



بسمه تعالی

برادر ارجمند جناب آقای مونسان
رئیس محترم سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

باسلام و احترام؛

همانطور که استحضار دارند، با پایان یافتن برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره اول، دوره دوم اجرای این برنامه طی مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری برای سال‌های (۱۳۹۷ - ۱۳۹۹) ابلاغ گردیده است. در این راستا، تهیه و تدوین برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم دستگاه‌های اجرایی بر اساس اهداف کمی پیش‌بینی شده در برنامه در سطح ملی و استانی، مورد تأکید و تأیید هیئت محترم وزیران - موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۰۲۰۳۰/ت-۵۵۸۵۳-هـ تاریخ ۱۳۹۷/۸/۲ قرار گرفته و با صدور بخشنامه شماره ۴۸۹۶۲۶ تاریخ ۱۳۹۷/۹/۱۲ توسط این سازمان و با همکاری صمیمانه و کارشناسی دستگاه‌های اجرایی تدوین و نهایی گردید. اینک ضمن تقدیر و تشکر از مجموعه همکاران آن سازمان به دلیل مشارکت و همکاری در تدوین اهداف عملیاتی آن دستگاه، به پیوست بسته اجرایی اهداف کمی برنامه جامع سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری که در جلسات مختلف با همکاران و مدیران محترم آن دستگاه تنظیم و مورد توافق واقع شده است، ارسال می‌گردد. شایسته است مقرر فرمایید موضوع به نحو مقتضی توسط حوزه‌های تخصصی مرتبط، برنامه‌ریزی شده و اجرایی گردد. خاطرنشان می‌سازد با توجه به ظرفیت‌های موجود در فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری به ویژه بند (الف) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، مفاد اهداف عملیاتی پیوست، برای سال‌های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹ مورد ارزیابی قرار گرفته و ضمن تهیه گزارش‌های تحلیلی و ارائه به مراجع ذیربط، به نحو مقتضی از دستگاه‌های برتر از جمله در جشنواره شهید رجایی، تقدیر به عمل خواهد آمد.

جمشید انصاری

رونوشت:

جناب آقای دکتر جهانگیری معاون اول محترم رئیس جمهور برای استحضار.
جناب آقای دکتر واعظی رئیس محترم دفتر رئیس جمهور و سرپرست نهاد برای استحضار.
جناب آقای دکتر نوبخت معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور برای استحضار.



معاون رئیس جمهور

و

رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۷۵۶۲۲۶

تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۱۲/۲۸

پیوست: دارد

جناب آقای رفیع زاده معاون محترم نوسازی اداری برای آگاهی و اقدام لازم.
جناب آقای صدری نوش آبادی معاون محترم سرمایه انسانی برای آگاهی و اقدام لازم.
جناب آقای جمالی معاون محترم حقوقی، مجلس و نظارت برای آگاهی و اقدام لازم.
سرکار خانم کریمی مشاور محترم رئیس سازمان اداری و استخدامی در امور زنان و نماینده سازمان در سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور برای آگاهی.



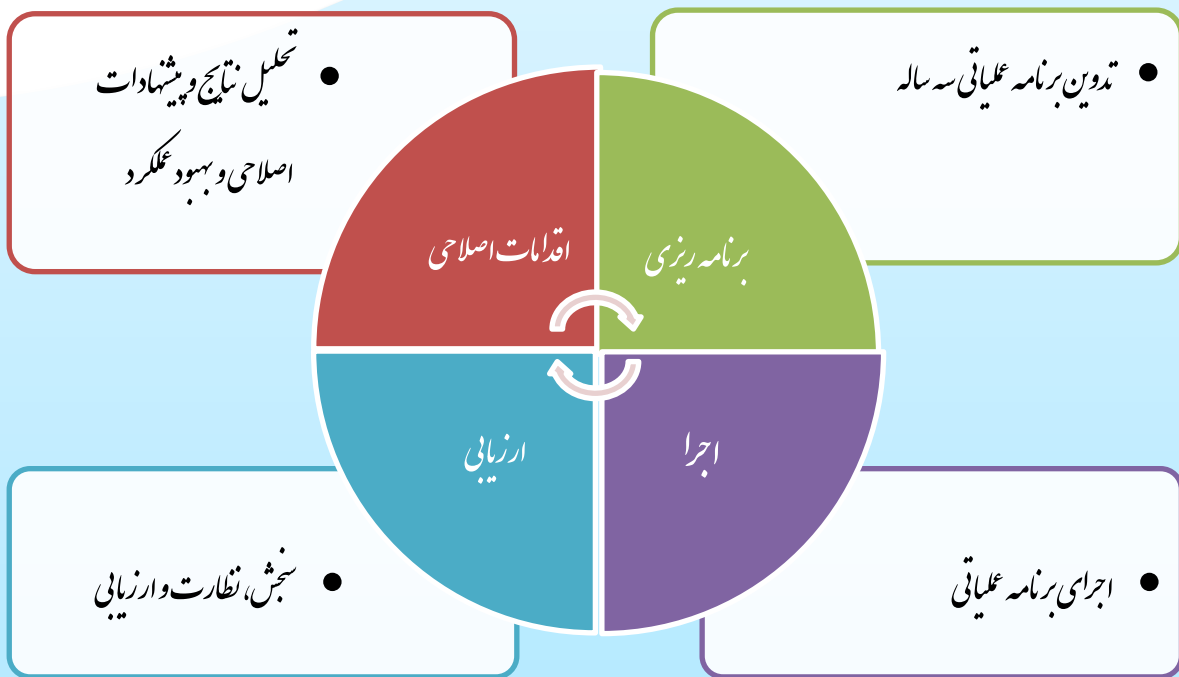
ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

برنامه عملیاتی سه ساله اصلاح نظام اداری

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

سال های ۹۷ الی ۹۹

(موضوع تصویب نامه شماره ۳۰۲۵۹۶، تاریخ ۱۴/۶/۱۳۹۷ شورای عالی اداری)



معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی

فهرست برنامه های اصلاح نظام اداری

۳ برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت
۶ برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک
۱۱ برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی
۱۳ برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی
۱۶ برنامه پنجم: بهبود در نظامها و فناوری های مدیریتی
۱۷ برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی
۱۸ برنامه هفتم: صیانت از حقوق شهروندان(مردم) در نظام اداری
۲۰ برنامه هشتم: ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری
۲۱ برنامه نهم: مدیریت بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور
۲۲ برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه های اجرایی به مدیریت های محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها، سمن ها و نهادهای مدنی ^۱									
شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری واحدهای عملیاتی		فرمول محاسبه: مجموع تعداد واحدهای عملیاتی قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰							
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)							
		هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		تعداد واحدهای عملیاتی ابتدای ۹۴	
درصد خدمات قابل واگذار طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد واحدهای عملیاتی قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد واحد عملیاتی قابل واگذاری طی سال	تعداد کل واحد عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی دوره اول	مجموع تعداد واحد عملیاتی واگذار شده طی دوره اول		
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	<p>با توجه به وجود مبنای قانونی برای اداره گنجینه ها توسط هیات امناء، چند گنجینه به صورت نمونه توسط هیات امناء اداره و دستورالعمل اجرای آن تنظیم و تصویب شده که متعاقب آن لازم است سایر گنجینه ها (دارای ساختار یا فاقد ساختار) که از بودجه دولت کمک می گیرند، به صورت هیات امنایی اداره شوند. بر این اساس دستگاه مکلف است برنامه عملیاتی را ارائه دهد.</p>							
مجموع									

عنوان اقدام: واگذاری خدمات دستگاه های اجرایی به مدیریت های محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)، شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی، تعاونی ها، سمن ها و نهادهای مدنی و خرید خدمات از آنها ^۲									
شاخص اندازه گیری: میزان واگذاری خدمات		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات قابل واگذار ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰							
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)							
		هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		تعداد خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷	
درصد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد خدمات قابل واگذاری طی سال	تعداد کل خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی برنامه اول	مجموع تعداد خدمات واگذار شده طی دوره اول		
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	<p>۶۴ زیرخدمت از خدمات سازمان شناسه دار است که بخش عمده ای از این خدمات در قالب اجرای مواد ۲۵ و ۹۲ قانون برنامه پنجساله ششم توسعه کشور با موضوع "واگذاری صدور مجوزها و تصدی های فرهنگی و هنری" قابل واگذاری به بخش غیردولتی می باشد. لازم است برنامه عملیاتی آن ارائه گردد.</p>							
مجموع									

^۱ لیست واحدهای عملیاتی ابتدای سال ۹۴ به همراه واحدهای عملیاتی واگذار شده طی برنامه اول و همچنین لیست واحدهای عملیاتی قابل واگذاری ابتدای ۹۷ و واحدهای عملیاتی برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

^۲ لیست خدمات ابتدای سال ۹۴ به همراه خدمات واگذار شده طی برنامه اول و همچنین لیست خدمات قابل واگذاری ابتدای ۹۷ و خدمات قابل واگذاری برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، معاون مدیرکل، رییس اداره و همتران										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: (تعداد پست مدیریتی پایان سال ۹۹ منهای تعداد پست مدیریتی ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد پست مدیریتی ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان کاهش تعداد پست مدیریتی			
درصد کاهش پست مدیریتی طی سه سال ۹۹-۹۷	مجموع تعداد کاهش پست مدیریتی طی سه سال ۹۹-۹۷	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		تعداد کاهش پست مدیریتی طی سال	تعداد کاهش پست مدیریتی طی سال	تعداد کاهش پست مدیریتی طی سال	تعداد کل پست مدیریتی ابتدای ۹۷	درصد کاهش طی دوره اول	مجموع تعداد پست مدیریتی کاهش یافته طی دوره اول	تعداد پست مدیریتی ابتدای ۹۴		
۹	۹۶	۳۲	۳۲	۳۲	۱۰۸۹	۰	۰	۰	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱
۹	۹۶	۳۲	۳۲	۳۲	۱۰۸۹	۰	۰	۰	مجموع	

عنوان اقدام: کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها و حذف واحدها و پست های سازمانی غیر ضرور										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: (تعداد پست پایان سال ۹۹ منهای تعداد پست ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کل پست ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه گیری: میزان کاهش تعداد پست های سازمانی			
درصد کاهش پست طی سه سال ۹۹-۹۷	مجموع تعداد کاهش پست طی سه سال ۹۹-۹۷	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کاهش پست سازمانی طی سال	تعداد کل پست سازمانی ابتدای ۹۷	درصد کاهش طی دوره اول	مجموع تعداد پست سازمانی کاهش یافته طی دوره اول	تعداد پست سازمانی ابتدای ۹۴		
۱۲	۵۴۸	۱۳۸	۱۳۴	۲۲۶	۴۹۲۵	۲	۱۰۴	۵۰۲۹	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱
۱۲	۵۴۸	۱۳۸	۱۳۸	۲۲۶	۴۹۲۵	۲	۱۰۴	۵۰۲۹	مجموع	

برنامه اول: مهندسی نقش و ساختار دولت

عنوان اقدام: تمرکززدایی در اداره امور و واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی ^۳									
واحد سنجش: درصد	فرمول محاسبه: مجموع تعداد وظایف قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد وظایف قابل واگذاری ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰					شاخص اندازه‌گیری: میزان واگذاری اختیارات به سطوح استانی			
درصد واگذاری وظایف طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد وظایف قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال			برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷	تعداد کل وظایف قابل واگذاری ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی دوره اول	وظایف و اختیارات واگذار شده طی دوره اول		
۱۰۰	۱۷	استمرار	۴	۱۳	۱۷	۱۰۰	۲۷	۲۷	۱ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۰۰	۱۷	استمرار	۴	۱۳	۱۷	۱۰۰	۲۷	۲۷	مجموع

عنوان اقدام: متناسب سازی حجم دولت از طریق بازطراحی ساختار آن در سطح وزارتخانه ها، سازمان ها و واحدهای محلی				
لیست سازمان ها و واحدهای قابل انحلال و ادغام در سطح ملی و استانی				
عناوین واحد های غیر ضرور با عنایت به توسعه فناوری‌های نوین در هریک از سطوح زیر			عناوین موسسات و سازمانهای قابل انحلال و ادغام	
بخش	شهرستان	استان	جهت یکپارچه سازی و حذف همپوشانی ها	
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری			دستگاه اجرایی ستاد / زیر مجموعه ها	
بر اساس بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و در اجرای دستور ریاست محترم جمهور، سازمان مکلف است نسبت به بازطراحی نمودار سازمانی در سقف ۵ معاونت و ۲۵ واحد سازمان طی سال ۹۸ اقدام نماید			سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	

سایر اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه نقش و ساختار دولت انجام گیرد^۴:

- تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه
- پیاده‌سازی کامل سامانه ملی مدیریت ساختار در دستگاه
- خرید خدمات به جای تولید خدمات
- توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت و انجام فعالیت‌ها
- توسعه وظایف و فعالیت‌های مدیریت‌های محلی در بخش‌های اجتماعی، فرهنگی، زیرساختی و خدماتی

^۳ . لیست کلیه وظایف واگذار شده طی برنامه اول به‌مراه لیست وظایف قابل واگذاری به استان‌ها در ابتدای سال ۹۷ و لیست وظایف برای تحقق اهداف پیش‌بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

^۴ این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)											
واحد سنجش: درصد	فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل درخواست الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله درخواست ابتدای سال ۹۷							شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی شدن درخواست خدمت			
درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷			برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)	ردیف	عنوان دستگاه
		تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله درخواست طی سال	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده در ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات درخواستی در ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن مرحله درخواست طی دوره اول			
۵۴.۵	۶۸	۲۲	۲۹	۱۷	۷۶	۱۲۵	۷۷	۱۴	۱۸	۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۵۴.۵	۶۸	۲۲	۲۹	۱۷	۷۶	۱۲۵	۷۷	۱۴	۱۸		مجموع

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحويل خدمت)											
واحد سنجش: درصد	فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله تحويل ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰							شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی نمودن مرحله تحويل خدمت			
درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷			برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)	ردیف	عنوان دستگاه
		تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سال	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن در مرحله تحويل طی سال	تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله تحويل در ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات درخواستی در ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن مرحله تحويل طی دوره اول	تعداد خدماتی که طی دوره اول تحويل آنها الکترونیکی شده			
۴۰	۵۰	۱۵	۱۴	۲۱	۷۶	۱۲۵	۰	۰	۱۸	۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۴۰	۵۰	۱۵	۱۴	۲۱	۷۶	۱۲۵	۰	۰	۱۸		مجموع

۵ خدماتی که در مرحله درخواست قابلیت الکترونیکی دارند مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، کلیه خدمات الکترونیکی شده در مرحله درخواست طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شوند

۶ خدماتی که در مرحله تحويل قابلیت الکترونیکی دارند مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، کلیه خدمات الکترونیکی شده در مرحله تحويل طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شوند

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن خدمات دولتی ^۷											
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات الکترونیکی نشده ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰							شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی نمودن خدمات		
درصد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۷					برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	تعداد خدمات قابل الکترونیکی شدن طی سال	تعداد کل خدمات الکترونیکی نشده ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	درصد الکترونیکی شدن خدمات طی دوره اول	تعداد خدمات الکترونیکی شده طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴		
۵۴.۵	۶۸	۲۲	۲۹	۱۷	۷۶	۱۲۵	۰	۰	۰	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱
۵۴.۵	۶۸	۲۲	۲۹	۱۷	۷۶	۱۲۵	۰	۰	۰	مجموع	

عنوان اقدام: استفاده از دفاتر خدمات پیشخوان در ارائه خدمت ^۸											
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری طی سه سال ۹۷-۹۹ به پیشخوان تقسیم بر تعداد کل خدمات واگذار نشده ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰							شاخص اندازه گیری: میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان		
درصد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سه سال ۹۷-۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۷					برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			عنوان دستگاه	ردیف
		هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	تعداد خدمات قابل واگذاری به پیشخوان طی سال	تعداد کل خدمات واگذار نشده به پیشخوان ابتدای ۹۷	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	درصد واگذاری طی دوره اول	تعداد خدمات واگذار شده به پیشخوان طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴		
۳۴.۴	۴۳	۳۶	۷	۰	۹۴۳	۱۲۵	۰	۰	۱۸	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱
۳۴.۴	۴۳	۳۶	۷	۰	۴۳	۱۲۵	۰	۰	۱۸	مجموع	

^۷ خدماتی که کلیه مراحل آن قابلیت الکترونیکی شدن دارد مد نظر می باشد، لازم است لیست کلیه خدمات، خدمات الکترونیکی شده طی برنامه اول و خدمات مورد نظر برای تحقق اهداف ۹۷ تا ۹۹ پیوست شوند.

^۸ لیست کلیه خدمات دستگاه، خدمات واگذار شده به پیشخوان طی برنامه اول و خدمات قابل واگذاری به پیشخوان برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

^۹ تعداد خدمات سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری ۷ مورد مشخص شده است که شامل ۴۳ زیر خدمت می باشد که به دفاتر خدمات پیشخوان باید واگذار گردد.

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: بهبود فرایندهای ارائه خدمات ^{۱۰}											
شاخص اندازه گیری: میزان بهبود فرایندهای خدمات		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات بهبود فرایند یافته طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات بهبود فرایند نیافته ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰									
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷			هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۹	
		تعداد خدمات برنامه ریزی شده برای بهبود در بازه ۹۴ تا ۹۶	تعداد خدمات بهبود یافته طی دوره اول	تعداد خدمات بهبود یافته مورد قبول طی دوره اول	تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال	تعداد خدمات بهبود فرایند طی سال
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۱	۱۱	۱۱	۱۲۵	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۴	
	مجموع	۱۱	۱۱	۱۱	۱۲۵	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۴	

عنوان اقدام: الکترونیکی کردن و پاسخگویی به استعلام سایر دستگاه‌های اجرایی از طریق GSB ^{۱۱}											
شاخص اندازه گیری: میزان الکترونیکی شدن استعلامات دستگاه		فرمول محاسبه: مجموع تعداد استعلامات قابل الکترونیکی شدن طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد استعلام غیر الکترونیکی ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰									
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷			هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۹	
		تعداد کل استعلام ۹۴	تعداد الکترونیکی شده طی دوره اول	تعداد استعلام الکترونیکی شدن دوره اول	تعداد کل استعلام غیر الکترونیکی ابتدای ۹۷	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	تعداد استعلام قابل الکترونیکی طی سال	
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۵	۰	۰	۵	۰	۵	۰	۵	۱۰۰	
	مجموع	۵	۰	۰	۵	۰	۵	۰	۵	۱۰۰	

۱۰ لیست کلیه خدمات بهبود فرایند یافته دستگاه طی برنامه اول و خدمات قابل بهبود فرایند برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

۱۱ لیست کلیه استعلامات دستگاه و استعلاماتی که طی برنامه اول الکترونیکی شده و استعلاماتی که قابلیت الکترونیکی شدن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

عنوان اقدام: حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه‌های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی ^{۱۲}										
شاخص اندازه گیری: میزان اصلاح و بازنگری مجوزهای صادره		فرمول محاسبه: مجموع تعداد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد مجوزهای اصلاح نشده ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰						واحد سنجش: درصد		
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد مجوز قابل اصلاح طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کل مجوزهای صادره ابتدای ۹۴	تعداد اصلاح شده طی دوره اول	درصد اصلاح شده طی دوره اول	تعداد کل مجوز اصلاح نشده ابتدای ۹۷	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال	تعداد مجوز قابل اصلاح طی سال		
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۹	۰	۰	۹	۱	۴	۴	۹	۱۰۰
مجموع		۳۹	۰	۰	۹	۱	۴	۴	۹	۱۰۰

عنوان اقدام: برنامه ریزی حرکت به سمت استقرار یکپارچه دولت همراه «Mobile Government» و توسعه آن به میزان ۲۵ درصد به صورت سالانه										
شاخص اندازه گیری: میزان استقرار یکپارچه دولت همراه		فرمول محاسبه: مجموع تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد خدمات غیر مبتنی بر MG ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰						واحد سنجش: درصد		
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	مجموع تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد ارائه خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سه سال ۹۷-۹۹
		تعداد کل خدمات ابتدای ۹۴	تعداد ارائه شده مبتنی بر MG طی دوره اول	درصد ارائه شده مبتنی بر MG طی دوره اول ^{۱۳}	تعداد کل خدمات غیر مبتنی بر MG ابتدای ۹۷	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال	تعداد خدمات قابل ارائه مبتنی بر MG طی سال		
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۸	۰	۰	۳۰	۳	۱۰	۱۷	۳۰	۱۰۰
مجموع		۱۸	۰	۰	۳۰	۳	۱۰	۱۷	۳۰	۱۰۰

^{۱۲} لیست کلیه مجوزها، مجوزهای اصلاح شده طی برنامه اول و مجوزهایی که قابلیت اصلاح نمودن برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود

^{۱۳} لیست خدمات دستگاه به همراه خدماتی که طی برنامه اول مبتنی بر MG ارائه گردیده اند و لیست خدماتی که برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست گردد

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری انجام گیرد^{۱۴}:

- تدوین برنامه اجرایی دستگاه در زمینه دولت الکترونیک و تعیین پروژه‌های اولویت‌دار توسعه دولت الکترونیک
- شناسنامه‌دار کردن خدمات دستگاه اجرایی
- تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی
- تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی کارکنان دستگاه اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن
- استقرار میز خدمت الکترونیکی
- ایجاد نظام استنادپذیری الکترونیکی (بهره برداری از امضای الکترونیک در ارائه خدمت)
- انجام اصلاحات ساختاری و فرآیندهای اجرایی متناسب با الزامات توسعه دولت الکترونیک
- توسعه و استانداردسازی پورتال‌های ستاد و واحدهای استانی دستگاه اجرایی
- توسعه استقرار پنجره واحد
- بهبود فضای کسب و کار و اصلاح و الکترونیکی نمودن فرایندهای مرتبط با موضوع کسب و کار و الزامات آن
- کاهش مراجعه دستگاه‌های اجرایی به واحدهای تولیدی، ماده ۷ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار
- ساماندهی ساختمان‌ها، فضاهای اداری و تجهیزات متناسب با توسعه دولت الکترونیک
- استانداردسازی نحوه جمع‌آوری و نمایش داده‌های دستگاه‌ها بر روی نقشه‌های ژئوکد شده بومی مبنی بر استاندارد Geo coded National Address File (GNAF)
- بکارگیری روش الکترونیکی در کلیه موارد دریافت و پرداخت گردش اجرایی دولت
- استفاده از شماره ملی هویت و کدپستی محل اقامت در تمامی فعالیت‌های اداری و خدمات ارائه شده توسط دستگاه‌های اجرایی
- الکترونیکی کردن اطلاع‌رسانی خدمات دستگاه به صورت مستمر و سالیانه
- فراگیر نمودن پرداخت‌های الکترونیکی

^{۱۴} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی

عنوان اقدام: اداره واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی بر اساس قیمت تمام شده در فضای رقابتی ^{۱۵}										
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: مجموع تعداد واحد اداره شده بر اساس قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹ تقسیم بر تعداد واحد عملیاتی اداره نشده به روش قیمت تمام شده ابتدای ۹۷ ضرب در ۱۰۰								
ردیف	عنوان دستگاه	برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹		واحد سنجش: درصد
		تعداد کل واحد عملیاتی ابتدای ۹۴	تعداد واحد عملیاتی اداره شده به روش قیمت تمام شده اول	درصد اداره واحدهای عملیاتی به روش قیمت تمام شده اول	تعداد کل واحد عملیاتی اداره نشده به روش قیمت تمام شده ابتدای ۹۷	تعداد واحد عملیاتی اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	تعداد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سال	مجموع تعداد واحد اداره شده بر اساس قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد واحد اداره شده به روش قیمت تمام شده طی سه سال ۹۷-۹۹	
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۸	۵ (کاخ موزه)	۵۸	احصا و تعیین واحدهای عملیاتی قابل اداره	* ۱۶	*	*	*	
	مجموع	۸	۵ (کاخ موزه)	۵۸	احصا و تعیین واحدهای عملیاتی قابل اداره	*	*	*	*	

عنوان اقدام: کاهش هزینه های تمام شده خدمات دولتی									
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: (هزینه های تمام شده خدمات دولتی به قیمت ثابت پایان سال جاری منهای هزینه های تمام شده خدمات سال قبل) تقسیم بر هزینه های تمام شده سال قبل ضرب در ۱۰۰							
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۹		درصد کاهش طی دو سال ۹۸-۹۹	واحد سنجش: درصد
		هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	درصد کاهش نسبت به سال گذشته	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	درصد کاهش نسبت به سال گذشته	هزینه تمام شده خدمات دولتی طی سال	درصد کاهش نسبت به سال گذشته		
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	محاسبه ^{۱۷}	محاسبه	محاسبه	۱۰	محاسبه	۱۰	۲۰	*
	مجموع	محاسبه	محاسبه	محاسبه	۱۰	محاسبه	۱۰	۲۰	*

۱۵ لیست واحدهای عملیاتی دستگاه، واحدهایی که طی برنامه اول به روش قیمت تمام شده اداره شده اند و واحدهایی که برای تحقق اهداف پیش بینی شده طی سه سال ۹۷-۹۹ پیوست شود.

۱۶ اهداف بر اساس گزارش سال ۱۳۹۷ دریافتی از دستگاه در سامانه مدیریت عملکرد تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۱۷ محاسبه هزینه تمام شده هر واحد خدمت، فعالیت یا محصول به قیمت ثابت (سال پایه).

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی انجام گیرد^{۱۸}:

- استانداردسازی خدمات دستگاه اجرایی و برنامه ریزی یکپارچه برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات دولتی و اجرای آن
- تعیین شاخص‌های هدفمند و نتیجه‌گرا و استانداردهای کیفی خدمات
- پیش‌بینی سازوکارهای نظارتی برای کنترل کمیت و کیفیت خدمات
- اعطای اختیارات لازم به مدیران در زمینه‌های اداری و مالی بر اساس اختیار بند «هـ» ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری
- آموزش مدیران واحدهای خدماتی برای انطباق با رویکرد ارتقای کیفیت و ارائه خدمات در فضای رقابتی
- توسعه مشارکت بخش غیردولتی از طریق خرید خدمات، واگذاری مدیریت، واگذاری امکانات، تجهیزات و منابع فیزیکی، مشارکت در ارائه خدمت

^{۱۸} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: کاهش تعداد کارکنان دستگاه های اجرایی										
واحد سنجش : درصد		فرمول محاسبه: (تعداد کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعیین و کارگری انتهایی سال ۹۹ منهای تعداد آنان در ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعیین و کارگری ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان کاهش تعداد کارکنان (اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعیین و کارگری)		
درصد کاهش کارکنان طی سه سال ۹۹-۹۷	مجموع کاهش تعداد کارکنان طی سه سال ۹۹-۹۷	هدف سال				برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			ردیف	عنوان دستگاه
		هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷	تعداد کارکنان ابتدای ۹۷	کاهش تعداد کارکنان طی سه سال	درصد کاهش کارکنان طی برنامه اول	تعداد کارکنان کاهش یافته طی برنامه اول		
۱۲	۸۹۵	۳۷۳	۲۹۸	۲۲۴	۷۴۷۱	۷	۵۵۶	۸۰۲۷	۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۲	۸۹۵	۳۷۳	۲۹۸	۲۲۴	۷۴۷۱	۷	۵۵۶	۸۰۲۷		مجموع

عنوان اقدام: کاهش مجموع کارکنان قراردادی مازاد دستگاه های اجرایی										
واحد سنجش : درصد		فرمول محاسبه: (تعداد کارکنان کارکنان قراردادی مازاد انتهایی سال ۹۹ منهای تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای سال ۹۷) تقسیم بر تعداد کارکنان قراردادی مازاد ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰						شاخص اندازه گیری: میزان کاهش کارکنان قراردادی مازاد		
درصد کاهش کارکنان قراردادی مازاد طی سال ۹۹-۹۷	مجموع کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سال ۹۹-۹۷	هدف سال				برنامه سه ساله دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			ردیف	عنوان دستگاه
		هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷	تعداد کل کارکنان قراردادی مازاد ابتدای ۹۷	کاهش تعداد کارکنان قراردادی مازاد طی سه سال	درصد کاهش کارکنان قراردادی مازاد طی برنامه اول	تعداد کارکنان قراردادی مازاد کاهش یافته طی برنامه اول		
۴۵	۱۴۴۶	۴۸۲	۴۸۲	۴۸۲	۳۲۱۵	۲۳	۱۱۹۰	۵۱۰۹	۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۴۵	۱۴۴۶	۴۸۲	۴۸۲	۴۸۲	۳۲۱۵	۲۳	۱۱۹۰	۵۱۰۹		مجموع

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت					
واحد سنجش : درصد		فرمول محاسبه: تعداد مدیران دارای شایستگی های عمومی مدیریت انتهای سال تقسیم بر کل مدیران انتهای سال ضرب در ۱۰۰			شاخص اندازه گیری: میزان انطباق مدیران حرفه‌ای با شایستگی‌های عمومی مدیریت
هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		ردیف
درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۹		درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۸	درصد مدیران حرفه‌ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۹۷	تعداد مدیران ابتدای سال ۹۷	
۲۴ ^۱		۲۴ ^{۲۰}	۱۲ ^{۱۹}	۶۳۴	۱
۲۴		۲۴	۱۲	۶۳۴	مجموع

عنوان اقدام: کاهش متوسط سن مدیران					
واحد سنجش : سن		فرمول محاسبه: میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹			شاخص اندازه گیری: کاهش سن مدیران
میزان کاهش متوسط سن مدیران طی سه سال ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹		هدف سال ۱۳۹۷		ردیف
	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۹	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۸	متوسط سن مدیران در ابتدای سال ۹۷	متوسط سن مدیران در پایان سال ۹۷	
۸	۳۹	۴۱	۴۳	۴۷	۱
۸	۳۹	۴۱	۴۳	۴۷	مجموع

^{۱۹} ۱۲ درصد معادل ۷۶ نفر از مدیران مد نظر می باشد.

^{۲۰} ۲۴ درصد معادل ۱۵۲ نفر از مدیران مد نظر می باشد

^{۲۱} ۲۴ درصد معادل ۱۵۲ نفر از مدیران مد نظر می باشد

برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی

عنوان اقدام: افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران ^{۲۲}						
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: تعداد کل مدیران زن تقسیم بر کل مدیران ضرب در ۱۰۰			شاخص اندازه گیری: سهم ۳۰ درصدی زنان در مدیریت کشور	
هدف سال ۱۳۹۸		هدف سال ۱۳۹۷		هدف سال ۱۳۹۹		ردیف
نسبت مدیران زن به کل مدیران انتتهای سال ۹۸	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتتهای سال ۹۹	نسبت مدیران زن به کل مدیران انتتهای سال ۹۷	نسبت مدیران زن به کل مدیران ابتدای سال ۹۷	تعداد کل مدیران زن ابتدای ۹۷	تعداد کل مدیران ابتدای ۹۷	
۳۵	۴۸.۱	۲۲	۱۹	۱۲۰	۶۳۴	۱
مجموع						
۳۵	۴۸.۱	۲۲	۱۹	۱۲۰	۶۳۴	

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه مدیریت سرمایه انسانی انجام گیرد^{۲۳}:

- استقرار نظام آماري برخط نيروي انساني در دستگاه
- ثبت اطلاعات درخواستي در سامانه حقوق و مزایا
- به روزرسانی نظام آموزش کارمندان و مدیران مبتنی بر شایستگی‌ها و ارتقای اثربخشی آموزش‌ها
- برنامه‌ریزی و اجرای تعدیل نيروي انساني دستگاه اجرایی به منظور تحقق هدف
- متناسب سازی تعداد و ترکیب نيروي انساني رسمي، پيمانی و قراردادی
- تعیین تکلیف کارمندان واحدهای واگذار شده و یا فعالیت های برون سپاری شده به یکی از روش های پیش بینی شده در ماده ۲۱ قانون مدیریت خدمات کشوری
- بکارگیری نيروي انساني با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر
- اجرای برنامه ارزیابی و تربیت مدیران(بر اساس مدل‌های شایستگی) و الزام دستگاه‌ها به انتخاب، انتصاب و ارتقاء جدید در رابطه با تمام پست‌های مدیریتی بر اساس این برنامه و تشکیل بانک اطلاعات مدیران
- اجرای برنامه های آموزش شغلی متناسب با نیازهای عمومی و تخصصی هر دستگاه اجرایی
- استقرار نظام جانشین پروری و مدیریت مسیر شغلی کارمندان
- برنامه ریزی و ساماندهی نيروي کار دستگاه (مدیریت عرضه و تقاضا)

۱. تأکید بر مدیران ارشد، میانی و پایه است.

۲۳ این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه پنجم: بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه بهبود در نظام ها و فناوری های مدیریتی انجام گیرد^{۲۴}:

- اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه (منظور از قوانین اختصاصی، قوانین پایه و مادر، نظیر قانون برنامه و بودجه و قانون محاسبات عمومی است)
- تدوین نظام نوین مدیریتی برای اداره دستگاه اجرایی (دستگاههای صفحه ۱۷ برنامه اصلاح نظام اداری)
- استقرار نظام ارزیابی و نظارت بر مبنای نتایج و محصولات (کنترل کیفیت، قیمت و سرعت) به جای کنترل بر فرایند
- شناسایی و انتخاب فناوری های نوین ارائه خدمات، متناسب با هر بخش و جایگزینی آنها با روش های سنتی مورد عمل دستگاه
- آسیب شناسی و مقررات زدایی از حوزه های مرتبط با انجام کسب و کار با هدف سهولت و بهبود فضای کسب و کار
- تدوین نظام اجرای قوانین و مقررات متناسب با هر نوع قانون، استقرار نظام های مربوط و آموزش و فرهنگ سازی به منظور اجرای قوانین و مقررات
- طراحی و استقرار نظام سنجش پیامدهای قوانین و مقررات

^{۲۴} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه ششم: توسعه فرهنگ سازمانی

عنوان اقدام: افزایش ارتقای هر یک از مولفه‌های اصلی فرهنگ سازمانی بخش دولتی مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری					
شاخص اندازه گیری: میزان افزایش ارتقای هر یک از مولفه‌های اصلی فرهنگ سازمانی		نحوه محاسبه: درصد ارتقای مولفه های فرهنگ سازمانی			واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال			درصد ارتقاء طی دو سال
		۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	
		سنجش مولفه ها(میزان سنجش شده)	درصد ارتقاء نسبت به سال قبل	درصد ارتقاء نسبت به سال قبل	
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	-	۱۰	۱۰	۲۰
مجموع		-	۱۰	۱۰	۲۰

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه توسعه فرهنگ سازمانی انجام گیرد^{۲۵}:

- تدوین برنامه اجرایی ارتقای فرهنگ سازمانی در سطح دستگاه اجرایی
- آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی در دستگاه اجرایی در دو سطح عمومی و اختصاصی با در نظر گرفتن سیاست‌های کلی نظام اداری
- برنامه‌ریزی برای اصلاح و تأمین زیرساخت‌های مربوط به رفع چالش‌ها و ترویج فرهنگ مطلوب در دستگاه‌های اجرایی

^{۲۵} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه هفتم: صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری

عنوان اقدام: افزایش سطح رضایتمندی مردم از تأمین حقوق آنان و خدمات دستگاه‌های اجرایی						
واحد سنجش: درصد رضایتمندی		نحوه سنجش: از طریق نظرسنجی			شاخص اندازه‌گیری: افزایش میزان رضایتمندی مردم	
هدف برنامه سه ساله	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷	سنجش درصد رضایتمندی	عنوان دستگاه	ردیف
میزان ارتقاء درصد رضایتمندی طی دو سال ۹۷-۹۹	میزان ارتقا درصد رضایتمندی نسبت به سال قبل	میزان ارتقا درصد رضایتمندی نسبت به سال قبل	میزان ارتقا درصد رضایتمندی نسبت به سال قبل	سنجش رضایتمندی	عنوان دستگاه	ردیف
۳۰	۱۵	۱۵	۱۵	سنجش	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱
۳۰	۱۵	۱۵	۱۵	سنجش	مجموع	

عنوان اقدام: کاهش میزان شکایات شهروندان از خدمات دستگاه اجرایی						
واحد سنجش: درصد		فرمول محاسبه: (تعداد شکایات پایان سال ۹۹ منهای تعداد شکایات ابتدای ۹۷) تقسیم بر تعداد شکایات ابتدای سال ۹۷ ضرب در ۱۰۰			شاخص اندازه‌گیری: میزان کاهش شکایات شهروندان از خدمات دستگاه	
هدف سه ساله ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		عنوان دستگاه	ردیف
درصد کاهش شکایات طی سه سال	درصد کاهش شکایات طی سال	درصد کاهش شکایات طی سال	درصد کاهش شکایات طی سال	تعداد شکایات ابتدای ۹۷	عنوان دستگاه	ردیف
۴۰	۱۰	۱۰	۲۰	۶۳	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱
۴۰	۱۰	۱۰	۲۰	۶۳	مجموع	

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه صیانت از حقوق شهروندان (مردم) در نظام اداری انجام گیرد^{۲۶}:

- اجرای منشور حقوق شهروندی و مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری
- استقرار نظام جبران خسارت وارده به شهروندان (مردم) توسط دستگاه اجرایی
- سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان
- آموزش مدیران و کارمندان برای رعایت حقوق شهروندی متناسب با مأموریت‌ها و ویژگی‌های دستگاه اجرایی
- تدوین و استقرار نظام آموزش شهروندان (مردم) در رابطه با حقوق و تکالیف خود در نظام اداری
- تقویت و حمایت از توسعه نهادهای مدنی برای نظارت سازمان یافته شهروندان (مردم) بر نظام اداری
- استقرار نظام سنجش رضایت‌مندی شهروندان (مردم) از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع و ایجاد ارتباط میان این نظام با نظام ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی
- استقرار نظام دریافت و پاسخگویی به شکایات شهروندان (مردم) نسبت به عملکرد دستگاه اجرایی

^{۲۶} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه هشتم: ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه ارتقاء پاسخگویی، شفافیت و مقابله با فساد در نظام اداری انجام گیرد^{۲۷}:

- تدوین و اجرای برنامه های اجرایی ارتقای سلامت اداری و کنترل فساد اداری در دستگاه اجرایی (برنامه های اجرایی (عملیاتی) ارتقای سلامت اداری باید با لحاظ برش استانی به صورت سالیانه تهیه و در ابتدای هر سال به تصویب کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم دستگاه برسد).
- انجام اقدامات لازم برای افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری
- توسعه اجرای قانون دسترسی آزاد به اطلاعات
- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان (پروژه هایی که جهت اجرای این اقدام می توان تعریف نمود عبارتند از : ۱- احصاء کلیه قوانین و مقررات ملاک عمل دستگاه به صورت کلی و به ترتیب تاریخ، ۲- آسیب شناسی قوانین و مقررات با امعان نظر به موارد مورد تاکید در این بند و ۳- انجام اقدامات اصلاحی (در مورد بخشنامه ها و دستورالعمل رأساً و در مورد آیین نامه ها، قوانین و مصوبات شوراهای عالی تهیه و ارائه پیشنهاد اصلاحی به مراجع ذیربط)
- شناسایی مستمر گلوگاه های فساد در نظام اداری، پایش و کنترل گلوگاه ها و ارائه گزارش در سطوح تصمیم گیری، شهروندان (مردم) به تناسب ویژگی های هر سطح
- تدوین (بازطراحی) و استقرار نظام پاسخگویی در دستگاه

^{۲۷} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه نهم: مدیریت نظام بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور

عنوان اقدام: دستیابی به سهم ۳۵ درصدی رشد اقتصادی از محل ارتقای بهره‌وری (موضوع ماده ۳ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه) نسبت به سال ۱۳۹۶					
شاخص اندازه گیری: میزان ارتقای بهره وری		نحوه محاسبه: درصد ارتقا بهره وری			واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹
		درصد رشد نسبت به سال گذشته	درصد رشد نسبت به سال گذشته	درصد رشد نسبت به سال گذشته	میانگین درصد رشد طی سه سال ۹۷-۹۹
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۰.۸	۰.۸	۰.۸	۰.۸
مجموع		۰.۸	۰.۸	۰.۸	۰.۸

عنوان اقدام: کاهش ۱۵ درصد هزینه های دولت در نظام اداری در راستای ارتقای کیفیت خدمات					
شاخص اندازه گیری: میزان کاهش هزینه دستگاه		نحوه محاسبه: درصد کاهش هزینه			واحد سنجش: درصد
ردیف	عنوان دستگاه	هدف سال ۱۳۹۷	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۹	هدف برنامه سه ساله
		درصد کاهش هزینه طی سال	درصد کاهش هزینه طی سال	درصد کاهش هزینه طی سال	درصد کاهش هزینه طی سه سال ۹۷-۹۹
۱	سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۵	۵	۵	۱۵
مجموع		۵	۵	۵	۱۵

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی در برنامه مدیریت نظام بهره‌وری نظام اداری و اجرایی کشور انجام گیرد^{۲۸}:

- استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه اجرایی و استمرار آن با هماهنگی و نظارت سازمان ملی بهره‌وری ایران
- سنجش و پایش بهره‌وری در دستگاه اجرایی
- استقرار نظام ارتقای بهره‌وری با محوریت کاهش هزینه‌ها و با حفظ کیفیت خدمت و همچنین توسعه خدمات بدون افزایش هزینه در دستگاه

^{۲۸} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت

برنامه دهم: نظارت و ارزیابی

عنوان اقدام: افزایش میزان تحقق اهداف و اجرای قوانین و مقررات به بالای ۶۵ درصد					
واحد سنجش: درصد	نحوه محاسبه: درصد اجرای قوانین و مقررات				شاخص اندازه گیری: درصد اجرای قوانین و مقررات
هدف برنامه سه ساله ۹۷-۹۹	هدف سال ۱۳۹۹	هدف سال ۱۳۹۸	هدف سال ۱۳۹۷		ردیف
	درصد افزایش طی سه سال ۹۷-۹۹	درصد پایان سال ۹۹	درصد پایان سال ۹۸	درصد ابتدای سال ۹۷	
۱۵	۷۰.۶۶	۶۵.۶۶	۶۰.۶۶	۵۵.۶۶	۱ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۵	۷۰.۶۶	۶۵.۶۶	۶۰.۶۶	۵۵.۶۶	مجموع

اقداماتی که باید توسط دستگاه اجرایی انجام گیرد^{۲۹}:

- ارزیابی استراتژیک دستگاه و تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور در شاخص‌های بین المللی دستگاه در مقایسه با کشورهای منطقه و جهان
- اجرای نظام یکپارچه نظارت و ارزیابی
- تحلیل علل موفقیت و عدم موفقیت دستگاه متناسب با نتایج حاصل از نظارت و ارزیابی عملکرد آن.

^{۲۹} این اقدامات در قالب فرم شماره ۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت



نقشه راه اصلاح نظام اداری منبعث از سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، شروع اقدامات منجمد در خصوص اصلاح نظام اداری بانگهای یکپارچه و توأم با برنامه ریزی دقیق می باشد. برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم، به عنوان دومین گام حرکت در راستای نقشه راه تدوین و ابلاغ شده است. بدیهی است تهیه اهداف عملیاتی سه ساله (سال های ۹۷ تا ۹۹) که مورد تاکید و تایید هیئت محترم وزیران بوده است لازم حرکت در مسیر نقشه راه می باشد که در قالب این مجموعه تهیه و تدوین شده است. باشد که مسیر حرکت به سمت توسعه و تعالی کشور از این طریق، تبدیل به مسیری هموار و همراه توسعه پایدار شود.

سازمان اداری و استخدامی کشور

www.a.ro.gov.ir

