استانی برای ارتباطات مردمی.
 - ۲-۳) ستادهای استانی ارتباطات مردمی
- مرکز موظف است به منظور بهره‌گیری کامل از ظرفیت وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی استانی برای ایجاد بستر مناسب در خصوص ارتباط نزدیک مردم و مسئولین، تغییر رویکرد از تصدیگری به نظارت، ارتقای پاسخگویی همراه با تکریم و حفظ کرامت انسانی متقاضیان، حذف

بروکراسی زاید، در دسترس بودن مسئولین و دیدار چهره به چهره با مردم؛ هر ماهه ستادهای ارتباطات مردمی را با حضور نمایندگان تام‌الاختیار وزراء، رؤسای سازمان‌ها و مسئولین استانی، در مراکز استان‌ها برگزار نماید.

۳-۳) دفاتر مدیریت عملکرد

دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها، با مرکز در اجرای این نظام‌نامه همکاری می‌کنند.

۳-۴) مدیریت شبانه

مرکز موظف است به منظور نظارت بر عملکرد مدیریت شبانه دستگاه‌های اجرایی و پیگیری موارد مطروحه از سوی دفتر مقام معظم رهبری، دفتر ریاست جمهوری و دفتر معاون اول رئیس‌جمهور، نسبت به برقراری مدیریت شبانه نهاد ریاست جمهوری اقدام نماید.

مرکز موظف است فهرست دستگاه‌های اجرایی و واحدهای عملیاتی، که باید نوبت کاری شبانه داشته باشند را در اجرای ماده ۷۱ قانون برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور برساند.

تبصره: فرمانداری‌ها موظفند لیست مدیریت شبانه خود را به دفتر استاندار ارسال نمایند.

۳-۵) میز ارتباطات مردمی در شهرستان‌ها، فرمانداری‌های ویژه و مراکز استان‌ها

۴- فرایند ارتباطات مردمی:

ارتباط مردمی در چهار سطح شهرستان (روستا، بخش و شهر)، استان، دستگاه و ملی به صورت زیر انجام می‌گردد:

سطح شهرستان و فرمانداری ویژه

۴-۱) به منظور پاسخگویی سریع و شفاف به ارباب رجوع در هر شهرستان و فرمانداری ویژه، واحد ارتباط مردمی تحت عنوان میز ارتباطات مردمی با مسئولیت فرماندار تشکیل می‌گردد.

تبصره: فرمانداران موظفند متناسب با جمعیت شهرستان و تعداد مراجعین، کارکنانی را از مجموعه نیروی انسانی فرمانداری با ویژگی‌هایی نظیر سعه صدر، گشاده‌رویی، خوش برخورد، مسلط به امور اداری و مورد تأیید حراست، جهت خدمت در میز ارتباطات مردمی تعیین نمایند.

۲-۴) کلیه امور مربوط به ارتباطات مردمی اعم از ثبت مورد، مشاوره و راهنمایی، خدمت و... باید در بستر سامد انجام پذیرد.

۳-۴) کلیه ادارات در سطح شهرستان باید به سیستم سامد متصل گردند.

۴-۴) تمامی موارد مربوط به امور مراجعین نظیر:

- ارائه اطلاعات و راهنمایی های لازم،

- دریافت مدارک و درخواست های مراجعین،

- انجام درخواست متقاضیان در صورت امکان و یا اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی،

- ارائه خدمات غیرقابل عرضه در دفاتر پیشخوان شهری و روستایی،

- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد بسیار ضروری، پس از انجام هماهنگی با واحد اقدام کننده ذی ربط،

- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذی ربط و اعلام آن به مراجعین و... توسط میز ارتباطات مردمی، مشاوره و انجام می شود.

۵-۴) هر گونه ارجاع یا اقدامی باید به نحو مقتضی از طریق قابلیت های سامد و فناوری های نوین ارتباطی از قبیل پیامک، پست الکترونیکی و ... به متقاضی، اطلاع رسانی گردد.

سطح استانی:

۶-۴) به منظور پاسخگویی سریع و صحیح به مردم، میز ارتباطات مردمی در دستگاه های اجرایی سطح استان با مسئولیت مدیر کل یا رییس سازمان استان تشکیل می گردد.

۷-۴) کلیه دستگاه های اجرایی در سطح استان باید به سیستم سامد متصل بوده و تمامی امور ارتباطات مردمی نیز در این بستر صورت پذیرد.

۸-۴) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه های اجرایی استان صرفاً مجاز به ثبت و اقدام موارد، با توجه به شرح وظایف دستگاه می باشد.

۹-۴) هر گونه ارجاع و یا اقدامی باید بر اساس قابلیت های سامد به نحو مقتضی، به متقاضی اطلاع رسانی گردد.

۴-۱۰) در صورتی که اجابت درخواست خارج از توان و اختیارات دستگاه‌های اجرایی استان بوده و نیازمند کسب مجوز و یا اعتبار از وزارتخانه یا سازمان باشد، باید مورد را به وزارتخانه یا سازمان ارجاع نمایند.

۴-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها مسئول نظارت بر فرایند ارتباطات مردمی در سطح استان و شهرستان می‌باشند.

۴-۱۲) دفاتر استانداری‌ها در سفرهای استانی، موظف به دایر نمودن ستاد پردازش الکترونیکی نامه‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغی از سوی مرکز می‌باشند.

سطح دستگاهی

۴-۱۳) میز ارتباطات مردمی در کلیه دستگاه‌های اجرایی با مسئولیت مدیران کل دفاتر، در محل مناسب و قابل دسترس مراجعین تشکیل می‌گردد.

۴-۱۴) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه‌های اجرایی به سیستم سامد متصل بوده و کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامد انجام می‌پذیرد.

۴-۱۵) میز ارتباطات مردمی مستقر در دستگاه‌های اجرایی، فقط می‌توانند آن دسته از مواردی که در حیطه شرح وظایف سازمانی باشد را ثبت و اقدام نمایند.

۴-۱۶) دفاتر دستگاه‌های اجرایی به عنوان رابط بین دستگاه و مذكر، موظفند ضمن همکاری با مرکز، موارد را از طریق سامد دریافت و اقدام نمایند.

۴-۱۷) کلیه ارجاعات و اقدامات صورت پذیرفته باید بر اساس قابلیت‌های سامد به اطلاع متقاضی رسانده شود.

سطح ملی (نهاد ریاست جمهوری):

۴-۱۸) کلیه موارد با ماهیت درخواست، باید به مبادی ذی‌ربط راهنمایی و ارجاع گردد.

۴-۱۹) به منظور رسیدگی به ایده‌ها و پیشنهادهای مردمی، مرکز موظف است کارگروه ویژه‌ای را تشکیل دهد.

- ۴-۲۰) ایده‌ها و پیشنهادهای بررسی شده در کمیته مذکور، متناسب با ماهیت و محتوا به دستگاه اجرایی مربوط ارجاع می‌گردد.
- ۴-۲۱) دستگاه اجرایی پس از بررسی ایده و پیشنهادهای واصله از مرکز، نتیجه بررسی را به پیشنهاددهنده و مرکز اطلاع و در صورت لزوم اقدامات تکمیلی برای تحقق پیشنهادهای را انجام می‌دهد.
- ۴-۲۲) مرکز مسئولیت نظارت بر فرآیند رسیدگی به ایده‌ها و پیشنهادهای را در دستگاه‌های اجرایی بر عهده دارد.
- ۴-۲۳) نظارت بر حسن جریان امور (فرآیند و سطوح) توسط مرکز صورت می‌پذیرد و سامانه ۶۱۳۳، سامانه نظارت بر سامد خواهد بود.
- ۴-۲۴) مرکز موظف است نسبت به راه‌اندازی سیستم سامد در معاونت‌های رئیس جمهور و دفاتر مستقر در نهاد ریاست جمهوری اقدام نموده تا کلیه امور ارتباطات مردمی در بستر سامد ثبت و به کارتابیل الکترونیکی مرکز ارجاع گردد.
- ۴-۲۵) مرکز موظف است فرآیند ابلاغ پی‌نوشت ریاست جمهوری در بستر سامد را فراهم نماید.

۵- ابزار و تجهیزات

الف) سامد:

- ۵-۱) شماره تلفن سه شماره‌ای ۱۱۱ جهت ارتباط مردم اقصی نقاط کشور با دولت به صورت رایگان تعیین می‌گردد.
- ۵-۲) ثبت تمام امور مربوط به ارتباطات مردمی در کلیه سطوح، در بستر سامانه جامع و یکپارچه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد)، الزامی می‌باشد.
- ۵-۳) با توجه به ماده ۱۱ تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۹ کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی، ارائه هر گونه خدمت به متقاضی، منوط به دریافت شماره ملی می‌باشد.
- ۵-۴) مرکز با توجه به استقرار سامد، از پذیرش موارد مکتوب (به صورت سنتی) پرهیز نموده و باید متقاضیان را جهت بهره‌گیری از خدمات سامد و تلفن ۱۱۱ راهنمایی نماید.

ب) سایت:

۵-۵) دستگاه‌های اجرایی موظفند امکان ثبت مورد اعم از درخواست، شکایت، ایده، پیشنهاد و... را در درگاه اینترنتی فراهم نمایند.

۶- ارتقا و توسعه سامد

۶-۱) مرکز موظف است به منظور رسیدگی به موارد ثبت شده در سامد برای کلیه وزراء، رؤسای سازمان‌ها، استانداران و معاونین آنان، کارتابل الکترونیکی ایجاد نماید.

۶-۲) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است نسبت به استقرار و توسعه شبکه دولت الکترونیک به منظور تعمیق سامد تا سطح شهرستان، طبق این نظام‌نامه اقدام نماید.

۶-۳) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است زمینه ارتباط بین سامد (تلفن ۱۱۱) و سایر تلفن‌های سه شماره‌ای ضروری و خدمات‌رسان را با هماهنگی مرکز فراهم نماید.

۶-۴) دستگاه‌های اجرایی موظفند «ارتباط سامد با سایر اتوماسیون‌های دستگاه‌های ذی‌ربط» را ظرف مدت ۲ ماه پس از تصویب این نظام‌نامه فراهم نمایند.

۶-۵) دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف شش ماه از تصویب این نظام‌نامه، مرکز تماس دستگاه را به گونه‌ای ایجاد یا ارتقاء دهند که جوابگوی کلیه نیازهای ارتباط مردمی، اعم از پذیرش، مشاوره و راهنمایی، استعلام، اطلاع‌رسانی و ... بوده، قابلیت شبکه شدن با مرکز سایر دستگاه‌ها را داشته باشد.

۶-۶) مرکز بر اساس جمعیت و سایر شاخص‌های فعالیت‌های سامد در هر استان، تشکیلات تفصیلی مناسب را در قالب تشکیلات دفاتر مدیریت عملکرد، تنظیم و برای تأیید به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور پیشنهاد می‌نماید.

۷- آموزش:

۷-۱) مرکز موظف است با هماهنگی روابط عمومی دستگاه‌های اجرایی و سازمان صدا و سیما، نسبت به معرفی سامد و شماره تلفن‌های ۱۱۱ و ۶۱۳۳ به طرق مقتضی اقدام نماید.

۲-۷) مرکز موظف است در راستای اجرای ماده ۵۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، برنامه آموزشی خود را به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور برساند.

۸- سازمان کار:

۱-۸) سیاستگذاری، هدایت و تصویب مقررات و ضوابط لازم برای ارتقای ارتباطات مردمی در نظام اداری، به پیشنهاد نهاد ریاست جمهوری و پس از تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، به عهده شورای عالی اداری است.

۲-۸) مرکز موظف است کلیه موارد واصله به نهاد ریاست جمهوری، اعم از پستی، حضوری، ایمیل، دورنگار، سفرهای استانی و... را با بهره‌گیری از ظرفیت دستگاه‌های اجرایی و دفاتر استانداری‌ها، پردازش نماید.

۳-۸) مسئولین دستگاه‌های اجرایی مشمول این مصوبه، حسب مورد موظفند در راستای مصوبه شماره ۳۳۸۰۲/ت/۳۴۱۲۷ مورخ ۱۳۸۴/۶/۹ هیأت وزیران، برنامه دیدار عمومی و ملاقات چهره به چهره با مردم را در روز و زمان مشخص (یک روز در هفته)، تعیین و از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع مردم برسانند.

۴-۸) به منظور بهره‌گیری از ظرفیت سامد، استانداران موظفند علاوه بر انجام ملاقات مردمی هفتگی، به همراه مسئولیت ذی‌ربط دستگاه‌های اجرایی، جهت پاسخگویی مستقیم به مردم در محل استقرار سامد در استانداری حضور یابند.

۹- اختیارات:

۱-۹) مرکز موظف است در صورت صلاحدید نسبت به تشکیل جلسات حل مسئله با حضور ذینفع و دستگاه‌های اجرایی مرتبط اقدام نموده و در صورت استنکاف یا تعلل دستگاه‌های اجرایی از اجرای تصمیمات متخذه، مرکز می‌تواند شاکیان را به مراجع ذیصلاح جهت اقامه دعوی معرفی نماید.

۲-۹) ایرانیان مقیم خارج از کشور می‌توانند با استفاده از امکانات فراهم شده در این نظام‌نامه، شکایت، درخواست‌ها، پیشنهادات و گزارش‌های خود را به مرکز ارسال نمایند.

۱۰- مسئولیت‌ها:

۱-۱۰) مسئولیت حسن اجرای این مصوبه در وزارتخانه‌های بر عهده وزراء، در مؤسسات و سازمان‌ها بر عهده بالاترین مقام دستگاه، در شرکت‌های دولتی بر عهده مدیران عامل، در استان‌ها بر عهده استانداران و در شهرستان‌ها بر عهده فرمانداران می‌باشد.

۲-۱۰) مسئولیت بررسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات در سطح شهرستان بر عهده میز ارتباطات مردمی مستقل در فرمانداری، در سطح استان و دستگاه‌های اجرایی، بر عهده دفاتر می‌باشد. بررسی و رسیدگی به گزارش‌ها، طرح‌ها و ایده‌ها، توسط واحدها و یا دفاتر تخصصی ذی‌ربط، حسب مورد انجام خواهد شد.

۳-۱۰) شکایت از مسئولین مرتبط با واحدهای ارتباطات مردمی در سلسله مراتب اداری به ترتیب زیر انجام می‌شود:

الف- شکایت از رؤسای ادارات و میز ارتباطات مردمی در سطح شهرستان مستقیماً توسط فرماندار مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

ب- شکایت از مدیران دستگاه‌های اجرایی استان، فرمانداران و دفاتر، مستقیماً استاندار مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

ج- شکایت از معاونین، مدیران و دفاتر وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها توسط وزیر یا رئیس سازمان مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

تبصره: رسیدگی به سلسله مراتب اداری به شرح فوق، رافع وظایف مراجع قانونی از جمله هیأت رسیدگی به تخلفات اداری نیست.

۴-۱۰) گزارش‌های واصله از نحوه عملکرد رؤسای واحدهای اجرایی شهرستان توسط فرماندار، مدیران اجرایی استان و فرمانداران توسط استاندار، استانداران و مدیران پست‌های اجرایی در ستاد، توسط مرکز مورد رسیدگی قرار می‌گیرد.

۱۱- فرآیند گزارش دهی، نظارت و ارزیابی عملکرد:

۱-۱۱) مدیریت عملکرد ارتباطات مردمی در بستر سامد در چهار سطح شهرستان، استان، دستگاه و ملی بر اساس اهداف عملکرد از پیش تعیین شده و در قالب شاخص‌های عمومی در حوزه ارتباطات مردمی به شرح ذیل اجرایی می‌گردد.

سطح شهرستان:

۱۱-۲) فرمانداری و واحدهای اجرایی شهرستان موظفند انواع گزارش‌های توصیفی و تحلیلی داده‌های عملکرد را در مقاطع زمانی سه ماه و انواع گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را به صورت مستمر، به استانداری و واحدهای اجرایی مربوط در استان ارسال نمایند.

۱۱-۳) فرمانداری‌ها موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامد، به صورت مستمر نظارت مردم از عملکرد واحدهای اجرایی شهرستان و فرمانداری را مورد سنجش قرار داده و نتایج را به استانداری ارسال نمایند.

۱۱-۴) فرمانداری‌ها موظفند در مقاطع زمانی سه ماهه ضمن بررسی نظرات مردم و نظارت مستمر بر عملکرد واحدهای اجرایی شهرستان و فرمانداری، نسبت به ارزیابی، رتبه بندی و تحلیل عملکرد اقدام و نتایج حاصله را جهت تصمیم‌گیری و ارائه پیشنهادهای اصلاحی، به منظور تبدیل نمودن به دانش قابل استفاده برای به‌بمورد عملکرد در سطح شهرستان ارائه نموده و گزارش آن را به استانداری ارسال نمایند.

سطح استان:

۱۱-۵) واحدهای مدیریت عملکرد استانداری و دستگاه‌های اجرایی در استان موظفند انواع گزارش‌های توصیفی و تحلیلی داده‌های عملکرد را در مقاطع زمانی سه ماه و گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را به صورت مستمر به تربیت به مرکز و ستاد دستگاه‌های اجرایی مربوط ارسال نمایند. همچنین نتایج حاصل از تحلیل داده‌های عملکرد، علل و ریشه‌های ضعف عملکرد به همراه راهکارها و برنامه‌های اجرایی را جهت تصمیم‌گیری لازم، به کارگروه تخصصی پژوهش، فناوری و تحول اداری استان ارسال می‌نمایند.

۱۱-۶) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند با اعمال نظارت مستمر بر فرمانداری‌ها، میزان پیشرفت برنامه‌های اصلاح و بهبود عملکرد در سطح شهرستان را رصد و تا حصول نتیجه، پیگیری نمایند.

۱۱-۷) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامد، نظارت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان و استانداری‌ها را به صورت مستمر مورد سنجش قرار داده، نتایج را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۸) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند ضمن نظارت مستمر بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان و استانداری، نسبت به ارزیابی و تحلیل عملکرد آنها در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام، نتایج را جهت تصمیم‌گیری و ارائه پیشنهادهای اصلاحی به منظور تبدیل نمودن به دانش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح استان ارائه نموده، گزارش آن را به مرکز نیز ارسال نمایند.

۱۱-۹) دفاتر مدیریت عملکرد استانداری‌ها موظفند نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان در حوزه ارتباطات مردمی، که هر ساله در قالب شاخص‌های عمومی از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ابلاغ می‌شود را وارد سامانه نظام جامع مدیریت عملکرد مستقر در استانداری نمایند.

۱۱-۱۰) استانداران می‌توانند از دستگاه‌های اجرایی استانی و شهرستانی برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی استان تقدیر نمایند.

سطح دستگاه:

۱۱-۱۱) دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی موظفند انواع گزارش‌های تحلیلی داده‌های عملکرد از تجمیع گزارش‌های مربوط به دستگاه‌های استانی، نتایج حاصل از تحلیل داده‌های عملکرد، علل و ریشه‌های ضعف عملکرد به همراه راهکارها و برنامه‌های اجرایی و نیز گزارش‌های مربوط به نظرات مردمی را جهت تصمیم‌گیری لازم به شورا/ کمیسیون تحول اداری دستگاه و مرکز، به صورت فصلی ارسال نمایند.

۱۱-۱۲) دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس فرم‌های نظرسنجی طراحی شده در سامد، به صورت مستمر نظارت مردم از عملکرد دستگاه اجرایی را سنجش و نتایج آن را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۱۳) دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی موظفند ضمن نظارت مستمر بر عملکرد دستگاه متبوع، نسبت به ارزیابی، رتبه‌بندی و تحلیل عملکرد در مقاطع زمانی سه ماهه اقدام، نتایج حاصل به همراه پیشنهادهای اصلاحی را جهت تصمیم‌گیری و تبدیل نمودن به دانش قابل استفاده برای بهبود عملکرد در سطح دستگاه به کار گیرند و گزارش آن را به مرکز ارسال نمایند.

۱۱-۱۴) بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی می‌توانند از واحدها و یا مؤسسات و سازمان‌های اجرایی وابسته برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی دستگاه تقدیر نمایند.

سطح ملی:

۱۱-۱۵) مرکز موظف است در مقاطع زمانی شش ماهه، از تجمیع گزارش‌های دستگاهی و استانی به همراه گزارش مربوط به نظرات مردمی، انواع گزارش‌های تحلیلی داده‌های عملکرد را تهیه و به همراه پیشنهادهای راهکارهای لازم به رئیس جمهور و هیأت دولت ارائه، برای طرح در شورای عالی اداری، به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نماید.

۱۱-۱۶) مرکز موظف است به صورت مستمر بر نحوه پاسخگویی تلفن ۱۱۱ در استان‌ها و کارتابل دستگاه‌های اجرایی نظارت نماید.

۱۱-۱۷) مرکز موظف است میزان پیشرفت برنامه‌های اصلاح و بهبود در چهار سطح ملی، دستگاهی، استان و شهرستان را رصد و تا حصول نتیجه پیگیری نماید.

۱۱-۱۸) مرکز موظف است هر ساله شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه ارتباطات مردمی را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور اعلام، تا در قالب شاخص‌های عمومی سالانه از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ نماید. ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در حوزه ارتباطات مردمی با مسئولیت مرکز، از طریق همین سامانه صورت خواهد گرفت.

- ۱۱-۱۹) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور می‌تواند از دستگاه‌های اجرایی برتر در حوزه ارتباطات مردمی، در مراسم جشنواره شهید رجایی تقدیر نماید.
- ۱۲- این مصوبه جایگزین مصوبه شماره ۱۹۰۱/۸۵۰۸۴ مورخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری می‌شود.
- ۱۳- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور (دبیرخانه شورای عالی اداری) ضمن نظارت بر حسن اجرای مصوبه، گزارش نحوه اجرای آن را به شورا ارائه می‌نماید.

محمود احمدی نژاد

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

شماره: ۱۸۱۶۶۴

تاریخ: ۱۳۹۰/۱۰/۱۷

قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

نهاد ریاست جمهوری - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور -

معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور - وزارت اطلاعات - وزارت

دادگستری - وزارت امور اقتصادی و دارایی

«قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد» که در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ بیست و نهم اردیبهشت ماه یکهزار و سیصد و هشتاد و هفت مجلس شورای اسلامی با اجرای آزمایشی آن به مدت سه سال موافقت و در تاریخ ۱۳۹۰/۸/۷ از سوی مجمع تشخیص مصلحت نظام موافق با مصلحت نظام تشخیص داده شد و طی نامه شماره ۱۱/۵۷۶۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۹/۱۹ مجلس شورای اسلامی واصل گردیده است، به پیوست جهت اجراء ابلاغ می‌گردد.

محمود احمدی نژاد

رئیس جمهور

رونوشت:

دفتر مقام معظم رهبری، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و استانداری‌های سراسر کشور - دفتر رئیس جمهور - دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام - دفتر ریاست قوه قضاییه - دفتر ریاست مجلس شورای اسلامی - دفتر معاون اول رئیس جمهور - دیوان محاسبات کشور - معاونت امور مجلس رئیس جمهور - معاونت حقوقی رئیس جمهور - دفتر هیات دولت - دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت - معاونت امور تقنینی نهاد ریاست جمهوری - اداره کل پیگیری طرح‌ها و لوایح - معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی - اداره کل اسناد و تنقیح قوانین مجلس شورای اسلامی - اداره کل قوانین و مقررات مجلس شورای اسلامی - معاونت تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات نهاد ریاست جمهوری - امور تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات نهاد ریاست جمهوری - روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران (جهت درج در روزنامه) ابلاغ می‌شود. ۹/۲۰

جناب آقای دکتر محمود احمدی نژاد
رئیس محترم جمهوری اسلامی ایران

عطف به نامه شماره ۲۸۶۱/۲۱۹۵۲ مورخ ۱۳۸۴/۴/۱۳ در اجرای اصل یکصد و بیست و سوم (۱۲۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب جلسه مورخ ۱۳۸۷/۲/۱۷ کمیسیون اجتماعی که با عنوان لایحه به مجلس شورای اسلامی تقدیم و در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ ۱۳۸۷/۲/۲۹ مجلس با اجرای آزمایشی آن به مدت سه سال موافقت و مطابق اصل یکصد و دوازدهم (۱۱۲) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران به مجمع تشخیص مصلحت نظام ارسال گردیده بود با اصلاح و تأیید آن مجمع در تاریخ ۱۳۹۰/۸/۷ به پیوست ابلاغ می‌گردد.

علی لاریجانی
رئیس مجلس شورای اسلامی

قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

فصل اول - تعاریف و اشخاص مشمول

ماده ۱- تعاریف:

الف - فساد در این قانون هرگونه فعل یا ترک فعلی است که توسط هر شخص حقیقی یا حقوقی به صورت فردی، جمعی یا سازمانی که عمداً و با هدف کسب هرگونه منفعت یا امتیاز مستقیم یا غیرمستقیم برای خود یا دیگری، با نقض قوانین و مقررات کشوری انجام پذیرد یا ضرر و زیانی را به اموال، منافع، منابع یا سلامت و امنیت عمومی و یا جمعی از مردم وارد نماید نظیر رشاء، ارتشاء، اختلاس، تبانی، سوء استفاده از مقام یا موقعیت اداری، سیاسی، امکانات یا اطلاعات، دریافت و پرداخت‌های غیرقانونی از منابع عمومی و انحراف از این منابع به سمت تخصیص‌های غیرقانونی، جعل، تخریب یا اختفاء اسناد و سوابق اداری و مالی

ب - مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار مأموریت عمومی، مؤسسات غیردولتی می‌باشند که مطابق قوانین و مقررات، بخشی از وظایف حاکمیتی را بر عهده دارند نظیر کانون کارشناسان رسمی دادگستری، سازمان نظام پزشکی و سازمان نظام مهندسی

ج - تحصیل مال نامشروع، موضوع ماده (۲) قانون تشدید مجازات مرتکبین ارتشاء و اختلاس و کلاهبرداری مصوب ۱۳۶۷/۹/۱۵ مجمع تشخیص مصلحت نظام.

ماده ۲- اشخاص مشمول این قانون عبارتند از:

الف - افراد مذکور در مواد (۱) تا (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶/۷/۸
ب - واحدهای زیر نظر مقام رهبری اعم از نظامی و غیرنظامی و تولیت آستان‌های مقدس با موافقت ایشان

ج - شوراهای اسلامی شهر و روستا و مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار مأموریت عمومی

د - کلیه اشخاص حقیقی و حقوقی غیردولتی موضوع این قانون

فصل دوم - تکالیف دستگاه‌ها در پیشگیری از مفاسد اداری

ماده ۳- دستگاه‌های مشمول بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون و مدیران و مسئولان آنها مکلفند:

الف - کلیه قوانین و مقررات اعم از تصویب‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، رویه‌ها، تصمیمات مرتبط با حقوق شهروندی نظیر فرآیندهای کاری و زمان‌بندی انجام کارها، استانداردها، معیار و شاخص‌های مورد عمل، مأموریت‌ها، شرح وظایف دستگاه‌ها و واحدهای مربوط، همچنین مراحل مختلف اخذ مجوزها، موافقت‌های اصولی، مفاصاحساب‌ها، تسهیلات اعطایی، نقشه‌های تفصیلی شهرها و جداول میزان تراکم و سطح اشغال در پروانه‌های ساختمانی و محاسبات مربوط به مالیات‌ها، عوارض و حقوق دولت، مراحل مربوط به واردات و صادرات کالا را باید در دیدارگاه‌های الکترونیک به اطلاع عموم برسانند.

ایجاد دیدارگاه‌های الکترونیک مانع از بهره‌برداری روش‌های مناسب دیگر برای اطلاع‌رسانی به هنگام و ضروری مراجعین نیست.

ب - متن قراردادهای مربوط به معاملات متوسط و بالاتر موضوع قانون برگزاری مناقصات که به روش مناقصه، مزایده، ترک تشریفات و غیره توسط دستگاه‌های مشمول بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون منعقد می‌گردد و همچنین اسناد و ضمیمه آنها و هرگونه الحاق، اصلاح، فسخ، ابطال و خاتمه قرارداد پیش از موعد و تغییر آن و نیز کلیه پرداخت‌ها، باید به پایگاه اطلاعات قراردادهای وارد گردد.

معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور موظف است حداکثر ظرف سه ماه پس از ابلاغ این قانون آیین‌نامه اجرایی آن شامل ضوابط و موارد استثناء، نحوه و میزان دسترسی عموم مردم به اطلاعات قراردادهای را تهیه کند و به تصویب هیأت وزیران برساند و ظرف یک سال پایگاه اطلاعات قراردادهای را ایجاد نماید.

تبصره ۱- قراردادهایی که ماهیت نظامی یا امنیتی دارد و نیز مواردی که به موجب قوانین، افشاء اطلاعات آنها ممنوع می‌باشد و یا قراردادهای محرمانه از شمول این حکم مستثنی است. تشخیص محرمانه بودن قراردادهای مذکور بر عهده کارگروهی مرکب از معاونین وزراء اطلاعات

و امور اقتصادی و دارایی و معاون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور و معاون دستگاه مربوط حسب مورد است.

تبصره ۲- تأخیر در ورود اطلاعات مذکور در بندهای فوق یا ورود ناقص اطلاعات یا ورود اطلاعات برخلاف واقع در پایگاه‌های مذکور تخلف محسوب می‌شود و متخلف به شش ماه تا سه سال انفصال موقت از خدمت در دستگاه‌های موضوع بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون محکوم می‌گردد.

ماده ۴- به منظور پیشگیری از شکل‌گیری فساد طبق تعریف ماده (۱) این قانون، وزارت اطلاعات موظف است نقاط مهم و آسیب‌پذیر در فعالیت‌های کلان اقتصادی دولتی و عمومی مانند معاملات و قراردادهای بزرگ خارجی، سرمایه‌گذاری‌های بزرگ، طرح‌های ملی و نیز مراکز مهم تصمیم‌گیری اقتصادی و پولی کشور در دستگاه‌های اجرایی را در صورت وجود گزارش موثق و یا قرائن معتبر مبنی بر تخلف یا سوء عملکرد، با کسب مجوز قضائی لازم پوشش اطلاعاتی کافی و مناسب بدهد.

تبصره ۱- وزارت اطلاعات نیز در پرونده‌های فساد مالی کلان ضابطه قوه قضائیه محسوب می‌شود.
تبصره ۲- وزارت اطلاعات موظف به پشتیبانی از بانک اطلاعاتی موجود در دبیرخانه است.
ماده ۵- محرومیت‌های موضوع این قانون و اشخاص مشمول محرومیت، اعم از حقیقی و یا حقوقی به قرار زیر است:

الف - محرومیت‌ها:

۱- شرکت در مناقصه‌ها و مزایده‌ها یا انجام معامله یا انعقاد قرارداد با دستگاه‌های موضوع بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون با نصاب معاملات بزرگ مذکور در قانون برگزاری مناقصات مصوب ۱۳۸۳/۱/۲۵

۲- دریافت تسهیلات مالی و اعتباری از دستگاه‌های موضوع بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون

۳- تأسیس شرکت تجاری، مؤسسه غیرتجاری و عضویت در هیأت مدیره و مدیریت و بازرسی هر نوع شرکت یا مؤسسه

- ۴- دریافت و یا استفاده از کارت بازرگانی
- ۵- اخذ موافقتنامه اصولی و یا مجوز واردات و صادرات
- ۶- عضویت در ارکان مدیریتی و نظارتی در تشکلهای حرفه‌ای، صنفی و شوراها
- ۷- عضویت در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری، انتظامی و انتصاب به مشاغل مدیریتی
- ب - اشخاص مشمول محرومیت و میزان محرومیت آنان:
- ۱- اشخاصی که به قصد فرار از پرداخت حقوق عمومی و یا دولتی مرتکب اعمال زیر می‌گردند متناسب با نوع تخلف عمدی به دو تا پنج سال محرومیت به شرح زیر محکوم می‌شوند:
- ۱-۱- ارائه متقلبانه اسناد، صورت‌های مالی، اظهارنامه‌های مالی و مالیاتی به مراجع رسمی ذی‌ربط، به یکی از محرومیت‌های مندرج در جزءهای (۱)، (۲) و (۳) بند (الف) این ماده و یا هر سه آنها
- ۱-۲- ثبت نکردن معاملاتی که ثبت آنها در دفاتر قانونی بنگاه اقتصادی، براساس مقررات، الزامی است یا ثبت معاملات غیرواقعی، به یکی از محرومیت‌های مندرج در جزءهای (۱)، (۲) و (۶) بند (الف) این ماده یا جمع دو و یا هر سه آنها
- ۱-۳- ثبت هزینه‌ها و دیون واهی، یا ثبت هزینه‌ها و دیون با شناسه‌های اشخاص غیرمرتبط یا غیرواقعی در دفاتر قانونی بنگاه، به یکی از محرومیت‌های مذکور در جزءهای (۱)، (۲) و (۵) بند (الف) این ماده و یا جمع دو و یا هر سه آنها
- ۱-۴- ارائه نکردن اسناد حسابداری به مراجع قانونی یا امحاء آنها قبل از زمان پیش‌بینی شده در مقررات، به یکی از محرومیت‌های مندرج در جزءهای (۳) و (۶) بند (الف) این ماده یا هر دو آنها
- ۱-۵- استفاده از تسهیلات بانکی و امتیازات دولتی در غیرمحل مجاز مربوط، به یکی از محرومیت‌های مندرج در جزءهای (۱)، (۲)، (۴) و (۶) بند (الف) این ماده یا جمع دو یا بیشتر آنها
- ۱-۶- استتکاف از پرداخت بدهی معوق مالیاتی یا عوارض قطعی قانونی در صورت تمکن مالی و نداشتن عذر موجه، به یکی از محرومیت‌های مندرج در جزءهای (۱)، (۲)، (۳) و (۴) بند (الف) این ماده یا جمع دو یا بیشتر آنها

تبصره ۱- اگر مرتکب، از کارکنان دستگاههای موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری باشد، به محرومیت مندرج در جزء (۷) بند (الف) نیز محکوم می‌شود.

تبصره ۲- حدنصاب مالی موارد مذکور برای اعمال محرومیت به تنهایی یا مجموعاً، معادل ده برابر نصاب معاملات بزرگ یا بیشتر موضوع قانون برگزاری مناقصات در هر سال مالی است.

۲- محکومان به مجازات‌های قطعی زیر، در جرائم مالی عمدی تصریح شده در این قانون، به مدت سه سال از تاریخ قطعیت رأی، مشمول کلیه محرومیت‌های مندرج در بند (الف) این ماده می‌شوند، مشروط بر اینکه در حکم قطعی دادگاه به محرومیت‌های موضوع این قانون محکوم نشده باشند:

۲-۱- دو سال حبس و بیشتر

۲-۲- جزای نقدی به میزان ده برابر نصاب معاملات بزرگ و یا بیشتر، موضوع قانون برگزاری مناقصات

۲-۳- محکومان به مجازات قطعی دو بار یا بیشتر که مجموع مجازات آنان از جزءهای (۱-۲)

و یا (۲-۲) بیشتر باشد.

ماده ۶- هیأتی مرکب از یک نفر قاضی به انتخاب رئیس قوه قضائیه، نماینده وزارت امور اقتصادی و دارایی، وزارت اطلاعات، سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات کشور، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران و اتاق تعاون ایران تشکیل می‌شود تا پس از رسیدگی و تشخیص موارد مطروحه درباره افراد مشمول ماده (۵) این قانون، گزارش مستدل و مستند خود را از طریق دبیرخانه برای رسیدگی به قوه قضائیه پیشنهاد و در غیر این صورت پرونده را مختومه نماید. قوه قضائیه موظف است در شعبه‌ای مرکب از سه نفر قاضی که توسط رئیس قوه قضائیه انتخاب می‌شوند با رعایت اصول آیین دادرسی به گزارش‌های هیأت مذکور رسیدگی کند. حکم صادره از این دادگاه قطعی است.

تبصره ۱- اگر متخلف برای تأمین حقوق دولتی یا عمومی یا حسن جریان امور، اقدامات مؤثری کرده باشد، دادگاه چه درباره موضوع تصمیم‌گیری کرده باشد و یا پرونده مفتوح باشد، می‌تواند مدت محرومیت را به حداقل یک سال کاهش دهد. اگر متهم از مراجع قضائی حکم برائت یا منع تعقیب دریافت کند، دبیرخانه برای رفع محرومیت اقدام می‌کند.

تبصره ۲- اگر شخص، مرتکب چند مورد از تخلفات موضوع ماده (۵) شده باشد، با توجه به نوع تخلفات، شخصیت مرتکب و اوضاع و احوال قضیه، به دو یا چند مجازات مذکور در بند (الف) ماده (۵) محکوم می‌شود و در هر صورت، مجازات، بیش از پنج سال محرومیت نیست.

تبصره ۳- دستگاه‌های نظارتی، بازرسان قانونی شرکت‌ها و مؤسسات و وزارت امور اقتصادی و دارایی، موظفند تخلفات را به هیأت مذکور در صدر ماده اعلام کنند.

تبصره ۴- هیأت می‌تواند شعب متعدد با ترکیب مشابه صدر این ماده داشته باشد، تعداد، محل تشکیل هیأت، طرز تشکیل، اجرای تصمیمات مربوط به درج نام اشخاص در فهرست محرومیت و یا خروج نام آنان و نیز نحوه دسترسی و سایر امور اجرائی، به موجب آیین‌نامه‌ای است که ظرف سه ماه توسط سازمان بازرسی کل کشور با همکاری سایر دستگاه‌های مذکور در این ماده تهیه می‌شود و به تصویب رئیس قوه قضائیه می‌رسد.

تبصره ۵- اعمال محرومیت‌های مذکور در ماده (۵) این قانون مانع رسیدگی به تخلفات اداری و جرائم ارتكابی مرتکبین در مراجع ذی‌صلاح نیست و دستگاه‌های ذی‌ربط نیز موظفند طبق مقررات، موضوعات مربوط به تأمین حقوق دستگاه خود را به نحو مؤثر و بدون وقفه پیگیری کنند.

تبصره ۶- دبیرخانه و بانک اطلاعات مربوط، موضوع پایگاه اطلاعاتی فهرست محرومیت در محل سازمان بازرسی کل کشور تشکیل می‌شود.

ماده ۷- دولت موظف است با همکاری سایر قوا به منظور فرهنگ‌سازی و ارتقاء سلامت نظام اداری براساس منابع اسلامی و متناسب با توسعه علوم و تجربیات روز دنیا ظرف شش ماه پس از تصویب این قانون «منشور اخلاق حرفه‌ای کارگزاران نظام» را تدوین نماید.

تبصره- کلیه دستگاه‌های موضوع بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون مکلفند براساس وظایف و مأموریت‌های خود در چهارچوب «منشور اخلاق حرفه‌ای کارگزاران نظام» به تدوین «رفتار حرفه‌ای و اخلاقی مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر مدیران و کارکنان» خود اقدام نمایند.

ماده ۸- به منظور پیشگیری از شکل‌گیری فساد، تکالیف ذیل حسب مورد بر عهده معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور است:

الف - به تدوین سیاست‌ها و راهکارهای شفاف‌سازی اطلاعات و استقرار و تقویت نظام‌های اطلاعاتی و استانداردسازی امور و مستند نمودن فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی برای ثبت و ضبط شفاف و جامع کلیه عملیات، اطلاع‌رسانی لازم به عموم مردم و همچنین تأمین نیازهای اطلاعاتی دستگاه‌های نظارتی و اطلاعاتی کشور اقدام نماید.

ب - درباره آن دسته از فرآیندهای اداری از جمله نقل و انتقال اموال غیرمنقول، ثبت شرکت‌ها و واحدهای تولیدی، اخذ مجوز مراحل مختلف صادرات و واردات و امور مربوط به اتباع بیگانه که انجام آن به چند سازمان مربوط می‌گردد، به ایجاد و راه‌اندازی فرآیندهای مرتبط و مکانیزه به گونه‌ای که نیاز به مراجعه اشخاص به ادارات مزبور به حداقل کاهش یابد، اقدام نماید.

ج - ترتیباتی را اتخاذ نماید که ظرف یک سال پس از تصویب این قانون کلیه معاملات بزرگ مندرج در قانون مناقصات اشخاص مشمول بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) تنها با گشایش اعتبار ریالی از طریق نظام بانکی صورت گیرد.

ماده ۹- وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است:

الف - در اجرای وظایف قانونی خود به اعمال نظارت بر فعالیتهای اقتصادی اشخاص حقیقی و حقوقی اقدام و هرگونه سوء جریان را به همراه پیشنهادهای اصلاحی به مراجع ذی‌ربط منعکس نماید.

ب - ظرف حداکثر دو سال پس از تصویب این قانون نظام جامع اطلاعات مالیاتی و پایگاه اطلاعات چک‌های بلامحل و سفته‌های واخواستی و بدهی‌های معوق به اشخاص مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون را راه‌اندازی نماید.

ج - پایگاه اطلاعاتی رتبه‌بندی اعتباری اشخاص حقوقی و نیز تجار مذکور در قانون تجارت را راه‌اندازی نماید و آن را در دسترس مؤسسات اعتباری و اشخاص قرار دهد.

تبصره- آیین‌نامه مربوط به نحوه رتبه‌بندی حدود دسترسی اشخاص و مؤسسات اعتباری و نحوه همکاری دستگاه‌ها برای تحلیل اطلاعات پایگاه مذکور در بندهای (ب) و (ج) توسط وزارت

امور اقتصادی و دارایی و اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران و اتاق تعاون ایران تهیه می‌شود و به تصویب هیأت‌وزیران می‌رسد.

د - ظرف یک سال پس از تصویب این قانون برنامه راهبردی مشخص در مورد بازارچه‌های مرزی، مناطق آزاد و ویژه تجاری و اقتصادی و اسکله‌های خاص تدوین نماید و به تصویب هیأت‌وزیران برساند.

ه - ظرف سه سال از تصویب این قانون قراردادهای تبادل اطلاعات مالیاتی، گمرکی و بورس را از طریق سازمان مالیاتی، گمرک جمهوری اسلامی ایران و سازمان بورس اوراق بهادار با سازمانهای متناظر در کشورهای دیگر منعقد نماید و اقدامات قانونی لازم را برای تصویب در مجلس شورای اسلامی به عمل آورد.

ماده ۱۰- وزارت کشور موظف است تمهیدات لازم را درباره توسعه و تقویت سازمان‌های مردم‌نهاد در زمینه پیشگیری و مبارزه با فساد و سنجش شاخص‌های فساد با رعایت مصالح نظام و در چهارچوب قوانین و مقررات مربوط فراهم آورد و گزارش سالانه آن را به مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

ماده ۱۱- قوه قضائیه موظف است:

الف - ظرف یک سال ضمن بازنگری قوانین جزائی مرتبط با جرائم موضوع این قانون و بررسی خلأهای موجود، لایحه‌ای جامع با هدف پیشگیری مؤثر از وقوع جرم از طریق تناسب مجازاتها با جرائم، تدوین نماید و در اختیار دولت قرار دهد تا دولت با رعایت ترتیبات قانونی اقدام لازم را به عمل آورد.

ب - ظرف یک سال لایحه جامعی به منظور رسیدگی به جرائم مربوط به مفسد اقتصادی و مالی مدیران و کارکنان دستگاه‌های دولتی و عمومی که به سبب شغل و یا وظیفه مرتکب می‌شوند شامل تشکیلات، صلاحیت‌ها، آیین‌دادرسی و سایر موضوعات مربوط تهیه کند و به دولت ارائه دهد تا اقدامات قانونی را معمول دارد.

تبصره ۱- تا زمان ایجاد تشکیلات مذکور در هر حوزه قضائی با توجه به حجم جرائم اقتصادی و مالی موضوع این قانون، شعبه یا شعبی در دادسراها و دادگاهها با رعایت

صلاحیت‌های قانونی برای رسیدگی به جرائم مذکور اختصاص دهد. قضات این شعب باید دوره‌های مصوب آموزش‌های تخصصی را گذرانده باشند.

تبصره ۲- شرایط قضات دادسرا و دادگاه و همچنین دوره‌های آموزشی تخصصی به موجب آیین‌نامه‌ای است که ظرف سه ماه توسط وزیر دادگستری تهیه می‌شود و به تصویب رئیس قوه قضائیه می‌رسد.

ج - پایگاه اطلاعات مدیریت پرونده‌های مطروحه در دستگاه قضائی را ظرف دو سال راه‌اندازی نماید به گونه‌ای که:

۱- نسخه الکترونیکی از اطلاعات، اسناد و پرونده‌های مطروحه حداکثر بیست و چهار ساعت پس از تولید یا دریافت در سامانه (سیستم) ثبت گردد.

۲- نوبت‌دهی رسیدگی به پرونده‌ها توسط سامانه تولید شود و فرآیند رسیدگی به پرونده‌ها قابل ردیابی و پیگیری باشد.

۳- ثبت کلیه نامه‌های وارده و لوایح ارسالی به مراجع قضائی با احراز هویت اشخاص به صورت متمرکز در هر واحد قضائی امکان‌پذیر گردد.

۴- امکان ارسال یا تحویل نسخه الکترونیک کلیه اوراق پرونده که مطالعه آن برای اصحاب دعوا مطابق قوانین، مجاز شناخته شده است میسر گردد.

۵ - پایگاه اطلاعات آراء صادره قضائی را راه‌اندازی نماید.

۶ - خلاصه اطلاعات کلیه پرونده‌های مطروحه در محلی مشخص در قوه قضائیه متمرکز و سرویس‌دهی اطلاعات لازم به کلیه دستگاه‌های نظارتی امکان‌پذیر گردد.

تبصره- آیین‌نامه این سامانه و زمان‌بندی اجرای آن و نیز موارد استثناء شامل موارد امنیتی، مصادیق خلاف اخلاق، عفت و نظم عمومی و اختلافات خانوادگی و نحوه دسترسی اشخاص و دستگاه‌های نظارتی و سایر موضوعات مرتبط، حداکثر ظرف سه ماه توسط وزیر دادگستری تهیه می‌شود و به تصویب رئیس قوه قضائیه می‌رسد.

د - ظرف سه سال لوایح معاضدت قضائی با اولویت کشورهای مهم طرف قرارداد تجاری با جمهوری اسلامی ایران را تهیه و جهت اقدام لازم قانونی به دولت ارسال نماید. قراردادهای دو جانبه باید حسب مورد حداقل یکی از موارد زیر را دربرگیرد:

۱- استرداد متهمان و مجرمان مفاسد مالی

۲- استرداد اموال و دارایی‌های نامشروع و حاصل از اقدامات مجرمانه

۳- تبادل اطلاعات درباره موارد اثبات شده یا در حال پیگیری در مورد مفاسد مالی

ماده ۱۲- سازمان ثبت اسناد و املاک کشور موظف است:

الف - ظرف دو سال نسبت به تکمیل و اجرای طرح حدنگاری (کاداستر) و سایر ترتیبات قانونی لازم اقدام و اطلاعات لازم را در پایگاه اطلاعاتی مربوط وارد نماید. حدود دسترسی اشخاص به این پایگاه را آیین‌نامه اجرایی مشخص می‌کند.

آیین‌نامه اجرایی توسط وزارت دادگستری و با همکاری سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و وزارتخانه‌های اطلاعات و دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح تهیه می‌شود و به تصویب رئیس قوه قضائیه می‌رسد.

ب - ظرف یک سال پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی را ایجاد نماید.

تبصره ۱- ورود اطلاعات پایگاه اطلاعاتی مذکور در بند (ب) راجع به آن دسته از اشخاص حقوقی که در سایر مراجع به ثبت رسیده یا می‌رسند حسب مورد بر عهده دستگاه ثبت‌کننده است.

تبصره ۲- آیین‌نامه اجرایی بند (ب) و تبصره (۱) آن توسط وزارت دادگستری و با همکاری سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و وزارت کشور تهیه می‌شود و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ج - ظرف یک سال شبکه و پایگاه اطلاعاتی مشترک بین دفاتر اسناد رسمی و سازمان ثبت اسناد و املاک کشور را راه‌اندازی نماید، به نحوی که ثبت و تبادل کلیه وقایع دفاتر اسناد رسمی و سازمان ثبت اسناد و املاک کشور از طریق نظام متمرکز مذکور تسهیل گردد.

فصل سوم - تکالیف عمومی

ماده ۱۳- کلیه مسئولان دستگاه‌های مشمول این قانون موظفند بدون فوت وقت از شروع یا وقوع جرائم مربوط به ارتشاء، اختلاس، کلاهبرداری، تبانی در معاملات دولتی، اخذ درصد (پورسانت) در معاملات داخلی یا خارجی، اعمال نفوذ برخلاف حق و مقررات قانونی، دخالت در معاملات دولتی در مواردی که ممنوعیت قانونی دارد، تحصیل مال نامشروع، استفاده غیرمجاز یا تصرف غیرقانونی در وجوه یا اموال دولتی یا عمومی و یا تضییع آنها، تدلیس در معاملات دولتی، اخذ وجه یا مال غیرقانونی یا امر به اخذ آن، منظور نمودن نفعی برای خود یا دیگری تحت هر عنوان اعم از کمیسیون، پاداش، حق الزحمه یا حق العمل در معامله یا مزایده یا مناقصه و سایر جرائم مرتبط با مفاسد اقتصادی در حوزه مأموریت خود بلافاصله باید مراتب را به مقامات قضائی و اداری رسیدگی‌کننده به جرائم و تخلفات گزارش نمایند، در غیر این صورت مشمول مجازات مقرر در ماده (۶۰۶) قانون مجازات اسلامی می‌شوند.

تبصره- هر یک از کارکنان دستگاه‌های موضوع این قانون که در حیطه وظایف خود از وقوع جرائم مذکور در دستگاه متبوع خود مطلع شود مکلف است بدون اطلاع سایرین مراتب را به صورت مکتوب و فوری به مسئول بالاتر خود و یا واحد نظارتی گزارش نماید در غیر این صورت مشمول مجازات فوق می‌شود.

ماده ۱۴- بازرسان، کارشناسان رسمی، حساب‌رسان و حسابداران، ممیزین، ذی‌حساب‌ها، ناظرین و سایر اشخاصی که مسؤول ثبت یا رسیدگی به اسناد، دفاتر و فعالیت‌های اشخاص حقیقی و حقوقی در حیطه وظایف خود می‌باشند موظفند در صورت مشاهده هرگونه فساد موضوع این قانون، چنانچه ترتیباتی در قوانین دیگر نباشد، مراتب را به مرجع نظارتی یا قضائی ذی‌صلاح اعلام نمایند. متخلفین به سه سال محرومیت یا انفصال از خدمت در دستگاه‌های مشمول این قانون و یا جزای نقدی به میزان دو تا ده برابر مبلغ معاملات بزرگ مذکور در قانون برگزاری مناقصات و نیز لغو عضویت در انجمن‌ها، مؤسسات و اتحادیه‌های صنفی و حرفه‌ای و یا هر دو مجازات محکوم می‌شوند.

ماده ۱۵- مقامات، مدیران و سرپرستان مستقیم هر واحد در سازمان‌های دولتی بند (الف) ماده (۲) این قانون به تناسب مسئولیت و سرپرستی خود موظف به نظارت بر واحدهای تحت سرپرستی، پیشگیری و مقابله با فساد اداری، شناسایی موارد آن و اعلام مراتب حسب مورد به مراجع ذیصلاح می‌باشند. واحدهای حقوقی، بازرسی و حراست و حفاظت پرسنل دستگاه‌های مربوط موظف به پیگیری موضوع تا حصول نتیجه می‌باشند.

ماده ۱۶- پس از راه‌اندازی هر یک از پایگاه‌های اطلاعات مذکور در این قانون چنانچه افرادی که مسئول ارائه و ثبت اطلاعات می‌باشند در انجام وظایف خود قصور نمایند با آنان طبق قوانین و مقررات مربوط رفتار می‌شود.

ماده ۱۷- دولت مکلف است طبق مقررات این قانون نسبت به حمایت قانونی و تأمین امنیت و جبران خسارت اشخاصی که تحت عنوان مخبر یا گزارش‌دهنده، اطلاعات خود را برای پیشگیری، کشف یا اثبات جرم و همچنین شناسایی مرتکب، در اختیار مراجع ذیصلاح قرار می‌دهند و به این دلیل در معرض تهدید و اقدامات انتقام‌جویانه قرار می‌گیرند، اقدام نماید. اقدامات حمایتی عبارتند از:

الف - عدم افشاء اطلاعات مربوط به هویت و مشخصات خانوادگی و محل سکونت یا فعالیت اشخاص مذکور، مگر در مواردی که قاضی رسیدگی کننده به لحاظ ضرورت شرعی یا محاکمه عادلانه و تأمین حق دفاع متهم افشاء هویت آنان را لازم بداند. چگونگی عدم افشاء هویت اشخاص یاد شده و همچنین دسترسی اشخاص ذی‌نفع، در آیین‌نامه اجرایی این قانون مشخص می‌شود.

ب - فراهم آوردن موجبات انتقال افراد مذکور با درخواست آنان به محل مناسب دیگر در صورتی که در دستگاه‌های اجرایی موضوع بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون شاغل باشند، دستگاه مربوط موظف به انجام این امر است و این انتقال نباید به هیچ‌وجه موجب تقلیل حقوق، مزایا، گروه شغلی و حقوق مکتسبه مستخدم گردد.

ج - جبران صدمات و خسارات جسمی یا مالی در مواردی که امکان جبران فوری آن از ناحیه واردکننده صدمه یا خسارت ممکن نباشد. در این صورت دولت جانشین زیان‌دیده محسوب می‌شود و می‌تواند خسارت پرداخت شده را مطالبه نماید.

د - هرگونه رفتار تبعیض آمیز از جمله اخراج، بازخرید کردن، بازنشسته نمودن پیش از موعد، تغییر وضعیت، جابه جایی، ارزشیابی غیرمنصفانه، لغو قرارداد، قطع یا کاهش حقوق و مزایای مخبر، گزارش دهنده و منبعی که اطلاعات صحیحی را به مقامات ذیصلاح قانونی منعکس می نمایند ممنوع است.

تبصره - اشخاص فوق در صورتی مشمول مقررات این قانون می شوند که اطلاعات آنها صحیح و اقدامات آنان مورد تأیید مراجع ذیصلاح باشد.

نحوه اقدامات حمایتی، نوع آن و میزان جبران خسارت آنان، طبق مقرراتی است که توسط وزارت اطلاعات و با همکاری وزارت دادگستری و معاونت های برنامه ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تهیه می شود و اقدامات قانونی لازم برای تصویب در مجلس شورای اسلامی به عمل می آید.

ماده ۱۸ - هر نوع فعالیت اقتصادی به صورت مستقیم و غیرمستقیم برای کلیه دستگاه های مندرج در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون که در وظایف و اختیارات قانونی آنها فعالیت های اقتصادی پیش بینی نشده، ممنوع است.

ماده ۱۹ - نسخه ای از پژوهش ها و تحقیقات غیرمحرمانه که کلاً از محل بودجه عمومی تأمین اعتبار شده است باید به نحو مناسب در دسترس اشخاص قرار گیرد.

ماده ۲۰ - کلیه اشخاص مشمول بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون مکلفند ظرف دو سال پس از تصویب این قانون فرآیند امور مالی و مکاتبات اداری خود را مکانیزه نمایند.

ماده ۲۱ - کلیه اشخاص مشمول بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون موظفند فقط از نرم افزارهای مالی و اداری که در شورای عالی انفورماتیک به ثبت رسیده است استفاده نمایند.

تبصره ۱ - خرید نرم افزارهای خارجی اعلامی از سوی شورای مزبور از شمول این ماده مستثنی است.

تبصره ۲ - شورای عالی انفورماتیک باید قبل از ثبت هر نرم افزار از رعایت معیارها و استانداردهای مصوب اطمینان حاصل نماید.

تبصره ۳- کلیه اشخاص مشمول موظفند ظرف یک سال از تصویب این قانون نرم‌افزارهای مورد استفاده فعلی خود را با شرایط مزبور سازگار نمایند.

ماده ۲۲- کلیه ذی‌حساب‌ها، حسابداران و بازرسان قانونی اعم از اشخاص مذکور بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون و یا بخش خصوصی باید براساس نظر شورای عالی انفورماتیک از اصالت نرم‌افزارهای مورد استفاده در مجموعه خود اطمینان حاصل نمایند.

ماده ۲۳- در صورتی که شرکت‌های تولیدکننده نرم‌افزار برخلاف استانداردهای مصوب به تغییر در نرم‌افزار اقدام نمایند رتبه‌بندی آن شرکت به مدت سه سال لغو می‌شود و کلیه مسئولان ذی‌ربط به مدت پنج سال حق ثبت حقوق مادی و معنوی هیچ نرم‌افزاری را ندارند. هرگونه تغییر برخلاف استانداردها در نرم‌افزارهای مذکور ممنوع و مسئولیت متوجه استفاده‌کننده است.

ماده ۲۴- هرگونه اظهار خلاف واقع و نیز ارائه اسناد و مدارک غیرواقعی به دستگاه‌های مشمول این قانون که موجب تضییع حقوق قانونی دولت یا شخص ثالث و یا فرار از پرداخت عوارض یا کسب امتیاز ناروا گردد، جرم محسوب می‌شود. چنانچه برای عمل ارتكابی در سایر قوانین مجازاتی تعیین شده باشد به همان مجازات محکوم می‌شود. در غیر این صورت علاوه بر لغو امتیاز، مرتکب به جزای نقدی معادل حقوق تضییع شده و نیز جبران زیان وارده با مطالبه ذی‌نفع محکوم می‌گردد.

هر یک از کارکنان دستگاه‌ها که حسب وظیفه با موارد مذکور مواجه شوند مکلفند موضوع را به مقام بالاتر گزارش نمایند، مقام مسئول در صورتی که گزارش را مقرون به صحت تشخیص دهد مراتب را به مرجع قضائی اعلام می‌نماید. متخلفین از این تکلیف به مجازات یک تا سه سال انفصال موقت از خدمات دولتی و عمومی محکوم می‌شوند.

ماده ۲۵- دستگاه‌های مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۲) این قانون موظفند به بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و مکانیزه نمودن آن به نحوی اقدام نمایند که دریافت شکایات به‌طور غیرحضورى توسط واحدهایی که مسئولیت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردم را دارند به واحد مربوطه در دستگاه منعکس گردد.

واحد مزبور موظف است براساس زمان‌بندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نماید و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا

بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مزبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند.

کلیه مراحل فوق باید حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذیصلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتکبین طبق قوانین مربوطه برخورد می‌شود.

تبصره ۱- سازمان بازرسی کل کشور مسئول نظارت بر حسن اجراء این ماده است.

تبصره ۲- دستگاه‌های تحت نظر مقام رهبری و نیز دستگاه‌هایی که در قانون اساسی برای آنان حکم خاص وجود دارد از شمول این ماده مستثنی می‌باشند.

ماده ۲۶- در موارد زیر اشخاص تشویق می‌گردند:

الف - مدیران، سرپرستان، کارکنان و یا اشخاصی که موفق به شناسایی، کشف و معرفی افراد متخلف مذکور در این قانون گردند، مشروط بر آن که تخلف یا جرم در مراجع صالح اثبات شود.

ب - مدیران و کارکنان و اشخاص مشمول این قانون که در راه‌اندازی کامل پایگاه اطلاعاتی مکانیزه تلاش فوق‌العاده داشته باشند.

ج - هر یک از اشخاص مشمول این قانون که موفق شوند در طول یک سال میزان سلامت اداری را براساس شاخص‌های موضوع بند (الف) ماده (۲۸) این قانون واحد تحت سرپرستی خود ارتقاء دهند.

د - آیین‌نامه اجرایی این ماده حداکثر ظرف سه ماه از تاریخ تصویب این قانون توسط معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور تهیه می‌شود و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

تبصره- چنانچه اشخاص مشمول بند (د) ماده (۲) این قانون در جهت تحقق بندهای فوق‌الذکر اقدام نمایند براساس آیین‌نامه اجرایی این ماده مشمول تشویقات معنوی و مادی می‌شوند.

ماده ۲۷- وظایف و تکالیف مقرر در این قانون نافی فعالیت‌های ستاد مبارزه با مفاسد مالی که در اجراء فرمان مقام رهبری تشکیل شده است، نمی‌باشد.

ماده ۲۸- شورای دستگاه‌های نظارتی موضوع ماده (۲۲۱) قانون برنامه پنج‌ساله پنجم توسعه، موظف به اقدامات زیر است:

الف - تهیه شاخص‌های اندازه‌گیری میزان سلامت اداری در دستگاه‌های موضوع بندهای (الف)، (ج) و (د) ماده (۲) این قانون و اعلام عمومی آنها.

ب - اندازه‌گیری میزان سلامت اداری به صورت کلی و موردی و اعلام نتیجه بررسی به مسئولان و مردم حداکثر تا پایان شهریور ماه سال بعد.

ج - بررسی اقدامات دستگاه‌های مشمول قانون از راه تهیه گزارش درباره عملکرد و اجرای برنامه‌های پیشگیرانه و مقابله با فساد، اعلام قوت‌ها و ضعف‌ها و ارائه پیشنهاد به دستگاه‌های مسئول تبصره - آیین‌نامه اجرایی این ماده ظرف سه ماه از ابلاغ این قانون توسط شورا تهیه و به تصویب سران قوا می‌رسد.

ماده ۲۹- دولت موظف است در بودجه سالانه کل کشور، اعتبارات مورد نیاز برای اجراء مقررات این قانون و اعتبارات لازم برای هزینه‌های قانونی طرح دعوی جرائم موضوع این قانون و پیگیری آنها از قبیل هزینه دادرسی، کارشناسی و اجراء احکام را در دستگاه‌های اجرایی پیش‌بینی نماید. سایر دستگاه‌هایی که از بودجه سالانه کل کشور استفاده نمی‌نمایند موظفند هزینه مزبور را از محل بودجه خود تأمین نمایند.

ماده ۳۰- شکایات و دعوی مربوط به مبارزه با فساد مالی باید در مراجع قضائی و اداری خارج از نوبت رسیدگی شود.

ماده ۳۱- سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، وزارتخانه‌های فرهنگ و ارشاد اسلامی، آموزش و پرورش، علوم، تحقیقات و فناوری، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سایر نهادهای آموزشی و فرهنگی و تبلیغی موظفند در راستای اجراء برنامه‌های آموزش عمومی و اطلاع‌رسانی این قانون که از طریق ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی ابلاغ می‌گردد، اقدامات لازم را به عمل آورند.

ماده ۳۲- مسئولیت اجرای این قانون و مصوبات ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی در دستگاه‌های مشمول با وزیر و بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط است و افراد یادشده مکلفند با اتخاذ تدابیر و سازوکارهای مناسب، از حداکثر ظرفیت واحدها و بخش‌های نظارتی و سایر بخش‌های مربوط به کنترل اجرای این قانون استفاده نمایند.

ماده ۳۳- آیین‌نامه اجرایی این قانون، در غیر مواردی که تعیین تکلیف شده است، ظرف شش ماه توسط معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس‌جمهور با همکاری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و وزارتخانه‌های اطلاعات، دادگستری و امراقصادی و دارایی تهیه می‌شود و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ماده ۳۴- هرگونه افشاء اطلاعات پایگاه‌های اطلاعاتی دستگاه‌های مذکور برخلاف قوانین و مقررات، ممنوع است و متخلف به مجازات مندرج در قانون مجازات انتشار و افشاء اسناد محرمانه و سری دولتی مصوب ۱۳۵۳/۱۱/۲۹ محکوم می‌گردد.

ماده ۳۵- هرگونه دسترسی غیرمجاز به پایگاه‌های اطلاعاتی موضوع این قانون ممنوع است و متخلف حسب مورد به مجازات حبس از شش ماه تا یک سال محکوم می‌شود. شروع به جرم مزبور نیز مشمول مجازات حبس از نود و یک روز تا شش ماه است.

قانون فوق مشتمل بر سی و پنج ماده و بیست و هشت تبصره در جلسه علنی روز یکشنبه مورخ بیست و نهم اردیبهشت ماه یکهزار و سیصد و هشتاد و هفت مجلس شورای اسلامی اجرای آزمایشی آن به مدت سه سال تصویب و در تاریخ ۱۳۹۰/۸/۷ از سوی مجمع تشخیص مصلحت نظام موافق با مصلحت نظام تشخیص داده شد.

علی لاریجانی

رئیس مجلس شورای اسلامی

شماره: ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ ه

تاریخ: ۱۳۸۲/۱۲/۲۵

برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

نهاد ریاست جمهوری - وزارت امور اقتصادی و دارایی - وزارت دادگستری - وزارت

اطلاعات - وزارت بازرگانی - وزارت امور خارجه - وزارت کشور

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۰ بنا به پیشنهاد شماره ۱۶/۸۸/ک مورخ ۱۳۸۲/۲/۱۶ نهاد ریاست جمهوری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی "برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" را به شرح زیر تصویب نمود:

"برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد"

ارتقاء سلامت نظام اداری از طرق زیر تحقق می‌یابد:

الف - شفاف‌سازی انجام امور و فعالیت‌ها و افزایش پاسخگویی؛

ب - افزایش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب‌رجوع؛

ج - برقراری نظام شایسته‌سالاری در انتخاب‌ها و انتصاب‌ها؛

د - بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی؛

ه - بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزشهای دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان؛

و - تقویت مشارکت و فعالیت بخشهای غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیت‌های

اقتصادی، اجرایی و توسعه‌ای کشور؛

ز - تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ

تصمیمات، اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و عمومی.

به منظور پیشگیری از بروز فساد در کلیه دستگاه‌ها، سازمان‌های دولتی و عمومی و مؤسسات

و سازمان‌های وابسته به آنها و ارتقاء سلامت در نظام اداری و اجرایی کشور، کلیه دستگاه‌های

مشمول این برنامه موظفند لوایح مورد نظر ذیل را برای تسری، اصلاح یا اطلاق قوانین انجام و ظرف یکسال پس از ابلاغ این برنامه به هیأت وزیران ارائه نمایند:

الف- قانون تجارت در جهت اصلاح وظیفه نظارتی مجامع عمومی شرکتها و هیأت مدیرهها (وزارت بازرگانی)

ب- قانون محاسبات عمومی کشور در جهت اصلاح تعریف شرکت‌های دولتی و دایره شمول آنها و نحوه انجام معاملات (وزارت امور اقتصادی و دارایی)

ج- قانون مالیات‌های مستقیم در جهت الزام کلیه اشخاص به ارائه صورت درآمد و هزینه و ایجاد ضمانت اجرایی قوی برای اظهار صحیح مؤدیان و افزایش ریسک اظهار ناصحیح مؤدیان (وزارت امور اقتصادی و دارایی)

د- قوانین مربوط به بازار سرمایه از جمله قانون تأسیس سازمان بورس اوراق بهادار در جهت ممنوعیت استفاده از اطلاعات قبل از انتشار عمومی آن و ممنوعیت معاملات کارگزاران و کارمندان بورس (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

ه- قانون راجع به منع مداخله وزراء و نمایندگان مجلسین و کارمندان در معاملات دولتی و کشوری - مصوب ۱۳۳۷- در جهت رفع ابهام و کاهش اشخاص مشمول و تصریح موارد استثنای آن (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

و- قانون تشدید مجازات ارتشاء، اختلاس و کلاهبرداری - مصوب ۱۳۶۷- در جهت افزایش ریسک و ظرفیتهای قانونی مقابله با مرتکبان فساد (وزارت دادگستری).

ز- لایحه تشدید مجازات سوء استفاده‌کنندگان از اطلاعات منتشر نشده و نیز افشای غیرقانونی اطلاعات اشخاص نزد دستگاه‌های مختلف (وزارت اطلاعات با همکاری وزارت دادگستری).

ح- لایحه حمایت از مخبران و شهود (وزارت اطلاعات).

ط- لایحه ضد انحصار و رانت‌خواری (وزارت امور اقتصادی و دارایی).

ی- لایحه شایسته‌سالاری و همچنین انتخاب و انتصاب مدیران با تأکید بر تعیین صلاحیت تخصصی مدیران و کارمندان واحدهای بازرسی، نظارتی و امور مالی و دستگاه‌های مشمول این برنامه و مکانیزم‌های ارزیابی آنها (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور).

- ک- لایحه نحوه پاسخگویی به مردم و تأمین و تولید اطلاعات مورد نیاز دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی و بازرسی (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری وزارت اطلاعات).
- ل- لایحه ممنوعیت ارائه گزارش ناقص یا غیرواقعی به دستگاه‌ها و واحدهای نظارتی و بازرسی و مدیران عالی نظام (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری وزارتخانه‌های اطلاعات و امور اقتصادی و دارایی).
- م- لایحه معاضدت قضایی در زمینه تبادل اطلاعات مالیاتی و گمرکی با حداقل ۳۰ کشور دارای بالاترین روابط تجاری با کشور (وزارت امور اقتصادی و دارایی با همکاری وزارتخانه‌های امور خارجه و دادگستری)
- ن- لایحه هدفمند کردن یارانه‌ها با تأکید بر شفاف‌سازی آنها (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور).
- س- لایحه خصوصی‌سازی در جهت تقویت مشارکت و فعالیت بخش‌های غیردولتی و افزایش رقابت در فعالیتهای اقتصادی کشور (وزارت امور اقتصادی و دارایی).
- ع- لایحه ضد فساد (ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و دستگاه‌های عضو ستاد).
- ف- لایحه اصلاح قانون استخدام کشوری با رویکرد تأثیر سلامت اداری و میزان رضایت ارباب‌رجوع بر وضعیت استخدامی و حقوق و مزایای کارکنان و مدیران.
- کلیه دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمان‌های وابسته به آنها موظفند براساس برنامه‌هایی که سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پیرامون موارد ذیل تنظیم و پس از تصویب در شورای عالی اداری ابلاغ می‌نماید اقدامات لازم را برای اجرای آنها به عمل آورند:
- الف- کوچک‌سازی و کاهش تصدیگری دستگاه‌ها و رفع و حذف تمرکزهای غیرضروری و به‌طور همزمان گسترش حیطة نظارت و اعمال حاکمیت دولت.
- ب- ساده‌سازی و رفع پیچیدگی‌های غیرضرور در ساختارها، فرآیندها، مناسبات و بوروکراسی حاکم بر دستگاه‌ها و کاهش رابطه رو در رو بین کارکنان و خدمت‌گیرندگان با تأکید بر تسریع در انجام امور.

ج- شفاف‌سازی حیطه وظایف، اختیارات و نحوه انجام امور و فعالیت واحدها و دستگاه‌های اجرایی با تأکید بر توسعه آگاهی‌های همگانی در خصوص حقوق، وظایف و تکالیف مربوط به کارکنان واحدها و دستگاه‌ها.

د- بهبود نظام‌های جذب و به‌کارگیری کارکنان با تأکید بر ورود و حضور شایسته‌ترین افراد و ایجاد نظام‌های تشویقی برای کارکنان شایسته و دارای سلامت در نظام اداری جهت تداوم خدمت کارکنان و بسترسازی آموزشی و فرهنگی لازم برای افزایش سطح اخلاق و وجدان کاری کارکنان دستگاه‌ها.

ه- ارتقاء سطح برخورداری‌های کارکنان و بهبود کیفیت زندگی آنان به ویژه منطقی نمودن سطح حقوق و مزایای کارکنان متناسب با تخصص، اهمیت، نقش و کیفیت عمل آنان.

و- بهبود و افزایش پاسخگویی در قبال تصمیمات و اقدامات مربوط و افزایش آگاهی عمومی نسبت به عملکرد دستگاه‌ها و ایجاد فرصت طرح انتقادات و ارزیابی‌های مردم از آنها با همکاری رسانه‌های جمعی از جمله سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران.

ز- تعیین شاخص‌های استاندارد فعالیت، شاخص‌های سلامتی و رتبه‌بندی دستگاه‌ها جهت سنجش میزان سلامتی آنها.

وزارتخانه‌های کشور و فرهنگ و ارشاد اسلامی موظفند بررسی‌ها، تسهیلات، اقدامات، همکاری‌ها و هماهنگی‌های لازم را در خصوص توانمندسازی و حمایت از سازمان‌های غیردولتی و مطبوعات در زمینه پیشگیری و مبارزه با فساد را با رعایت مصالح نظام و در چارچوب قوانین و مقررات مربوط معمول دارند.

مسئولیت پیشگیری از فساد و سالم‌سازی در هر یک از دستگاه‌های مشمول این برنامه با وزیر یا بالاترین مقام اجرایی دستگاه می‌باشد که با رعایت قوانین و مقررات مربوط آن را انجام می‌دهد.

به منظور ارتقاء سلامت نظام اداری در دستگاه‌های اجرایی و پیگیری و اجرای این تصویب نامه، کمیته‌ای به ریاست وزیر یا بالاترین مقام مسئول دستگاه و معاونان ذی‌ربط تشکیل

می‌گردد. یکی از معاونان دستگاه از طرف بالاترین مقام مسئول دستگاه به عنوان دبیر کمیته انتخاب شده و به عنوان رابط دستگاه مربوط در جلساتی که هر ماه یک بار از طرف "ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" تشکیل می‌گردد شرکت خواهد نمود.

تبصره - کلیه دستگاه‌ها موظفند در چارچوب آیین‌نامه "هماهنگی و ارتقاء واحدها و دستگاه‌های نظارتی" ابلاغی به شماره ۴۱۵۷۵ مورخ ۱۳۸۱/۹/۲ ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، اقدام نمایند.

دستگاه‌های مشمول برنامه موظفند در چارچوب قوانین و مقررات مربوط کلیه معاملات خود را در چارچوب آیین‌نامه شفاف‌سازی اطلاعات که از سوی "ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" تصویب و ابلاغ می‌گردد، انجام دهند.

کلیه دستگاه‌های مشمول برنامه موظفند براساس شاخص‌های سلامتی و رتبه‌بندی‌هایی که از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تنظیم و ابلاغ می‌شود، وضعیت دستگاه را از نظر شیوع، کاهش و یا زمینه‌های بروز فساد از طریق نظرسنجی از مردم و شکایات مردم به دفاتر بازرسی ارزیابی و گزارش لازم را در خصوص وضعیت موجود به صورت ادواری به "ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" ارائه نمایند.

ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد حداقل دارای دو کمیته پیشگیری و مقابله با فساد خواهد بود.

تبصره ۱- هر یک از کمیته‌ها با حضور معاونان دستگاه‌های ذی‌ربط تشکیل خواهد شد.

تبصره ۲- کمیته مقابله با فساد با حضور معاون وزارت اطلاعات، دبیر ستاد مرکزی مبارزه با قاچاق، رییس بازرسی ویژه دفتر رئیس جمهور، معاون سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و با مسئولیت دبیر ستاد تشکیل خواهد شد.

به منظور مقابله با فساد در نظام اداری، ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، لایحه "ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" را تدوین و به هیأت دولت ارائه خواهد نمود.

پی گیری و نظارت بر حسن اجرای این برنامه به عهده ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد می باشد.

مسئولیت برنامه ریزی، ایجاد و هماهنگی بین دستگاهها برای همکاری با مجامع بین المللی در زمینه برگزاری اجلاس بر عهده ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد خواهد بود.

محمد رضا عارف

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۸۷/۱۹۲۰/ت/۳۲۸ ۵۰هـ

تاریخ: ۱۳۹۲/۱۲/۲۸

آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفسد اقتصادی

در قوه مجریه

نهاد ریاست جمهوری - وزارت کشور - وزارت اطلاعات - وزارت امور اقتصادی و دارایی - وزارت دادگستری - وزارت نفت - وزارت صنعت، معدن و تجارت - وزارت راه و شهرسازی - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران - معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

هیأت وزیران در جلسه ۱۳۹۲/۱۲/۲۱ به پیشنهاد مشترک معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و وزارتخانه‌های اطلاعات، دادگستری و امور اقتصادی و دارایی و به استناد ماده (۳۳) قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد - مصوب ۱۳۹۰ - و اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفسد اقتصادی در قوه مجریه را به شرح زیر تصویب کرد:

آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفسد اقتصادی در قوه مجریه

ماده ۱- در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف- کمیته پیگیری: کمیته‌ای که به منظور سیاستگذاری و ساماندهی، هدایت و نظارت و تقویت فرآیند پیشگیری و مقابله با مفسد اقتصادی در قوه مجریه با ترکیب زیر تشکیل می‌گردد:

۱- معاون اول رئیس‌جمهور (رئیس کمیته).

۲- وزیر اطلاعات.

۳- وزیر کشور.

۴- وزیر امور اقتصادی و دارایی.

۵- وزیر دادگستری.

- ۶- وزیر نفت.
- ۷- وزیر صنعت، معدن و تجارت.
- ۸- وزیر راه و شهرسازی.
- ۹- وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات.
- ۱۰- معاون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور.
- ۱۱- معاون امور مجلس رئیس جمهور.
- ۱۲- معاون اجرایی رئیس جمهور.
- ۱۳- رئیس کل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۱۴- معاون اقتصاد و فناوری دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی.
- ۱۵- دبیر ستاد هماهنگی مبارزه با مفاسد اقتصادی.
- تبصره ۱- دبیر کمیته پیگیری توسط رئیس آن تعیین می‌شود.
- تبصره ۲- دبیرخانه ستاد هماهنگی مبارزه با مفاسد اقتصادی، دبیرخانه کمیته پیگیری نیز خواهد بود.
- تبصره ۳- دبیرخانه موظف به تشکیل کمیته‌های تخصصی شامل کمیته‌های پیگیری، گزارش‌گیری، مدیریت و نظارت بر سامانه موضوع ماده (۴) این آیین‌نامه می‌باشد.
- ب- کارگروه: کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری که به منظور ارتقای سلامت نظام اداری، پیشگیری و مقابله با فساد در هر یک از دستگاه‌های اجرایی (وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها و شرکت‌های تابعه آنها و سازمان‌های زیر نظر معاونان رئیس جمهور) با ترکیب زیر تشکیل می‌شود:
- ۱- بالاترین مقام دستگاه اجرایی (یا یکی از معاونین وی به عنوان جانشین).
 - ۲- مدیر حراست.
 - ۳- مدیر واحد حقوقی.
 - ۴- مدیر واحد بازرسی و مدیریت عملکرد.
 - ۵- مدیر مرکز فناوری اطلاعات.

۶- ذی حساب.

۷- رئیس هیأت رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان.

۸- سایر اشخاص به تشخیص بالاترین مقام دستگاه (حسب موضوع مورد بحث).

ماده ۲- وظایف کارگروه هر دستگاه به شرح زیر است:

۱- پیگیری اجرای کامل دولت الکترونیک در درون دستگاه‌ها و نظارت بر انجام آن.

۲- افزایش پاسخگویی، شفاف‌سازی، مستندسازی و کاهش هزینه‌های اداری و اجرایی در حیطه مسئولیت‌های قانونی دستگاه.

۳- بررسی و آسیب‌شناسی روند پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی در دستگاه مربوط.

۴- شناسایی و کنترل گلوگاه‌های فساد، بسترها و زمینه‌های شکل‌گیری و گسترش مفاسد اقتصادی در دستگاه مربوط و ارائه گزارش به کمیته پیگیری.

۵- ارائه طرح‌های جامع پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی در دستگاه مربوط به کمیته پیگیری و اجرای آن پس از تصویب کمیته پیگیری.

۶- پیگیری انجام اقدامات قانونی و قضایی پرونده‌های مفاسد اقتصادی توسط حوزه حقوقی دستگاه مربوط تا حصول نتیجه نهایی.

۷- ارائه پیشنهادهای لازم با بهره‌گیری از تجارب حاصل از اقدامات مقابله با فساد در جهت تعریف، تکمیل و اصلاح قوانین، مقررات، آئین‌نامه‌ها، فرآیندها، رویه‌ها و دیگر چارچوب‌های عملکردی در حوزه مسئولیت‌های قانونی و فعالیت‌های دستگاه مربوط.

۸- ارائه گزارش مستمر از عملکرد دستگاه مربوط در خصوص وظایف کارگروه در چارچوب الگوی گزارش‌دهی از طریق سامانه.

ماده ۳- کارگروه هر دستگاه موظف است ظرف سه ماه بعد از ابلاغ این آیین‌نامه، طرح‌های پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی و نیز هرگونه عاملی که در جهت تحقق اهداف ارتقای سلامت نظام اداری آن دستگاه و حوزه فعالیت‌های مرتبط با آن اختلال ایجاد می‌کند را تعریف و در چارچوب الگوی تعیین شده از سوی کمیته پیگیری، ارایه و اجرا نماید و گزارش اجرای آن را از طریق سامانه به دبیرخانه کمیته پیگیری اعلام نماید.

ماده ۴- کمیته پیگیری موظف است ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه، الگوی گزارش‌دهی و سامانه رصد و نظارت بر اقدامات دستگاه‌های اجرایی موضوع این آیین‌نامه را تهیه نماید. مدیر سامانه موظف است گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی را علاوه بر ارائه به بالاترین مقام آن دستگاه، در اولین جلسه دولت در هر دو ماه گزارش نماید.

ماده ۵- کارگروه هر دستگاه موظف است ضمن ارجاع پرونده‌های مفاسد اقتصادی به مرجع ذی‌صلاح اعم از انتظامی، اداری و قضایی نسبت به پیگیری موضوع اقدام و هر سه ماه یکبار گزارش پیشرفت هر پرونده را از طریق سامانه به کمیته پیگیری ارسال نماید.

ماده ۶- کمیته پیگیری موظف است هر سه ماه یک بار گزارشی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی را به رئیس‌جمهور ارائه نماید.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با بهره‌گیری از تجارب و نتایج اقدامات کارگروه، به منظور ارتقای توان آن دستگاه در امر پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی، پیشنهادهای و نیازمندی‌های خود را در خصوص اصلاح و بهبود قوانین، مقررات و همچنین ساختار، سازمان و فرآیندهای آن دستگاه تنظیم و پس از تأیید کمیته پیگیری، از طریق سازوکارهای موجود، اجرای آن را پیگیری نمایند.

ماده ۸- کمیته پیگیری موظف است نسبت به بررسی و مطالعه مفاسد موجود در نهادهای عمومی غیردولتی، سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته و تابعه آنها اقدام نموده و تدابیر پیشگیرانه و مقابله‌ای را اتخاذ و در حیطة وظایف دولت اجراء نماید.

ماده ۹- دبیرخانه کمیته پیگیری مسئول نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه است.

اسحاق جهانگیری

معاون اول رئیس‌جمهور

شماره: ۷۳۳۷۷/ت ۳۰۳۷۴ ه

تاریخ: ۱۳۸۳/۱۲/۲۲

آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی

نهاد ریاست جمهوری - وزارت دادگستری

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۹/۱ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۱/۱۱۷۵۰ مورخ ۱۳۸۳/۱/۲۹ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و ماده (۲۷) قانون رسیدگی به تخلفات اداری - مصوب ۱۳۷۲ و به منظور تأمین اجرای وظایفی که دستگاه‌های اجرایی به موجب قوانین برای پیشگیری و مبارزه با فساد در نظام اداری بر عهده دارند و همچنین تکمیل آیین‌نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری و پیش‌بینی سازوکار اداری مناسب برای تسهیل خدمات‌رسانی به مردم، آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی را به شرح زیر تصویب نمود:

آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی

فصل اول - مصادیق رشوه

ماده ۱- کارکنان و مسئولان دستگاه‌های اجرایی که مطابق بندهای ذیل مبادرت به اخذ وجه و یا مال نمایند یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مالی را دریافت کنند یا موجبات جلب موافقت و مذاکره و یا وصول و ایصال مال یا سند پرداخت وجه را فراهم نمایند، با توجه به بند (۱۷) ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری - مصوب ۱۳۷۲ - پرونده آنان به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری برای اعمال مجازات مناسب ارجاع خواهد شد.

الف - گرفتن وجوهی به غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده است.

ب - اخذ مالی بلاعوض یا به مقدار فاحش ارزانتر از قیمت معمولی یا ظاهراً به قیمت معمولی و واقعاً به مقدار فاحش کمتر از قیمت.

- ج- فروش مالی به مقدار فاحش گرانتر از قیمت به طور مستقیم یا غیرمستقیم به ارباب رجوع بدون رعایت مقررات مربوط.
- د- فراهم نمودن موجبات ارتشاء از قبیل مذاکره جلب موافقت یا وصول و ایصال وجه یا مال یا سند پرداخت وجه از ارباب رجوع.
- ه- اخذ یا قبول وجه یا مال یا سند پرداخت وجه یا تسلیم مال از ارباب رجوع به طور مستقیم یا غیرمستقیم برای انجام دادن یا ندادن امری که مربوط به دستگاه اجرایی می باشد.
- و- اخذ هرگونه مال دیگری که در عرف رشوه خواری تلقی می شود، از جمله هرگونه ابراء یا اعطاء وام بدون رعایت ضوابط یا پذیرفتن تعهد یا مسئولیتی که من غیر حق صورت گرفته باشد و همچنین گرفتن پاداش و قائل شدن تخفیف و مزیت خاص برای ارائه خدمات به اشخاص و اعمال هرگونه موافقت یا حمایتی خارج از ضوابط که موجب بخشودگی یا تخفیف گردد.

فصل دوم- تکالیف و وظایف دستگاه های اجرایی

- ماده ۲-** کلیه دستگاه های موضوع ماده (۱۶) این آیین نامه برای تحقق اهداف این آیین نامه نسبت به انجام موارد ذیل می باید اقدام نمایند:
- الف- شفاف سازی مراحل انجام خدمات اطلاع رسانی مناسب به مردم، اصلاح و کوتاه نمودن روش های انجام خدماتی که به مردم ارائه می گردد، توسعه فناوری اداری، انجام نظرسنجی از مردم و مراجعان براساس دستورالعمل هایی که از طرف سازمان مدیریت و برنامه ریزی صادر می گردد (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و مصوبات مربوط به اصلاح سیستم ها و روش های اداری).
- ب- آموزش کارکنان به نحوی که کارکنان ذی ربط از مفاد این آیین نامه به طور کامل مطلع شده باشند.
- ج- انتخاب بازرس یا بازرسان از طرف وزراء و رؤسای سازمان ها، استانداران، مدیران عامل، شرکت ها، رؤسای سازمان ها، مدیران کل واحدهای استانی برای انجام نظارت های لازم به طریق مقتضی و تهیه و ارائه گزارش در حیطه وظایف و مأموریت های محوله.

د- تشویق اشخاصی که تخلفات موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه را گزارش نموده و گزارش آنان منجر به صدور حکم قطعی براساس آیین‌نامه شده باشد، مطابق آیین‌نامه‌ای که به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

ه- پیش‌بینی حق فسخ برای دستگاه اجرایی در قرارداد با اشخاص حقیقی و حقوقی به منظور اعمال حق مذکور در مواردی که به تشخیص دستگاه اجرایی طرف قرارداد مرتکب یکی از اعمال بندهای ماده (۱) آیین‌نامه شود.

فصل سوم- تکالیف و وظایف کارکنان

ماده ۳- کلیه کارکنان دستگاه‌های موضوع آیین‌نامه مکلفند در صورت اطلاع از وقوع اقدامات مندرج در ماده (۱) نسبت به خود یا دیگر کارکنان مراتب را با ذکر مشخصات فرد یا افراد پیشنهادکننده به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری و مقامات مافوق اطلاع دهند. تا مطابق قانون پی‌گیری شود.

ماده ۴- هر شخصی که در ارتباط با وظایف دستگاه‌های اجرایی از وی تقاضای رشوه شده و یا رشوه اخذ شده باشد یا تلاش برای گرفتن رشوه از وی شده باشد در اولین فرصت به مسئولان یا بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) آیین‌نامه گزارش کامل موضوع و مشخصات شخص یا اشخاصی را که این رشوه را تقاضا نموده یا به دست آورده یا برای به دست آوردن آن تلاش کرده‌اند به مسئولان مربوط ارائه دهد.

فصل چهارم- نحوه رسیدگی به تخلفات رشوه‌گیرندگان و مجازات‌های اداری

ماده ۵- دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه به ترتیب زیر برای پی‌گیری و رسیدگی به تخلفات موضوع ماده (۱) و اعمال مجازات اقدام خواهند نمود:

الف- مقامات مندرج در ماده (۱۲) قانون رسیدگی به تخلفات اداری چنانچه از طریق بازرسان انتصابی به وقوع تخلفات موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه توسط هر یک از کارکنان یا مدیران و

مسئولان مربوط اطلاع حاصل نمایند مکلفند حسب اهمیت موضوع نسبت به اعمال یکی از مجازات‌های بندهای (الف) و (ب) و (ج) ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری اقدام نمایند.

ب- در صورت تکرار تخلف با گزارش و تأیید بازرسان یا مدیران ذی‌ربط، هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مکلفند با توجه به میزان تخلف و حساسیت آن کارمندان متخلف را به یکی از مجازات‌های مقرر در ماده (۹) قانون یادشده (به استثنای موارد مذکور در بند فوق) محکوم نمایند.

ج- در صورت تکرار تخلف موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه متخلف با تقاضای اعمال اشد مجازات‌های مندرج در ماده (۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به یکی مجازات‌های بازخرید خدمت، اخراج یا انفصال دائم از خدمات دولتی توسط هیئت رسیدگی به تخلفات اداری محکوم خواهد شد.

تبصره ۱- مراحل مذکور در این ماده مانع از اعمال اختیارات هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری در ماده (۹) بدون طی مراحل فوق‌الذکر نمی‌باشد و هیئت‌ها می‌توانند حسب درجه اهمیت تخلف موضوع مجازات‌های بند (ج) را برای بار اول یا دوم اعمال نمایند.

تبصره ۲- مقامات ذی‌ربط با توجه به ماده (۱۳) قانون رسیدگی به تخلفات اداری می‌توانند کارکنانی را که پرونده آنان به هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع می‌شود حداکثر به مدت سه ماه آماده به خدمت نمایند.

تبصره ۳- دستگاه‌های اجرایی که مشمول قانون رسیدگی به تخلفات اداری نمی‌باشند مکلفند بر اساس قوانین و مقررات مربوط به خود با تخلفات مندرج در این مقررات برخورد نمایند.

تبصره ۴- در صورتی که بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) این آیین‌نامه مرتکب تخلفات بندهای ماده (۱) شوند با تقاضای اعمال اشد مجازات‌های مذکور در قانون رسیدگی به تخلفات اداری به هیئت‌های مزبور معرفی خواهند شد. چنانچه تخلف ارتكابی بازرسان عنوان یکی از جرائم مندرج در قوانین جزائی را نیز داشته باشد، پرونده آن به ترتیب مقرر در ماده (۱۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری به مراجع قضایی صالح ارجاع خواهد شد.

ماده ۶- در مورد تخلفات موضوع بندهای ماده (۱) این آیین‌نامه که واجد جنبه جزائی است، خصوصاً بندهای (ب)، (ج)، (د)، و (ه) این ماده، هیئت رسیدگی به تخلفات اداری مکلف است با

رعایت ماده (۱۹) قانون رسیدگی به تخلفات اداری مراتب را جهت رسیدگی به مراجع قضایی صالح نیز منعکس نماید.

ماده ۷- در صورتی که اشخاص حقیقی و یا حقوقی طرف قرارداد با دستگاه‌های اجرایی مرتکب یکی از اعمال بندهای ماده (۱) آیین‌نامه شوند دستگاه ذی‌ربط مجاز به عقد قرارداد جدید با اشخاص یاد شده به مدت پنج سال نمی‌باشد و این موضوع باید در شرایط معاملات با اشخاص حقیقی و حقوقی درج گردد.

تبصره ۱- دستگاه اجرایی مربوط موظف است مشخصات اشخاص حقیقی یا حقوقی موضوع این ماده را به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نیز اعلام دارد.

تبصره ۲- در صورتی که اشخاص یاد شده حداقل دو بار مرتکب تخلف مندرج در این ماده گردند سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است ضمن اعلام نام آنها به کلیه دستگاه‌های اجرایی خودداری از انجام معامله با اشخاص مزبور را جزء شرایط عمومی پیمان لحاظ نماید.

ماده ۸- شرایط انتخاب بازرسان موضوع بند (ج) ماده (۲) این آیین‌نامه به شرح زیر می‌باشد:
الف- بازرسان باید از بین افراد امین، مطلع با حسن سابقه انتخاب شوند.
ب- صلاحیت بازرسان می‌باید به تأیید واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات هر دستگاه یا واحدهای مشابه برسد.

ج- هماهنگی، آموزش و نظارت بر کار بازرسان به عهده دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه است.

د- بازرسان موظفند سوگندنامه مخصوص را که برای همین منظور توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تهیه می‌گردد، امضاء نمایند.

ه- دستگاه‌ها می‌توانند حسب توانمندی‌ها و کارایی و حجم مسئولیت محوله و خدمات برجسته‌ای که توسط بازرسان انجام می‌گردد به استناد ماده (۶) قانون نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت تا میزان سی درصد (۳۰ درصد) مجموع حقوق و فوق‌العاده‌های مربوط به عنوان فوق‌العاده ویژه بازرسی به بازرسان پرداخت نمایند.

فوق العاده یاد شده غیرمستمر است و مشمول کسر کسور بازنشستگی نمی باشد و تا زمانی که مستخدم به عنوان بازرس انجام وظیفه می نماید و گزارش های بازرسی آن واصل می گردد با نظر دستگاه ذی ربط قابل پرداخت است.

و- دستگاه ها می توانند حداکثر به چهل درصد (۴۰ درصد) از بازرسانی که خدمات برجسته ای برای پیگیری و کشف موارد تخلف انجام می دهند تا یک ماه حقوق و مزایا علاوه بر پاداش پایان سال در چارچوب ماده (۴۱) قانون استخدام کشوری و احکام مشابه به عنوان پاداش پرداخت نمایند.

ز- بازرسان با پیشنهاد واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، موضوع بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۱۳۸۲/۳/۴، و با تأیید مقامات مسئول منصوب می شوند. دفتر مذکور می تواند با حفظ پست و مسئولیت های مربوط و یا با تغییر عنوان پست های سازمانی به پست بازرس برای انجام وظایف بازرسی استفاده نماید. در هر حالت بازرسان از فوق العاده های ویژه بازرسی بهره مند خواهند شد.

ح- در واحدهای استانی بازرسان با پیشنهاد رؤسای سازمان های استانی یا مدیران کل استان و تأیید واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات در مرکز منصوب می شوند.

ط- بازرسان منصوب از طرف استانداران علاوه بر اجرای مفاد این آیین نامه در استانداری ها، عهده دار بازرسی و انجام این وظایف در سایر واحدهای استانی نیز می باشند.

ی- تعداد بازرسان هر دستگاه نباید از نیم درصد (۰/۵ درصد) کل کارکنان تجاوز نماید برای موارد خاص با تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور این درصد قابل افزایش است.

ماده ۹- در صورتی که هر یک از کارکنان واحدهای تحت سرپرستی مدیران رؤسا و مسئولان سازمان های موضوع این آیین نامه مرتکب یکی از تخلفات مندرج در ماده (۱) این آیین نامه شوند به مدیران و مسئولان مربوط به بار اول تذکر داده خواهد شد و برای بار دوم مدت شش ماه از انتصاب به سمت های یاد شده محروم و برای بار سوم تا دو سال از انتصاب به پست های مزبور ممنوع خواهند شد.

ماده ۱۰- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مکلف است براساس روش‌های نظرسنجی از مردم و ارباب رجوع، گزارشات بازرسان و سایر منابع، هر ساله دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه را از نظر درجه سلامت اداری و میزان شیوع رشوه، طبقه‌بندی، تجزیه و تحلیل و سطح‌بندی نماید و نتایج را همراه با راهکارهای اجرایی به رئیس جمهور و دیگر مسئولان منعکس نماید. کلیه دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه برای انجام مطلوب این ماده مکلف به همکاری با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور می‌باشند.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است اقدامات لازم را برای توجیه و پیگیری اجرای این آیین‌نامه به عمل آورد.

ماده ۱۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند برای اجرای دقیق این آیین‌نامه واحدها و گروه‌هایی از کارکنان خود را که بیشتر در معرض دریافت و پرداخت رشوه می‌باشند اولویت‌بندی نمایند و نقاط آسیب‌پذیر را با جدیت و اولویت اصلاح نمایند.

ماده ۱۳- هر کدام از دستگاه‌های مشمول این آیین‌نامه موظفند طی حکمی یکی از معاونان دستگاه را که مسئول اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۶۳۹۴/ت/۲۱۶۱۹ هـ ۱۳۸۱/۶/۱ می‌باشد مسئول پیگیری، نظارت و اجرای این آیین‌نامه نمایند و گزارش‌های مربوط را هر شش ماه یکبار به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارائه دهند. سازمان یاد شده پس از جمع‌بندی، گزارش دستگاه‌های اجرایی را تهیه و به رئیس جمهور و شورای عالی اداری تقدیم می‌کند.

تبصره ۱- به منظور ایجاد هماهنگی بین واحدهای ذی‌ربط در هر دستگاه اجرایی، رفع موانع و مشکلات اجرایی، دریافت گزارشات و پیگیری مستمر اجرایی این آیین‌نامه، کار گروهی با مسئولیت معاون دستگاه اجرایی موضوع ماده (۱۳) این آیین‌نامه و با عضویت مسئول واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (دبیر کارگروه)، مسئول واحد بهبود سیستم‌ها و روش‌های اداری، مسئول واحد حراست، مسئول هماهنگی هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری یا رئیس هیئت بدوی (در صورت تشکیل هیئت) و یکی از بازرسان تشکیل می‌گردد.

تبصره ۲- واحدهای حراست موظفند که نتایج بازرسی‌ها و اقدامات قانونی خود را در خصوص این تصویب‌نامه به کار گروه یاد شده ارائه نمایند.

ماده ۱۴- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، وزارت آموزش و پرورش، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش و پرورش و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران مکلفند در جهت افزایش آگاهی عمومی مردم از قوانین و مقررات و فعالیت‌های انجام شده در جهت اصلاح روش‌های مورد عمل و جلب مشارکت مردم برای رفع معضلات موجود، برنامه‌ریزی و اصلاح برنامه‌های آموزشی معارف اسلامی (فرهنگ‌سازی) برای دانش‌آموزان، دانشجویان، کارگزاران دولت و کلیه افراد جامعه به منظور افزایش مهارت‌های رفتاری و تغییر گرایش و نگرش ذهنی و ایجاد بسترهای مناسب فرهنگ فساد ستیزی اقدامات لازم را انجام دهند. دستگاه‌های یاد شده مکلف به همکاری با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور می‌باشند.

ماده ۱۵- مسئولیت پیگیری این آیین‌نامه بر عهده دبیرخانه ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد خواهد بود. دبیر ستاد یاد شده گزارشی از پیشرفت کار به رئیس جمهور و ستاد ارائه خواهد نمود.

ماده ۱۶- کلیه دستگاه‌های مذکور در ماده (۱۶۰) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران- مصوب ۱۳۸۳- و نیروی انتظامی و کارکنان قوه قضاییه، بانک‌ها و بیمه‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی و شهرداری‌ها مشمول این آیین‌نامه می‌باشند.

محمد رضا عارف

معاون اول رئیس جمهور

فصل ششم

مجموعه مصوبات و بخشنامه‌های

نظارت و ارزیابی عملکرد

مواد مرتبط قانون مدیریت خدمات کشوری

فصل یازدهم - ارزیابی عملکرد

ماده ۸۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، با استقرار نظام مدیریت عملکرد مشتمل بر ارزیابی عملکرد سازمان، مدیریت و کارمندان، برنامه‌های سنجش و ارزیابی عملکرد و میزان بهره‌وری را در واحدهای خود به مورد اجرا گذاشته و ضمن تهیه گزارش‌های نوبه‌ای و منظم، نتایج حاصل را به سازمان گزارش نمایند.

ماده ۸۲- سازمان موظف است استقرار نظام مدیریت عملکرد را در سطح کلیه دستگاه‌های اجرایی پیگیری و نظارت نموده و هر سال گزارشی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی و ارزشیابی آنها در ابعاد شاخص‌های اختصاصی و عمومی و نحوه اجراء احکام این قانون را براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، تهیه و به رئیس جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

ماده ۸۳- سازمان مؤظف است هر ساله براساس شاخص‌های بین‌المللی و گزارش‌های دریافتی از دستگاه‌های ذی‌ربط، پس از انطباق با چشم‌انداز ابلاغی، جایگاه و میزان پیشرفت کشور را در مقایسه با سایر کشورهای جهان تعیین و گزارش لازم را به رئیس جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید و از نتایج آن در تدوین راهبردهای برنامه‌های توسعه استفاده نماید.

شماره: ۱۹۰۱/۲۱۸۶۶۲

تاریخ: ۱۳۸۳/۱۱/۲۵

وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، موسسات و

شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است

شورای عالی اداری درصد و شانزدهمین جلسه مورخ ۱۳۸۳/۵/۳۱ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در اجرای ماده ۱۱ آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور (موضوع مصوبه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیات وزیران) آیین‌نامه نظام ارزیابی استراتژیک کشور را به شرح ذیل تصویب نمود:

آیین‌نامه نظام ارزیابی استراتژیک کشور

ماده ۱- در این آیین‌نامه واژه‌ها و عبارات مربوط با تعریف به شرح ذیل به کار می‌روند:

الف: ارزیابی- فرآیند سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت

ب: شاخص- مشخصه‌ای که در اندازه‌گیری ورودی‌ها، فرآیندها، ستاده‌ها یا پیامدها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ج: شاخص‌های استراتژیک- مفهومی است که در آیین‌نامه بیانگر موضوع‌های مربوط در سطح کلان کشور بوده و در ابعاد بین‌المللی کاربرد دارند.

د: استاندارد- حد مطلوب تعیین شده برای سنجش شاخص‌های مورد نظر.

ماده ۲- هدف از ارزیابی استراتژیک کشور عبارت است از: سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت درخصوص عملکرد کلان بخش‌های مختلف کشور و تعیین جایگاه ایران در بین کشورهای منطقه و جهان

ماده ۳- ارزیابی استراتژیک کشور بر اساس سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور و سیاست‌های کلی نظام، توسعه اقتدار در موازنه استراتژیک جهان، برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و همچنین شاخص‌های سازمان‌های معتبر بین‌المللی (موسسات

وابسته به سازمان ملل متحد، بانک جهانی و ... و شاخص‌های اختصاصی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در ۵ محور ذیل صورت می‌پذیرد:

۱- عناوین محورها:

الف: اقتصادی

ب: اجتماعی و فرهنگی

ج: کیفیت دولت

د: علم و فن‌آوری

ه: زیرساختی

* شاخص‌های هر یک از محورها به پیوست می‌باشد.

تبصره: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است ظرف مدت سه ماه از ابلاغ آیین‌نامه نسبت به تدوین دستورالعمل روش و چگونگی محاسبه شاخص‌ها، اقدام نماید.

ماده ۴- فرآیند ارزیابی استراتژیک کشور به شرح ذیل است:

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است بر اساس شاخص‌های بخشی و فرابخشی و دستگاهی نسبت به جمع‌آوری و تولید آمار و اطلاعات سالانه شاخص‌های ارزیابی استراتژیک با همکاری مرکز آمار ایران اقدام نماید.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی پس از انجام مقایسه تحلیلی عملکرد شاخص‌ها با سایر کشورها و عملکرد سال‌های گذشته کشور، رتبه کشور در سطح منطقه‌ای و بین‌المللی را در هر یک از شاخص‌ها و محورهای مذکور تعیین می‌نماید.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی موظف است بر مبنای ارزیابی صورت گرفته، گزارش جامعی را مشتمل بر نقاط ضعف، قوت و تهدیدها و فرصت‌ها، تهیه نموده و همراه با ارائه راه‌حل کاربردی و پیشنهادهای لازم به مراجع ذی‌ربط ارائه نماید.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است حسب شرایط و نیاز، نسبت به بازنگری شاخص‌های ارزیابی استراتژیک اقدام نماید.

ماده ۵- نتایج حاصل از ارزیابی استراتژیک به شرح ذیل مورد استفاده قرار می‌گیرد:

- آگاهی از وضعیت موجود کشور در محورها و شاخص های مذکور، در مقایسه با کشورهای منطقه و جهان.
- ایجاد زمینه قضاوت کلان و نهایی دولت و فراهم نمودن بسترهای لازم برای برنامه ریزی و ارتقای عملکرد دولت.
- تصحیح اهداف، سیاستها، استراتژیها و خطامشیهای کلی برنامههای توسعه کشور.
- فراهم نمودن تعامل مناسب با سازمانهای بینالمللی برای آگاهی از وضعیت کشور با سایر کشورها و استفاده از تجربه کشورهای پیشرو در زمینههای مختلف.
- ماده ۶-** ارزیابی استراتژیک کشور به صورت مستمر و سالانه انجام و گزارش آن هر سال توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و تنظیم و تا پایان تیرماه هر سال به مقام معظم رهبری، رئیس جمهور، هیات دولت و مجلس شورای اسلامی ارائه می گردد.
- ماده ۷-** کلیه وزارتخانهها، سازمانها، مؤسسات و شرکتهای دولتی، همچنین مؤسسات و شرکتهایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است و نهادهای عمومی غیردولتی مکلفند با مرکز آمار ایران و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در تولید آمار و اطلاعات مورد نیاز همکاری لازم را به عمل آورند.

حمید شرکاء

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

پیوست

شاخص‌های ارزیابی استراتژیک

۱- محور اقتصادی

الف: اقتصاد

نرخ رشد اقتصادی^[۱]درآمد سرانه (دلار جاری)^{[۱][۲][۳]}درجه باز بودن اقتصاد^[۱]سهم بخش خصوصی از GDP^[۱]سهم درآمد مالیاتی دولت از GDP^[۱]میزان صادرات غیرنفتی (دلار جاری)^[۱]نرخ بیکاری^{[۱][۲][۳]}نرخ تورم^{[۱][۲][۳]}سهم سرمایه‌گذاری خارجی به کل GDP^[۳]شاخص بهره‌وری کل (TFP)^[۸]GDP حاصل شده به ازای هر واحد انرژی مصرف شده (شدت انرژی)^[۲]

ب: شاخص توزیع درآمد و فقر

۱- ضریب جینی (GINI)^{[۱][۴]}۲- شاخص فقر انسانی (HPI)^[۴]۳- درصد جمعیت زیر خط فقر مطلق (تامین حداقل کالری مورد نیاز روزانه)^[۱]۴- نسبت درآمد دهک اول جمعیت به دهک آخر^{[۱][۴]}

ج- محور اجتماعی و فرهنگی

شاخص توسعه انسانی (HDI)^[۴]سرانه تولید دی اکسید کربن^[۲]۳- شاخص توسعه جنسیتی (GDI)^[۴]

۴- آنومی (ناهنجاری‌های ناشی از توسعه)

۵- تیراژ کتب منتشره^[۱]

۲- علم و فناوری

- تولید علم^[۲]

- نسبت تولید علمی به GDP^[۲]

- سهم تولید با فن آوری بالا (Hi-Tech) به کل GDP^[۱]

- میزان همکاری‌های پژوهشی و تحقیقاتی بین شرکت‌ها و موسسات تجاری و دانشگاه‌ها^[۲]

۳- زیرساختی

- طول شبکه‌های آبرسانی^[۱]

- درصد زمین‌های آبی از کل زمین‌های قابل کشت^[۱]

شاخص دسترسی دیجیتال (DAI)^[۲]

نسبت راه‌های آسفالتی به کل راه‌ها^[۱]

طول شبکه راه‌آهن^[۱]

پوشش آب‌های هرز^[۱]

تولید الکتریسیته^[۱]

۴- دولت

کیفیت دولت^[۱]

پاسخگویی عمومی^[۲]

فساد^[۱]^[۶]

^۱.Governance quality

^۲. Public Accountability

کیفیت بودجه‌ریزی و مدیریت مالی^[۱]

دولت الکترونیک^[۲]

مأخذ:

- ۱- بانک جهانی (WBG)
- ۲- برنامه توسعه سازمان ملل متحد (UNDP)
- ۳- صندوق بین‌المللی پول (IMF)
- ۴- سازمان ملل (UN)
- ۵- سازمان بهداشت جهانی (WHO)
- ۶- سازمان شفافیت (TI)
- ۷- اتحادیه ارتباطات بین‌المللی (ITU)
- ۸- سازمان بهره‌وری آسیایی (APO)

شماره: ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵

تاریخ: ۱۳۸۹/۱/۱۴

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور - وزارت کشور

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد مواد (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - و با رعایت جزء "ط" بند (۱) تصویب نامه شماره ۱۵۸۷۹۵/ت/۳۸۸۵۶ مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱ آیین نامه اجرایی مواد یاد شده را به شرح ذیل موافقت نمودند:

آیین نامه اجرایی مواد (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده ۱- دستگاه های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند:

- الف- برنامه راهبردی خود را در چارچوب تکالیف قانونی تهیه و برنامه های عملیاتی سالانه را با تعیین اهداف کمی در راستای برنامه راهبردی تدوین نمایند.
- ب- نظام ارزیابی عملکرد را با در نظر گرفتن واحدهای استانی، مؤسسات و سازمان های وابسته در سه سطح سازمان، مدیران و کارکنان و بر مبنای شاخص های عمومی و اختصاصی مستقر نمایند.
- تبصره: نحوه و فرآیند ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان بر اساس دستورالعملی خواهد بود که از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ابلاغ می گردد.
- ج - نظام پاسخگویی در مقابل عملکرد را در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان مستقر نمایند، به نحوی که کارکنان، مدیران و سازمان در چارچوب تکالیف قانونی و وظایف محول شده پاسخگویی عملکرد خود در مقابل مسئولان مافوق، مراجع ذیصلاح و دیگر ذینفعان باشند.
- د - نظام جمع آوری داده های عملکرد را در سطوح ستاد، استان، سازمان ها و مؤسسات وابسته با زمان بندی مشخص به صورت یکپارچه و منسجم مستقر نمایند.

هـ - نظام تحلیل داده‌های عملکرد را مستقر نمایند، به طوری که تبدیل داده‌های خام به اطلاعات و دانش به نحوی صورت پذیرد که زمینه به کارگیری دانش حاصل شده در جهت بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان فراهم شود.

و - سازوکار استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد را به نحوی فراهم نمایند که ضمن رفع نقاط ضعف، موانع و مشکلات موجود، زمینه ارتقای بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان فراهم شود.

ز - بر اساس فرآیند نظام مدیریت عملکرد نسبت به تدوین گزارش خودارزیابی در ابعاد شاخص‌های عمومی و اختصاصی اقدام نموده و میزان تحقق اهداف برنامه و بهره‌وری را به صورت دوره‌ای و منظم به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ارائه نمایند.

ح - فرآیند اجرایی نظام مدیریت عملکرد دستگاه را در راستای سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مکانیزه نمایند به نحوی که امکان ارتباط و نظارت همزمان معاونت با دستگاه و همچنین ستاد دستگاه با واحدهای استانی و مؤسسات وابسته فراهم گردد.

تبصره: دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه (ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات) که زیر نظر بالاترین مقام دستگاه فعالیت می‌نمایند، مسئولیت استقرار و اجرای نظام مدیریت عملکرد را به عهده دارند.

ماده ۲- استانداردها در چارچوب نظام مدیریت عملکرد و بر اساس دستورالعمل‌هایی که از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ابلاغ می‌شود، دستگاه‌های اجرایی استان را ارزیابی و ضمن بهره‌برداری از نتایج حاصل شده در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها، گزارش مربوط را به بالاترین مقام دستگاه اجرایی و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نمایند.

ماده ۳- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مکلف است:

الف - محورها و شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی را در دو سطح ملی و استانی به همراه ضریب اهمیت محورها و شاخص‌ها با همکاری دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی و استانی تدوین نموده و حداکثر تا پایان بهمن ماه هر سال برای ارزیابی عملکرد سال آتی به دستگاه‌های اجرایی و استان‌ها ابلاغ نماید.

ب - محورها، شاخص‌های اختصاصی ارزیابی عملکرد، ضریب اهمیت، استاندارد عملکرد و برش‌های استانی پیشنهاد شده از سوی دستگاه‌های اجرایی را با همکاری معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور تدوین و حداکثر تا پایان بهمن ماه هر سال برای ارزیابی عملکرد و اختصاص بودجه سال آتی به دستگاه ابلاغ و بر اجرای آنها نظارت نماید.

تبصره: چنانچه تصویب بودجه سالانه بعد از ابلاغ شاخص‌ها انجام شود، مغایرت‌های احتمالی به دستگاه‌ها ابلاغ خواهد شد.

ج - گزارش ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی را در دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی بررسی و تحلیل و گزارش جامع ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها را پس از تدوین به رئیس جمهور و مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

د - سامانه جامع مدیریت عملکرد را با هدف نظارت، پیگیری و گزارش‌گیری از عملکرد دستگاه‌های اجرایی، مکانیزه نماید.

ه - دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به نحوه استقرار نظام مدیریت عملکرد (فصل یازدهم) در دستگاه‌های اجرایی را ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه ابلاغ نماید.

و - بر اساس شاخص‌های کیفی و ارزیابی مدیریت عملکرد، نسبت به صدور مجوز تشویق مدیران و کارکنان از محل صرفه‌جویی بودجه در قالب فوق‌العاده ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری اقدام کند.

ماده ۴- مدیرانی که موفق به تحقق هشتاد درصد از شاخص کیفی و صرفه‌جویی در منابع شوند از محل منابع صرفه‌جویی می‌توانند فوق‌العاده بندهای (۵) و (۶) ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری را بر اساس دستورالعمل معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور پرداخت نمایند.

ماده ۵- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور قیمت تمام شده فعالیت‌ها یا هزینه سرانه هر دستگاه را محاسبه و اعلام خواهد کرد.

این تصمیم‌نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱/۹ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی

معاون اول رئیس جمهور

شماره: ۲۰۰/۲۷۹۱۱

تاریخ: ۱۳۸۹/۵/۲۸

تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد

موضوع بند «۵» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری در راستای استقرار و اجرای نظام مدیریت عملکرد و تشریح نحوه اجرای بند «ه» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (موضوع تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، دستورالعمل زیر ابلاغ می‌گردد.

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

تبصره ۱- مسئولیت اصلی تدوین و ابلاغ برنامه‌های راهبردی و سالیانه به عهده بالاترین مقام اجرایی دستگاه بوده و اهداف عملیاتی باید حداکثر تا پایان آذر هر سال برای اجرا در سال آتی به واحدهای تابعه ابلاغ گردد.

تبصره ۲- دستگاه‌ها مکلفند یک نسخه از سند تدوین شده خود را به امور مدیریت عملکرد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نمایند.

ماده ۲- بالاترین مقام اجرایی دستگاه باید زمینه لازم برای تبدیل جهت‌گیری‌های استراتژیک دستگاه به فعالیت‌ها و استراتژی‌های اجرایی را فراهم نماید.

تبصره ۱- واحدهای اجرایی دستگاه باید استراتژی‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های اجرایی خود را به همراه زمان‌بندی اجرایی تنظیم و پس از تصویب توسط بالاترین مقام دستگاه، به اجرا بگذارند.

تبصره ۲- حداکثر مهلت لازم برای اجرای تبصره ۱ این ماده، بیستم فروردین ماه هر سال خواهد بود.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام ارزیابی عملکرد را به عنوان گام دوم استقرار نظام مدیریت عملکرد، با در نظر گرفتن موارد زیر مستقر نمایند:

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

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

ب) دستگاه‌های اجرایی باید شاخص‌های عملکردی اختصاصی خود را با در نظر گرفتن مفاد ماده ۱ و همچنین تبصره ۱ ماده ۲ این دستورالعمل در سه سطح؛ سازمان، مدیران و کارکنان تدوین و ضمن تصویب آن توسط بالاترین مقام دستگاه، مبنای ارزیابی عملکرد سطوح ذکرشده قرار دهند.

تبصره ۲- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد بهمن‌ماه هر سال توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور برای ارزیابی عملکرد سال آتی ابلاغ می‌گردد.

تبصره ۳- تهیه و تصویب شاخص‌های اختصاصی سطح دستگاه مطابق بند «ب» ماده ۳ آیین‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران صورت می‌گیرد.

تبصره ۴- شاخص‌های اختصاصی تعیین شده در سطح مدیران و کارکنان با تصویب بالاترین مقام اجرایی دستگاه قابلیت اجرا دارد و مبنای ارزیابی همان سال قرار می‌گیرد.

تبصره ۵- امتیازدهی شاخص‌های اختصاصی در سطح مدیران و کارکنان مطابق دستورالعمل اجرایی تبصره بند «ب» ماده ۱ آیین‌نامه اجرایی مذکور در تبصره ۳ همین ماده صورت می‌گیرد.

ج) وزارتخانه‌ها و سازمان‌های وابسته به ریاست جمهوری مسئول ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، مؤسسات تابعه، شرکت‌های وابسته و همچنین واحدهای استانی خود می‌باشند.

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام پاسخگویی عملکرد را با توجه به موارد زیر مستقر نمایند:
الف) دستگاه‌های اجرایی به منظور ایجاد شرایط و چارچوب مناسب پاسخگویی عملکرد، با مدیران واحدهای وابسته به خود توافق‌نامه‌ای را در خصوص انجام وظایف و برنامه‌های اجرایی امضاء نموده و آن را مبنای پاسخگویی عملکرد تعیین شده قلمداد نمایند.

تبصره ۱- در خصوص فعالیت‌ها و خدماتی که قیمتی تمام شده آنها بر اساس ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری محاسبه و تعیین شده است، تفاهم‌نامه منعقد شده در این خصوص مبنای قرار می‌گیرد در غیر این صورت دستگاه‌ها با مدیران و کارکنان خود توافق‌نامه‌های عملکردی امضاء و بر مبنای آن اقدام می‌نمایند.

تبصره ۲- توافق‌نامه مذکور در ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان، موضوع دستورالعمل اجرایی تبصره بند «ب» ماده ۱ آیین‌نامه مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تبصره ۳- ارائه گزارش عملکرد بر اساس زمان‌بندی تهیه شده و قبول مسئولیت انجام کارها از جمله اقدام‌های لازم برای تهیه چارچوب مناسب پاسخگویی می‌باشد.

ب) استقرار چارچوب مناسب برای پاسخگویی عملکرد دربرگیرنده ۵ مرحله زیر است:
۱- تهیه و تدوین اهداف قابل سنجش و شاخص‌های مناسب ارزیابی عملکرد (موضوع بند «ب» ماده ۳ این دستورالعمل)

۲- طرح‌ریزی ملزومات دستیابی به اهداف در قالب شاخص‌های تعیین شده

۳- انجام کارها و نظارت بر پیشرفت اهداف و شاخص‌ها مطابق زمان‌بندی از پیش تعیین شده

۴- گزارش‌دهی نتایج به صورت ادواری

۵- ارزیابی نتایج به صورت ادواری و ارائه بازخورد و تعدیل طرح‌های بعدی بر اساس بازخوردها

تبصره ۴- منظور از پاسخگویی، پاسخگویی دستگاه، مدیران و کارکنان در قبال تحقق استاندارد شاخص‌های عمومی و اختصاصی است.

ماده ۵- دستگاه‌های اجرایی مکلفند چارچوب مناسبی را با در نظر گرفتن موارد زیر در قالب نظام جمع‌آوری داده‌های عملکرد طراحی و مستقر نمایند:

الف) داده‌های جمع‌آوری شده باید منعکس کننده اهداف عملکرد سطوح؛ سازمان، مدیران و کارکنان بوده و تأکید اصلی آن تمرکز بر داده‌های بهبود دهنده عملکرد سازمان در سطوح ذکر شده باشد.

ب) داده‌های جمع‌آوری شده باید در قالب شاخص‌های تنظیم شده (موضوع بند «ب» ماده ۳ این دستورالعمل) صورت گرفته و تا حد امکان کمیت‌پذیر باشد.

تبصره ۱- تأیید اعتبار داده‌های جمع‌آوری شده در سطح سازمان به عهده بالاترین مقام دستگاه و در سطح مدیران و کارکنان به عهده مدیر بلافصل کارکنان می‌باشد.

تبصره ۲- دستگاه‌ها می‌توانند برای ارزیابی دقیق‌تر شاخص‌های عملکرد (اختصاصی و عمومی) و جمع‌آوری داده‌های جزئی‌تر، ضمن مبنا قراردادن شاخص‌های مصوب اقدام به طراحی چک‌لیست مناسب برای جمع‌آوری داده‌های عملکرد (ترجیحاً به صورت مکانیزه) در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان نماید.

ج) داده‌های جمع‌آوری شده دستگاه به روش‌های مختلف آماری بررسی و تجزیه و تحلیل شود و در نهایت پروژه‌های بهبود در این رابطه در سه سطح؛ سازمان، مدیران و کارکنان تدوین گردد.

تبصره ۳- پروژه‌های بهبود تعریف شده بایستی به عنوان اهداف عملکردی آینده، در قالب شاخص‌های قابل اندازه‌گیری تعریف، پایش و مدیریت گردد.

د) مسئولیت جمع‌آوری داده‌ها در تمام سطوح (ستاد، سازمان‌ها و موسسات وابسته و واحدهای استانی) به عهده بالاترین مقام اجرایی دستگاه است.

ماده ۶- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام تحلیل داده‌های عملکرد خود را به نحوی مستقر نمایند که تبدیل داده‌های جمع‌آوری شده در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان به دانش قابل استفاده در جهت بهبود عملکرد در سطوح مذکور فراهم گردد.

تبصره ۱- هدف از تجزیه و تحلیل داده‌های عملکرد، یافتن علل ریشه‌ای ضعف عملکرد و ارائه پیشنهاد لازم جهت بهبود عملکرد است. دستگاه‌ها می‌توانند جهت ریشه‌یابی علل و بهبود عملکرد از ابزارهای علمی و روش‌های آماری استفاده نمایند.

تبصره ۲- در تجزیه و تحلیل عملکرد سطوح مذکور، عملکرد واقعی با اهداف از پیش تعیین شده مورد مقایسه و تحلیل قرار می‌گیرد. در این رابطه می‌توان از ابزار تحلیل روند نیز استفاده کرد.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل عملکرد (موضوع ماده ۶ این دستورالعمل) را در قالب طرح‌ها و پروژه‌های بهبود (از جمله پیش‌بینی دوره‌های آموزشی بر اساس آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰) در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان تدوین نموده و به اجرا بگذارند.

تبصره ۱- طرح‌ها و پروژه‌های تدوین شده به عنوان اهداف عملیاتی تلقی شده و در ارزیابی عملکرد سال بعد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

تبصره ۲- نتیجه ارزیابی عملکرد و امتیاز کسب شده، مبنای پرداخت فوق‌العاده کارایی (بر اساس دستورالعمل بند ۶ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری) خواهد بود.

ماده ۸- دستگاه‌های اجرایی مکلفند تمام مراحل و مفاد این دستورالعمل را به صورت مکانیزه در قالب نظام جامع مدیریت عملکرد طراحی و مستقر نمایند.

تبصره- نرم‌افزار طراحی شده باید قابلیت لینک در سطوح؛ سازمان، موسسات، شرکت‌ها و واحدهای وابسته و استان‌ها و همچنین رده‌های؛ سازمان، مدیران و کارکنان را داشته و مورد تایید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور باشد.

لطفاً... فروزنده دهکردی

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور

شماره: ۲۰۰/۴۳۵۱۲

تاریخ: ۱۳۸۹/۸/۲۲

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در جلسه مورخ ۱۳۸۹/۸/۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و به استناد بند (۶) ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد را به شرح پیوست تصویب نمود که مراتب به تأیید رئیس‌جمهور محترم رسیده است و برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

لطفا... فروزنده دهکردی

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور

دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد (موضوع بند ۶ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)

کارمندان دستگاه‌های اجرایی با توجه نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه مربوط که هر ساله بر اساس آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری (موضوع تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴) و دستورالعمل اجرایی شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور انجام می‌گیرد و به تأیید مراجع ذیصلاح می‌رسد. به شرح زیر مشمول دریافت فوق‌العاده کارایی و عملکرد می‌باشند:

ردیف	رتبه دستگاه	نسبت کارکنان مشمول دریافت فوق‌العاده
۱	سطح عالی	۷۰ درصد
۲	سطح خوب	۵۰ درصد
۳	سطح متوسط	۳۰ درصد

تبصره - نسبت کارمندان مشمول دریافت فوق‌العاده مذکور در هر یک از سطوح ستاد دستگاه، ستاد سازمان‌های وابسته، ستاد واحدهای استانی و واحدهای شهرستانی (تا میزان ۲۰ درصد امتیازات مربوط به حقوق ثابت آنان در مقاطع سه ماهه) توسط شورا یا کمیسیون تحول اداری دستگاه تعیین و پس از تأیید بالاترین مقام دستگاه قابل پرداخت می‌باشد. میزان برخورداری کارکنان از فوق‌العاده کارایی و عملکرد در هر یک از دستگاه‌های جدول بند (۱) براساس نمره ارزیابی آنها در قالب جدول زیر می‌باشد.

ردیف	در صورت کسب امتیاز ارزشیابی سالانه	درصد امتیازات حقوق ثابت
	از ۹۶ تا ۱۰۰ درصد نمرات	۲۰ درصد
	از ۹۱ تا ۹۵ درصد نمرات	۱۸ درصد
	از ۸۱ تا ۹۰ درصد نمرات	۱۶ درصد
	از ۷۶ تا ۸۰ درصد نمرات	۱۴ درصد
	از ۷۱ تا ۷۵ درصد نمرات	۱۲ درصد

تبصره- امتیاز ارزیابی سالانه براساس دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان و مدیران، موضوع تبصره بند «ب» آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری تعیین می‌شود.

در اجرای تبصره ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، برقراری این فوق‌العاده مشروط به صرفه‌جویی در هزینه، ناشی از اصلاحات ساختاری، نیروی انسانی و فناوری می‌باشد. دستگاه‌های اجرایی موظفند از اعتبارات حاصل از موارد فوق با مجوز کمیته‌ای متشکل از نمایندگان معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و یا نمایندگان متناظر در استانداری‌ها پس از درج در موافقت‌نامه هزینه‌ای و در چارچوب این دستورالعمل، استفاده نمایند.

استفاده از اعتبارات مذکور مشروط به آن است که دستگاه اجرایی در هزینه‌های خود تا انتهای سال مالی با هیچ‌گونه کسری اعتبار مواجه نشود.

فوق‌العاده موضوع این دستورالعمل جزء دیون منظور نمی‌گردد و در زمره فوق‌العاده‌های مستمر محسوب نمی‌شود.

شماره: ۲۰۰/۶۶۵۳

تاریخ: ۱۳۹۰/۳/۲۳

کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

شورای عالی اداری در یکصد و چهل و ششمین جلسه مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۱۸ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، در راستای بند «ب» ردیف (۶) ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور اجرای دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارآیی و عملکرد (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۲۲) تصویب نمود.

دستگاه‌های اجرایی همه ساله بر اساس آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (موضوع تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴) و دستورالعمل اجرایی شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، در ابعاد عمومی و اختصاصی مورد ارزیابی قرار گرفته و برحسب امتیاز مکتسبه به شرح زیر سطح‌بندی می‌شوند:

- ۱- دستگاه‌هایی که امتیاز آنها ۹۰ درصد یا بیشتر باشد، در سطح عالی قرار می‌گیرند.
 - ۲- دستگاه‌هایی که امتیاز آنها بین ۷۵ تا ۸۹/۹ درصد باشد، در سطح خوب قرار می‌گیرند.
 - ۳- دستگاه‌هایی که امتیاز آنها بین ۶۵ تا ۷۴/۹ درصد باشد، در سطح متوسط قرار می‌گیرند.
- تبصره ۱-** دستگاه‌های مشمول پس از اعلام امتیاز مکتسبه از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، میزان برخورداری کارکنان شاغل در ستاد دستگاه و ستاد سازمان‌های وابسته را با رعایت تبصره بند (۱) دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارآیی و عملکرد (بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۲۲) تعیین می‌نمایند.
- تبصره ۲-** دستگاه‌های استانی بر اساس نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد و سطح‌بندی اعلام شده از سوی استانداری‌ها که به تایید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور می‌رسد، تعیین سطح می‌شوند. پرداخت فوق‌العاده مذکور در دستگاه‌های استانی که بودجه سالانه

آنها غیرمتمرکز (استانی) است توسط دستگاه استانی صورت می‌گیرد. میزان برخورداری کارکنان شاغل در سایر دستگاه‌های استانی با رعایت تبصره بند (۱) دستورالعمل نحوه پرداخت فوق‌العاده کارآیی و عملکرد (بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۲۲) تعیین می‌گردد.

محمود احمدی نژاد

رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

شماره: ۱۴۰۵۲۱

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۱۳

تمامی دستگاه‌های اجرایی دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان و ضوابط تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی

در اجرای ماده ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه مربوط (نظام مدیریت عملکرد و ارزیابی کارمندان) و همچنین، بند ۳ ماده ۴۸ و ماده ۴۹ این قانون (موضوع شرایط تمدید قرارداد کارمندان پیمانی) و بند «ه» ماده ۵۰ قانون برنامه پنجم توسعه که اجازه می‌دهد قرارداد افرادی که به صورت ساعتی یا کار معین به کار گرفته می‌شوند، تمدید شود (موضوع تبصره ماده ۳۲ قانون صدرالاشاره) و به استناد ماده ۱۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، ضوابط ارزیابی کارمندان، نحوه تعیین صلاحیت و تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی (پیمانی و قراردادی) و بهره‌گیری برای تداوم خدمت کارمندان رسمی، به شرح ذیل است:

ماده ۱- واحد منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی موظف است اقدامات زیر را به عمل آورد:

- ۱- تکمیل اطلاعات ردیف‌های «ب»، «ج» (به استثنای ج-۴)، «د»، «ز-۲» و «ط» از بند ۱۵ فرم «ارزیابی عملکرد کارمندان» - پیوست- از ابتدای بهمن ماه ظرف مدت ۱۵ روز (مستند به اطلاعات اخذ شده از واحدهای مربوط).
- ۲- ارسال فرم مربوط به هر یک از کارمندان برای مدیر واحد ذی‌ربط و دریافت فرم تکمیل شده، حداکثر تا پایان بهمن ماه.
- ۳- استعلام از واحد گزینش برای اخذ تأییدیه تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی و دریافت اطلاعات مربوط از واحدهای رسیدگی به تخلفات اداری، رسیدگی به شکایات، اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع، حضور و غیاب کارمندان و... تا اول بهمن ماه.
- ۴- اخذ امضای مقامات مجاز طبق فرم «ارزیابی عملکرد کارمندان» و اقدام بر اساس اجرای دستورات و اطلاع‌رسانی به کارمند ذی‌ربط، تا ۱۵ اسفندماه هر سال.

تبصره ۱: امتیازاتی که توسط مدیر بلافصل کارمند تعیین می‌شود باید با هماهنگی رئیس مافوق انجام پذیرد.

تبصره ۲: ارزیابی عملکرد مدیران (مدیران میانی و بالاتر) بر اساس دستورالعمل و فرم مستقلی انجام می‌گیرد که متعاقباً ابلاغ می‌شود.

ماده ۲- تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی با رعایت شرایط زیر امکان‌پذیر است.

۱- نیاز واحد مربوط به ادامه خدمت کارمند و وجود اعتبار لازم

۲- تأییدیه گزینش

۳- عدم محکومیت بر اساس ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری

۴- کسب حداقل ۸۰ امتیاز از مجموع عوامل فرم ارزیابی عملکرد کارمندان

ماده ۳- ملاک ارزیابی عملکرد کارمندان رسمی، موضوع بند سوم ماده (۴۸) قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه مربوط، کسب امتیاز لازم از «فرم ارزیابی عملکرد کارمندان» است.

ماده ۴- تکمیل فرم «ارزیابی عملکرد کارمندان» و تعیین امتیاز هر یک از عوامل، طبق «راهنمای تکمیل فرم ارزیابی عملکرد کارمندان» که پیوست است انجام می‌پذیرد. دستگاه موظف است ضمن بیان ضرورت تکمیل دقیق فرم و روش آن برای مدیران، به نحو مقتضی وظایف محوله و عوامل ارزیابی را به اطلاع کارمندان برساند.

ماده ۵- دستگاه می‌تواند متناسب با ویژگی‌های اختصاصی مشاغل خود، چنانچه امتیاز هر یک از عوامل، نیازمند تغییر بوده و یا اضافه کردن عاملی جدید ضرورت داشته باشد با تأیید شورای راهبری توسعه مدیریت مربوط، حداکثر تا ۲۰ امتیاز از سقف ۱۲۰ امتیاز فرم را تغییر دهد به نحوی که این تغییر منجر به حذف هیچ یک از عوامل مندرج در فرم نشود (کاهش یا افزایش امتیاز و یا اضافه نمودن عامل جدید).

ماده ۶- مسئولیت اجرای این دستورالعمل و پاسخگویی نسبت به اجرا و کیفیت آن بر عهده بالاترین مقام مسئول در واحد منابع انسانی دستگاه است.
تبصره ۵- در صورتی که در موعد مقرر، فرآیند مذکور در این دستورالعمل به اجرا در نیاید، پس از اتمام مدت قرارداد کارمندان غیررسمی و برای جلوگیری از تضییع حقوق کارمندان، قرارداد قبلی صرفاً برای حداکثر سه ماه، قابل تمدید است.

ماده ۷- دستگاه موظف است تمامی کارمندان خود را بر اساس این دستورالعمل به صورت سالیانه ارزیابی نماید و پس از اطلاع‌رسانی نتایج ارزیابی به کارمند و ثبت نتیجه در سامانه مدیریت عملکرد، فرم مربوط را در پرونده پرسنلی کارمند (رسمی، غیررسمی) نگهداری نماید.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی
کشور در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

شماره: ۱۴۰۵۲۱

تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۱۳

فرم ع-۱۳۷ (۹۳-۱۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

فرم ارزیابی عملکرد کارمندان

۱- نام و نام خانوادگی کارمند:		۲- شماره ملی:		۳- شماره کارمندی:	
۴- نام دستگاه:		۵- محل جغرافیایی خدمت:		۶- واحد سازمانی:	
۷- شغل مورد تصدی:		۸- مدرک تحصیلی:		۹- رشته تحصیلی:	
۱۰- عنوان پست سازمانی:			۱۱- اهم وظایف محوله:		
۱۲- آیا کارمند واجد شرایط احراز شغل مورد تصدی است؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>					
۱۳- سابقه خدمت قابل قبول: سال تاریخ شروع و پایان قرارداد (برای کارمندان غیر رسمی): از تا					
۱۴- آیا به خدمت کارمند در سال آینده نیاز است؟ بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>					
۱۵- عوامل ارزیابی					
حداکثر امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز	الف- پایبندی به ارزش های سازمانی، اخلاقی و دینی <input type="checkbox"/> عالی (۱۲-۱۵) <input type="checkbox"/> خیلی خوب (۸-۱۱) <input type="checkbox"/> خوب (تا ۷)			
۱۵	۱۵	ب- رضایت ارباب رجوع از کارمند امتیاز بندهای ب-۱ و ب-۲ صرفاً در صورت اجرای بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۱۶۶ مورخ ۸۱/۱۰/۰۴ و براساس نتایج فرم های نظرسنجی که پیوست فرم می گیرد، محاسبه می شود.			
	۱۵	ب-۱، مراجعینی که با ذکر نام کارمند از وی اعلام رضایت نموده اند.	<input type="checkbox"/> رضایت بالای ۹۰ درصد مراجعین (۱۰-۱۵)	<input type="checkbox"/> رضایت بالای ۷۰ درصد مراجعین (۹-۰)	
	-۱۵	ب-۲، نارضایتی مراجعین	<input type="checkbox"/> رضایت کمتر از ۷۰ مراجعین (۱۰-۱۵)	<input type="checkbox"/> رضایت کمتر از ۵۰ مراجعین (۹-۰)	
	۱۰	ج-۱، حضور منظم <input type="checkbox"/> عالی (۸-۱۰) <input type="checkbox"/> خیلی خوب (۵-۷) <input type="checkbox"/> خوب (تا ۴)			
	-۱۵	ج-۲، تاخیر در ورود و تعجیل در خروج (به ازای هر ساعت بیش از ۲۴ ساعت در سال، یک امتیاز منفی)			
	-۱۲	ج-۳، غیبت (به ازای هر روز، سه امتیاز منفی)			
	۱۰	ج-۴، وقت گذاری موثر در انجام وظایف محوله، علاوه بر ساعت موظف (خارج از ساعات اداری) (.....) <input type="checkbox"/> عالی (۷-۱۰) <input type="checkbox"/> خیلی خوب (۶-۰)			
ج- رعایت نظم و انضباط اداری سه ردیف اول براساس مستندات سامانه حضور و غیاب و توسط واحد منابع انسانی تکمیل می شود.					

		د-۱، (حداکثر ۱۰ امتیاز)		
		از جانب	امتیاز	از جانب
	۱۵	رییس بلا فصل	۲	استاندار یا معاون وزیر
		رییس یا سرپرست بالاتر	۲	وزیر یا معاون رییس جمهور
		مدیر کل و همسطح آن	۲	
		د-۲، کسب عنوان کارمند نمونه در سطح دستگاه (۱۰ امتیاز)		
		د-۳، دریافت تقدیرنامه یا نشان دولتی از رییس جمهور (۱۵ امتیاز)		
	۱۲	ه- کیفیت انجام و ارائه خدمات براساس ویژگی های عمومی و اختصاصی شغل مورد تصدی (سرعت، دقت، صحت و مطلوبیت) □ عالی (۹-۱۲) □ خوب (۵-۸) □ متوسط (تا ۴)		
	۱۲	و- پشتکار و جدیت در انجام امور براساس ویژگی های عمومی و اختصاصی شغل مورد تصدی (مسئولیت پذیری، پیگیری امور محوله تا حصول نتیجه، میزان تعهد کارمندان نسبت به انجام کامل وظایف) □ عالی (۹-۱۲) □ خوب (۵-۸) □ متوسط (تا ۴)		
	۱۰	ز-۱، مهارت آموزشی (کسب مهارت) به ازای هر مورد حداکثر ۲ امتیاز (یادگیری و استفاده از نرم افزارهای تخصصی، کسب و بکارگیری دانش فنی در انجام امور، توسعه مهارت های شغلی در صورتی که فراتر از شرایط احراز شغل تحت تصدی باشد)	ذکر مصادیق -۱ -۲ تعداد موارد: رتبته:	ز- افزایش معلومات و مهارت های شغلی به واسطه گذراندن دوره های آموزشی و مهارتی منوط به بکارگیری در انجام وظایف
	۶	ز-۲، آموزش طبق نظام آموزش کارمندان دولت به ازای هر ۱۰ ساعت ۱ امتیاز	ذکر مصادیق -۱ -۲ تعداد موارد: رتبته:	
	۱۵	ح- خلاقیت و ارائه پیشنهاد های ارزنده که منجر به تغییر روش کار و بهبود نتایج شود. به ازای هر پیشنهاد اثربخش حداکثر ۳ امتیاز (موارد باید مرتبط با وظایف محوله باشند)		ذکر مصادیق -۱ -۲ تعداد موارد: نیاز هر مورد، به ترتیب:

	ط-۱، محکومیت براساس بند «الف» قانون رسیدگی به تخلفات اداری				
۷-					
	ط-۲، محکومیت براساس بند «ب» قانون رسیدگی به تخلفات اداری				ط- محکومیت به یکی از مجازات‌های ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری در دوره قرارداد
۱۵-					
	ط-۳، محکومیت براساس بند «ج» قانون رسیدگی به تخلفات اداری				
۲۵-					
	ط-۴، محکومیت براساس بندهای «د» «ه» «و» «ز» قانون رسیدگی به تخلفات اداری				
۳۵-					
ی- عامل/عوامل موضوع ماده ۵ دستورالعمل (تا ۲۰ امتیاز در سقف ۱۲۰ امتیاز)					
جمع امتیاز کسب شده از ۱۲۰ امتیاز					
۱۶- تکمیل و تایید اطلاعات ردیف های «ب» «ج» «د» «ه» «و» «ز» «ط» فرم بر اساس مستندات، توسط واحد منابع انسانی عنوان پست سازمانی: نام و نام خانوادگی مدیر واحد:					
۱۷- تکمیل و تایید ردیف های «الف» «ج-۴» «ه» «و» «ز» «ط» فرم توسط مدیر واحد و تایید رییس مافوق عنوان پست سازمانی: نام و نام خانوادگی مدیر واحد: امضاء: تاریخ: عنوان پست سازمانی: نام و نام خانوادگی مدیر واحد: امضاء: تاریخ:					
۱۸- دستور مقام مجاز در مورد کارمندان غیر رسمی: -باتوجه به نیاز واحد مربوطه <input type="checkbox"/> و تایید گزینش <input type="checkbox"/> عدم محکومیت براساس ماده ۹۱ قانون م.خ.ک <input type="checkbox"/> و کسب امتیاز..... و وجود اعتبار <input type="checkbox"/> قرارداد تمدید شود. <input type="radio"/> -باتوجه به عدم نیاز واحد مربوطه <input type="checkbox"/> و یا عدم تایید گزینش <input type="checkbox"/> یا محکومیت براساس ماده ۹۱ قانون م.خ.ک <input type="checkbox"/> یا کسب امتیاز..... یا عدم وجود اعتبار <input type="checkbox"/> قرارداد تمدید نشود. <input type="radio"/> (حداقل امتیاز برای تمدید قرارداد ۸۰ امتیاز می باشد) عنوان پست سازمانی: نام و نام خانوادگی مدیر واحد: امضاء: تاریخ:					

راهنمای تکمیل فرم «ارزیابی عملکرد کارمندان»

شرح عوامل ارزیابی

فرم ارزیابی عملکرد با توجه به دو دسته از اطلاعات تکمیل می‌شود. دسته اول ناظر بر مشخصات شغل و شاغل و نیازمندی‌های دستگاه با ماهیتی معین است که بندهای ۱ تا ۱۴ فرم را در برمی‌گیرد. اطلاعات این بخش شرط لازم برای ادامه فرایند ارزیابی به شمار می‌آید. دسته دوم ناظر بر ارزیابی عملکرد کارمند مشتمل بر ارزیابی دانش، مهارت و رفتار وی در سازمان است که ردیف‌های «الف» تا «ی» از بند ۱۵ شامل می‌شود.

نکات اصلی برای تکمیل فرم:

- خلاصه از مستندات مربوط به بندهای «ب»، «ج»، «د»، «ز»، «ح» و «ط» حسب مورد باید پیوست فرم قرار گیرد.
- درج شماره و تاریخ فرم، پس از تکمیل بند ۱۸ انجام می‌شود.
- تعیین امتیاز هر عامل، صرفاً متکی بر اقدامات و مصادیقی است که در دوره ارزیابی (همان سال) شکل گرفته و تعریف شده‌اند. بنابر این به هیچ یک از اقدامات مربوط به سال‌های پیشین، امتیازی تعلق نمی‌گیرد.
- در تعیین امتیازات هر عامل، اقدامات و فعالیت‌هایی مورد توجه است که در راستای انجام مأموریت واحد متبوع و مرتبط با وظایف محوله باشد.
- در رابطه با عواملی که امتیاز آنها در یک بازه عددی (عالی «۱۲-۱۵» تعریف شده است امتیاز باید متناسب با عملکرد فرد محاسبه شود (عددی بین ۱۲ تا ۱۵).
- * امتیاز پایبندی به ارزش‌های سازمانی، اخلاقی و دینی با توجه به مفاد سوگندنامه منشور اخلاقی دستگاه و سایر مستندات مورد نظر دستگاه تعیین می‌شود.
- * امتیاز وقت‌گذاری در انجام وظایف محوله متناسب با کیفیت عملکرد کارمندان در ساعات غیر وقت اداری محاسبه می‌شود و زمان صرف شده به عنوان اضافه کار فارغ از کیفیت عملکرد و بهره‌وری حاصله، ملاک ارزیابی نیست.

* معیار کیفیت انجام وظایف و ارائه خدمات. بیانگر میزان سرعت و دقت کارمند در انجام وظایف و صحت و مطلوبیت ارائه خدمات از جانب وی است که با توجه به ویژگی‌های عمومی و اختصاصی شغل مورد تصدی معنی می‌یابد.

* امتیاز خلاقیت و ارائه پیشنهادهای ارزنده. یا بر اساس پیشنهادهای اثربخشی که کارمند با هدف کاهش زمان و یا مراحل انجام کار، صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش کیفیت خدمات و افزایش بهره‌وری در سطح فردی واحد سازمانی و یا دستگاه متبوع ارائه می‌دهد و یا با توجه به پیشنهادهای مورد تایید کمیته پذیرش پیشنهادهای (بخشنامه شماره ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) تعیین می‌شود.



Presidency

Management and Planning Organization

*Collection of Approvals on
Administrative System Reform*

مرکز اسناد، مدارک و انتشارات

ISBN: 978-964-179-733-3



9 789641 797333