



## فصل دوم- راهبردها و فناوری انجام وظایف دولت

### ماده‌های (۱۳) تا (۱۵): برخی از تعاریف و احکام مرتبط

**ماده ۱۳-** امور تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی با رعایت اصول بیست و نهم (۲۹) و سی‌ام (۳۰) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از طریق توسعه بخش تعاونی و خصوصی و نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی تعیین صلاحیت شده و با نظارت 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- تأیید 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 تأیید 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 استثنائی با تصویب هیأت 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 تأمین اجتماعی و بازتوزیع درآمد و فراهم نمودن زمینه‌ها و مزیت لازم و رفع بیکاری را فراهم نماید.

### ماده (۱۶): استقرار نظام قیمت تمام‌شده

**ماده ۱۶-** به منظور افزایش بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول (ستانده) و کنترل مراحل انجام کار و یا هردو، جلوگیری از تمرکز تصمیم‌گیری و اعطاء اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود براساس آیین‌نامه‌ای که توسط سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران می‌رسد دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات ذیل را به عمل آورند.

الف- تعیین قیمت تمام‌شده 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 تأیید 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 براساس حجم فعالیت‌ها و خدمات و قیمت تمام‌شده 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 براساس احکام قانون بودجه سالانه خواهد بود.

ه-- برای اجراء نظام قیمت تمام‌شده، اختیارات لازم اداری و مالی به مدیران، به موجب آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد تعیین می‌گردد.

و- اعتباراتی که براساس قیمت تمام شده در اختیار واحدها قرار می‌گیرد، به عنوان کمک تلقی شده و پس از پرداخت به حساب بانکی واحدهای ذی‌ربط به‌هزینه قطعی منظور می‌گردد. مدیران دستگاه‌های اجرایی نسبت به تحقق اهداف و نتایج پیش‌بینی شده در تفاهمنامه در مدت مدیریت



خود مسؤول و به نهادهای نظارتی پاسخگو خواهند بود و موظفند گزارش اقدامات مربوطه را هر شش ماه یکبار به سازمان ارائه نمایند و سازمان نیز مکلف است گزارش عملکرد این ماده را یکماه قبل از ارسال لوایح بودجه سالیانه به مجلس تقدیم نماید.

تبصره ۱- دستگاههایی که با پیشنهاد سازمان و تصویب هیأت 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 یکسال توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اجراء شده و از سال ۱۳۸۷ بودجه دستگاههای موضوع این قانون فقط با رعایت مفاد این ماده قابل تنظیم و ارائه می باشد.

### آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹۹ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ هیأت وزیران)

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و به استناد ماده (۱۶) 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 (۱۶) قانون یادشده را به شرح زیر تصویب نمودند:

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

الف- فعالیت: عملیات مشخص و مرتبط نظیر آموزش دانش آموز (نفر)، صدور شناسنامه (تعداد)، مداوای بیمار (نفر)، انجام کار حسابداری (واحد)، آموزش دانشجو (نفر)، ارائه خدمات در خانه بهداشت (یک واحد)، تولید نهال یا بذر اصلاح شده (در هکتار)، نگهداری راه یا راهداری (کیلومتر)، اداره کتابخانه (واحد)، مبارزه با آفات نباتی (در هکتار) که برای تحقق اهداف سالانه دستگاه، توسط واحدهای مختلف دستگاه اجرایی اجرا می شود.

ب- خدمت: خروجی دستگاه اجرایی که در نتیجه انجام فعالیت های واحدهای دستگاه اجرایی ارائه شده، کمیت پذیر و قابل اندازه گیری است نظیر صدور و ثبت اسناد مالی، تولید نهال، تربیت دانش آموز، مداوای بیماران و صدور مجوز برای بهره برداری از مراکز فرهنگی و کتابخانه ها.

ج- محصول: خروجی دستگاه اجرایی که در نتیجه انجام فعالیت های واحدهای دستگاه اجرایی تولید شده، کمیت پذیر و قابل اندازه گیری است نظیر احداث و ساخت راه و بزرگراه.

د- استاندارد خدمات: شاخص های مورد توافق جهت ارزیابی عملکرد واحد مجری در مقاطع مختلف زمانی.

ه- واحد عملیاتی: واحدهایی از دستگاه اجرایی که عهده‌دار انجام فعالیت‌های مشخص، ارایه خدمات مستقیم یا تولید محصولات خاصی برای ارایه به مردم می‌باشند نظیر مدارس، بیمارستانها و مراکز فرهنگی و هنری.

و- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری که به استناد ماده (۱۱۷) قانون مذکور مشمول آن قانون هستند.

ز- واحد مجری: بخشی از یک دستگاه اجرایی که فعالیت‌ها، خدمات و محصولات آن به روش قیمت تمام شده، هزینه تمام‌شده و یا هزینه سرانه قابل اداره و ارایه می‌باشد.

ح- تفاهم‌نامه: سند مورد توافق بین مدیر واحد مجری با مقام مجاز دستگاه اجرایی که شامل شرح فعالیت، کمیت و کیفیت، دوره اجرا و قیمت تمام‌شده خدمات، فعالیت‌ها و محصولات، زمان‌بندی تخصیص منابع، انتظارات و سایر شرایط مورد توافق براساس موافقت‌نامه‌های ابلاغی از سوی معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور می‌باشد.

ط- حساب واحد مجری: حسابی که توسط خزانه یا خزانه معین استان، حسب مورد با درخواست ذی‌حساب یا مسؤول امور مالی دستگاه اجرایی ذی‌ربط، تحت سرفصل حساب‌های دولتی برای واحدهای مجری که دارای استقلال مدیریتی، اداری و مالی است، افتتاح گردیده و انجام عملیات دریافت، پرداخت و عملیات حسابداری مربوط با دستور مدیر واحد مجری انجام می‌گیرد. استفاده از حساب موضوع این بند با دو امضاء (مدیر واحد مجری و فردی که طبق مفاد ماده (۳۶) قانون محاسبات عمومی کشور تعیین و منصوب می‌شود) مجاز خواهد بود.

**ماده ۲-** دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف یک ماه و از طریق واحدهای عملیاتی مستقل یا تابع خود و با اولویت فعالیت‌ها، خدمات و محصولات کمیت‌پذیر واحدهای عهده‌دار آنها را به عنوان واحد مجری، احصا و برای استقرار نظام قیمت تمام‌شده انتخاب و به تأیید شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری دستگاه اجرایی برسانند.

**ماده ۳-** دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف یک سال از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه و با استفاده از روش‌ها و فناوری‌های مناسب و مربوط اقدامات زیر را انجام دهند:

الف- انتخاب واحدهای مجری و ارایه به شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری دستگاه اجرایی مربوط برای تأیید.

ب- تعیین قیمت تمام‌شده فعالیت‌ها و خدمات واحدهای مجری تأییدشده و ارایه به شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری دستگاه اجرایی مربوط برای تأیید.

ج- تعیین شاخص‌ها، استانداردها و سازوکارهای نظارتی لازم برای کنترل کمیت و کیفیت فعالیت، خدمات و محصولات واحدهای مجری.



تبصره ۱- در مواردی که امکان محاسبه قیمت تمام شده وجود ندارد، محاسبه هزینه تمام شده یا سرانه فعالیت، خدمات و محصولات واحد مجری ملاک عمل خواهد بود.

تبصره ۲- در محاسبه قیمت تمام شده خدمات، محصولات و فعالیتها باید علاوه بر هزینههای پرسنلی، هزینههای مصرفی و هزینههای تعمیر و نگهداری، هزینههای اموال و سرمایه‌ای نظیر ساختمانها و تجهیزات نیز محاسبه و در تفاهم‌نامه لحاظ گردد.

**ماده ۴-** اجرای احکام این آیین‌نامه توسط دستگاههای اجرایی از طریق واحدهای مجری به موجب تفاهم‌نامه‌های خواهد بود که حسب مورد بین مقام ذیصلاح دستگاه اجرایی و مدیر واحد مجری منعقد می‌شود.

تبصره- به منظور انعقاد تفاهم‌نامه بین واحد مجری و دستگاه اجرایی، معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور، الگوی تفاهم‌نامه مذکور را تهیه و ابلاغ خواهند نمود. دستگاههای اجرایی ملزم به رعایت الگوی تفاهم‌نامه می‌باشند.

**ماده ۵-** مسئولیت تعیین مصادیق خدمات، فعالیتها و محصولات و راهبری و هدایت اجرای مفاد این آیین‌نامه در دستگاه اجرایی، شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری است که به ریاست بالاترین مقام دستگاه تشکیل می‌گردد و می‌تواند نسبت به تشکیل کارگروه تخصصی اقدام نماید یا با استفاده از خدمات و ساز و کار موضوع ماده (۱۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، امور مربوط را انجام دهد.

**ماده ۶-** معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور و استانداری‌ها موظفند در چارچوب تفاهم‌نامه، صددرصد مبلغ قرارداد واحد مجری در قالب سقف تخصیص اعلام شده در موعد مقرر را به واحد مجری پرداخت نمایند.

تبصره- تخصیص اعتبار به میزان صددرصد به واحدهای مجری، نباید موجب کاهش تخصیص اعتبار به دیگر واحدهای دستگاههای اجرایی شود.

**ماده ۷-** دستگاه اجرایی موظف است ظرف یک ماه در چارچوب قوانین و مقررات پولی و مالی، نسبت به افتتاح حساب بانکی به نام واحد مجری با امضای مدیر واحد مذکور و نماینده دستگاه اجرایی اقدام نماید. تمامی اعتبارات واحد مجری در قالب تفاهم‌نامه به این حساب واریز و تمامی پرداختها از محل آن انجام می‌شود.

**ماده ۸-** اعتبار مربوط به حقوق و مزایای مستمر نیروی انسانی مجری که پس از انجام محاسبه قیمت تمام شده و تنظیم تفاهم‌نامه، بازنشسته، بازخرید یا منتقل می‌شوند، به منظور تأمین خدماتی که مسئولیت آن را دارند از طریق خرید خدمت، در اختیار واحد مجری باقی می‌ماند.

تبصره- مدیران واحدهای مجری در انتخاب و به کارگیری نیروی انسانی، باید مفاد تبصره (۲) ماده (۱۳) قانون مدیریت خدمات کشوری را رعایت نمایند.



**ماده ۹-** واحدهای مجری موظفند تمامی حقوق و مزایای کارکنان رسمی، پیمانی، قراردادی و سایر نیروهای خود را در قالب قوانین و مقررات مربوط و احکام معطوف به عملکرد و کارایی آنها محاسبه و پرداخت نمایند. در صورتی که بخشی از کارکنان یادشده (حداکثر بیست درصد) را مازاد تشخیص دهنده، می‌توانند آنها را در اختیار دستگاه اجرایی ذی‌ربط قرار دهند تا وفق قوانین و مقررات مربوط با آنها رفتار شود.

تبصره ۱- دستگاه اجرایی بخشی از اعتبار ناشی از قسمت اخیر ماده (۹) را با توجه به عملکرد واحد مجری پس از ارزیابی به منظور ایجاد انگیزه نیروی انسانی به واحد مجری پرداخت می‌کند.

تبصره ۲- مبنای محاسبه در پرداخت حقوق و مزایای قانونی، دوره اجرای مندرج در تفاهم‌نامه می‌باشد و تعداد نیروی انسانی مورد نیاز برای ارایه خدمات واحد مجری، براساس تعداد پست‌های سازمانی دارای تصدی یا براساس ضوابط و پست‌های مندرج در درجه‌بندی واحدهای مربوط و در هر حال توسط شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری دستگاه اجرایی با رعایت صرفه و صلاح دستگاه اجرایی تعیین می‌شود.

تبصره ۳- اختیارات و تعهدات به کارگیری هرگونه نیروی انسانی دیگر رأساً بر عهده واحد مجری، براساس تبصره ماده (۸) این آیین‌نامه بوده و هیچگونه تعهدی متوجه دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط نخواهد بود.

تبصره ۴- در به کارگیری و جذب نیروی انسانی جدید و مورد نیاز توسط واحد مجری، اولویت با نیروی انسانی شاغل در دستگاه ذی‌ربط یا سایر دستگاه‌های اجرایی کشور می‌باشد.

**ماده ۱۰-** افزایش‌های قانونی حقوق و مزایای کارکنان واحد مجری در دوره اجرای تفاهم‌نامه، به عنوان تعهدات دستگاه در تفاهم‌نامه منظور و توسط دستگاه اجرایی تأمین می‌شود.

**ماده ۱۱-** مدیر واحد مجری می‌تواند در چارچوب تفاهم‌نامه، صرفه‌جویی حاصل از تفاضل قیمت تمام‌شده، هزینه تمام‌شده یا هزینه سرانه و هزینه‌های قطعی را در همان دوره مالی برای ایجاد انگیزه و تشویق نیروی انسانی شاغل بر اساس مفاد تبصره‌های بندهای (۵) و (۶) ماده (۶۸) قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل‌های ابلاغی هزینه نماید.

**ماده ۱۲-** هزینه‌های ناشی از انعقاد تفاهم‌نامه‌های موضوع این آیین‌نامه و اعتبار موردنیاز برای اجرای تکالیف باقی‌مانده دستگاه اجرایی، نباید از مجموع اعتبارات هزینه‌ای که در بودجه مصوب سالانه پیش‌بینی شده است، تجاوز کند.

**ماده ۱۳-** دستگاه اجرایی موظف است اقدامات پیش‌بینی نشده در طول دوره تفاهم‌نامه را به واحد مجری تکلیف می‌شود، تصریح و هزینه انجام آنها را محاسبه و پرداخت نماید.

**ماده ۱۴-** بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا نماینده وی مسؤولیت نظارت بر اجرای مفاد تفاهم‌نامه در دستگاه متبوع را بر عهده دارد. در صورت بروز اختلاف میان واحد مجری و دستگاه اجرایی، شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری، به عنوان مرجع تصمیم‌گیری و حل اختلاف بوده و در صورت اثبات تخلف توسط واحد مجری، صلاحیت لغو قرارداد را خواهد داشت.



**ماده ۱۵ -** مسئولیت نظارت بر اجرای مفاد این آیین نامه و تحقق اهداف مورد انتظار در سطح ملی بر عهده معاونت های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی و برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور و در سطح استان بر عهده استانداری ها می باشد.

تبصره - دستگاه های اجرایی و استانداری ها موظفند هر شش ماه یکبار گزارش عملکرد خود را به معاونت های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی و برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور ارائه نمایند.

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

معاون اول رییس جمهور - محمدرضا رحیمی

### اصلاح جزء (الف) بند (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب نامه شماره ۱۱۹۲۹۲/ت/۴۶۵۶۴ هـ مورخ ۹۰/۶/۱۳ هیئت وزیران)

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۹۰/۵/۳۰ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه و سرمایه انسانی رییس جمهور و به استناد تبصره (۲) ماده (۴۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - تصویب نمود:

در جزء (الف) بند (۴) تصمیم نامه شماره ۴۴۹۱۳/۱۶۳۴۶۷ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲، عبارت «احکام قانون مدیریت خدمات کشوری» جایگزین عبارت «شاخص های مصوب معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور» می گردد.

معاون اول رییس جمهور - محمدرضا رحیمی

### الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات

(بخشنامه شماره ۱۳۴۹/۶/۸۹/۲۰ مورخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه

انسانی رییس جمهور)

بدین وسیله به پیوست الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات، موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوبه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ - برای اجرا ابلاغ می شود.

لطف الله فروزنده دهکردی



## تفاهمنامه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات

موضوع ماده (۴) مصوبه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹  
«ابین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری»



جمهوری اسلامی ایران  
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

۱- نام دستگاه اجرایی:		۲- مقام ذیصلاح طرف توافقنامه:		۳- ناظر دستگاه اجرایی:	
۴- نام واحد مجری:		۵- مدیر واحد مجری:		۶- محل جغرافیایی واحد ارائه خدمات:	
۷- موضوع توافقنامه:					
۸- عنوان خدمات مورد توافق:					
۱- عنوان خدمت	۲-۸- واحد خدمت	۳-۸- قیمت تمام شده هر واحد خدمت (ریال)	۴-۸- تعداد واحدهای خدمت (کمیت)	۵-۸- مبلغ مورد توافق برای کل خدمت (ریال)	
۶-۸- کل مبلغ تفاهمنامه برای ارائه تمامی خدمات مورد تفاهمنامه					
۹- استانداردهای کمی و کیفی خدمات مورد توافق:					
۱۰- امکانات، تجهیزات، ساختمان‌ها و تأسیسات مورد نیاز واحد مجری (مشخصات دقیقاً درج شود): امکانات: ساختمان: تأسیسات:					
۱۱- تعداد کارکنان: - قبل از تشخیص مازاد حداکثر ۲۰٪ ..... نفر - بعد از تشخیص مازاد حداکثر ۲۰٪ ..... نفر					
۱۲- مدت انجام تفاهمنامه: مدت زمان انجام این توافقنامه از تاریخ امضاء به مدت ..... ماه ..... روز است. تاریخ شروع: ..... تاریخ خاتمه: .....					
۱۳- اختیارات مورد نیاز (حدود اختیارات به روشنی درج شود): ۱۳-۱- اختیارات اداری: ۱۳-۲- اختیارات مالی: ۱۳-۳- اختیارات پرسنلی:					
۱۴- نحوه پرداخت مبلغ مورد توافق به مدیر واحد مجری:					



<p><b>۱۵- تعهدات مجری:</b></p> <p>۱. مدیر واحد مجری، مسئول پاسخگویی و انجام هماهنگی‌های لازم در انجام خدمات موضوع تفاهمنامه می‌باشد.</p> <p>۲. مدیر واحد مجری متعهد می‌شود خدمات موضوع تفاهمنامه را بر اساس معیارهای کمی و کیفی اعلام‌شده از سوی دستگاه (مندرج در بند ۹ توافقنامه) انجام دهد.</p> <p>۳. مدیر واحد مجری متعهد می‌شود کلیه حقوق و مزایای قانونی و استحقاقی کارکنان (به استثنای پاداش پایان خدمت و موارد یک نوبته) را طبق قوانین و مقررات مربوط پرداخت نماید.</p> <p>۴. مدیر واحد مجری متعهد است خسارت‌های احتمالی ناشی از عدم انجام صحیح مفاد تفاهمنامه را بپردازد.</p> <p>۵. مدیر واحد مجری متعهد است اعتبارات حاصل از صرفه‌جویی‌های ناشی از اجرای مفاد تفاهمنامه در مقایسه با قیمت تمام‌شده را طبق ضوابط مندرج در آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ ق.م.خ.ک هزینه نماید.</p> <p>۶. مدیر واحد مجری متعهد می‌گردد، هزینه‌های پرسنلی، مصرفی، تعمیر و نگهداری و سایر موارد محاسبه‌شده در قیمت تمام‌شده خدمات را بپردازد.</p> <p>۷. مدیر واحد مجری متعهد می‌گردد، نیروی انسانی واجد شرایط، امکانات و تجهیزات را به میزان کافی جهت انجام خدمات موضوع تفاهمنامه به کار بگیرد.</p> <p>۸. مدیر واحد مجری متعهد می‌گردد خدمات موضوع تفاهمنامه را طبق برنامه زمان‌بندی مورد توافق به انجام برساند.</p> <p>۹. مدیر واحد مجری متعهد می‌گردد در قبال واگذاری اختیارات و مسؤولیت‌های مدیریتی، مالی و اداری مربوط به اداره واحد، تعهدات این تفاهمنامه را اجرا نماید.</p> <p>۱۰. مدیر واحد مجری متعهد است نسبت به حفظ و نگهداری تأسیسات، ساختمان‌ها، امکانات و تجهیزات واگذاری نهایت مراقبت را به‌عمل آورد.</p>	
<p><b>۱۶- تعهدات دستگاه:</b></p> <p>۱. دستگاه موظف است اختیارات لازم مدیریتی، اداری و مالی برای اداره امور واحد مجری فعالیت، را مطابق با آیین‌نامه به مدیر واحد مجری تفویض نماید.</p> <p>۲. دستگاه متعهد می‌گردد پرداخت‌ها و تعهدات مالی موضوع تفاهمنامه را رأس موعدهای مقرر انجام دهد.</p> <p>۳. دستگاه متعهد می‌گردد ساختمان‌ها، تأسیسات، تجهیزات و امکانات مورد نیاز واحد مجری را مطابق توافق به‌عمل آمده در اختیار مدیر واحد مجری قرار دهد.</p> <p>۴. دستگاه متعهد می‌گردد نیروهای مازاد (حداکثر ۲۰ درصد) واحد مجری را در طول زمان انجام تفاهمنامه پذیرفته و در واحدهای دیگر به کار گیرد.</p> <p>۵. دستگاه متعهد می‌گردد اطلاعات لازم و معیارهای کمی و کیفی ارائه خدمات موضوع تفاهمنامه را به نحو شفاف تعیین و تدوین نموده و در توافقنامه درج کند.</p> <p>۶. هرگونه افزایش احتمالی ناشی از قوانین و مقررات در طی مدت مندرج در تفاهمنامه به مبلغ مورد توافق اضافه می‌گردد.</p>	
<p><b>۱۷- شرایط عمومی تفاهمنامه:</b></p>	
<p><b>۱۸- امضاء طرفین تفاهمنامه:</b></p> <p>نام و نام خانوادگی مقام ذیصلاح دستگاه:</p> <p>سمت:</p> <p>محل مهر و امضاء:</p>	<p>نام و نام خانوادگی مدیر واحد مجری:</p> <p>سمت:</p> <p>محل مهر و امضاء:</p>



## ماده (۱۷): تأمین خدمات از طریق شرکت‌ها و مؤسسات غیردولتی

**ماده ۱۷-** به دستگاه‌های اجرایی اجازه داده می‌شود از طریق مناقصه و با عقد قرارداد با شرکت‌ها و مؤسسات غیردولتی براساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل به‌طور شفاف و مشخص بخشی از خدمات موردنیاز خود را تأمین نمایند. در صورت عدم مراجعه متقاضیان، اجازه داده می‌شود با رعایت قانون برگزاری مناقصات و تأیید 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 براساس 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 غیر دولتی تلقی می‌گردند. دستگاه‌های اجرایی هیچ‌گونه تعهد و یا مسؤولیتی در قبال این کارمندان ندارند.

کارفرمایان این کارمندان موظفند با کارمندان تحت پوشش خود مطابق قانون کار و تأمین 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.

## واگذاری امور خدماتی و پشتیبانی در دستگاه‌های اجرایی

(تصویب‌نامه شماره ۱۴/۴۶ مورخ ۱۳۷۹/۱/۳۱ شورای عالی اداری)

کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی، شرکت‌ها و سازمان‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است

شورای عالی اداری در هشتاد و ششمین جلسه مورخ ۱۳۷۸/۱۲/۱۱ در اجرای بند ۲ مصوبه شماره ۱۴/۱۰۱ مورخ ۱۳۷۸/۵/۲۷ و به منظور تحدید تشکیلات دولت و کاهش نیروی انسانی آن در بخش‌های خدماتی و غیرتخصصی و فراهم نمودن زمینه‌های واگذاری امور عمومی و خدماتی به بخش غیردولتی بنابر پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور تصویب نمود:

۱ (اصلاحی مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۲۳)- وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی و سازمان‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است، موظفند آن دسته از امور عمومی و خدماتی خود را که در اجرای مصوبه شماره ۵۴۳۵/دش مورخ ۱۳۷۳/۴/۸ شورای عالی اداری واگذار ننموده‌اند، از طریق عقد قرارداد با



اشخاص حقوقی به بخش غیردولتی و یا شهرداری‌ها و گذار و با خروج طبیعی مستخدمین رسمی شاغل در امور مذکور از خدمت دولت، نسبت به حذف پست‌های سازمانی آنان اقدام نمایند.

تبصره ۱- عناوین مشاغل قابل واگذاری با توجه به اصلاحات به عمل آمده به شرح پیوست می‌باشد.

تبصره ۲- پست‌های سازمانی و مشاغل موضوع این تصویب‌نامه در حوزه دفاتر وزرا و معاونان رئیس‌جمهور، استانداران، معاونان وزرا و همپرازان آنها از شمول این تصویب‌نامه خارج می‌باشند.

همچنین دستگاه‌های اجرایی در موارد استثنا که تداوم پست‌های سازمانی و مشاغل موضوع این تصویب‌نامه را به دلایل امنیتی و یا ضرورت‌های اجتناب ناپذیر ضروری تشخیص دهند دلایل مربوط را قبل از اتمام مهلت مقرر در این بند به همراه آخرین اطلاعات از تعداد پست‌های سازمانی و تعداد شاغلین مربوط به سامان امور اداری و استخدامی کشور منعکس خواهند نمود تا نسبت به اینگونه پست‌های سازمانی و شاغلین آنها تصمیم‌گیری گردد.

تبصره ۳ (اصلاحی مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۲۳)- دستگاه‌های اجرایی موظفند با رعایت مفاد تبصره (۲)، پست‌های سازمانی شاغلان مشاغل مزبور را به «پست بانام شاغل» تبدیل و پس از خروج از خدمت شاغلان پست‌های مذکور به صورت طبیعی، این پست‌ها را از مجموعه پست‌های سازمانی حذف نمایند. این دسته از پست‌های سازمانی قابل تبدیل به پست‌های سازمانی دیگر نخواهند بود و هر گونه استخدام رسمی و پیمانی (یا عناوین مشابه) در این پست‌ها ممنوع می‌باشد.

تبصره ۴ (الحاقی مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۲۳)- سنوات خدمت شاغلان پست‌های سازمانی بانام موضوع تبصره (۳)، از ۳۰ سال فراتر نخواهد رفت و دستگاه‌های اجرایی موظفند سازوکارهای تشویقی مناسب را با توجه به قوانین، مقررات و تسهیلات پیش‌بینی شده در قانون برنامه سوم توسعه برای خروج از خدمت این افراد از طریق بازخریدی و بازنشستگی زودرس فراهم نمایند.

۲- ایثارگران از شمول احکام این مصوبه مستثنی بوده و دستگاه‌های مزبور نسبت به ادامه اشتغال آنان به استناد تبصره (۲) بند (۱) این مصوبه اقدام و با ارایه آموزش‌های لازم موجبات اشتغال آنان را در سایر بخش‌های دستگاه از طریق انتصاب در پست‌های تصدی و یا تغییرعنوان پست‌های سازمانی فراهم خواهند آورد و یا با ایجاد پست‌های سازمانی با نام نسبت به تداوم اشتغال آنان اقدام خواهند نمود.

تبصره- در صورتی که ایثارگران، داوطلب استفاده از مزایای این مصوبه باشند مشمول این مصوبه خواهند بود.

۳- در واگذاری خدمات موضوع بند (۱) لازم است ضمن رعایت شرایط و ضوابط مناقصه عمومی، جنبه‌های حفاظتی، اقتصادی و سایر جوانب امر مورد ملاحظه قرارگیرد.

۴- دستگاه‌ها موظفند در واگذاری امور به بخش غیردولتی، حتی الامکان تامین لوازم و تجهیزات را نیز به عهده طرف قرارداد گذاشته و لوازم و تجهیزات دولتی مرتبط با این امور را با رعایت ضوابط به فروش رسانند.



۵- دستگاه‌ها می‌توانند در مورد واگذاری اموری که در پیوست مصوبه ذکر نشده‌اند و نیز فعالیت‌های اصلی و تخصصی خود پیشنهاد لازم را به سازمان اموراداری و استخدامی کشور ارایه و پس از تایید نسبت به واگذاری آن اقدام نمایند.

۶ (اصلاحی مورخ ۱۳۸۳/۷/۷)- وزارت کار و امور اجتماعی مکلف است نسبت به بررسی، طبقه‌بندی (رتبه‌بندی) و تأیید صلاحیت شرکت‌های خدماتی اقدام و فهرست شرکت‌های واجد شرایط را به کلیه دستگاه‌های اجرایی اعلام نماید. دستگاه‌های دولتی موظفند با این گونه شرکت‌ها از طریق مناقصه قرارداد منعقد نموده و در صورت مشاهده هر گونه تخلف از سوی آنها موضوع را به اطلاع وزارت کار و امور اجتماعی برسانند تا نسبت به تجدیدنظر در صلاحیت آنها اقدام نمایند. وزارت کار و امور اجتماعی موظف است فهرست شرکت‌های لغو صلاحیت شده را به کلیه دستگاه‌ها اعلام نماید.

تبصره ۱- وزارت کار و امور اجتماعی مکلف است نسبت به فراهم نمودن زمینه لازم برای واگذاری تدریجی فعالیت‌های مربوط به تعیین صلاحیت و طبقه‌بندی شرکت‌های خدماتی به بخش غیردولتی و انجمن‌های صنفی مربوط حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۳ اقدام نماید.

تبصره ۲- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور می‌تواند در صورت مشاهده هر گونه تخلف از سوی دستگاه‌های اجرایی یا شرکت‌های خدماتی طرف قرارداد، مراتب را برای رسیدگی و اقدام قانونی به ترتیب به وزارت امور اقتصادی و دارایی و وزارت کار و امور اجتماعی اعلام نماید.

تبصره ۳- بررسی و تعیین صلاحیت شرکت‌های خدماتی رایانه‌ای موضوع بندهای (۲) و (۳) تصویب‌نامه هیئت وزیران توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (دبیرخانه شورای عالی انفورماتیک) انجام می‌شود.

۷- در تنظیم متن قراردادها می‌باید ترتیبی اتخاذ شود که رعایت الزامات قانون کار و پاسخگویی در برابر شکایات کارکنان خدماتی متوجه شرکت طرف قرارداد باشد و دستگاه‌های اجرایی هیچگونه تعهدی در مورد امور استخدامی، رفاهی و پرداخت‌های کارکنان موصوف نداشته باشند.

تبصره ۱- قرارداد باید برای انجام حجم مشخصی از خدمات تنظیم و منعقد گردد و دستگاه‌ها مجاز به تنظیم قرارداد برای به کارگیری تعداد مشخصی نیروی انسانی برای یک فعالیت مشخص نمی‌باشند.

تبصره ۲- سازمان امور اداری و استخدامی کشور عنداللزوم دستورالعمل‌های مربوط را با همکاری وزارت کار و امور اجتماعی تهیه و ابلاغ خواهد نمود.

۸- دولت مسئولیت نظارت بر حسن اجرای واگذاری امور، متناسب بودن هزینه‌ها با اعتبارات مربوط به پست‌های محذوف و رعایت جنبه‌های امنیتی، حفاظتی و... را به عهده خواهد داشت.

تبصره- کلیه پرداخت‌های مربوط به این گونه قراردادها از محل فصل دوم اعتبارات جاری دستگاه‌های اجرایی صورت خواهد گرفت.



۹- سازمان امور اداری و استخدامی کشور مسئول نظارت بر حسن اجرای مصوبه است و در ارایه پیشنهادهای و انجام اقدامات اداری و استخدامی برای دستگاههای اجرایی همچون صدور مجوزهای استخدامی و ایجاد پستهای سازمانی با توجه به مفاد این مصوبه اقدام خواهد نمود.

۱۰- این مصوبه جایگزین مصوبه شماره ۵۴۳۵/دش مورخ ۱۳۷۳/۴/۸ شورای عالی اداری می گردد.

محمد باقریان

**پیوست:** فعالیتهای خدماتی و پشتیبانی مورد نظر مصوبه، دربرگیرنده پستهای سازمانی زیر می باشند:

**الف- امور نقلیه:** راننده، کمک راننده، مکانیک، تعمیرکار، رنگ کار، صافکار، مسئول امور نقلیه- متصدی امور نقلیه.

**ب- امور چاپ و انتشارات:** صحاف، حروفچین، غلط گیر، ماشینچی، مسئول چاپ و تکثیر، متصدی چاپ و تکثیر، خطاط.

**ج- امور آشپزخانه:** آشپز، کمک آشپز، مسئول و متصدی آبدارخانه، بوفه و رستوران.

**د- امور خدمات عمومی و تاسیساتی:** ماشین نویس، پیش خدمت، نظافتچی، مسئولان و متصدیان و تعمیرکاران ساختمان، برق و تأسیسات.

## دستورالعمل ساماندهی نیروهای شرکتی و نحوه انعقاد قرارداد با شرکتهای پیمانکاری

(بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۶۱۲۹ مورخ ۱۳۹۲/۰۹/۱۹ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه)

انسانی رییس جمهور)

یخشنامه به تمامی دستگاههای اجرایی کشور

با عنایت به لغو مصوبه مهرآفرین طی تصویبنامه شماره ۱۳۰۹۴۵/ت/۴۸۷۰۲ هـ مورخ ۱۳۹۲/۰۷/۲۸ هیأت وزیران و ملغی الاثر شدن مصوبه شماره ۲۱۳۴۷۱/ت/۴۷۶۴۳ هـ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱ هیأت وزیران بر اساس 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 این گونه شرکتهای و نیز تعیین وضعیت نیروهای شرکتی تبدیل وضع شده، به منظور ایجاد وحدت رویه و رعایت الزامات قانونی، موارد زیر ابلاغ می شود:

۱- (به موجب دادنامه شماره ۱۶۵ مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۲۴ هیئت عمومی دیوان عدالت اداری ابطال شد).

۲- 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.

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

۴- برای ان 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 مورد نیاز 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 ساماندهی نیروهای تبدیل شده (شرکتی) در شرکت‌های پیمانکاری طرف قرارداد با دستگاه اجرایی فراهم شود و ارتباط مستقیم آنها با دستگاه قطع گردد، به صورت جزیی 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.

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

الف (اصلاحی بخشنامه ۱۲۹۴۳۱۸ مورخ ۱۳۹۶/۵/۲)- 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 تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مربوط امکان‌پذیر است.

ب- انعقاد قرارداد بر اساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل به طور شفاف و مشخص انجام شود.

ج- در قراردادها به هیچ وجه به موضوع نیروی انسانی، بکارگیری 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 (بر اساس 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

## ماده (۱۹): مشاوران خدمات مدیریتی و بهره‌وری

**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، بازنگری و پالایش وظایف و مأموریت‌ها و ساختارهای تشکیلاتی، توسعه و مدیریت سرمایه‌های انسانی و فناوری‌های نوین اداری با مراکز آموزشی، پژوهشی، دولتی و مؤسسات خصوصی تأیید صلاحیت شده توسط سازمان، با رعایت مقررات ذی‌ربط عقد قرارداد نمایند.

### دستورالعمل تشخیص صلاحیت مشاوران خدمات مدیریتی و بهره‌وری

(بخشنامه شماره ۲۶۱۲۵۵ مورخ ۱۳۹۸/۵/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

به تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای ماده (۱۹) قانون مدیریت خدمات کشوری مبنی بر مجاز بودن دستگاه‌های اجرایی کشور برای عقد قرارداد با مؤسسات خصوصی تأیید صلاحیت شده توسط این سازمان جهت انجام خدمات مشاوره‌ای در زمینه‌های توسعه مدیریت، ساختار و تشکیلات، توسعه سرمایه‌های انسانی و فناوری‌های نوین اداری، بهبود کیفیت و ارتقای بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی و نظر به پیش‌بینی صورت‌گرفته در قالب تبصره ۱ ماده ۳ و همچنین بند ۱-۲۰ ماده ۲۰ دستورالعمل تشخیص صلاحیت مشاوران خدمات مدیریتی و بهره‌وری، موضوع بخشنامه شماره ۱۲۲۱۳۵ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۱۳ این سازمان مبنی بر بازنگری تخصص‌های مدیریتی مندرج در بخشنامه و بهبود آن، به پیوست "دستورالعمل تشخیص صلاحیت مشاوران خدمات مدیریتی و بهره‌وری"، ابلاغ و جایگزین بخشنامه مذکور می‌گردد.

### فصل اول: کلیات

#### ماده ۱- هدف:

هدف از تدوین و اجرای این دستورالعمل، تعیین فرایند تأیید ارائه‌دهندگان و تأمین‌کنندگان صلاحیت‌دار خدمات مشاوره مدیریتی برای دستگاه‌های اجرایی کشور و حمایت از حقوق حرفه‌ای مشاوران مدیریت به عنوان یکی از الزامات توسعه است.

#### ماده ۲- کاربرد:

مقررات این دستورالعمل برای تشخیص صلاحیت مشاوران خدمات مدیریتی به کار می‌رود که برای انجام پروژه‌های زیر گواهی‌نامه دریافت می‌کنند:

الف: تمام یا بخشی از منابع مالی آن‌ها از بودجه عمومی دولت (کشور) تأمین شده باشد.

ب: طرح‌هایی که تأمین مالی آن‌ها، در داخل یا خارج کشور، نیاز به تضمین یا تسهیلات دولتی داشته‌اند.

ماده ۳- تعاریف:

واژگانی که در این دستورالعمل به کار برده شده به شرح زیر تعریف می‌شوند:

۱-۳- مشاور: شامل: الف) شرکت‌های مشاوره بخش خصوصی و تعاونی ایرانی که بر اساس قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران در اداره کل ثبت شرکت‌ها و مالکیت‌های صنعتی به ثبت رسیده و مالکیت آن متعلق به اشخاص حقیقی یا حقوقی است. ب) مراکز آموزشی و پژوهشی دولتی و غیردولتی، ج) مراکز دولتی که مجاز به ارائه خدمات مشاوره مدیریتی و بهره‌وری می‌باشند. (اصلاحی بخشنامه شماره ۲۴۲۳۳۹ مورخ ۱۳۹۹/۵/۱۴)

۲-۳- تخصص: عبارت است از یک یا چند شاخه از علوم و فنون که به لحاظ علمی و اجرایی، در یک زمینه کاری قرار گرفته است. در این دستورالعمل، خدمات مدیریتی در ۶ تخصص به شرح جدول شماره (۱)، با در نظر گرفتن اهم خدمات و رشته‌های تحصیلی مورد قبول در هر یک از این تخصص‌ها خواهد بود.

جدول شماره (۱): اهم خدمات و رشته‌های تحصیلی حسب تخصص مورد نیاز

رشته تحصیلی	شرح اهم خدمات مشاوره	تخصص	ردیف
مدیریت، مهندسی، صنایع، حسابداری، اقتصاد، آمار، مدیریت فناوری اطلاعات، مهندسی کامپیوتر، MBA (گرایش‌های مرتبط با هر تخصص)	خدمات مشاوره‌ای در موضوعات مدیریت عمومی همانند؛ فرایندها و ساختارهای سازمانی، مدیریت عملکرد، سیستم‌های مدیریتی و کلیه موضوعاتی که برای مدیریت عمومی مورد نیاز می‌باشند، انجام می‌گیرد.	مدیریت عمومی	۱
	خدمات مشاوره‌ای در موضوعات مدیریت منابع انسانی همانند؛ برنامه ریزی منابع انسانی، برنامه‌ریزی آموزشی و کلیه موضوعات مرتبط با زیرسیستم‌های منابع انسانی که در این حوزه مورد نیاز می‌باشند، انجام می‌گیرد.	مدیریت منابع انسانی	۲
	خدمات مشاوره‌ای در موضوعات مدیریت مالی همانند؛ مدیریت مالی، تحلیل ترکیب سرمایه و نقدینگی، مشاوره امور مالی و مالیاتی و کلیه موضوعاتی که برای مدیریت مالی مورد نیاز می‌باشند، انجام می‌گیرد.	مدیریت مالی	۳
	خدمات مشاوره‌ای در موضوعات مدیریت کیفیت و بهره‌وری همانند؛ استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت، نظام‌های تعالی و کلیه موضوعاتی که برای مدیریت کیفیت و بهره‌وری مورد نیاز می‌باشند، انجام می‌گیرد.	مدیریت کیفیت و بهره‌وری	۴
	خدمات مشاوره‌ای در موضوعات مدیریت بازرگانی همانند؛ برنامه‌ریزی کسب و کار، سیاست‌گذاری چگونگی ارائه محصولات، بخش‌بندی بازار، استراتژی‌های بازاریابی و	مدیریت بازرگانی	۵



	تبلیغاتی و کلیه موضوعاتی که برای مدیریت بازرگانی مورد نیاز می‌باشند، انجام می‌گیرد.		
۶	مدیریت فناوری اطلاعات	خدمات مشاوره‌ای در موضوعات مدیریت فناوری اطلاعات همانند؛ مدیریت دانش، استقرار سیستم‌های اطلاعاتی و کلیه موضوعاتی که برای مدیریت فناوری اطلاعات مورد نیاز می‌باشند، انجام می‌گیرد.	

تبصره- کمیته تشخیص صلاحیت (موضوع ماده ۱۹ این دستورالعمل)، می‌تواند تغییرات لازم را همه ساله در عناوین تخصص‌های خدمات مشاوره مدیریت و رشته‌های تحصیلی متناسب با نیاز و شرایط و تغییرات برنامه‌های دانشگاهی اعمال نماید.

۳-۳- خدمات مشاوره: عبارت است از مجموعه فعالیت‌ها و خدماتی که مشاور می‌تواند متناسب با تخصص ارائه دهد.

۳-۴- تشخیص صلاحیت: فرآیندی است که طی آن توان تخصصی مشاور بر اساس این دستورالعمل ارزیابی و تعیین می‌شود.

۳-۵- سازمان: در این دستورالعمل منظور "سازمان اداری و استخدامی کشور" است.

۳-۶- پایه: عددی است که توان مشاور را در هر تخصص نشان می‌دهد و بر اساس آن مبلغ حداکثر برآورد کار و یا حق الزحمه مشاور مشخص می‌شود. سازمان، مشاوران را در سه پایه؛ سه، دو یک رتبه‌بندی می‌کند.

۳-۷- سقف کار یا حق الزحمه: حداکثر مبلغ یا حق الزحمه‌ای می‌باشد که یک مشاور با توجه به تعداد حداکثر کارهای قابل اجرا در یک پایه از هر تخصص می‌تواند دریافت کند.

۳-۸- فرد امتیازآور: کارشناسی است که حداقل امتیاز حرفه‌ای لازم از مندرجات جدول شماره ۲ برای پایه مورد نظر را کسب نموده و فعالیت‌های مرتبط با تخصص مورد تقاضا را با همکاری گروه به عهده دارد.

۳-۹- گروه: دربرگیرنده افرادی با عناوین سرگروه و امتیازآوران می‌باشند که برای انجام خدمات مشاوره‌ای در یک تخصص تشکیل شده است.

۳-۱۰- سرگروه: کارشناسی که دارای حداقل امتیاز حرفه‌ای لازم از مندرجات جدول شماره ۲ برای پایه مورد نظر و سایر شرایط لازم بوده و سرپرستی فعالیت‌های مشاوره‌ای مربوط به تخصص مورد تقاضا را در شرکت برعهده داشته باشد.

۱۱-۳- هزینه بررسی صلاحیت: مبلغی است که برای بررسی صلاحیت متقاضیان دریافت گواهی‌نامه خدمات مشاوره مدیریتی و بهره‌وری و پایش عملکرد آنها، طبق قانون بودجه سالیانه کشور و متناسب با پایه درخواستی در هر تخصص، در هنگام ارائه درخواست از متقاضیان اخذ می‌گردد. (الحاقی به موجب بخشنامه شماره ۲۴۲۳۳۹ مورخ ۱۳۹۹/۵/۱۴)

## فصل دوم: صلاحیت حرفه‌ای افراد امتیازآور

**ماده ۴-** شرایط عمومی احراز صلاحیت افراد امتیازآور:

- ۴-۱- تابعیت جمهوری اسلامی ایران را داشته باشد.
  - ۴-۲- دارای مدرک تحصیلی حداقل لیسانس یا معادل آن مرتبط با تخصص و رشته‌ها تحصیلی مورد نظر طبق جدول شماره ۱ باشد.
  - ۴-۳- محروم از حقوق اجتماعی موضوع ماده ۲۶ قانون مجازات اسلامی نباشد.
  - ۴-۴- رابطه استخدامی (رسمی، پیمانی، قراردادی و عناوین مشابه) با دستگاه‌های اجرایی نداشته باشد.
  - ۵-۴- ممنوعیت مداخله در معاملات دولتی، موضوع لایحه قانونی راجع به منع مداخله وزرا، نمایندگان مجلس و کارمندان دولت در معاملات دولتی و کشوری نداشته باشد.
- تبصره ۱: برای افراد امتیازآور معرفی شده از سوی مراکز آموزشی و پژوهشی دولتی و غیردولتی، داشتن مدرک تحصیلی دکتری با درجه علمی حداقل دانشیار در رشته‌های مرتبط با تخصص و رشته‌های تحصیلی مندرج در جدول (۱) بخشنامه الزامی می‌باشد. (الحاقی به موجب بخشنامه شماره ۲۴۲۳۳۹ مورخ ۱۳۹۹/۵/۱۴)
- تبصره ۲: رعایت بندهای ۴-۴ و ۵-۴ برای افراد امتیازآور معرفی شده از سوی مراکز دولتی، الزامی نیست. (الحاقی به موجب بخشنامه شماره ۲۴۲۳۳۹ مورخ ۱۳۹۹/۵/۱۴)

**ماده ۵-** شرایط اختصاصی احراز صلاحیت افراد امتیازآور:

- ۵-۱- تعیین امتیاز حرفه‌ای افراد امتیازآور بر اساس جدول ۲ و با توجه به پایه و تخصص مورد تقاضا توسط شرکت مورد محاسبه قرار می‌گیرد.
- ۵-۲- افراد امتیازآور معرفی شده توسط شرکت‌های متقاضی دریافت گواهی‌نامه مشاوره، همزمان نمی‌توانند به عنوان فرد امتیازآور گروه در بیش از یک مشاور حقوقی به ارائه خدمات مشاوره مدیریت پردازند.

### جدول شماره (۲): تعیین امتیاز حرفه‌ای افراد امتیازآور

شرایط کلی	حداکثر امتیاز	توضیحات
<b>الف- تحصیلات و آموزش</b>		
میزان تحصیلات <sup>۱</sup>	۱۰	لیسانس (۵ امتیاز / فوق لیسانس) ۸ امتیاز / دکتری ۱۰ امتیاز
دوره‌های توسعه توانمندی‌های تخصصی	۸	به ازای هر ۲۰ ساعت ۱ امتیاز
گواهینامه‌های ملی / بین‌المللی مشاوره‌ای	۸	هر مقاله چاپ شده علمی پژوهشی، ۲ امتیاز، علمی ترویجی ۱ امتیاز



انتشار مقالات	۵	هر کتاب تخصصی چاپ شده ۱ امتیاز
کتاب تخصصی	۵	هر عضویت ۱ امتیاز
عضویت در مجامع / انجمن‌های معتبر داخلی یا خارجی	۴	
جمع امتیازات بند (الف)	۴۰	
<b>ب- تجربه کاری</b>		
تجربیات کاری	۴۰	تجربیات مشاوره‌ای (۲ امتیاز به ازای هر سال تجربه مفید مشاوره‌ای و تمام وقت، با تأیید سازمان)
جمع امتیازات بند (ب)	۴۰	فعالیت‌های حرفه‌ای مشاوره (هر فعالیت حرفه‌ای حداکثر ۴ امتیاز، با تأیید سازمان)
<b>ج- مصاحبه</b>		
مصاحبه تخصصی	۲۰	کسب حداقل ۶۰ درصد امتیاز مصاحبه برای تمامی افراد امتیازآور الزامی است.
جمع امتیازات بند (ج)	۲۰	
جمع کل امتیازات بندهای الف-ب-ج	۱۰۰	

<sup>۱</sup> برای فارغ التحصیلان در رشته‌های غیرمرتبط، دارا بودن ۵ سال سابقه کار و تجربه در تخصص‌های مندرج در جدول شماره (۱) قابل جایگزینی خواهد بود.

<sup>۲</sup> دوره‌های توسعه تخصصی به دوره‌هایی اطلاق می‌شود که فرد متقاضی اخذ گواهینامه مشاوره مدیریتی، متناسب با تخصص مورد تقاضا گذرانده است. دوره‌های تخصصی و مهارتی مربوط به مشاوره از قبیل مدیریت منابع انسانی، مدیریت مالی، مدیریت بازاریابی، مدیریت کیفیت و بهره‌وری، مدیریت استراتژیک، طراحی ساختارهای سازمانی و... بوده که این دوره‌ها توسط تشکلهای حرفه‌ای، شرکت‌ها و مؤسسات آموزشی مجاز برگزار می‌گردد.

<sup>۳</sup> فعالیت‌های حرفه‌ای باید در راستای تخصص مورد تقاضا باشد. این بخش پس از تأیید سازمان امتیازدهی خواهد شد.

## فصل سوم: تشخیص صلاحیت مشاوران

### ماده ۶- گواهی‌نامه صلاحیت حرفه‌ای:

مدرکی است که پس از موفقیت در کسب امتیازات تخصصی و حرفه‌ای و همچنین تعهد و رعایت اخلاق حرفه‌ای و سایر مواردی که در این دستورالعمل تعیین شده است، به اشخاص حقوقی داده می‌شود و فقط نشان‌دهنده صلاحیت حرفه‌ای مشاور در حوزه مشاوره مدیریت در تخصص مورد تقاضا است. ارائه خدمات مشاوره‌ای موضوع این دستورالعمل، فقط با داشتن گواهی‌نامه مشاوره خدمات مدیریت امکان‌پذیر

می‌باشد. گواهی صلاحیت حرفه‌ای در سه پایه؛ (۳)، (۲) و (۱) برای مدت ۴ سال صادر می‌شود که شرایط صدور آن‌ها مطابق جدول شماره (۳) است.

#### ماده ۷- مرجع تشخیص صلاحیت مشاوران:

تشخیص صلاحیت مشاوران از سوی سازمان صورت می‌گیرد.

#### ماده ۸- تعیین صلاحیت مشاوران:

سازمان، مشاوران را در قالب ضوابط این دستورالعمل، در پایه‌های؛ (۳)، (۲) و (۱) در هر تخصص تعیین صلاحیت می‌کند.

تبصره- هر مشاور می‌تواند با معرفی افراد واجد شرایط بر اساس ضوابط این دستورالعمل در یک، چند یا تمامی تخصص‌ها تشخیص صلاحیت شود. حداقل شرط لازم برای این کار، معرفی ۳ نفر افراد امتیازآور به ازای هر تخصص می‌باشد.

#### ماده ۹- عوامل مؤثر بر رتبه‌بندی مشاوران عبارتند از:

- نیروی انسانی متخصص (افراد امتیازآور).

- کیفیت پروژه‌های قبلی انجام شده توسط مشاور.

- تجربه کاری مشاور

- امکانات پشتیبانی

#### ماده ۱۰- شرایط عمومی رتبه‌بندی مشاوران:

۱-۱۰- انجام خدمات مشاوره در اساسنامه شرکت قید و یا به تشخیص سازمان از مفاد اساسنامه شرکت قابل احراز باشد.

تبصره: درخواست گواهی‌نامه خدمات مشاوره مدیریتی و بهره‌وری مراکز آموزشی و پژوهشی دولتی و غیردولتی (مانند دانشگاه‌ها)؛ در صورت داشتن دانشکده، گروه آموزشی و یا پژوهشکده مرتبط با تخصص‌های مورد اشاره در جدول شماره (۱) دستورالعمل مورد بررسی قرار خواهند گرفت. (الحاقی به موجب بخشنامه شماره ۲۴۲۳۳۹ مورخ ۱۳۹۹/۵/۱۴)

۲-۱۰- به موارد مذکور در ماده ۲۰ قانون مجازات اسلامی محکوم نشده باشند.

۳-۱۰- دارا بودن مدرک تحصیلی حداقل لیسانس یا معادل آن برای سه نفر افراد امتیازآور معرفی شده از سوی شرکت، مدیرعامل و اعضاء هیئت مدیره شرکت ضروری است. امتیاز افراد امتیازآور معرفی شده بر اساس موارد مندرج در جدول شماره ۲ محاسبه خواهد شد.

۴-۱۰- دارا بودن شرایط مندرج در جدول شماره (۳)



تبصره- شرکت‌های مشاوره‌ای، مدیران و کارکنان آن مشمول ممنوعیت مداخله در معاملات دولتی موضوع لایحه قانونی راجع به منع مداخله وزراء، نمایندگان مجلس و کارمندان دولت در معاملات دولتی و کشوری نباشند.

**ماده ۱۱-** امتیاز مربوط به کیفیت تجربه کاری شرکت متقاضی تشخیص صلاحیت:

امتیاز مربوط به کیفیت تجربه کاری شرکت متقاضی تشخیص صلاحیت پایه‌های ۱، ۲ و ۳، با اجرای حداقل ۳ پروژه و بر اساس رعایت زمان‌بندی اجرای هر پروژه (۵ امتیاز)، ارائه خروجی و نتایج اصلی پروژه (۲۵ امتیاز) و در صورت داشتن نوآوری و ابتکار (۲۰ امتیاز) با تأیید سازمان محاسبه می‌گردد.

**ماده ۱۲-** شرایط لازم برای تشخیص صلاحیت مشاوران:

حداقل شرایط لازم برای تشخیص صلاحیت مشاوران بر اساس جدول شماره ۳ تعیین می‌گردد.

**جدول شماره (۳): حداقل شرایط لازم برای تشخیص صلاحیت مشاوران**

پایه	حداقل شرایط افراد فنی امتیاز آور		حداقل امتیاز کیفیت تجربه کاری شرکت	حداقل امتیاز امکانات پشتیبانی	تجربه کاری شرکت
	شرایط سرگروه امتیاز آور	حداقل شرایط سایر افراد امتیاز آور			
۳	یک کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۵۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	یک نفر کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۴۵٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	۵۰ درصد امتیاز تجربه کاری معادل حداقل ۷۵ امتیاز	کسب حداقل ۴۰ درصد امتیازات پشتیبانی	-
	یک کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۶۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	یک نفر کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۴۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	۷۰ درصد امتیاز تجربه کاری معادل حداقل ۱۰۵ امتیاز	کسب حداقل ۶۰ درصد امتیازات پشتیبانی	۷ برابر حجم معاملات متوسط
۲	یک کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۶۵٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	یک نفر کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۶۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	۷۰ درصد امتیاز تجربه کاری معادل حداقل ۱۰۵ امتیاز	کسب حداقل ۶۰ درصد امتیازات پشتیبانی	۷ برابر حجم معاملات متوسط
	یک کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۷۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	یک نفر کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۶۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	۷۰ درصد امتیاز تجربه کاری معادل حداقل ۱۰۵ امتیاز	کسب حداقل ۶۰ درصد امتیازات پشتیبانی	۷ برابر حجم معاملات متوسط

۱	یک کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۸۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	یک نفر کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۷۵٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲	۸۰ درصد امتیاز تجربه کاری معادل حداقل ۱۲۰ امتیاز	کسب حداقل ۷۵ درصد امتیازات پشتیبانی	۱۰ برابر حجم معاملات متوسط
		یک نفر کارشناس تمام وقت با کسب حداقل ۷۰٪ امتیاز حرفه‌ای مطابق جدول شماره ۲			

\* امتیازات بخش کیفیت تجربه کاری شرکت بر اساس موارد مندرج در ماده ۱۱ مورد محاسبه قرار می‌گیرد، به گونه‌ای که هر پروژه دارای ۵۰ امتیاز بوده و با توجه به عملکرد شرکت متقاضی، مورد ارزیابی و امتیازدهی قرار خواهد گرفت.

تبصره ۱- اشتغال به کار تمام وقت افراد امتیازآور در شرکت به استثناء اعضاء هیئت علمی دانشگاه‌ها ضروریست.

تبصره ۲- شرکت‌های متقاضی تشخیص صلاحیت، می‌توانند در تیم امتیازآور خود (غیر از سرگروه)، صرفاً یک نفر بازنشسته و صرفاً یک نفر از بین این افراد عضو هیئت علمی دانشگاه‌ها انتخاب نمایند.

تبصره ۳- در صورت معرفی دو گروه از سوی شرکت‌های متقاضی دریافت گواهی‌نامه مشاوره‌ای در هر تخصص و کسب حد نصاب امتیازات پایه سه، از سوی هر کدام از گروه‌های معرفی شده و همچنین شرکت، به شرکت متقاضی گواهی‌نامه پایه دو اعطاء خواهد شد.

تبصره ۴- در صورت معرفی دو گروه از سوی شرکت‌های متقاضی دریافت گواهی‌نامه مشاوره‌ای در هر تخصص و کسب حد نصاب امتیازات پایه دو، از سوی هر کدام از گروه‌های معرفی شده و همچنین شرکت، به شرکت متقاضی گواهی‌نامه پایه یک اعطاء خواهد شد.

ماده ۱۳- محاسبه و سنجش امتیاز امکانات پشتیبانی بر اساس جدول شماره (۴) محاسبه خواهد شد.

#### جدول شماره (۴): امتیاز امکانات پشتیبانی

موضوع	حداکثر امتیاز
ساختار سازمانی و تشکیلات اداری طبق استانداردهای مربوط	۲۰
دفتر کار به ازای هر ۱۰ متر مربع ۱ امتیاز*	۱۰
امکانات سخت افزاری و نرم افزاری	۱۰
سیستم نظام مدیریت کیفیت، مدیریت پروژه	۱۰



\* اسناد و مدارک رسمی قابل ارائه به منظور اثبات مالکیت می بایستی متعلق به مؤسسه خدمات مشاوره، یا سهامداران مؤسسه خدمات مشاوره باشد.

**ماده ۱۴-** حداکثر مبلغ ریالی در دست اجرای همزمان برای شرکت‌های دارای گواهی‌نامه مشاوران مدیریتی پایه‌های سه، دو و یک به ترتیب معادل سه، پنج و هشت برابر سقف معاملات متوسط مندرج در قانون برگزاری مناقصات مصوب هیئت وزیران تعیین می‌گردد. در صورتی که ارزش ریالی پروژه بیش از هشت برابر سقف معاملات متوسط باشد، با توجه به ظرفیت پای‌های شرکت‌های مشاوره مدیریتی، به صورت مشارکتی (کنسرسیوم) قابل انجام خواهد بود.

**ماده ۱۵-** شرایط تمدید گواهی‌نامه صلاحیت حرفه‌ای مشاور:

۱-۱۵- متقاضیان تمدید گواهی‌نامه صلاحیت خدمات مشاوره مدیریتی، بایستی حداقل ۲ ماه پیش از پایان اعتبار گواهی‌نامه، جهت تمدید آن اقدام نمایند. بدیهی است در صورت عدم تمدید، گواهی‌نامه شرکت مشاوره‌ای ابطال خواهد شد.

۲-۱۵- در صورتی که بعد از ۴ سال افراد امتیازآور شرکت دارای گواهی‌نامه، تغییر نکرده و شرکت مالیات یا حق بیمه تکلیفی افراد را با رعایت قوانین و مقررات پرداخت کرده باشد، با درخواست شرکت متقاضی، تمدید گواهی‌نامه صورت می‌گیرد. بدیهی است در صورت تغییر افراد امتیازآور، فرآیند ارزیابی و مصاحبه برای افراد جدید مطابق جدول شماره (۲) صورت خواهد گرفت.

**ماده ۱۶-** دستگاه‌های اجرایی کشور و شرکت‌های دارای گواهی‌نامه مشاوره‌ای مکلف هستند یک نسخه از قرارداد منعقد فی مابین را حداکثر ظرف یک ماه پس از عقد قرارداد، به سازمان ارسال نمایند.

**ماده ۱۷-** فرایند درخواست و تقاضای بررسی صلاحیت، بررسی مدارک و مستندات و تأیید صلاحیت و تعیین پایه مشاوره از طریق سامانه الکترونیکی مستقر در سازمان انجام می‌گردد.

**ماده ۱۸-** انتشار فهرست مشاوران تشخیص صلاحیت شده:

فهرست مشاوران تشخیص صلاحیت شده هر ماه به روزآوری شده و در وبسایت اینترنتی سازمان درج می‌شود.

این فهرست شامل اطلاعات زیر است:

نام و مشخصات هر یک از مشاوران ذیصلاح در هر یک از تخصص‌ها، پایه، گروه تخصصی.

**ماده ۱۹-** اعضای کمیته تشخیص صلاحیت:

ترکیب اعضای کمیته تشخیص صلاحیت مشاوران به صورت زیر می‌باشد:

۱-۱۹- معاون نوسازی اداری (رئیس کمیته).

۲-۱۹- رئیس امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی (دبیر کمیته).

۳-۱۹- نماینده سازمان ملی بهره‌وری ایران.



۴-۱۹- دو نفر کارشناس خبره در امور مشاوره مدیریت به پیشنهاد رییس کمیته و تأیید رییس سازمان.  
۵-۱۹- حداکثر دو نفر کارشناس خبره از مرتبط‌ترین تشکلهای حرفه‌ای یا صنفی مربوط، به عنوان نمایندگان تشکلهای ذی‌ربط، به پیشنهاد رییس کمیته و تأیید رییس سازمان.

**ماده ۲۰-** وظایف و اختیارات کمیته تشخیص صلاحیت:

کمیته تشخیص صلاحیت مشاوران در محل سازمان با اهداف و وظایف زیر تشکیل خواهد شد:

۱-۲۰- پیشنهاد بازنگری و بهبود دستورالعمل.

۲-۲۰- بررسی و تعیین تیم تخصصی رای اجرا و انجام مصاحبه از متقاضیان تشخیص صلاحیت.

تبصره- تصمیمات این کمیته با نظر اکثریت آرا قابل اجرا می‌باشد.

**ماده ۲۱-** رسیدگی به موارد نقض دستورالعمل از سوی شرکت‌های دارای گواهی نامه مشاوره‌ای:

رسیدگی به موارد مذکور بر عهده کمیته تشخیص صلاحیت بوده و برحسب نوع نقض، جریمه در نظر گرفته شده می‌تواند شامل؛ اخطار کتبی، کاهش حداکثر قیمت کارهای همزمان در دست اجرا، محرومیت موقت (از یک تا سه سال) از ارجاع کار و یا لغو گواهی نامه تشخیص صلاحیت باشد. موارد نقض عبارتند از:

۱-۲۱- ارائه اطلاعات خلاف واقع در مراحل تشخیص صلاحیت و یا ارجاع کار.

۲-۲۱- عدم ارسال قراردادهای منعقد با دستگاه‌های اجرایی

۳-۲۱- عدم جایگزینی فرد مناسب در مدت سه ماه در صورت خروج فرد امتیازآور

۴-۲۱- پذیرش کار توسط مشاور بیش از ظرفیت مجاز

**ماده ۲۲-** تغییرات این دستورالعمل با ابلاغ رییس سازمان اعمال می‌شود.

**ماده ۲۳-** این دستورالعمل در (۲۳) ماده و (۸) تبصره تنظیم گردیده و دستورالعمل‌های تشخیص صلاحیت مشاوران خدمات مدیریتی قبل از این تاریخ ملغی می‌شوند.

جمشید انصاری

**ماده (۲۰): نظام پیشنهادهای**

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



## آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۰) قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب‌نامه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ مورخ ۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور و به استناد ماده (۲۰) قانون مدیریت خدمات کشوری-مصوب ۱۳۸۶- و با رعایت جزء (ط) بند (۱) تصویب‌نامه شماره ۱۵۸۷۹۵/ت۳۸۸۵۶-ه مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱ موافقت نمودند:

**ماده ۱-** نظام پیشنهادها در دستگاه‌های اجرایی در قالب وظایف شورا و کمیسیون‌های تحول اداری دستگاه‌های اجرایی یا واحدهای تابعه فعالیت می‌نمایند.

**ماده ۲-** معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور دستورالعمل نحوه استقرار و تداوم نظام پیشنهادها و نیز روش ارزش‌گذاری پیشنهادها، میزان و نحوه پرداخت پاداشها و محاسبه هزینه‌های مربوط به موضوع این نظام را تهیه، تدوین و ابلاغ می‌نمایند.

**ماده ۳-** شورای تحول اداری دستگاه‌های موظفند براساس فرآیند زیر، نظام پیشنهادات را به شرح زیر اجرا نمایند:

الف- دریافت پیشنهادات.

ب- بررسی تصویب یا رد نهایی پیشنهاد براساس دستورالعمل ابلاغی.

ج- تعیین و تصویب پاداش‌ها براساس دستورالعمل ابلاغی در ماده (۲) این آیین‌نامه.

د- تعیین و تصویب سایر اعتبارات مربوط در راستای آموزش، فرهنگ‌سازی، بهبود، مشاوره و غیره.

**ماده ۴-** شورای تحول اداری موظف است برای حفظ حقوق معنوی و مالکیت فکری پیشنهاددهندگان نسبت به ایجاد بانک اطلاعاتی الکترونیکی با درج مشخصات کامل پیشنهاد ارایه شده و سایر موارد مربوط اقدام نماید.

**ماده ۵-** تمام دستگاه‌های اجرایی مکلفند در تنظیم بودجه سالیانه خود، ردیفی را برای نظام پیشنهادها در نظر بگیرند.

تبصره ۱- تمام دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در تنظیم بودجه سالیانه برای استقرار و استمرار نظام پیشنهادها، تا بیست درصد (۲۰٪) بودجه حاصل از محل صرفه‌جویی‌ها و درآمدهای پیشنهادهای اجرا شده را هزینه نمایند.

تبصره ۲- بودجه پیشنهادی دستگاه شامل تمام هزینه‌های مربوط به نظام پیشنهادها، اعم از پاداش‌های پرداختی مربوط به ارایه پیشنهاد، حق الزحمه کارشناسی و اجرای پیشنهاد، حق الزحمه مشاوران و جوایز سالانه برترین‌های نظام پیشنهادها می‌باشد.

**ماده ۶-** به منظور ایجاد انگیزه و رقابت، شناسایی و بهره‌گیری از تجارت موفق و یادگیری متقابل سازمان‌های فعال در اجرای نظام پیشنهادها، به برترین دستگاه‌ها جایزه ملی نظام پیشنهادها تعلق می‌گیرد.

تبصره- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور دستورالعمل‌های لازم برای اجرای موضوع این ماده را تهیه، تدوین و ابلاغ می‌نماید.

**ماده ۸-** دستگاه‌های اجرایی موظفند سالانه گزارش عملکرد و بانک اطلاعات الکترونیکی خود را در اجرای نظام پیشنهادها، به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور و معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور ارائه کنند.

این تصمیم‌نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱/۹ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

## دستورالعمل ماده ۲ آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

(بخشنامه شماره ۳۵۶۲۲/۹۰/۲۰ مورخ ۹۰/۷/۲۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی)

### رییس‌جمهور

در اجرای ماده ۲ آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع مصوبه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، دستورالعمل نحوه استقرار و تداوم نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در دستگاه‌های اجرایی به شرح زیر ابلاغ می‌شود:

#### ماده ۱- تعریف واژگان

۱- **پیشنهاد:** هر نوع نظر، فکر و راهکاری که بتواند وضعیت موجود را آسان‌تر، سریع‌تر، صحیح‌تر، ارزان‌تر، ایمن‌تر و مطلوب‌تر کند.

۲- **پیشنهاد کمی:** اجرای آن سبب افزایش بهره‌وری، بهبود فضای کار، افزایش رضایت کارکنان و مانند اینها می‌شود و قابلیت اندازه‌گیری و محاسبه ریالی دارد.

۳- **پیشنهاد کیفی:** اجرای آن سبب اجرای مطلوب برنامه‌های تحول اداری، افزایش بهره‌وری، بهبود فضای کار، صرفه‌جویی بهینه در منابع، افزایش رضایت مندی کارکنان و مانند اینها می‌شود و قابلیت اندازه‌گیری و محاسبه ریالی ندارد.

۴- **شورا:** شوراهای تحول اداری در سطح وزارتخانه‌ها، سازمان‌های مستقل، کمیسیون‌های تحول اداری دستگاه‌های وابسته و کمیسیون‌های تحول اداری و فناوری اطلاعات استان‌ها و نیز کمیسیون‌های استانی سازمان‌ها و ادارات کل استانی.

۵- **دبیرخانه:** واحدی است که با استفاده از نیروها و امکانات موجود زیر نظر رییس دستگاه فعالیت نموده و فقط فعالیت‌های اجرایی مربوط به این نظام را انجام می‌دهد.



**۶- گروه ارزیابی:** کمیته‌های تخصصی، گروه‌های کارشناسی، کمیته تخصصی نظام پیشنهادی ادارات کل استان و یا کارشناس بررسی‌کننده پیشنهادی واصله.

**۷- کمیته‌های تخصصی:** با عضویت کارشناسانی از واحدهای مختلف به تناسب موضوع و با نظر شورا تشکیل می‌شوند و امور مربوط به بررسی و کارشناسی پیشنهاد، محاسبه و برآورد منافع حاصل از آن، اجرایی بودن پیشنهاد و مانند این‌ها را انجام می‌دهد.

**۸- گروه‌های کارشناسی:** پس از استقرار نظام پیشنهادها و توسعه و تکامل آن، این گروه‌ها تشکیل می‌شوند. این گروه‌ها علاوه بر انجام وظایف کمیته‌های تخصصی، ارائه‌ی پیشنهادی گروهی، اجرای پیشنهادها و مانند این‌ها را نیز انجام می‌دهند و جایگزین کمیته‌های تخصصی خواهند شد.

**۹- کمیته تخصصی نظام پیشنهادی ادارات کل استان:** به بررسی پیشنهادی‌های ارائه شده در سطح اداره کل استان می‌پردازد و حسب مورد به روش‌های زیر عمل می‌کند:

الف- پیشنهادی‌هایی که انحصاراً به موارد درون اداره کل مربوط می‌شود، در این کمیته بررسی و در صورت تصویب مبنای تصمیم‌گیری قرار می‌گیرد.

ب- پیشنهادی‌هایی که در سطح استان باید مطرح شود، با ارایه‌ی نظر به شورای تحول استان برای بررسی ارایه می‌شود.

ج- پیشنهادی‌هایی که مربوط به دستگاه است، با ارایه نظر به آن دستگاه فرستاده می‌شود.

توضیح: ادارات کل استانی ملزم به رعایت فرآیند بررسی پیشنهادی‌های مورد نظر این دستورالعمل هستند.

**۱۰- پاداش کارشناسی:** مبلغی است که به عنوان جبران خدمات به فرد یا افرادی که ارزیابی پیشنهاد را انجام داده‌اند (اعم از آنکه پیشنهاد رد یا قبول شود) پرداخت می‌شود.

**۱۱- بذر پیشنهاد:** موضوعات مشخصی است که توسط شورا از طریق دبیرخانه به اطلاع مدیران، کارکنان و سایرین می‌رسد تا پیشنهادی‌های خود را در آن زمینه ارایه کنند.

**۱۲- پیشنهاد دهنده:** فرد یا گروهی است که پیشنهاد خود را به یکی از روش‌های قابل قبول به دبیرخانه ارایه می‌کند.

**۱۳- مجری یا مجریان:** فرد یا افرادی است که اجرای پیشنهاد را برعهده دارند.

**۱۴- پیشنهاد اجرایشده:** پیشنهادی است که به بهره‌برداری می‌رسد.

**۱۵- نفر پیشنهاد (سرانه) در سال:** شاخصی است که از تقسیم تعداد کل پیشنهادی‌های دریافت شده در طول یک سال به تعداد کل کارکنان به دست می‌آید.

**ماده ۲-** مراحل فرآیند اجرایی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها عبارت است از:

۱. پیشنهاد به روش‌های مختلف از جمله به صورت الکترونیکی به دبیرخانه فرستاده شود.



۲. دبیرخانه حداکثر طی ۲ روز باید مراتب تکمیل، ناقص و یا تکراری بودن پیشنهاد را بررسی و نتیجه را به اطلاع پیشنهاد دهنده برساند و پیشنهادهای کامل را با ارایه کد پیگیری به پیشنهاد دهنده، در دستور کار شورا قرار دهد.

۳. در صورتی که به تشخیص شورا، پیشنهاد نیاز به بررسی کارشناسی داشته باشد، دبیرخانه آن را به گروه ارزیابی ذی ربط ارجاع می‌دهد.

۴. گروه ارزیابی باید حداکثر طی یک هفته پس از دریافت پیشنهاد، نظر کارشناسی خود را به دبیرخانه بفرستد. در صورت نیاز به زمان بیشتر کارشناسی، گروه ارزیابی موظف است مراتب را در زمان یک هفته، به دبیرخانه اطلاع دهد و زمان مورد نیاز خود را اعلام کند.

۵. پس از تصویب پیشنهاد در شورا، دستور اجرایی شدن آن توسط شورا صادر می‌شود.

۶. شورا بر اساس محاسبه و برآورد منافع حاصل از اجرای پیشنهاد در یک دوره یک‌ساله، میزان پاداش پیشنهاد دهنده یا پیشنهاددهندگان را تعیین و تصویب و با امضای رییس دستگاه برای پرداخت به واحد ذی ربط ابلاغ می‌کند.

۷. دبیرخانه نتیجه تصمیم شورا را به اطلاع پیشنهاد دهنده می‌رساند.

### ماده ۳- وظایف شورا در مورد نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها

۱. تعیین خط‌مشی‌های اجرایی، سیاست‌گذاری و برنامه‌های مرتبط با نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و تعیین زمینه‌های مناسب برای ارایه پیشنهادها

۲. تصمیم‌گیری در مورد رد یا پذیرش نهایی پیشنهادها

۳. تعیین و تأیید برترین پیشنهاد کمی و کیفی (بیشترین اثربخشی)، پیشنهاد دهنده برتر با بیشترین پیشنهاد (به شرط حداقل ۱۰ درصد پیشنهاد مصوب)، کارشناس برتر، مجری برتر، مدیر برتر (نفر پیشنهاد بیشتر)

۴. تعیین و تأیید پاداش‌ها و سایر هزینه‌ها از محل ۲۰ درصد منافع حاصل از اجرای پیشنهادها

۵. نظارت بر عملکرد دبیرخانه

۶. تدوین و تصویب ضوابط و معیارهای تعیین پاداش کارشناسان بررسی‌کننده و مجریان پیشنهادها و حسب میزان مشارکت و کمک آنها در اجرا و ابلاغ آن به واحد ذی ربط با امضای رییس شورا برای پرداخت.

۷. تعیین و تصویب مشوق‌های عمومی به منظور تقویت فرهنگ مشارکت میان کارکنان، از محل منافع نظام پیشنهاد

تبصره: شورا می‌تواند بخشی از وظایف خود را به گروه کارشناسی و یا کمیته‌های تخصصی واگذار کند.

### ماده ۴- وظایف دبیرخانه

۱. دریافت و ثبت پیشنهادها



۲. برنامه‌ریزی برای ایجاد زمینه شکوفایی و رشد خلاقیت در کارکنان
  ۳. نظارت بر حسن اجرای پیشنهادهای مصوب و بررسی اثربخشی آنها و گزارش به شورا
  ۴. تهیه گزارش عملکرد سالانه نظام پیشنهادهای و نحوه عملکرد گروه‌های ارزیابی و ارائه آن به شورا و سایر مراجع ذیصلاح
  ۵. برگزاری جلسات شورای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای
  ۶. پیگیری اجرای مصوبات شورا
  ۷. ارجاع پیشنهادهای مصوب برای اجرا و پیگیری مراحل اجرای آن
  ۸. ارائه گزارش کامل اجرای پیشنهاد به شورا، پس از پایان فرایند اجرای پیشنهاد و یا بهره‌برداری از آن
  ۹. اعلام وضعیت پیشنهادهای دریافتی به کارکنان به صورت مستمر
  ۱۰. اطلاع‌رسانی موضوعات اولویت‌دار اعلام شده توسط شورا بر حسب ضرورت (بذر پیشنهاد)
  ۱۱. پیشنهاد اجرای فعالیتهای آموزشی و فرهنگی مناسب به منظور گسترش نظام پذیرش پیشنهادهای به شورا (مانند برگزاری سمینارها، همایش‌ها، بازدیدها، دوره‌های آموزشی و...)
  ۱۲. گردآوری منابع و کتاب‌های مرجع علمی، تجربیات و دستاوردهای سایر سازمان‌ها در زمینه‌ی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای
  ۱۳. انجام مکاتبات ضروری نظام پیشنهادهای در حدود تعیین شده توسط شورا.
  ۱۴. ثبت و نگهداری سوابق پیشنهادهای از مرحله‌ی دریافت تا دریافت نتیجه و تشکیل بانک اطلاعات نظام پیشنهادهای
- ماده ۵- نحوه ارزیابی و تعیین پاداش پیشنهاد و پرداخت آن**
۱. میزان صرفه‌جویی حاصل از اجرای پیشنهاد و اثربخشی آن به وسیله کارشناس یا واحد ذی‌ربط محاسبه و به تأیید شورا می‌رسد.
  ۲. پرداخت پاداش برای پیشنهادهای کمی که توسط شورا مورد تصویب قرار گرفته است، در ۳ مرحله انجام می‌شود:
- الف- پس از تصویب و ابلاغ برای اجرا توسط شورا (۲۰٪ پاداش مصوب)
  - ب- ۳ ماه پس از شروع اجرای پیشنهاد (۲۰٪ پاداش مصوب)
  - ج- در پایان اجرای پیشنهاد و کسب منافع مورد انتظار از آن با تأیید شورا (۶۰٪ پاداش مصوب)
- ۳- میزان پاداش پیشنهادهای کمی بنا به تشخیص شورا معادل حداکثر ۵٪ از صرفه‌جویی‌ها و منافع مالی قابل کسب در یک دوره یک‌ساله است.
  - ۴- پاداش پیشنهادهای کیفی پس از اجرای کامل پیشنهاد پرداخت می‌گردد.



۵- میزان پاداش پیشنهادهای کیفی بر اساس میزان تأثیر آنها در اجرای مطلوب و بهنگام برنامه‌های تحول اداری، افزایش بهره‌وری، بهبود فضای کار، بهبود ارائه خدمات، افزایش رضایت‌مندی مردم و کارکنان، تمرکززدایی، بهبود ساختار سازمانی، بهبود فرایندهای انجام کار و مانند اینها توسط شورا برآورد و تعیین می‌شود.

۶- پاداش پیشنهادهای کیفی می‌تواند به صورت غیرنقدی مانند اعزام به سفرهای زیارتی، اعمال تشویق‌های کتبی، اهدای کالا، درج امتیاز در فرم ارزشیابی، بهره‌گیری از ظرفیت‌های ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و مانند این‌ها باشد.

۷- در صورتی که پس از اجرای پیشنهاد با بررسی‌ها و گزارش‌های نتایج اجرا مشخص شود که اجرای پیشنهاد منجر به کسب منافع بیشتری از میزان برآوردی شده است پاداش پیشنهاد دوباره محاسبه و و مابه التفاوت آن به پیشنهاد دهنده پرداخت می‌شود.

لطف‌اله فروزنده دهکردی

## ماده (۲۱): تکلیف کارکنان دستگاه‌های واگذار شده به بخش غیردولتی

**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 خدمت.

ج- موافقت با مرخصی بدون حقوق برای مدت سه تا پنج‌سال.

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 تأمین می‌گردد.

هـ- انجام وظیفه در بخش غیردولتی به شکل مأمور 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 (یا شرکت دولتی) بهره‌برداری بخشی از دستگاه ذی‌ربط به بخش غیردولتی واگذار گردد، مأموریت کارمندان مربوط به بخش غیردولتی مجاز می‌باشد. آیین‌نامه اجرایی این ماده بایست‌نهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.

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

### از قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهارم (۴۴) قانون اساسی

(مصوب ۱۳۸۶/۱۱/۸)

**ماده ۱۶-** به منظور حمایت از نیروی انسانی، حفظ سطح اشتغال و استمرار تولید در بنگاه‌های مشمول واگذاری، هیأت واگذاری مکلف است کلیه کارکنان هر شرکت را پیش از واگذاری، در برابر بیکاری بیمه نماید و به تناسب اقدامات زیر را انجام دهد:

۱- بازنشستگی پیش از موعد براساس مواد (۹) و (۱۰) قانون بازسازی و نوسازی صنایع مصوب ۱۰/۲۶/۱۳۸۵ که برای این بنگاه‌ها تا پایان سال ۱۳۹۳ تمدید می‌گردد.

۲- بازخرید بر اساس توافق.

۳- پس از اقدامات فوق، تعداد کارکنان هر شرکت قابل واگذاری را در سند واگذاری ثبت و این شرط را در شرایط واگذاری بگنجانند که مدیران شرکت‌های واگذار شده تا پنج سال حق کاهش تعداد کارکنان خویش را ندارند.

۴- برای خریداران شرکت‌هایی که حاضر باشند تعداد کارکنان شرکت را پس از واگذاری افزایش دهند مشوق‌های مالی و یا غیر مالی از جمله تخفیف در اصل قیمت اعلام نماید.

۵- آموزش و به کارگیری نیروی مازاد در واحدهای دیگر راساً و یا به کمک خریداران بنگاه‌ها با استفاده از مشوق‌های مالی و غیر مالی.

تبصره ۱- اعمال مشوق‌های مالی و یا غیر مالی موضوع این ماده بر اساس دستورالعملی خواهد بود که به پیشنهاد هیأت واگذاری به تصویب شورای عالی اجراء سیاست‌های کلی اصل چهارم (۴۴) قانون اساسی خواهد رسید.

تبصره ۲- خریداران مکلفند در ازاء برخورداری از مشوق‌های مالی و یا غیر مالی، برنامه کتبی خود را برای حفظ سطح اشتغال موجود و بازآموزی کارکنان بنگاه در حال واگذاری به هیأت واگذاری ارائه کنند.



## ماده (۲۲): تقویت و حمایت از بخش غیردولتی

**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 براساس آیین‌نامه‌ای که با پیشنهاد سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد، به عمل آورند.

### آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ هیأت وزیران با اصلاحات و الحاقات بعدی)

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور و به استناد ماده (۲۲) قانون مدیریت خدمات کشوری- مصوب ۱۳۸۶- و با رعایت جزء «ط» بند (۱) تصویب‌نامه شماره ۱۵۸۷۹۵/ت/۳۸۸۵۶-ه مورخ ۱۳۸۶/۱۰/۱، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۲ قانون یاد شده را به شرح ذیل تصویب نمودند:

**ماده ۱-** در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

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

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

ج- مؤسسه 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 می‌گیرد.

د- قرارداد حجمی: قراردادی که بر اساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل، به طور شفاف و مشخص منعقد می‌شود.

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 مؤسسات مجری خریداری می‌کند، بدون آنکه نیروی انسانی یا تجهیزات و امکاناتی در اختیار مؤسسات 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 مؤسسات مجری قرار داده و خدمات مورد نظر را از مؤسسات مجری خریداری می‌کند.

ح- واگذاری مدیریت: حالتی که دستگاه تمام تجهیزات، امکانات و منابع انسانی مورد نیاز برای ارائه خدمات را در اختیار مؤسسات مجری قرار داده و مؤسسات مجری با مدیریت صحیح و اثر بخش مجموعه، خدمات مورد نظر دستگاه اجرایی را ارائه می‌کنند و دستگاه اجرایی هزینه خدمات مدیریتی مؤسسات 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 (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۷/۱۱)- فرایندهای اصلاحی را در درگاه موضوع ماده (۱۲) این آیین‌نامه اطلاع‌رسانی کرده و در صورت نیاز به‌روزآوری 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 مؤثر 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 مؤسسات متقاضی تسهیل و تسریع گردد.



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

الف- مشخص و کمیت پذیر 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 دانش آموزان در مدارس و رسیدگی و درمان بیماران در بیمارستان‌ها.

**ماده ۵-** استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های مؤسسات 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 مؤسسات 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 مؤسسات مجری قرار می‌گیرد، در قیمت تمام شده محاسبه نمی‌شود.

**ماده ۷-** با رعایت اصول بیست و نهم و سی‌ام قانون اساسی در ارتباط با تأمین خدمات بهداشتی - درمانی و آموزش و پرورش، در صورت توافق بین مؤسسات مجری و دستگاه‌های اجرایی، مؤسسات 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 (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۷/۱۱)**- انتخاب مؤسسه مجری از بین مؤسسات متقاضی، به صورت رقابتی و از طریق درج آگهی و اعلان عمومی در درگاه موضوع ماده (۱۲) و بررسی صلاحیت‌های علمی، اخلاقی و اجرایی متقاضیان و برگزاری مناقصه می‌باشد.

**ماده ۹ (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۸/۲۹)**- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند برای انتخاب مؤسسه مجری، از ظرفیت شرکت‌های تعاونی کارکنان خارج شده از دولت به روش ترک مناقصه، با رعایت ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری و مواد (۲۷) و (۲۸) قانون برگزاری مناقصات -مصوب ۱۳۸۳- استفاده نمایند.

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



الف- سهم اقلامی که دستگاه اجرایی در اختیار مؤسسه مجری قرار می دهد، در محاسبه قیمت (هزینه) تمام شده خدمت منظور نمی شود.

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

ج- ساختمان و تجهیزاتی که در اختیار مؤسسه مجری قرار داده می شود، باید با حجم و تنوع خدماتی که ارائه می شود، متناسب باشد. مؤسسه مجری نمی تواند 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 مؤسسات 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 رییس جمهور، دستورالعمل نحوه اعطای تسهیلات و کمک های مالی به مؤسسات مذکور را ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه، تدوین و ابلاغ نماید.

**ماده ۱۲ (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۷/۱۱)-** به منظور اطلاع رسانی، آموزش، ساماندهی، حمایت، نظارت و ایجاد فرصت های برابر و دسترسی به بازار برای مؤسسات متقاضی، نه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه، درگاهی برای تحقق امور یاد شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور تشکیل و راه اندازی می شود. دستگاه های اجرایی و مؤسسات متقاضی موظفند بر اساس دستورالعملی که معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور تدوین و ابلاغ می کند، اطلاعات مربوط به خود را که مورد نیاز این پورتال می باشد، تهیه و با استفاده از دسترسی هایی که مدیریت این پورتال در اختیار آنها قرار می دهد، در پورتال مذکور بارگذاری کنند.

**ماده ۱۳-** برنامه ریزی و نظارت بر اجرای تکالیف مندرج در این آیین نامه برعهده کارگروه ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تصویب نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ می باشد.

**ماده ۱۴-** در شهرهایی که مشمول بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری می باشند، مؤسسات مجری صرفاً باید در مجتمع های اداری مذکور یا حداکثر در شعاع پانصد متری آنها مستقر شده و به ارائه خدمات بپردازند.

**ماده ۱۵-** اشخاص حقیقی و حقوقی غیر دولتی صرفاً در قالب انواع شرکت ها مثل سهامی عام، سهامی خاص و تعاونی که بر اساس قوانین مربوط تشکیل شده و فعالیت می کنند، می توانند به عنوان مؤسسات متقاضی و مجری در این حوزه فعالیت کنند.

**ماده ۱۶-** بودجه مورد نیاز برای انجام تکالیف مندرج در این آیین نامه بر اساس ارائه برنامه توسط دستگاه های اجرایی در بودجه سالانه آنها پیش بینی می شود. تخصیص اعتبارات پیش بینی شده منوط به رعایت مفاد این آیین نامه می باشد.

**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-** مؤسسات 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 رییس جمهور بکارگیری 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.

معاون اول رییس جمهور- محمدرضا رحیمی

### ماده (۲۳): ممنوعیت ایجاد و اداره مهمانسرا، مجتمع مسکونی و...

**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 براساس وظایف قانونی 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 هیأت وزیران از حکم این ماده مستثنی می‌باشند.

### ماده (۲۴): کاهش تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری

**ماده ۲۴-** در راستای اجراء 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 غیردولتی 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 (۲۰٪) از میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری کاهش یابد.<sup>۷</sup>

<sup>۷</sup> ر.ک. آیین‌نامه اجرایی بند (الف) ماده (۲۵) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه (تصویب‌نامه شماره ۳۶۴۴۲/ت ۵۵۲۸۳-هـ مورخ ۱۳۹۹/۴/۹ هیئت وزیران)



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 (۲٪) در امور غیر حاکمیتی 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، 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 هیأت 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.

### آیین‌نامه اجرایی ماده (۲۴) قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب‌نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ک مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)

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

**ماده ۱-** دستگاه‌های اجرایی بعد از احصای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و زیر بنایی خود نسبت به واگذاری موارد قابل واگذاری با رعایت قانون مدیریت خدمات کشوری پس از هماهنگی با معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور مطابق تفاهم‌نامه فی مابین اقدام نمایند.

**ماده ۲-** در صورتی که امکان واگذاری تصدی‌های موضوع ماده (۱) این آیین‌نامه 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 تأیید شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان خواهد رسید.



**ماده ۳-** در اجرای این آیین‌نامه، واگذاری بناها و اموال دولتی که از نفایس ملی می‌باشند ممنوع بوده و مشمول احکام این آیین‌نامه 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 صاحب‌نظران به انتخاب وزیر یا بالاترین مقام دستگاه تشکیل می‌شود. کارگروه یادشده در حوزه مرکزی دستگاه به تنظیم و ارایه سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها 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 (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- تهیه و تدوین برنامه اجرایی نحوه واگذاری تصدی‌های دستگاه و ارایه آن به مرجع ذی‌ربط جهت اتخاذ تصمیم نهایی.

ب (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- تعیین و احصای تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و زیربنایی قابل واگذاری در دستگاه براساس اولویت‌های مربوط.

ج (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- تعیین میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیت‌های قابل واگذاری در دستگاه و ارایه آن به مرجع ذی‌ربط جهت اتخاذ تصمیم نهایی.

د- تعیین و تنظیم چارچوب‌ها، قراردادهای منعقد با بخش غیردولتی و تمدید قراردادهای موجود.

ه (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- تعیین روش‌های واگذاری تصدی‌های قابل واگذاری و ارایه آن به مرجع ذی‌ربط جهت اتخاذ تصمیم نهایی.

و (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- تعیین تسهیلات و حمایت‌های مورد نظر برای بخش غیردولتی متقاضی برابر قوانین و مقررات مربوط و ارایه آن به مرجع ذی‌ربط جهت اتخاذ تصمیم نهایی.

ز (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- تعیین ضمانت‌های لازم به منظور جلوگیری از تغییر کاربری و حفظ و حراست از اموال منقول و غیر منقول واگذار شده و ارایه آن به مرجع ذی‌ربط جهت اتخاذ تصمیم نهایی.

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 رییس‌جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور.

ط- قیمت‌گذاری برای ساختمان‌ها و پروژه‌های تملک‌دارایی‌های 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 هریک از فعالیت‌ها برای ستاد و واحدهای استانی.



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

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

م- تعیین ساز و کار مربوط به اعطای تسهیلات مالی اعم از تخصیص 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 تأیید بالاترین مقام دستگاه و توسط وی پس از هماهنگی با معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور انجام می‌پذیرد.

**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 ۵۴۲/۸۴- مورخ ۱۳۷۸/۲/۳ سازمان برنامه و بودجه سابق پس از تأیید معاونت‌های برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور و توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور قابل ارایه می‌باشد:

الف (اصلاحی ۱۳۸۹/۰۶/۲۸)- اعطای تسهیلات بانکی و مالیاتی با شرایط مناسب در چارچوب قوانین و مقررات مربوط.

ب- واگذاری زمین و ارایه خدمات زیر بنایی با نرخ کارشناسی برای مشارکت با دولت.

ج- ارایه وام‌های قرض الحسنه به متقاضیان بخش خصوصی از محل وجوه اداره شده.

د- پرداخت بخش‌هایی از هزینه سرانه تأمین 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 به روش واگذاری مدیریت و خرید خدمت و مشارکت پس از تعیین صلاحیت‌های فنی و اجتماعی متقاضیان و در شرایط برابر، اولویت با ایثارگران انقلاب اسلامی، شرکت‌های تعاونی ایثارگران، هیأت‌های امناء، نهادهای عمومی غیردولتی موضوع قانون فهرست نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی - مصوب ۱۳۷۳-، شهرداری‌ها و دهیاری‌ها و مؤسسات عام المنفعه 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 تأیید دستگاه باشد ارایه 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 تأیید معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور ملاک عمل خواهد بود.

**ماده ۱۱-** تعرفه ارایه خدمات واگذار شده و تعیین هزینه سرانه تأمین خدمات در فعالیت‌های واگذار شده حسب تعهد توسط کارگروه موضوع ماده (۲) این آیین‌نامه، ضمن رعایت ضوابط قانونی موجود و اخذ مصوبات قانونی مورد نیاز صورت می‌پذیرد که با پیشنهاد بالاترین مقام دستگاه پس از تأیید معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس 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 هیأت وزیران بلامانع خواهد بود.

**ماده ۱۳-** وزیران در محدوده حوزه کاری خود و استانداران در استان‌ها مسؤول نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه می‌باشند و مکلفند گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان را در مقاطع شش‌ماهه تهیه و به معاونت‌های توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور ارایه نمایند و این معاونت‌ها بر عملکرد آنان نظارت می‌کنند.

این تصویب‌نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۱۷ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی - معاون اول رییس جمهور



## فصل سوم- حقوق مردم

### ماده (۲۵): خدمت به مردم با رعایت موازین اخلاقی و اداری

**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 هیأت وزیران می‌رسد..

تبصره ۲- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند متناسب با وظایف و شرایط خاص دستگاه مربوط علاوه بر موارد فوق، مواردی را با رعایت منشور اخلاقی مصوب هیأت وزیران به آن اضافه نمایند.

### آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری

(تصویب‌نامه شماره ۲۳۶۵۴۱/ت ۶۵۶۱۰۶۵ هـ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۱ هیئت وزیران)

سازمان اداری و استخدامی کشور

هیئت وزیران در جلسه ۸/۱۱/۱۴۰۲ به پیشنهاد معاونت حقوقی رئیس جمهور و سازمان اداری و استخدامی کشور که با همکاری سایر قوا تهیه شده<sup>۸</sup> و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب ۱۳۸۶ و ماده (۷) قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰، آیین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری را به شرح زیر تصویب کرد:

**ماده ۱-** در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌رود:

۱- قانون: قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مصوب ۱۳۹۰ با اصلاحات بعدی.

۲- دستگاه‌ها دستگاه‌های موضوع بندهای (الف) (ب) و (ج) ماده (۲) قانون.

<sup>۸</sup> اصلاحی به موجب تصویب‌نامه شماره ۲۴۳۰۴/ت ۵۴۵۶۲۵ هـ مورخ ۱۴۰۳/۲/۱۶ هیئت وزیران

۳- کارگزاران نظام: تمامی مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت خدمات کشوری و افراد همتراز آنها، مدیران و کارکنان دستگاه‌ها.

۴- منشور: منشور اخلاق حرفه‌ای کارگزاران نظام.

**ماده ۲-** در راستای حسن اجرای ماده (۲۸) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور تأمین حقوق مردم و مراجعان، سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است با اخذ نظر دستگاه‌ها ظرف مدت یک‌سال از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، نسبت به بازنگری در ضوابط مربوط به ارتقاء انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره‌مندی از سایر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و تنبیهات اقدام و پیشنهادات لازم را به مراجع ذی‌ربط ارائه دهد.

**ماده ۳-** دستگاه‌ها مکلفند پس از طی مراحل گزینش و در بدو ورود به خدمت افراد و پیش از تصدی پست‌های مدیریت حرفه‌ای یا سیاسی تمهیدات لازم برای امضای منشور توسط آنان را فراهم کرده و منشور امضا شده را در پرونده کارگزینی آنان نگهداری و رونوشتی از آن را به ایشان تحویل نمایند هرگونه به کارگیری افراد مذکور، منوط به امضای منشور است.

**ماده ۴-** کارگزاران نظام علاوه بر امضای منشور، در بدو ورود به خدمت طی تشریفات خاص حسب محل خدمت نزد استاندار و یا معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور با نمایندگان آنها نسبت به ادای سوگند به شرح زیر اقدام می‌نمایند:

«بسم الله الرحمن الرحيم- اکنون که افتخار خدمت‌گزاری به میهن عزیز اسلامی و مردم شریف ایران اسلامی برای من فراهم شده است، در پیشگاه قرآن مجید به خداوند متعال سوگند یاد می‌کنم که با عزمی راسخ تمام تلاش، استعداد و صلاحیت خود را برای انجام وظایف شغلی و مسئولیت‌های قانونی که بر عهده گرفته‌ام، به کار گیرم و در همه حال به مفاد منشور اخلاق حرفه‌ای کارگزاران نظام و قوانین و مقررات حاکم پایبند و مروج آن باشم و تمام کوشش خود را در جهت انجام وظایف محوله خدمت به مردم و پیشرفت و اعتلای کشور به کارگیرم.»

تبصره ۱- پیروان اقلیت‌های دینی مصرح در اصل (۱۳) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، با ذکر نام کتاب آسمانی خود سوگند را یاد خواهند کرد.

تبصره ۲- هر دستگاه حسب اهداف، وظایف و مسئولیت‌های خود می‌تواند الزامات تخصصی دیگری را به متن سوگندنامه فوق، پس از تأیید کارگروه موضوع ماده (۱۴) این آیین‌نامه برای کارگزاران همان دستگاه اضافه نماید.

تبصره ۳- ادای سوگند کارکنان موضوع بند (ج) ماده (۲) قانون در چارچوب تبصره ماده (۷) قانون و مقررات مربوط به خود خواهد بود.

**ماده ۵-** اصول حاکم بر منشور به شرح زیر است:

۱- رعایت موازین و اخلاق اسلامی و شرع مقدس در سلوک فردی و اجتماعی



- ۲- رعایت حقوق مردم
  - ۳- قانون گرایی
  - ۴- عدالت محوری و عدم تبعیض ناروا و عدم پذیرش هرگونه سفارش خارج از قوانین و مقررات.
  - ۵- نظم کاری و انضباط فردی و گروهی
  - ۶- شفافیت در فرآیند و عملکرد کاری، پاکدستی و عدم سوء استفاده از موقعیت شغلی
  - ۷- وجدان کاری، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی متناسب با وظایف و اختیارات
  - ۸- امانت‌داری، صرفه جویی و استفاده بهینه از منابع و بیت المال و اهتمام در نگهداری آنها
  - ۹- تعهد و وفاداری به اهداف و مأموریت‌های سازمان و حفظ اسرار سازمانی
  - ۱۰- انعطاف‌پذیری و انتقادپذیری
  - ۱۱- ارتقای مستمر شایستگی و توانمندی، علمی، تخصصی و مهارتی
  - ۱۲- تحول‌گرایی خلاقیت ابتکار و بهبود مستمر بهره‌وری فردی و سازمانی
  - ۱۳- شایسته‌سالاری توجه به تعهد و تخصص در انتصابات و جانشین‌پروری
  - ۱۴- تفاهم تعامل و همکاری سازنده با همکاران
  - ۱۵- مراقبت به منظور جلوگیری از ایجاد هرگونه وضعیت تعارض منافع و فرصت‌های پسا‌شغلی
  - ۱۶- پاسداری از قداست خانواده و حفظ تعادل کار و زندگی
  - ۱۷- به‌کارگیری خلاقیت نوآوری و افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی
- ماده ۶-** افزون بر رعایت اصول مذکور در ماده (۵) این آیین نامه، مقامات موضوع ماده (۷۱) قانون مدیریت کشوری و هم‌ترازان آنها مکلفند اصول زیر را نیز به طور اختصاصی رعایت کنند:
- ۱- شرح صدر در مدیریت، روشن بینی، بصیرت، امید، صبر و استقامت
  - ۲- بازرسی و پیگیری مستمر نسبت به کار نیروی انسانی تحت امر و قاطعیت در برخورد با متخلفین
  - ۳- مردم‌داری و پرهیز از هرگونه احتجاب و دوری از مردم
  - ۴- وفای به عهد و عمل به وعده و پرهیز از وعده‌هایی که خارج از چهارچوب صلاحیت و اختیار آنهاست.
  - ۵- پرهیز از انتشار اخباری که قطعیت آن ثابت نشده و ممکن است انتظار نابجا ایجاد کند.
  - ۶- رعایت شأن و منزلت جایگاه کارگزار نظام در داخل و خارج از اداره و فضای مجازی
  - ۷- ارتقای مهارت‌های فنی، تخصصی و حقوقی سرمایه انسانی تحت امر.
  - ۸- حفظ روحیه جهادی و ترویج آن

۹- ایجاد محیط مساعد برای رشد فضایل اخلاقی بر اساس ایمان و تقوا و مبارزه با کلیه مظاهر فساد و تباهی.

**ماده ۷-** منظور از موازین و اخلاق اسلامی عبارت است از:

۱- التزام عملی به شئونات و شعائر اسلامی و ولایت مطلقه فقیه  
۲- رعایت ارزش‌های اخلاقی اسلامی از جمله مدل خودباوری، خردورزی، بردباری، آراستگی، نزاکت، خوش خلقی، عفو و احسان، تواضع، اعتراف به خطا، احتیاط و مواظبت در بیت‌المال، ساده‌زیستی و پرهیز از کم‌کاری

۳- اعتقاد به مبدأ و معاد و ترویج روحیه ایمان، توحید محوری، ولایت مداری، خودباوری و ایثار.

۴- عمل به فریضه امر به معروف و نهی از منکر.

**ماده ۸-** حقوق مردم در این منشور عبارت است از:

۱- حق برخورداری از کرامت و ارزش‌والای انسانی  
۲- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات و مصون بودن از تبعیض ناروا  
۳- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری  
۴- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی  
۵- حق آگاهی به موقع از برنامه‌ها تصمیمات و عملکردها و دسترسی به اطلاعات عمومی و فرآیندهای اداری

۶- حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد مقررات تصمیمات فرآیندها و رویه‌های اداری

۷- حق مصون بودن از شروط اجحاف و تبعیض آمیز در توافقات معاملات و قراردادهای اداری

۸- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۹- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌ها و کارکنان آنها

۱۰- حق اشخاص دارای شرایط ویژه از قبیل ایثارگران کودکان سالمندان و افراد توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی

۱۱- بی طرفی در رسیدگی به موضوعات و عدم تعارض منافع بین کارمند و ارباب رجوع

۱۲- عدم استفاده غیر مجاز از وجوه نقدی یا مطالبات یا حوالجات یا سهام و سایر اسناد و اوراق بهادار یا سایر اموال متعلق به هر یک از سازمانها و مؤسسات عمومی یا اموال عمومی که بر حسب وظیفه در اختیار گذاشته شده است.

**ماده ۹-** منظور از قانون گرایی عبارت است از:

۱- تمکین و احترام به حاکمیت قانون



- ۲- تمکین و احترام به سیاست‌ها، تصمیمات و اقدامات قانونی مقامات بالاتر
  - ۳- واکنش به پیشنهادهای و اقدامات غیر قانونی و گزارش دهی فساد، جرم و تخلف به مراجع ذی صلاح.
  - ۴- پرهیز از دریافت هدیه مبالغ و امتیازات غیرقانونی و سوء استفاده از موقعیت اداری.
- ماده ۱۰-** مفاد منشور و تعهدات اخلاقی کارگزاران نظام در بدو خدمت و تصدی پست‌های مدیریت حرفه‌ای یا سیاسی که باید امضا و در پرونده کارگزینی درج گردد. به شرح زیر است:
- ۱- انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی و سازمانی شامل تعهدات زیر:
    - الف- در انجام فعالیت‌ها و حضور در سازمان نظم و انضباط را رعایت نموده و از هرگونه اهمال و بی‌مبالاتی پرهیز نمایم.
    - ب- از بخشی‌نگری پرهیز کنم و به مصالح عمومی و پیشرفت کشور اهتمام داشته باشم.
    - پ- وظایف و مسئولیت‌هایم را در حد توان با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی انصاف، تفاهم و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوط انجام دهم.
    - ت- شایستگی، دانش و مهارت‌های خود را به طور مستمر ارتقا داده و ضمن توجه به فکرهای نو (ایده‌ها) و اندیشه‌های جدید، آنها را در انجام وظایف محوله در دستگاه متبوع به کار گیرم.
    - ث- به وظایف و مسئولیت‌های خود آگاه باشم، آنها را به نحو احسن انجام دهم و در برابر وظایف محوله پاسخگو و مسئولیت پذیر باشم.
    - ج- در جهت افزایش بهره‌وری خود و سازمان با استفاده از روشهای علمی و تجارب دیگران و خلاقیت و نوآوری تلاش نمایم.
    - چ- از اموال، امکانات، تجهیزات و سرمایه‌های نظام اداری حفاظت نموده و به طور مؤثر و مطلوب از آنها استفاده نمایم.
    - ح- از هرگونه رفتار خودسرانه، زیاده‌خواهی، امتیازطلبی و سوء استفاده از اختیارات تعارض منافع و فرصت‌های پسا‌شغلی پرهیز نمایم
    - خ- در انجام امور محوله شفافیت داشته و از هر گونه پنهان کاری پرهیز نمایم.
    - د- الزامات اخلاق اسلامی و موازین شرعی را رعایت نمایم.
  - ۲- در رفتار و برخورد با ارباب رجوع و همکاران:
    - الف- با ایجاد ارتباط مناسب و ارائه خدمات بهتر تصویری مثبت از دستگاه اجرایی و نظام اداری ارائه دهم.
    - ب- خدمات به مراجعه کنندگان را به صورت عادلانه و در چهارچوب قوانین، مقررات و ضوابط ارائه دهم.
    - پ- اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به ارباب رجوع را در محدوده وظایف شغلی ارائه دهم.

- ت- خواسته‌های قانونی ارباب رجوع را بدون تشریفات زائد اداری و تحمیل هزینه اضافی به آنان انجام دهم.
- ث- ارباب رجوع را تکریم و به آنان احترام نموده و در قبال کوتاهی‌ها و اشتباهات از آنان عذرخواهی نمایم.
- ج- انتقادات سازنده دیگران را بپذیرم و به، نظرات پیشنهادها و بازخوردهای شهروندان و مراجعه کنندگان برای بهبود عملکرد خود و سازمان توجه کافی نمایم.
- چ- به نظم و آراستگی شخصی و محل کار خود توجه کافی نمایم.
- ح- رازدار باشم و از هرگونه افشای اطلاعات خصوصی مراجعان پرهیز نمایم خ با ارباب رجوع رفتار برابر و بی طرفانه داشته باشم.
- د- نسبت به رفتار متملقانه و خارج از ضوابط اداری و اخلاقی ارباب رجوع، بی اعتنا باشم به گونه‌ای که در تصمیم‌گیری و انجام وظیفه محوله ام هیچ تأثیری نداشته باشد.
- ذ- روحیه کار جمعی را در خود تقویت نموده و در انجام فعالیت‌های گروهی مشارکت نمایم.
- ر- روحیه قدردانی از اقدامات مثبت و مفید دیگران را در خود تقویت نمایم.
- ز- دانش، تجربه و توانمندی‌های خود را با سعه صدر در اختیار همکاران قرار دهم.
- ژ- در حل مشکلات شغلی همکاران تلاش نموده و از هر گونه تجسس در زندگی خصوصی آنان و ارباب رجوع پرهیز نمایم.
- س- شئون شغلی و حرفه‌ای در داخل و خارج از اداره که عدم توجه به آن حیثیت شغلی را مخدوش می‌کند رعایت نمایم.
- ش- در عمل به فریضه امر به معروف و نهی از منکر، اهتمام ورزم.
- تبصره- دستگاه‌ها مکلفند ضمن رعایت اصول مندرج در مواد (۵) و (۶) این آیین‌نامه، ظرف شش‌ماه دستورالعمل اختصاصی «رفتار حرفه‌ای و اخلاقی کارگزاران نظام» خود را تنظیم و ضمن ابلاغ برای اجرا به کارگروه موضوع ماده (۱۴) این آیین‌نامه ارسال نمایند.
- ماده ۱۱-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند از طریق سامانه رضایت‌سنجی کارکنان دولت و سامانه‌های مشابه ظرف یک ماه از تاریخ ثبت شکایت به شکایات مردم از حیث عدم رعایت مفاد منشور به صورت مستند، مستدل و مکتوب پاسخ دهند. نظرات مراجعان در ارتقای کارمندان وفق ماده (۲) آیین‌نامه لحاظ خواهد شد.
- تبصره ۱- عدم رسیدگی به شکایت یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکوره تخلف موضوع ماده (۲۵) قانون محسوب و با مرتکبان طبق قوانین مربوط برخورد میشود.
- تبصره ۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند زمینه دسترسی به سامانه‌های موضوع این ماده را برای سازمان اداری و استخدامی کشور و نهاد ریاست جمهوری (مرکز ارتباطات مردمی) فراهم نمایند.



**ماده ۱۲-** مدیران و سرپرستان بلافصل دستگاه‌ها مکلفند بر حسن اجرای منشور از نسوی کارگزاران نظام مطابق این آیین‌نامه نظارت نمایند و با ناقضان منشور حسب مورد مطابق مقررات ماده (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۱۳) قانون، رفتار خواهد شد.

**ماده ۱۳-** سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است شاخص‌های مربوط به نحوه اجرای مفاد این آیین‌نامه را در مجموع شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی قرار دهد.

تبصره- سازمان اداری و استخدامی کشور جایزه ویژه رعایت این آیین‌نامه را در جشنواره شهید رجایی پیش‌بینی می‌کند.

**ماده ۱۴-** در راستای حسن اجرای این آیین‌نامه کارگروهی متشکل از معاونین سازمان اداری و استخدامی کشور، مسئول کارگروه معاونت حقوقی رییس‌جمهور و وزارت دادگستری مرجع ملی کنوانسیون مبارزه با فساد سازمان ملل متحد با وظایف زیر تشکیل می‌گردد:

- ۱- تدوین طرح‌ها و برنامه‌های اخلاق حرفه‌ای و ترویج رعایت آن
- ۲- طراحی سازوکارهای اطلاع‌رسانی مستمر در خصوص رفتار حرفه‌ای و اخلاقی
- ۳- برگزاری نشست‌ها و رویدادها و طراحی دوره‌های آموزشی مرتبط با این آیین‌نامه
- ۴- پایش و ارزیابی رعایت این آیین‌نامه و بررسی گزارشهای اجرای مفاد منشور ارسالی از کمیته‌های ارتقای سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- ۵- ارزیابی قوانین و مقررات فرایندها و رویه‌های اجرایی مرتبط با این آیین‌نامه و ارائه پیشنهاد وضع و اصلاح به مراجع ذیربط.
- ۶- بررسی و تأیید الزامات تخصصی پیشنهادی دستگاه‌ها به منظور اضافه نمودن آن به متن سوگندنامه کارگزاران نظام

تبصره ۱- دستگاه‌ها مکلفند گزارش اجرای مفاد منشور را به صورت سالانه برای کارگروه ارسال کنند.

تبصره ۲- نحوه برگزاری جلسات در اولین جلسه کارگروه تعیین و دبیرخانه آن در سازمان اداری و استخدامی کشور مستقر می‌گردد.

**ماده ۱۵-** واحدهای زیر نظر مقام معظم رهبری اعم از نظامی و غیر نظامی و تولیت آستان‌های مقدس پس از اخذ موافقت ایشان، تابع مقررات این آیین‌نامه خواهند بود.

**ماده ۱۶-** از تاریخ لازم‌الاجرا شدن این آیین‌نامه، منشور اخلاقی و اداری و اخلاق حرفه‌ای کارگزاران نظام موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۱۴۱۱/ت/۵۲۶۱۲ هـ مورخ ۱۴۰۰/۳/۵ لغو می‌شود.

محمد مخبر - معاون اول رییس‌جمهور



## نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی کشور

(تصویب‌نامه شماره ۳۰۲۵۵۰ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری)

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۵/۳۰ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به استناد بندهای ۸ و ۱۱ ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و در اجرای بندهای ۱، ۲۰، ۲۱ و ۲۶ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، حفظ حقوق مردم مندرج در فصل سوم (مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷ و ۲۸) و ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و عملیاتی کردن نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۲/۱/۲۰ شورای عالی اداری)، «نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی» در دستگاه‌های اجرایی را به شرح پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

این نظام‌نامه در ۴ فصل، ۱۴ ماده و ۱۲ تبصره تصویب و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.

### فصل اول- تعاریف و اختصارات

**ماده ۱- تعاریف و اختصارات به کار رفته در این مصوبه به شرح زیر است:**

- ۱- سازمان: سازمان اداری و استخدامی کشور.
- ۲- ستاد مرکزی: ستاد مرکزی راهبری و ارتقای فرهنگ سازمانی مستقر در سازمان اداری و استخدامی کشور می‌باشد.
- ۳- دستگاه اجرایی: تمامی دستگاه‌های مشمول نظام‌نامه ذکر شده در ماده ۱۳.
- ۴- معیارهای عمومی: شامل معیارهای مرتبط با اخلاق حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی است که در تمام دستگاه‌های اجرایی به صورت مشترک مصداق داشته و از قوانین و مقررات مرتبط استخراج و در پیوست‌های شماره ۱ و ۲ نظام‌نامه درج شده است.
- ۵- معیارهای اختصاصی: معیارهای ویژه عملکردی مرتبط با اخلاق حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی است که در هر یک از دستگاه‌های اجرایی به صورت مجزا مصداق داشته و متناسب با مأموریت‌ها و وظایف تخصصی هر یک از دستگاه‌ها احصا می‌شود.
- ۶- عوامل محتوایی: دربرگیرنده تمامی اقدامات فرآیندی، اجرایی، ساختاری و نیروی انسانی است که اجرای صحیح و دقیق آنها تضمین کننده نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مطلوب عملکردی در نظام اداری و مدیریتی بخش دولتی و دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.



۷- عوامل ظاهری و نمادها: دربرگیرنده تمامی اقدامات فرآیندی، اجرایی، ساختاری و نیروی انسانی است که اجرای صحیح و دقیق آنها تضمین کننده نهادینه سازی نمادهای ظاهری فرهنگ سازمانی مطلوب در نظام اداری و مدیریتی بخش دولتی و دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.

### فصل دوم- اجراء و نهادینه سازی عوامل محتوایی فرهنگ سازمانی

**ماده ۲-** متغیرهای ذکر شده در قالب جداول پیوست شماره ۱ و ۲ این مصوبه به عنوان رفتارهایی فردی و سازمانی (معیارهای عمومی) مرتبط با فرهنگ سازمانی تلقی شده و دستگاه‌های مشمول موظفند ضمن اهتمام جدی به عملیاتی نمودن آن‌ها، ساز و کار لازم برای نهادینه سازی آنها در دستگاه را فراهم نمایند.

**ماده ۳-** دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور اجرای صحیح عوامل محتوایی و نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مطلوب عملکردی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- به منظور جذب نیروی انسانی منطبق با فرهنگ سازمانی مطلوب که در سیاست‌های کلی نظام اداری، فصل سوم و ماده (۹۰) قانون مدیریت خدمات کشوری مشخص شده است، معیارهای عمومی قابل سنجش در مرحله قبل از استخدام را به هنگام جذب نیروی انسانی مد نظر قرار داده و برای سنجش آنها، مراتب را در آزمون استخدامی (آزمون کتبی و مصاحبه فردی) دستگاه لحاظ کنند.

تبصره ۱- به منظور عملیاتی نمودن مفاد این بند، سازمان موظف است تغییرات لازم در مقررات استخدامی (جذب و گزینش) را اعمال و به تمام دستگاه‌های اجرایی ابلاغ نماید و در خصوص قوانین و مقرراتی که تغییرات آنها نیازمند تصویب مراجع فرادستی است، پیشنهاد اصلاحی تهیه و به مراجع ذیصلاح برای طی مراحل تصویب ارائه نماید.

تبصره ۲- مرکز آموزش مدیریت دولتی مکلف است با همکاری سازمان نسبت به تهیه محتوای علمی و آموزشی و روش‌های فراگیرتر آموزش‌های مورد نیاز، بر اساس معیارهای عمومی که به تأیید ستاد مرکزی می‌رسد، اقدام نماید. محتوای تهیه شده باید به عنوان یکی از منابع اصلی آموزش‌های بدو و حین خدمت کارکنان (اعم از مدیران و کارمندان) مورد استفاده قرار گیرد.

۲- به منظور توجه ویژه به ارتقای رفتارهای فردی (معیارهای عمومی رفتاری پیوست شماره ۱) و رفتارهای سازمانی (معیارهای عمومی شغلی پیوست شماره ۲)، برنامه‌ریزی لازم برای طراحی و برگزاری دوره‌های آموزشی در سطوح مختلف با در نظر گرفتن متغیرهای جداول مذکور، انجام دهند.

۳- معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی متناسب با وظایف و مأموریت‌های خود را تعیین و پس از تأیید شورای راهبری توسعه مدیریت در قالب دوره‌های آموزشی و توجیهی، عمومی سازی نمایند و نتایج آن را در ارتقاء و انتصاب به مشاغل ملاک عمل قرار دهند.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی موظفند یک نسخه از معیارهای تدوین شده را برای جمع‌بندی تجارب و فراهم شدن امکان نظارت به سازمان ارسال نمایند.



**ماده ۴-** دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور نهادینه سازی آثار عوامل محتوایی فرهنگ سازمانی مطلوب، اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- به منظور رعایت و نهادینه سازی رفتارهای عمومی و سازمانی (معیارهای عمومی) در بین کارمندان، ضمن اطلاع‌رسانی، آموزش و یادآوری قوانین و مقررات مرتبط با متغیرهای مذکور، ساز و کار تشویق و تنبیه کارمندان را در چارچوب قوانین و مقررات مربوط تهیه و پس از تأیید در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه عملیاتی نمایند.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی می‌توانند، ضمن بررسی مسائل و مشکلات مربوط به معیارهای عمومی در ستاد و سازمان‌های وابسته به خود، پیشنهادهای خود را به صورت سالیانه برای در نظر گرفتن در قالب معیارهای جداول ۱ و ۲ به سازمان ارسال نمایند.

۲- بر اساس معیارهای عمومی و اختصاصی، نسبت به ارزیابی عملکرد سالیانه تمامی کارمندان (اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی و...) اقدام نموده و نتایج آن را در تمامی مراحل استخدامی، تبدیل وضعیت، ارتقای شغلی و انتصاب به پست‌های مدیریتی و سرپرستی مبنای عمل قرار دهند.

تبصره- دستورالعمل فرایند ارزیابی عملکرد معیارهای عمومی و اختصاصی و نحوه استفاده از نتایج آن در ارزیابی سالانه، توسط سازمان ابلاغ می‌گردد.

### **فصل سوم- اجرا و نهادینه سازی عوامل ظاهری و نمادهای فرهنگ سازمانی**

**ماده ۵-** دستگاه‌های اجرایی مشمول مصوبه، موظفند به منظور نهادینه سازی نمادها و جنبه‌های ظاهری فرهنگ سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- تعیین استانداردهای رفتاری، گفتاری برای تمامی مشاغل به ویژه مشاغل که مستقیم با مراجعه کنندگان / شهروندان در ارتباط هستند، از قبیل؛ نگهبان، متصدیان باجه‌های ارائه خدمات، مسئولین دفاتر، مسئولان روابط عمومی و مدیران در سطوح مختلف.

تبصره- استانداردهای فوق با در نظر گرفتن مفاد تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (به ویژه مواد ۳، ۷ و ۱۱) به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۴)، (۸۶)، (۸۷)، (۹۰)، (۹۱) و (۹۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۴/۸، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط. مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ و سایر قوانین و مقررات مرتبط، توسط دستگاه‌های اجرایی تنظیم و عملیاتی می‌شود. ضروری است یک نسخه از استانداردها، برای جمع‌بندی تجارب، تهیه گزارش و انتشار عمومی به سازمان ارسال گردد.

۲- تعیین استانداردهای تمامی فعالیت‌های اداری و پشتیبانی در جهت ایجاد و تقویت انضباط اداری و مالی از قبیل: نحوه پذیرایی در جلسات در سطوح مختلف سازمانی، نگهداری فضاها و ساختمان‌ها، بهره‌براری از تجهیزات اداری و وسایل نقلیه، خرید، نگهداری و تخصیص امکانات و وسایل انجام وظایف متناسب با سطح سازمانی، برگزاری همایش‌ها و نشست‌های علمی و اداری، مراسم فرهنگی و مناسبتی.



**ماده ۶-** دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور نهادینه سازی نظم و انضباط اداری و مالی، نسبت به تهیه و تنظیم دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به قوانین و مقررات مرتبط با نظم بخشی اداری و مالی نظیر؛ مقررات ورود و خروج، مرخصی، آموزش، پاسخگویی و رعایت حقوق شهروندی، حفظ، نگهداری و بهره‌برداری اصولی از ابنیه و اموال و تجهیزات سازمانی و رعایت موازین اخلاقی و استانداردهای ظاهری و پوشش مناسب به همراه سازوکارهای تشویقی و تنبیهی مستخرج از قوانین و مقررات پس از تصویب شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه اقدام نماید.

**ماده ۷-** دستگاه‌های اجرایی موظفند نتایج اجرایی این فصل را در قالب چک لیست مشخص و به صورت ادواری چهارماهه مورد ارزیابی قرار داده و نتایج آن را مبنای تشویق و تنبیه کارکنان قرار دهند. تبصره- چک لیست مذکور، نحوه و فرآیند تشویق و تنبیه کارکنان به تأیید شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه می‌رسد.

### فصل چهارم- ارکان

**ماده ۸-** راهبری ارتقای فرهنگ سازمانی در نظام اداری کشور در قالب ستاد مرکزی مستقر در سازمان اداری و استخدامی کشور با ترکیب اعضاء و مأموریت به شرح زیر انجام خواهد شد:

۱- ترکیب اعضاء:

رییس سازمان اداری و استخدامی کشور: رییس ستاد

معاون نوسازی اداری سازمان اداری و استخدامی کشور: نایب رییس

یک نفر از معاونان سازمان صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران به انتخاب رییس سازمان مذکور

رییس مرکز آموزش مدیریت دولتی

یک نفر از معاونان هر یک از وزارتخانه‌های؛ کشور، علوم، تحقیقات و فناوری، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و آموزش و پرورش به انتخاب وزرای ذیربط برای دوره دو ساله

دو نفر صاحب نظر در مسائل مدیریت و فرهنگ سازمانی به انتخاب رییس ستاد برای دوره دو ساله

رییس امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی سازمان اداری و استخدامی کشور عضو دبیر ستاد

۲- مأموریت‌های اصلی:

- بررسی و تعیین ضرورت‌ها، اولویت‌ها، برنامه‌ها و فعالیت‌ها در خصوص فرهنگ سازمانی عمومی و اختصاصی

- بررسی و تعیین سیاست‌های لازم در زمینه ایجاد، ارتقاء و نهادینه سازی فرهنگ سازمانی در نظام اداری جهت ارائه به دولت و شورای عالی اداری

- اتخاذ تصمیم به منظور ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی در زمینه بهبود فرهنگ سازمانی عمومی

- بررسی و تعیین سیاست‌های لازم برای جلب مشارکت‌ها و نظارت سازمان یافته مردم در توسعه فرهنگ سازمانی از طریق تشکل‌های مردم نهاد

- تصویب طرح‌های راهبردی ویژه برای بهبود وضعیت فرهنگ سازمانی در نظام اداری

- بررسی و تأیید گزارش سالانه وضعیت فرهنگ سازمانی در نظام اداری کشور، قبل از انتشار و ارائه به مراجع ذیربط.

**ماده ۹-** وزارت علوم، تحقیقات و فناوری با همکاری سازمان، زمینه و مشوق‌های لازم جهت سوق دادن رساله‌های مقاطع دکتری و کارشناسی ارشد، به سمت مطالعات مرتبط با ارتقای فرهنگ سازمانی مطلوب ترسیم شده در این نظام‌نامه را فراهم می‌نمایند.

**ماده ۱۰-** سازمان مکلف است با استفاده از ظرفیت‌های موجود در مرکز آموزش مدیریت دولتی و سایر مراکز آموزشی و پژوهشی مجاز نسبت برگزاری نشست‌ها، کارگاه‌های آموزشی، سمینارها و همایش‌های ویژه فرهنگ سازمانی با در نظر گرفتن سطوح سازمانی و مدیریتی به صورت ادواری و با زمان بندی مشخص اقدام نموده و ضمن مستندسازی آنها نسبت به انتشار دستاوردها، تألیفات و بولتن‌های علمی و ترویجی اقدام نماید.

**تبصره ۱-** مرکز آموزش مدیریت دولتی تمامی فعالیت‌های آموزشی و ترویجی سمعی و بصری تولید شده در قالب مفاد این ماده را تلخیص و در قالب فیلم، نماهنگ و سایر روش‌های ممکن تنظیم و برای استفاده دستگاه‌های اجرایی و پخش در رسانه‌های جمعی و اجتماعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران آماده می‌کند.

**تبصره ۲-** سازمان می‌تواند حسب مورد از ظرفیت‌های موجود در تشکل‌های حرفه‌ای و سازمان‌های عمومی غیردولتی در نهادینه سازی فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی استفاده نماید.

**ماده ۱۱-** وزارتخانه‌های: علوم، تحقیقات و فناوری، آموزش و پرورش، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سایر دستگاه‌های اجرایی مرتبط، موظفند همکاری لازم با سازمان را به منظور ترویج و نهادینه سازی فرهنگ سازمان مطلوب در نظام اداری به عمل آورند.

**تبصره-** وظیفه ترویج، نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مطلوب و نظارت بر تحقق اهداف این نظام‌نامه در دستگاه‌های اجرایی استان بر عهده شورای راهبری توسعه مدیریت استان بوده و این شورا گزارش‌های ادواری لازم را به استاندار و سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه می‌نماید.

**ماده ۱۲-** به منظور تشویق دستگاه‌های مشمول این مصوبه و نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مطلوب، سازمان اقدام به طراحی و اجرای "جایزه ملی فرهنگ سازمانی" خواهد نمود.

**تبصره ۱-** نحوه، فرآیند و چگونگی ارزیابی عملکرد و انتخاب دستگاه‌ها در سطوح مختلف، حداکثر تا ۶ ماه پس از ابلاغ این مصوبه توسط سازمان تنظیم و پس از تأیید ستاد مرکزی ابلاغ می‌شود.



تبصره ۲- سازمان موظف است میزان پیشرفت و ارتقای فرهنگ سازمان در دستگاه‌های مشمول را اندازه‌گیری و نتایج آن را به صورت سالیانه به شورای عالی اداری و هیأت وزیران گزارش نموده و به نحو مقتضی به صورت عمومی منتشر کند.

**ماده ۱۳-** تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه‌های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، مشمول این مصوبه بوده و در این نظام‌نامه دستگاه اجرایی نامیده می‌شوند.

**ماده ۱۴-** بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی، مسئول راهبری و ارتقای فرهنگ سازمانی و حسن اجرای این مصوبه بوده و گزارش نحوه اجرای آن توسط دبیرخانه شورای عالی اداری به شورا ارائه می‌گردد.

حسن روحانی- رئیس‌جمهور

### پیوست شماره ۱- معیارهای عمومی رفتاری

مؤلفه	متغیر	استناد قانونی	بعد
اخلاق درونی <sup>۱</sup>	روحیه خودکنترلی	بند ۲۱ س.کن.ا	رفتارهای فردی
	روحیه امانت‌داری	بند ۲۱ س.کن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	
	برخورداری از ارزش‌های اسلامی	بند ۱ س.کن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	
		بند ۱ س.کن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	
		بند ۱ س.کن.ا	
		بند ۱ س.کن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک	
اخلاق بیرونی <sup>۲</sup>	رعایت کرامت انسانی	بند ۱ س.کن.ا	
	روحیه خدمت‌گزاری به مردم	فصل سوم ق.م.خ.ک	
	برخورداری از وجدان کاری	بند ۲۱ س.کن.ا	
	رعایت انضباط اجتماعی	بند ۲۱ س.کن.ا	
	روحیه تفکر صرفه‌جویی	بند ۲۱ س.کن.ا	
	روحیه تفکر ساده زیستی	بند ۲۱ س.کن.ا	
	روحیه تفکر حفظ بیت‌المال	بند ۲۱ س.کن.ا	
	توجه به سرمایه انسانی و اجتماعی	بند ۱ س.کن.ا	
	رعایت اخلاق اداری	فصل سوم ق.م.خ.ک	
	رعایت منشور اخلاقی	فصل سوم ق.م.خ.ک	
	روحیه گشاده‌رویی	ماده ۹۰ ق.م.خ.ک	
	روحیه تعلق سازمانی	-	



## پیوست شماره ۲- معیارهای عمومی شغلی

بعد	عولقه	متغیر	استناد قانونی
رفتارهای سازمانی	تفکر خلاق	برخورداری از تفکر نوآوری	بند ۳۶ س.ک.ن.ا
		داشتن ابتکار	بند ۳۶ س.ک.ن.ا
		برخورداری از تفکر پویا	بند ۳۶ س.ک.ن.ا
	تفکر سیستمی و توجه به کار	پیوست مستمر	بند ۳۶ س.ک.ن.ا
		انجام وظایف به نحو احسن	فصل سوم ق.م.خ.ک
		استانداردسازی خدمات	فصل سوم ق.م.خ.ک
		دقت در انجام وظایف	ماده ۹۰ ق.م.خ.ک
		سرعت در انجام وظایف	ماده ۹۰ ق.م.خ.ک
	رفتار شهروندی سازمانی	قانون‌گرایی	بند ۳۰ س.ک.ن.ا و ماده ۹۰ ق.م.خ.ک
		مسئولیت‌پذیری اداری	بند ۳۰ س.ک.ن.ا
		مسئولیت‌پذیری اجتماعی	بند ۳۰ س.ک.ن.ا
		پاسخگویی	بند ۳۰ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک
		تکریم شهروندان و ارباب رجوع	بند ۳۰ س.ک.ن.ا
		اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی (برخورد یکسان با شهروندان)	بند ۳۰ س.ک.ن.ا و فصل سوم ق.م.خ.ک
		آگاه‌سازی مردم از حقوق و تکالیف	فصل سوم ق.م.خ.ک
		تأمین حقوق مردم و مراجعان	فصل سوم ق.م.خ.ک
		توجه به حقوق و منافع عمومی	-
		شفافیت در عملکرد	-
		نتیجه‌گرایی	-

ماده‌های (۲۶) تا (۲۸): حقوق و تکالیف مردم در تعامل با دستگاه‌های اجرایی

**ماده ۲۶-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به‌ویژه صدا و سیمای 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، مسؤولین دستگاه‌های اجرایی مسؤولیت پاسخگویی به مردم و شکایت آنان را به عهده خواهند داشت.

**ماده ۲۸-** دولت مکلف است به منظور تأمین 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 مؤثر منظور نماید.

### طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

(بخشنامه شماره ۱۳۹۳/۵۶۹۷/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی)

#### رئیس‌جمهور

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

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 ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری تحت عنوان «تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع» بعضاً متوقف و یا به طور کامل اجرا نگردیده است، بدین‌وسیله ضمن تأکید بر اجرای کامل و دقیق مصوبه یاد شده، ضروری است با بررسی و ارزیابی اجرای مصوبه در سنوات گذشته، رفع نواقع و موانع احتمالی، اقدامات زیر به مورد اجرا گذاشته شود:

۱- شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرآیندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب رجوع که تا کنون مستندسازی نشده است.

۲- بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع که تا کنون اصلاح نشده است و همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه فرآیندهای اصلاح شده.

۳- درج و به روز رسانی 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 نام خانوادگی، عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی، نصب رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم، تهیه کتاب برای راهنمایی 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 برنامه‌های 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 غیر حضوری از نحوه اجرای مصوبه فوق‌الذکر و تهیه گزارش‌های لازم بر اساس ضوابط و ساز و کارهای ابلاغی این معاونت.

۱۳- تشویق و تنبیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بر اساس ضوابط و ساز و کارهای 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 سه‌ماه یکبار به این معاونت (امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم) گزارش نمایند.

محمود عسکری آزاد



## حقوق شهروندی در نظام اداری

(تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری)

شورای عالی اداری در یکصد و هفتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۹ به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، به منظور رفع تبعیض و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد، با هدف بهبود و ارتقای سطح حقوق شهروندی، بهره‌مندی شهروندان از ظرفیت‌های ایجاد شده، تسهیل در تحقق اهداف سیاست‌های کلی نظام اداری، فصل سوم قانون مدیریت خدمات کشوری، بخش هفتم از «برنامه جامع اصلاح نظام اداری» مصوب ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران و همچنین «منشور حقوق شهروندی»، ابلاغ شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۲۹، «حقوق شهروندی در نظام اداری» را به شرح پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود.

این مصوبه در ۱۹ ماده تدوین و از تاریخ ابلاغ، لازم‌الاجراء می‌باشد.

### فصل اول: اصول و مبانی

**ماده ۱- اصول و مبانی حقوق شهروندی در نظام اداری منبعث از منشور حقوق شهروندی عبارتند از:**

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه قانون مداری، کارآمدی، پاسخگویی، شفافیت، عدالت و انصاف توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۲- رعایت قانون و انجام امور اداری مردم مبتنی بر اصل بی‌طرفی و پرهیز از هرگونه پیش داوری، منفعت جویی یا غرض ورزی شخصی بدون در نظر گرفتن گرایش‌های سیاسی، قومی و رابطه خویشاوندی، توسط همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی الزامی است.
- ۳- امکان دسترسی سهل و بدون تبعیض شهروندان به مراجع صالح و بی‌طرف قضایی، اداری و نظارتی، به منظور دادخواهی آزادانه برای شهروندانی که، تصمیمات نهادهای اداری و یا کارکنان را خلاف قوانین و مقررات بدانند.
- ۴- الزام به اطلاع‌رسانی تصمیمات و اقدامات اداری همه مسئولین و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، که به نوعی حقوق و منافع مشروع شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند.
- ۵- امکان دسترسی مستمر شهروندان به مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی برای پاسخگویی و ارائه راهنمایی‌های لازم در چارچوب وظایف محوله.
- ۶- الزام به ارائه و انتشار مستمر اطلاعات غیرطبقه‌بندی شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه دهنده خدمات عمومی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام آور یا رضایت خود فرد.



۸- امکان بهره گیری غیرتبعیض آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی، فرصت‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.

۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره گیری شهروندان از فرصت‌های شغلی مناسب و حقوق و مزایای برابر زنان و مردان در قبال کار یکسان و اجتناب از رویکردهای سلیقه‌ای، جناحی، تبعیض آمیز و روش‌های ناقض حریم خصوصی در فرآیند جذب و گزینش.

## فصل دوم- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۲- مصادیق حقوق شهروندی در نظام اداری عبارتند از:

- ۱- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی
- ۲- حق برخورداری از اعمال بی طرفانه قوانین و مقررات
- ۳- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری
- ۴- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری
- ۵- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد
- ۶- حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری
- ۸- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری
- ۹- حق اشخاص توانخواه در برخورداری کامل و سریع از امتیازات خاص قانونی
- ۱۰- حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آن‌ها

## فصل سوم- تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی نسبت به حقوق شهروندی در نظام اداری

ماده ۳- حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی

- ۱- دستگاه‌های اجرایی در تمامی فعالیت‌های اطلاع‌رسانی، دعوت نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیرتحکم آمیز استفاده نمایند.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند محیط ارائه خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب و شرایط حاکی از احترام به مراجعین را فراهم نمایند.
- ۳- در مکان‌های ورودی و خروجی دستگاه‌های اجرایی، رعایت حرمت مراجعین ضروری است و در موارد خاصی که بازرسی مراجعین ضرورت داشته باشد باید تا حد ممکن به جای بازرسی بدنی، از وسایل و تدابیر بازرسی نامحسوس و الکترونیکی استفاده شود.



۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر گوشی تلفن همراه و... به هنگام ورود به دستگاه را حسب ضرورت‌های قانونی اطلاع‌رسانی نمایند و برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین، مکان مطمئنی در نظر بگیرند به نحوی که دسترسی به آن نباید مراجعین را دچار مشقت کند یا هزینه‌ای را متوجه آنان نماید.

۵- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید در گفتار، رفتار و مکاتبات خود با مراجعین، ادب و نزاکت را رعایت و از به کار بردن الفاظ و عبارات عرفاً اهانت آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هرگونه اتهام یا عناوین مجرمانه به آن‌ها احتراز نمایند.

۶- رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی باید رعایت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد.

#### ماده ۴- حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات

۱- بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و مکاتبات اداری در دستگاه‌های اجرایی، باید به گونه‌ای تنظیم و ابلاغ شوند که برای مردم ساده، شفاف و قابل دسترس بوده و از هرگونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معلولیت، سالمندی یا سایر وضعیت‌های نوعاً قابل توجیه صورت می‌گیرد، تبعیض محسوب نمی‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش‌بینی شده از مراجعین نیستند و نباید هزینه‌ای، بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات، باید دریافت شود، مراتب با ذکر مستند قانونی به مراجعین اعلام گردد.

۳- دستگاه‌های اجرایی باید وظایف خود را در مدت زمان تعیین شده در قانون یا مقررات مصوب انجام دهند و چنانچه در قانون و مقررات مربوط، زمان معین نشده باشد، زمان مناسب برای هر یک از خدمات را تعیین و از قبل به مراجعین اطلاع‌رسانی کنند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید دانش و مهارت تخصصی لازم و همچنین رعایت انضباط اداری و حقوق شهروندی مرتبط با وظایف و اختیارات را به همه کارکنان خود آموزش دهند.

۵- مدیران و مراجع اداری باید تصمیمات خود را براساس ادله معتبر اتخاذ کرده و استدلال‌ها و استنادهای قانونی مورد استفاده در اعلام تصمیم خود را بیان کنند.

۶- پذیرش هرگونه درخواست حضوری خدمات اداری از سوی مردم توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، صرفاً در محیط و ساعات اداری قابل پذیرش است. از پذیرش درخواست‌ها در خارج از محیط یا ساعت غیر اداری، باید اکیداً اجتناب شود.

۷- مراجع اداری و مدیران دستگاه‌های اجرایی باید قابل تجدیدنظر بودن تصمیمات خود، مرجع، مهلت و نتیجه تجدیدنظر را در تصمیمات خود اعلام کنند.



## ماده ۵- حق مصون بودن از تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری

۱- دستگاه‌های اجرایی باید فرآیند و رویه مشخص و اعلام شده‌ای برای ارائه خدمات خود داشته باشند و آن را به طور یکسان نسبت به همه مراجعین رعایت کنند.

۲- مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید تصمیمات و اقدامات خود را مستند به قوانین و مقررات مربوط انجام دهند و از هرگونه تبعیض یا اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات اجتناب نمایند.

۳- کارکنان دستگاه‌های اجرایی در همه سطوح باید در اعمال صلاحیت‌ها و اختیارات اداری خود نظیر احراز صلاحیت‌ها، جذب نیرو، صدور مجوزها و نظایر آن بدون تبعیض عمل کنند.

## ماده ۶- حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری

۱- مردم حق دارند شخصاً و یا از طریق نماینده قانونی خود به خدمات دستگاه‌های اجرایی، دسترسی آسان و سریع داشته باشند.

۲- دستگاه‌های اجرایی باید نهایت تلاش خود را به کارگیرند تا دسترسی مردم به خدمات آنها به طریق غیرحضوری و یا استفاده از خدمات دولت الکترونیک و به طور کلی ابزارها و فناوری‌های نوین انجام گیرد. تضمین کیفیت این دسترسی از نظر سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه با دستگاه مربوط خواهد بود.

۳- چنانچه دریافت خدمات از دستگاه اجرایی، مستلزم مراجعه حضوری باشد باید نکات زیر رعایت شوند:  
الف- تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان.

ب- نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری.

ج- پیش‌بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله مبلمان، آب آشامیدنی، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ.

د- رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری.

هـ- پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس نوع فعالیت و خدمات، فرم‌های مرتبط را تهیه و به سهولت در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار دهند.

۵- تمامی تقاضاهای مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیک)، باید ثبت شده و شماره پیگیری در اختیار آنان قرار داده شود. همچنین دستگاه‌های اجرایی باید به روشنی، مراجعین را با فرآیند رسیدگی، واحد و فرد رسیدگی‌کننده به تقاضای آنها آشنا سازند.

۶- رسیدگی به تقاضای مراجعین باید بلافاصله بعد از ثبت آن با رعایت نوبت و ترتیب آغاز شود. چنانچه تقاضا یا مدارک ناقص بوده و نتوان رسیدگی را ادامه داد، لازم است سریعاً مراتب به اطلاع متقاضی رسانده شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.



۷- دستگاه‌های اجرایی مکلفند خدمات خود را در همه روزهای کاری و در طول ساعات اعلام شده به طور پیوسته ارائه دهند و تعطیلی موقت ارائه خدمات در اوقات اداری، حتی به مدت کوتاه مجاز نیست.

۸- دستگاه‌های اجرایی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه‌های زائد یا مخل در خدمت رسانی مطلوب به مردم اقدام نمایند.

۹- چنانچه کارمند یا مأمور ارائه خدمات عمومی به هر علتی در محل کار خود حاضر نباشد، مقام مافوق او باید ترتیبی اتخاذ کند که ارائه خدمات به مراجعین متوقف یا موقوف به مراجعه مجدد نشود.

۱۰- در ساعات مراجعه مردم، همواره باید مقام تصمیم گیر و امضاء کننده یا مقامات مجاز از سوی ایشان در محل ارائه خدمت حضور داشته باشد.

۱۱- تمامی کارکنان مکلف به راهنمایی و ارائه کمک‌های ضروری به مراجعین هستند و چنانچه تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد، باید آنها را به نحو مناسب راهنمایی کنند.

۱۲- کارکنان دستگاه‌های اجرایی باید از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و به طور کلی در ساعات اداری اجتناب کنند.

#### ماده ۷- حق حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد

۱- اگر فردی اثبات کند که اطلاعات شخصی مربوط به او نادرست، ناقص یا روزآمد نیست، دستگاه اجرایی دارنده اطلاعات، باید نسبت به اصلاح اطلاعات مذکور اقدام نماید. چنانچه فرد و دستگاه درباره صحیح، کامل و روزآمد بودن اطلاعات جمع آوری شده اختلاف داشته باشند، فرد می‌تواند از دستگاه بخواهد تا ادعای وی در این زمینه، در پرونده او منعکس شود. چنانچه اطلاعات شخصی وی در اختیار دیگر دستگاه‌های اجرایی قرار گیرد اعتراض فرد نیز باید به آنها منعکس گردد.

۲- جمع آوری اطلاعات شخصی از افراد توسط دستگاه‌های اجرایی، تنها در حد ضرورت و با استفاده از طرق و وسایل قانونی و شفاف مجاز بوده و استفاده از وسایل و روش‌های غیرقانونی و نامتعارف ممنوع است. این اطلاعات تا حد امکان، باید از خود اشخاص اخذ و جمع آوری شود.

۳- دستگاه‌های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف اولیه از جمع آوری آنها به کاربرده و نباید برای اهداف و مقاصد دیگر از آنها استفاده و یا در اختیار سایر دستگاه‌ها و اشخاص غیرمسئول قرار دهند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید تدابیر ضروری جهت پیشگیری از مفقود شدن، افشا یا سوء استفاده از اطلاعات افراد، که به مناسبت وظایف و اختیارات خود از آنها مطلع شده‌اند را اتخاذ کنند.

۵- رهگیری و شنود ارتباطات اینترنتی، تلفنی و کلامی- حضوری افراد در دستگاه‌های اجرایی ممنوع است و در صورت ضرورت، در چارچوب قوانین مربوطه انجام خواهد گرفت.

۶- دستگاه‌های اجرایی مجاز به استفاده از نظارت‌های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد نیستند مگر آنکه بر مبنای دلایل قوی، احتمال ارتکاب فعالیت‌های مجرمانه در محیط کار از قبیل سرقت، تخریب اموال



یا سوء استفاده از اموال محل کار وجود داشته، یا این امر برای تأمین امنیت و بهداشت محل کار یا کارکنان ضروری باشد.

۷- در صورت ضرورت برای اعمال نظارت الکترونیکی و نصب دوربین، دستگاه اجرایی باید مراتب را با هشدار مکتوب و استفاده از علایم قابل رویت، به اطلاع مردم و مراجعین برساند.

**ماده ۸-** حق آگاهی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز

۱- مردم حق دارند بر اساس اطلاعاتی که دستگاه‌های اجرایی در دسترس قرار می‌دهند یا منتشر می‌کنند، برنامه‌های خود را تنظیم کنند. چنانچه دستگاهی برخلاف اطلاعاتی که قبلاً اعلام کرده و آن اطلاعات، مبنای تصمیمات و اقدامات مردم قرار گرفته عمل نماید، باید پاسخگو باشد.

۲- در راستای تحقق نظارت واقعی مردم، دستگاه‌های اجرایی باید به طور سالانه، گزارش عملکرد خود را در دسترس عموم قرار دهند.

۳- با رعایت قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات مصوب سال ۱۳۸۸ و آیین‌نامه‌های اجرایی آن و سایر قوانین و مقرراتی که حق دسترسی افراد به اطلاعات موجود در دستگاه‌های اجرایی را تصریح کرده‌اند، دستگاه‌های اجرایی موظفند اطلاعات درخواستی مردم را در دسترس آنها قرار دهند.

۴- به موجب ماده (۱۰) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، هر دستگاه اجرایی باید راهنمای دسترسی مردم به اطلاعات خود مشتمل بر انواع و اشکال اطلاعات موجود در آن موسسه و نیز نحوه دسترسی به آن‌ها را در سامانه اطلاع‌رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.

۵- برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرآیندهای اداری، دستگاه‌های اجرایی باید به آموزش همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی اقدام، تا مردم ضمن آشنایی با حقوق و تکالیف خود در تعامل با آن سازمان، انتظارات خود را تنظیم نمایند.

۶- اطلاعات مورد نیاز مردم می‌بایست از طرق مختلف نظیر موارد ذیل در اختیار آنها قرار داده شوند:

الف- نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین.

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

د- نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان.

۷- دستگاه‌های اجرایی باید در ابلاغ تصمیمات خود به مراجعین، ضمن رعایت نکات زیر، نسخ‌های از تصمیم اتخاذ شده را به ذی‌نفع تحویل نمایند.

الف- تاریخ و شماره تصمیم.



- ب- مشخصات متقاضی.
- ج- مستندات قانونی و استدلال‌های منجر به تصمیم اتخاذ شده.
- د- مفاد اصلی تصمیم.
- ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم.
- و- نام و سمت صادرکننده ابلاغیه.
- ۸- دستگاه‌های اجرایی مکلفند فرآیند انجام کار مراجعین را به صورت مرحله به مرحله، از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک به اطلاع آن‌ها برسانند.
- ۹- دستگاه‌های اجرایی مکلفند اطلاعات راجع به نحوه استفاده مردم از خدمات و فرآیندهای اداری، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند، به نحوی که امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.
- ۱۰- دستگاه‌های اجرایی باید متناسب با مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت مندی مراجعان، به طرق مناسب اطلاع‌رسانی نموده و حسب میزان اهمیتی که اطلاع مردم از فعالیت‌های آنها دارد، جلسات پرسش و پاسخ با اصحاب رسانه برگزار کنند.
- ۱۱- در جلسات پرسش و پاسخی که از سوی سخنگوی دستگاه اجرایی یا روابط عمومی دستگاه برگزار می‌شود، نباید تبعیضی از حیث دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و سایر موارد، علیه رسانه‌های منتقد صورت گیرد.
- ۱۲- دستگاه‌های اجرایی باید در فعالیت‌های اطلاع‌رسانی خود نکات زیر را مورد توجه قرار دهند:
- الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعاتی که علم به آن‌ها، توان تشخیص و قضاوت و آگاهی افراد را افزایش می‌دهد.
- ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ بدین معنا که هم اسناد و مدارک و ابزارهای حاوی اطلاعات باید واقعی و صحیح بوده و هم مفاد و مندرجات آن‌ها عاری از خدشه باشد.
- ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ یعنی اطلاعات باید حاوی آخرین تحولات، مصوبات، اصلاحیه‌ها و تفسیرها باشد.
- د- به موقع بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی اطلاعات باید در زمانی که نیاز به آن وجود دارد ارائه شود به نحوی که مخاطبان، فرصت معقول برای واکنش و تصمیم‌گیری پس از آگاه شدن از آن را داشته باشند.
- ه- کامل بودن اطلاع‌رسانی؛ یعنی تمام اطلاعاتی که واکنش یا اقدام یا تصمیم مخاطبان به آن‌ها منوط است، نظیر زمان، مکان، اسناد و ادله، هزینه و مدارک هویتی لازم، به صورت یکجا اعلام شوند.
- ماده ۹-** حق اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری



۱- هر فردی حق دارد در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در هر یک از دستگاه‌های اجرایی، موارد مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع نظارتی درون سازمانی و برون سازمانی گزارش کند.

۲- شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی به آزادی بیان نظرهای شخصی، ارزیابی‌های انتقادی و پیشنهادها، اصلاحی مراجعین و رسانه‌ها احترام گذاشته و فضای تحمل نظرات مخالف را در درون خود نهادینه کنند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید از نصب هرگونه آگهی در محیط‌های اداری که مراجعین را از بیان نظر انتقادی منع کرده یا بترساند، اجتناب کنند.

۵- دستگاه‌های اجرایی موظفند هنگام ورود مراجعین، برگ نظرسنجی (به صورت فیزیکی یا الکترونیکی) در اختیار آنها قرار دهند و نظر ایشان را درخصوص نحوه گردش کار، تطبیق یا عدم تطبیق آن با اطلاعات اعلام شده قبلی و رفتار متصدیان انجام کار جویا شوند و نتایج آن را به طور منظم در اصلاح فرآیندها و تشویق و تنبیه کارکنان خود مورد استفاده قرار دهند.

۶- دستگاه‌های اجرایی می‌بایست حسب شرایط، نسبت به راه اندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادها و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

#### ماده ۱۰- حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری

۱- دستگاه‌های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف‌آمیز به مردم خودداری کنند. منظور از قرارداد اجحاف‌آمیز قراردادی است که به موجب آن دستگاه اجرایی با استفاده از موقعیت برتر خود یا ضعف طرف مقابل، شرایط غیرعادلانه‌ای را به ایشان تحمیل کند.

۲- قراردادهایی که شروط زیر در آنها گنجانده شوند، اجحاف آمیز تلقی می‌گردند:

الف- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد می‌سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است.

ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم‌سودای، بی‌سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد.

ج- شرطی که به موجب آن، هیچ نسخه‌ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی‌گیرد.

د- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می‌سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.

هـ- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب نماید.



و- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز بداند هر زمان که بخواهد یک طرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه‌ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.

ز- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسؤولیت معاف سازد.

ک- شرطی که به موجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت‌های فکری، بدون پرداخت ب‌های عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.

ل- شرطی که بدون وجود هرگونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه‌ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیرممکن یا بسیار دشوار سازد.

ث- واحدهای حقوقی، امور قراردادهای و یا عناوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند براساس مفاد این ماده نسبت به بازبینی و اصلاح فرم قراردادهای خود اقدام نمایند.

**ماده ۱۱-** حق اشخاص توان‌خواه در برخورداری از امتیازات خاص قانونی

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق مفاد آیین‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت/۳۱۹۶۰ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۵۵۱۵/ت/۴۷۴۵۷ ک مورخ ۱۳۹۱/۳/۸)، به سرعت دسترسی اشخاص توان‌خواه (معلول) به محیط‌های ارائه خدمت را از جمیع جهات تسهیل کنند.

۲- دستگاه‌های اجرایی باید در ساختمان‌ها و محیط کاری خود، علائم و اشکالی را که برای اشخاص توان‌خواه به آسانی قابل فهم و خواندن باشد نصب کنند.

۳- دستگاه‌های اجرایی باید حسب میزان و نوع مراجعات اشخاص توان‌خواه، آموزش‌های کافی را به کارکنان خود درخصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلاً اشخاص توان‌خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.

**ماده ۱۲-** حق رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات

۱- مردم حق دارند در تمامی مراجع اداری که به اختلاف، اعتراض یا شکایت آنها رسیدگی می‌کنند از رسیدگی منصفانه و بیطرفانه برخوردار شده و حقوق آنها رعایت شود.

۲- هر فردی در همه مراحل رسیدگی اداری حق استفاده از وکیل را دارد و باید از مهلت کافی جهت تنظیم و تکمیل پرونده، ارائه ادله، معرفی شهود یا پاسخ به مطالب مطرح شده علیه خود برخوردار باشد.

۳- شخصی که در چارچوب قوانین و مقررات و بدون استفاده از الفاظ توهین آمیز، از تصمیمات و اقدامات دستگاه اجرایی یا فرد مسئول در سطح رسانه‌ها انتقاد می‌کند، نباید به دلیل این انتقاد، با تعقیب یا پیامد اداری یا قضایی از سوی مسئولین دستگاه مواجه شود.

۴- در صورت بروز اختلاف بین مراجعان و متصدیان ارائه خدمت، مسئول واحد ذی‌ربط باید بلافاصله به موضوع رسیدگی و آن را در چارچوب مقررات و با رعایت اخلاق اسلامی حل و فصل نماید.

۵- اعتراض شخصی که مدعی است در حق او ظلم شده، باید توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی با مدارا و اخلاق اسلامی، تحمل و با سعه صدر پاسخ داده شود.

**ماده ۱۳-** حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آن‌ها

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی، نسبت به پیش‌بینی و هشدار به موقع و راه‌های دفع یا رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی، مسئول جبران خساراتی هستند که در نتیجه عیب و خرابی اشیاء یا اموال منقول یا غیرمنقول متعلق یا تحت تصرف آن‌ها، به جان، مال و سایر حقوق دیگران وارد می‌شود.

۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان «تقصیرات مقامات و مأمورین دولتی»، دستگاه‌های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آن‌ها در نتیجه بی‌احتیاطی، بی‌مبالاتی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوط، در حین انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و وسایل، به اشخاص وارد می‌شود.

۴- دستگاه‌های اجرایی باید در حفاظت از اشیاء، اموال، اسناد، مدارک و اطلاعاتی که در جهت انجام مأموریت‌های خود از مردم دریافت می‌کنند، تدابیر و احتیاط‌های متعارف را به عمل آورند.

### **فصل چهارم- انتظارات از شهروندان برای رعایت حقوق دیگر شهروندان در نظام اداری**

**ماده ۱۴-** از شهروندان انتظار می‌رود به منظور احترام و رعایت حقوق سایر افراد در مراجعه به دستگاه‌های اجرایی، نکات ذیل را مورد توجه قرار دهند:

۱- به منظور رعایت حقوق سایر شهروندان و مساعدت در تأمین بهتر حقوق خود، همکاری لازم را در رعایت نظم و نوبت، ارائه مدارک هویتی برای ورود و خروج، ارائه اطلاعات و مدارک صحیح، به موقع و کامل برای تسریع در ارائه خدمت داشته باشند.

۲- تصمیمات و اقدامات اداری مادام که نقض نشده‌اند، محترم شمرده شده و رعایت شوند و اعتراض به تصمیمات و اقدامات و درخواست تجدیدنظر در آنها با طرق پیش‌بینی شده در قوانین و توسل به مراجع قانونی صورت گیرد.

۳- خدمات و درخواست‌های اداری تنها در محیط اداری مطالبه شده و از درخواست خدمت توسط کارکنان در خارج از محیط اداره اجتناب شود.



۴- به منظور مساعدت برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری؛ کلیه آحاد جامعه در صورت مشاهده یا اطلاع از تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات در دستگاه‌های اجرایی، لازم است مشاهده یا اطلاع خود را به مراجع ذیربط گزارش کنند.

۵- شایسته است جهت تسریع در رسیدگی، موارد مربوط به تخلفات اداری و نقض قوانین و مقررات، ابتدا به مراجع نظارتی درون سازمانی هر دستگاه گزارش و در صورت عدم دریافت پاسخ قانع کننده، به مراجع نظارتی برون سازمانی ارائه شود.

تبصره- عدم ترجیح شهروندان به یکدیگر توسط مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی در مراحل رسیدگی، الزامی است.

### فصل پنجم- سازوکار اجرایی حقوق شهروندی در نظام اداری

#### ماده ۱۵- قلمرو شمول مصوبه

تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع بند (ب) ماده (۱) قانون برگزاری مناقصات مصوب سال ۱۳۸۳ و دستگاه‌های موضوع تبصره ذیل آن و نیز سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند، مشمول این مصوبه بوده و در این تصویب‌نامه، «دستگاه اجرایی» نامیده می‌شوند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب وظایف نظارتی خود بر مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی، مؤسسات خصوصی حرفه‌ای عهده‌دار ارائه خدمات، نهادهای صنفی و هر نوع مراکز یا مؤسساتی که با اخذ مجوز از دستگاه‌های اجرایی، به ارائه خدمت به مردم می‌پردازند، رعایت تمام یا بخش‌های مرتبط این مصوبه را از سوی آنها الزامی و بر این امر نظارت کنند.

#### ماده ۱۶- مسئولیت و فرآیند اجرا

۱- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این مصوبه بوده و مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی، مکلف به رعایت مفاد آن هستند؛ همچنین مدیران موظفند متناسب با اختیارات، مأموریت‌ها و وظایف محوله، در جهت حسن اجرای این مصوبه، رفع موانع و همچنین ارزیابی نحوه اجرای آن، اقدامات لازم اعم از برنامه‌ریزی، سازماندهی، بهبود روش‌ها، آموزش کارکنان و تجهیز واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات (یا عناوین مشابه) را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جمله دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار، دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، آیین‌نامه اجرایی تبصره (۱) ماده (۲۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و سایر موارد ابلاغی، انجام دهند.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند با اهتمام و اقدام سریع در جهت توسعه دولت الکترونیک، نیاز به مراجعه حضوری مردم را به حداقل برسانند.



## ماده ۱۷- ایجاد میز خدمت

۱- در آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که به طور متعارف مراجعین زیادی دارند؛ لازم است علاوه بر رعایت مفاد این مصوبه، واحد هماهنگ کننده‌های تحت عنوان «میز خدمت» با حضور کارشناسان مطلع دستگاه، با اعطای اختیارات لازم تعبیه شود، به نحوی که مراجعین ضمن استقرار در محل انتظار مناسب، حتی المقدور بدون حضور در واحدهای داخلی دستگاه، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را صرفاً از طریق این میز دریافت نمایند. «میز خدمت» عهده‌دار وظایف مشروح زیر می‌باشد:

الف- ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به مراجعین در ارتباط با امور مربوط.

ب- دریافت مدارک و درخواست‌های مراجعین.

ج- انجام امور و درخواست‌های متقاضیان در صورت امکان و در غیر این صورت، اعلام تاریخ مراجعه بعدی یا زمان ارائه خدمت نهایی به مراجعین.

د- دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط و اعلام آن به مراجعین.

ه- هدایت مراجعین به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از انجام هماهنگی با واحد ذیربط.

۲- واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه در دستگاه‌های اجرایی موظفند هر ۳ ماه یک بار گزارشی از عملکرد «میز خدمت» را به بالاترین مقام دستگاه ارائه دهند.

## ماده ۱۸- مسئولیت راهبری و نظارت

۱- مسئولیت هدایت، راهبری، پیگیری و نظارت بر اجرای این مصوبه در سطح ملی به عهده سازمان اداری و استخدامی کشور و در سطح استان به عهده استاندار است.

۲- نظارت نظام یافته بر حسن اجرای این مصوبه و ارتقای مستمر حمایت از حقوق مردم در نظام اداری، تهیه و ابلاغ شیوه‌نامه‌های اجرایی و همچنین تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی، آموزش و فرهنگ سازی بر عهده سازمان اداری و استخدامی کشور است و سازمان می‌تواند کارگروه‌های ضروری را با حضور نمایندگان دستگاه‌های اجرایی و همچنین تشکلهای مردم نهاد قانونی تشکیل دهد. همچنین سازمان با اعزام بازرسان و گروه‌های بازرسی مطلع و مجرب، بر حسن اجرای این مصوبه در دستگاه‌های مشمول نظارت خواهد کرد.

۳- وزارت کشور موظف است با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور زمینه شکل گیری تشکلهای مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه‌ای که این تشکلهای بتوانند در چارچوب موازین قانونی برای تأمین حقوق شهروندان در نظام اداری، ایفای نقش نمایند.

۴- بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی مشمول و استانداران موظفند گزارش‌های تحلیلی نحوه اجرای مصوبه را به صورت دوره‌های تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.



۵- پس از دریافت و تجمیع گزارش‌های دستگاهی و استانی، گزارش تحلیلی - تفصیلی نحوه اجرای مصوبه در سطح ملی به صورت سالانه، توسط رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور به رئیس‌جمهور، شورای عالی اداری و هیأت وزیران ارائه خواهد شد.

۶- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با همکاری مرکز آمار ایران سالیانه نسبت به اجرای طرح افکارسنجی و سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی اقدام و نتایج به‌دست آمده را به تفکیک دستگاه‌ها و استان‌ها به هیأت وزیران ارائه نماید.

#### ماده ۱۹ - ضمانت اجرا

نقض یا عدم رعایت حقوق و الزامات مندرج در این مصوبه و دستورالعمل‌های آن؛ در چارچوب ماده (۲۰) آیین‌نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان، حسب مورد از مصادیق بندهای ماده (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان محسوب می‌شود و شکایات واصله از مردم یا دستگاه‌های نظارتی، ضمن بررسی و تطبیق با مقررات توسط واحدهای ذیربط، برای احقاق حقوق آنان از منظر تخلفات مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی، در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری مربوط مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت.

تبصره ۱- در مورد مراکز و مؤسسات کارگزاری موضوع تبصره ذیل ماده (۱۵) این تصویب‌نامه مطابق مقررات و ضوابط اعطای مجوز مربوطه اقدام خواهد شد.

تبصره ۲- اجرای این ماده نافی حقوق قانونی مردم برای مراجعه و طرح شکایات احتمالی در سایر مراجع قانونی و قضایی نمی‌باشد.

رئیس‌جمهور - حسن روحانی

### ممنوعیت نصب هر گونه آگهی و اعلان تهدیدآمیز در محیط‌های اداری

(بخشنامه شماره ۱۶۴۹۱۷۱ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۱ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های مشمول تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری

در اجرای بند «۴» ماده (۹) تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری، لازم است که دستگاه‌های اجرایی از نصب هر گونه آگهی و اعلان تهدیدآمیز در محیط‌های اداری (از قبیل نصب متن مواد ۶۰۸ و ۶۰۹ قانون مجازات اسلامی) که ممکن است مراجعان را در ابراز نظرات انتقادی با خوف و تردید مواجه سازد، خودداری نمایند. موارد نقض یا عدم رعایت این مقرر، با گزارش شهروندان و یا واحدهای مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات یا عناوین مشابه؛ حسب ماده (۱۹) تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در هیأت رسیدگی به تخلفات اداری ذیربط مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

جمشید انصاری

## دستور رییس‌جمهور در لزوم ارائه خدمت به مردم صرفاً از طریق میز خدمت

(بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱ رییس‌جمهور)

بخشنامه به وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی، استانداری‌ها و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

به منظور جلوگیری از تضییع حقوق شهروندان، تکریم ارباب رجوع، جلوگیری از سرگردانی مردم در ساختمان‌های اداری دستگاه‌های اجرایی، پیشگیری از امکان برقراری ارتباط غیراصولی و مفسده آمیز با کارکنان دولت و ایجاد نظام اداری پاسخگو و کارآمد و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان «حقوق شهروندی در نظام اداری» موارد زیر ابلاغ می‌شود:

۱- از اول تیرماه سال ۱۳۹۷ به بعد، ارائه خدمت به مردم در محلی غیر از میز خدمت و ارجاع آنان به واحدهای سازمانی و کارشناسان در داخل ادارات ممنوع بوده و نقض مقررات محسوب می‌شود.<sup>۹</sup>

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلف هستند تنها از طریق میز خدمت (حضوری یا الکترونیکی) که در طبقه اول یا در دسترس‌ترین مکان با مراجعین قرار دارد، ارباب رجوع را پذیرش کرده<sup>۱۰</sup> و حتی‌المقدور در همان مکان از طریق فرایندهای تجمیع شده در میز خدمت، درخواست‌های مراجعان پذیرش و خدمات لازم به آنها ارائه شود. در این خصوص لازم است:

- به هنگام پذیرش، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع در محل میز خدمت، اطمینان حاصل نموده و هر گونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را صرفاً در هنگام پذیرش، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.

- زمان صدور پاسخ نهایی خدمت را هنگام پذیرش ارباب رجوع و دریافت مدارک، در قالب رسیده به وی اعلام کنند.

- امکان رهگیری مراحل گردش کار خدمات درخواست شده را از طریق ارائه کد رهگیری منحصر به فرد برای ارباب رجوع فراهم کنند.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلف به موارد زیر در استقرار میز خدمت هستند:

<sup>۹</sup> بر اساس رأی شماره ۱۴۰۲۳۱۳۹۰۰۰۲۲۷۰۰۹۳ مورخ ۳۰/۰۸/۱۴۰۲ هیأت عمومی دیوان عدالت اداری، اطلاق بندهای ۱ و ۲ بخشنامه رییس‌جمهور حسن روحانی در تکلیف به انحصار ارائه خدمت از طریق میز خدمت ابطال شده است.

<sup>۱۰</sup> ر.ک: پانوشته قبلی



- به صورت شفاف از طریق درگاه الکترونیکی دستگاه یا سایر روش‌ها، اطلاعات مورد نیاز مراجعین شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، مدت زمان ارائه خدمت، پرداخت‌ها، شخص و مسئول پاسخگویی خدمت و چگونگی ارتباط با وی، به اطلاع آنان رسانده شود.
  - برای جلوگیری از تراکم مراجعین و کاهش زمان انتظار مردم برای انتظار مردم برای ارائه «درخواست خدمت»، دستگاه موظف است نسبت به تدریس تعداد مناسب باجه و کارمند در میز خدمت اقدام نماید.
  - امکان نوبت‌دهی به ارباب رجوع در میز خدمت به طریق مقتضی فراهم شود.
  - در محل میز خدمت، امکانات و تسهیلات مناسب به مراجعین تأمین شود.
  - ۴- مسئولیت اطلاع‌رسانی، آموزش و توجیه کارکنان و ارباب رجوع و نیز تضمین اجرای صحیح آن به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی است. از اول تیر ماه سال ۱۳۹۷ به بعد، پرونده مدیران واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی و کارکنانی که در اجرای این بخشنامه قصور نمایند، با رعایت قوانین و مقررات مربوطه در هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری قابل رسیدگی است.
  - ۵- سازمان اداری و استخدامی کشور و استانداران، مسئول نظارت بر حسن عملکرد واحدهای ستادی و استانی دستگاه‌های اجرایی، در ارتباط با موضوع این بخشنامه هستند.
- حسن روحانی - رئیس‌جمهور

## دستورالعمل میز خدمت

(بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ سازمان اداری و استخدامی کشور)

دستگاه‌های اجرایی ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

به استناد بند ۲ ماده (۱۸) و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ و به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت‌مندی آنان از عملکرد دستگاه‌های اجرایی، "دستورالعمل میز خدمت" به شرح پیوست ابلاغ می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل مذکور و آموزش متصدیان میز خدمت اقدام نموده و نماینده تام‌الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کنند.

با توجه به اینکه سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است علاوه بر نظارت بر اجرای دستورالعمل مذکور و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد هر یک از دستگاه‌های اجرایی، گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه کند، لذا ضرورت دارد تمامی دستگاه‌های اجرایی گزارش نتایج اقدامات مرتبط را به سازمان اداری و استخدامی کشور و واحدهای استانی مربوط به موقع ارسال کنند. استانداران مسئول نظارت عالیه بر اجرای میز خدمت در واحدهای استانی هستند. این دستورالعمل جایگزین بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ می‌شود.



### دستورالعمل میز خدمت

به استناد بند ۲ ماده (۱۸) و در اجرای ماده (۱۷) تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۹۵/۱۲/۲۸ و به منظور ارائه خدمات به موقع، سریع و آسان به ارباب رجوع و همچنین ارتقاء رضایت مندی آنان از عملکرد دستگاه‌های اجرایی، آن دسته از دستگاه‌های اجرایی (اعم از ملی و استانی) که عهده‌دار ارائه خدمات به مردم هستند، کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند اقدامات زیر را انجام دهند:

۱- به منظور کاهش مراجعه حضوری ارباب رجوع، نسبت به استقرار میز خدمت در قالب میز خدمت الکترونیکی حداکثر طی مدت یک سال و میز خدمت حضوری حداکثر طی مدت ۶ ماه از زمان ابلاغ این دستورالعمل در چهارچوب ذیل اقدام نمایند:

الف: میز خدمت الکترونیکی تحت سامانه‌ای الکترونیکی و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه‌های ارتباطی قابل حمل هوشمند با قابلیت‌های ذیل:

- اطلاع‌رسانی شفاف در مورد هر یک از خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی و میز خدمت حضوری شامل مراحل گردش کار، مستندات مورد نیاز، قوانین و مقررات، سوالات متداول، مدت زمان انجام خدمت، هزینه‌های مورد نیاز برای دریافت خدمت، رویه ارائه شکایت و پیگیری و مسئول اصلی ارائه خدمت.
- امکان اخذ درخواست خدمت از ارباب رجوع در قالب فرم‌های الکترونیکی و بارگذاری و ارسال الکترونیکی مدارک و مستندات مورد نیاز برای دریافت خدمت توسط ارباب رجوع.
- انجام کلیه استعلامات و انجام فرآیندهای بین دستگاهی مورد نیاز برای ارائه خدمت.
- قابلیت ارائه و تحویل خدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی.
- ارائه کد رهگیری منحصر به فرد به درخواست خدمت به منظور ردگیری مراحل اجرای فرآیند پردازش درخواست خدمت و بازایی و رجوع به سوابق اطلاعات خدمت ارائه شده.
- امکان ارسال پیامک به منظور اطلاع‌رسانی مراحل پردازش درخواست خدمت به ارباب رجوع.
- نظر سنجی الکترونیکی از ارباب رجوع در ارتباط با کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت.
- ب: میز خدمت حضوری: برای آن دسته از خدمات که به موجب قوانین و مقررات یا شرایط خاص خدمت، امکان ارائه در میز خدمت الکترونیکی را ندارند و بایستی به صورت حضوری ارائه شوند یا هنوز به صورت الکترونیکی پیاده‌سازی نشده‌اند و همچنین فرآیند ارائه خدمت به صورت کامل در محدوده اختیارات دستگاه انجام می‌شود و نیازی به تعاملات بین دستگاهی برای ارائه خدمت نیست، با مشخصات ذیل:
- تخصیص فضایی مناسب برای مراجعه ارباب رجوع با رعایت موارد مندرج در مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به نحوی که ارباب رجوع بتواند بدون نیاز به مراجعه و پیگیری از واحدهای مختلف دستگاه اجرایی و تنها از طریق میز مذکور، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را دریافت نماید.
- ارائه خدمات در همه روزهای کاری و در طول ساعات اداری به طور پیوسته.



• سازماندهی تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات (با توجه به تعداد ارباب رجوع و حجم خدمات مورد نیاز آنها)، از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف ذیل:

- ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم به ارباب رجوع در ارتباط با فرایند دریافت خدمت.
  - در صورت عدم امکان ارائه الکترونیکی مدارک در میز خدمت الکترونیکی، دریافت درخواستهای حضوری ارباب رجوع و مدارک و مستندات مربوطه برای ارائه خدمت به گونه‌ای که ارباب رجوع حتی‌المقدور تنها طی یک مرحله کلیه مدارک مورد نیاز درخواست را ارائه کند.
  - پاسخ به درخواست ارباب رجوع بر اساس اطلاع‌رسانی دستگاه و اعلام زمان ارائه خدمت و اعلام نتیجه در زمان دریافت درخواست از ارباب رجوع.
  - آغاز اجرای جریان و گردش کار در واحدهای داخلی سازمان و دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط.
  - هدایت و راهنمایی ارباب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیربط.
- تبصره: سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای دستورالعمل شماره ۵۰۷۹۵/۵۰۰ مورخ ۸۹/۱۰/۵ شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی، با هماهنگی دستگاه‌های اجرایی نسبت به تعیین امتیاز سستی شرایط کار شاغلین واجد شرایط در میز خدمت اقدام خواهد کرد.
- ۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند در هنگام درخواست خدمت توسط ارباب رجوع از طریق میز خدمت، از کامل بودن مدارک و مستندات ارائه شده توسط ارباب رجوع برای دریافت خدمت، اطمینان حاصل نموده و هرگونه نقص در درخواست، مدارک یا مستندات مربوطه را در زمان درخواست خدمت، به اطلاع ارباب رجوع برسانند.
  - ۳- دستگاه‌های اجرایی مکلفند پس از دریافت درخواست خدمت از ارباب رجوع، زمان ارائه خدمت و صدور پاسخ نهایی را به صورت مشخص و دقیق در قالب فرم خدمت، به وی اعلام کنند و کلیه فعالیت‌ها و فرآیندهای ارائه خدمت به گونه‌ای انجام گیرد که ارباب رجوع بتواند خدمت مورد نظر را در زمان مشخص شده در فرم خدمت دریافت کند.
  - ۴- سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به ارزیابی دستگاه‌های اجرایی در زمینه خدمت‌رسانی بهتر از طریق میز خدمت اقدام نموده و هرساله دستگاه‌ها و استان‌های برتر را تعیین و در جشنواره شهید رجایی معرفی خواهد نمود.
  - ۵- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این دستورالعمل در دستگاه و فراهم نمودن مکان، تجهیزات و تمهیدات اجرایی لازم، تنظیم گردش کار، نظارت بر اجرای وظایف، تامین و آموزش متصدیان میزهای خدمت و ایجاد هماهنگی و سازماندهی بین واحدهای اداری مراجعه‌شونده برای ایجاد میز خدمت مناسب در دستگاه اجرایی است.

تبصره: دستگاه اجرایی مکلف است به منظور مدیریت اجرای این طرح در دستگاه، نماینده تام‌الاختیار خود را حداکثر طی مدت یک ماه از ابلاغ، به سازمان اداری و استخدامی کشور معرفی کند.

۶- سازمان اداری و استخدامی کشور در اجرای ماده ۱۸ تصویب‌نامه "حقوق شهروندی در نظام اداری" نسبت به انجام بازرسی‌های نوبه‌ای و اخذ گزارش‌های دوره‌ای از دستگاه‌های اجرایی مبادرت کرده و نتایج را ضمن انعکاس به بالاترین مقام دستگاه مربوطه و مراجع ذیصلاح، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی و جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران موضوع بخشنامه شماره ۵۴۹۸۷۵ مورخ ۹۵/۳/۱۹ لحاظ خواهد نمود.

۷- با ایجاد میز خدمت در چارچوب این دستورالعمل، وظایف میز خدمت از مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۵ منفک گردیده و سایر ضوابط، مقررات و نظامات مربوط به مصوبه مورد اشاره به قوت خود باقی است.

این دستورالعمل با ۷ بند جایگزین بخشنامه شماره ۲۰۰/۷۱۹۳ مورخ ۱۳۹۰/۳/۳۰ می‌شود.  
جمشید انصاری

## ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن

(بخشنامه شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶ سازمان اداری و استخدامی کشور)

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری  
به منظور اجرای بند ۶ دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان، راهنمای شماره ۱ به شرح اسناد پیوست، ابلاغ می‌گردد.

### ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرا

دستگاه‌های اجرایی به منظور اجرای بند (۶) دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ این سازمان و یکسان‌سازی اجرای آن در دستگاه‌های اجرایی و واحدهای استانی مربوط، مکلف به رعایت موارد زیر هستند:

۱- مراحل بازرسی و ارزیابی وضعیت اجرای دستورالعمل میز خدمت در دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی به شرح زیر و مطابق نمودار پیوست (۱) می‌باشد:

مرحله ۱- تکمیل فرم پیوست (۲) توسط دستگاه اجرایی در مقاطع زمانی دو ماهه و ارسال آن به سازمان اداری و استخدامی کشور و به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان توسط واحدهای استانی.

مرحله ۲- حضور ارزیاب سازمان اداری و استخدامی کشور یا سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان (حسب مورد) در دستگاه اجرایی یا واحدهای استانی دستگاه به منظور راستی آزمایی نتایج خوداظهاری دستگاه اجرایی و تکمیل "بخش نتایج ارزیابی" فرم پیوست (۲)



مرحله ۳- ارائه گزارش نتایج ارزیابی اجرای میز خدمت در قالب جدول ۲ پیوست (۳) توسط دستگاه‌های اجرایی به سازمان اداری و استخدامی کشور در مقاطع زمانی دو ماهه.

همچنین، نتایج ارزیابی واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها مورد جمع‌بندی و تحلیل قرار گرفته و در قالب جدول ۱ پیوست (۳) به سازمان اداری و استخدامی کشور و به شورای راهبری توسعه مدیریت استان جهت رفع مشکلات و پیشبرد استقرار میز خدمت در مقاطع زمانی دو ماهه ارائه می‌گردد. بر اساس گزارشات دریافت شده از دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های مدیریت استانی، نتایج ارزیابی دستگاه اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور جمع‌بندی و تحلیل شده و در مقاطع زمانی ۶ ماهه به شورای عالی اداری ارائه می‌شود.

۲- واحدهای استانی دستگاه‌ها موظفند نمایندگان تام‌الاختیار موضوع تبصره ذیل بند ۵ دستورالعمل فوق‌الذکر را به سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان و ستاد دستگاه متبوع خود معرفی نمایند. لذا نیازی به معرفی این نمایندگان به سازمان اداری و استخدامی کشور نیست.

۳- وظایف نمایندگان دستگاه‌های اجرایی موضوع تبصره ۵ دستورالعمل فوق‌الذکر که می‌بایست در سطح مدیر کل یا معاون مدیر کل معرفی شوند، عبارتند از:

- هماهنگی‌های درون دستگاهی و بین دستگاهی

- هماهنگی با سازمان اداری و استخدامی کشور

- ارتباط با نمایندگان تام‌الاختیار معرفی شده توسط واحدهای استانی و اطلاع‌رسانی به آنها

- پی‌گیری اجرای مواد دستورالعمل فوق‌الاشاره در دستگاه

- تهیه گزارش‌های مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور از روند اجرای دستورالعمل فوق‌الاشاره در واحدهای در واحدهای استانی و سازمان‌های تابعه

۴- وظایف نمایندگان واحدهای استانی که می‌بایست در سطح کارشناس معرفی شوند عبارتند از:

- هماهنگی با نمایندگان ستاد مرکزی دستگاه متبوع و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

- پیگیری اجرای بندهای دستورالعمل فوق‌الاشاره در واحد استانی دستگاه

- ارائه گزارش اجرای دستورالعمل میز خدمت در واحد استانی دستگاه طبق مرحله ۱ بند ۱ این راهنما و همچنین تهیه گزارش‌های موردی حسب درخواست سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

علی صفدری



## شیوه‌نامه اجرایی استقرار میز خدمت حضوری

(بخشنامه شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۱/۲۹ سازمان اداری و استخدامی کشور)

کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور اجرای "میز خدمت حضوری" موضوع بند ۱ دستورالعمل "میز خدمت" شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق با گام‌های ذیل نسبت به استقرار میز خدمت حضوری به گونه‌ای اقدام نمایند که زمینه استقرار میز خدمت الکترونیک طبق زمان بندی تعیین شده در دستورالعمل اشاره شده فراهم شود و پس از استقرار میز خدمت الکترونیکی فعالیت‌های میز خدمت حضوری محدود گردد.

### گام ۱- تشکیل کارگروه استقرار میز خدمت:

کارگروهی متشکل از نمایندگان واحدهای تحول اداری، پشتیبانی، فناوری اطلاعات، روابط عمومی، بازرسی و پاسخگویی به شکایات (یا عناوین مشابه) و واحدهای تخصصی ارائه دهنده زیر خدمت حسب مورد، با مسئولیت نماینده تام‌الاختیار دستگاه تا زمان استقرار میز خدمت تشکیل شود تا گام‌های بعدی را انجام دهند.

### گام ۲- انتخاب زیر خدمات مناسب برای استقرار در میز خدمت حضوری:

زیر خدمات مناسب به منظور استقرار در میز خدمت حضوری توسط ستاد دستگاه اجرایی انتخاب و به واحدهای اجرایی در ستاد و واحدهای استانی دستگاه اجرایی ابلاغ شوند. زیر خدماتی که حداقل یکی از ویژگی‌های ذیل را داشته باشند برای استقرار در میز خدمت مناسب هستند:

برای انجام بخشی از مراحل انجام زیر خدمت (به دلایل قانونی یا محدودیت‌های زیرساختی مانند آماده نبودن زیر ساخت امضا (الکترونیکی) نیاز به حضور ارباب رجوع است.

دارای ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی، به صورت مکرر است.

مراحل فرم‌ها و رویه‌های ارائه خدمت شفاف، تعریف شده و استاندارد است.

### گام ۳- تعیین اعلام‌های مورد نیاز زیر خدمات مستقر در میز خدمت:

**مرحله ۱-** برای هر یک از زیر خدمات انتخاب شده در گام ۲، عنوان اعلام‌ها و دستگاه پاسخ دهنده هر اعلام احصا شود.

**مرحله ۲-** برای هر یک از اعلام‌های زیر خدمت، امکان اخذ الکترونیکی پاسخ اعلام، فراهم شود.

تبصره: مسئولیت دریافت پاسخ هر زیر خدمت بر عهده دستگاه اجرایی است و از فرستادن ارباب رجوع برای دریافت پاسخ اعلام پرهیز شود.

### گام ۴- تهیه مستند اطلاع‌رسانی برای زیر خدمات مستقر در میز خدمت:

**مرحله ۱-** مستند اطلاع‌رسانی برای هر یک از خدمات با سرفصل‌های ذیل تهیه شود:



- آدرس محل های فیزیکی ارائه زیر خدمت (در صورتی که زیر خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود، آدرس الکترونیکی صفحه ارائه زیر خدمت مشخص شود)
- مراحل گردش کار
- مستندات مورد نیاز (مانند فرم ها، فرمت های تهیه نامه و درخواست خدمت، مدارک لازم، استعلام از سایر دستگاه ها و...)
- متوسط مدت زمان ارائه زیر خدمت (متوسط فاصله زمانی بین درخواست خدمت تا دریافت پاسخ خدمت)

- فهرست استعلام های مورد نیاز برای زیر خدمت
  - هزینه های دریافت خدمت، شماره حساب و مواد قانونی و مقررات مربوط به هر پرداخت
  - شخص و مسئول پاسخگوی زیر خدمت و چگونگی ارتباط با وی
- مرحله ۲-** مستند اطلاع رسانی زیر خدمات به روش مقتضی با تأکید بر روش های الکترونیکی به جامعه خدمت گیرنده ارائه شود، مانند:

- درگاه الکترونیکی دستگاه
- کیوسک اطلاع رسانی
- برنامه های کاربردی تلفن همراه
- تابلوهای مستقر در محل میز خدمت

#### **گام ۵- تهیه روند گردش کار پاسخ به زیر خدمت:**

برای هر یک از زیر خدمات، مراحل ذیل انجام شود.

تمام فرم ها، فرمت نامه ها و عناوین مدارک و مستندات لازم (مانند اسناد، مدارک هویتی، عکس، مجوز، استعلام و...) برای درخواست هر زیر خدمت، تهیه شده و در اختیار کارمند مستقر در میز خدمت قرار گیرد.

اطلاعات ذیل برای هر زیر خدمت در قالب جدول ۱ تدوین شود:

- مراحل انجام

- واحد سازمانی مسئول انجام هر مرحله

- زمان مورد توافق برای انجام هر مرحله

#### **گام ۶- طراحی و استقرار سامانه ای به منظور مدیریت الکترونیکی میز خدمت حضوری و الکترونیکی کردن مراحل ذکر شده در گام ۵،**

به گونه ای که:

- کلیه فرم ها یا فرمت نامه های هر زیر خدمت، الکترونیکی شود.

- درخواست خدمت به صورت غیر حضوری و الکترونیکی توسط ارباب رجوع ارسال شود.

- کلیه مدارک و مستندات لازم (مانند اسناد، مدارک هویتی، عکس، مجوز، استعلام و...) لازم - برای درخواست خدمت به صورت فایل در سامانه بارگزاری شود.
- درخواست خدمت ارباب رجوع طبق روند تعریف شده در گام ۵ به واحدهای سازمانی مسئول ارجاع شود.
- اطلاعات مربوط به روند انجام کار در پایگاه داده دستگاه ثبت و قابل نمایش و رهگیری باشد.
- "رسید ارائه خدمت" به صورت الکترونیکی در قالب جدول ۳ پس از ثبت دریافت درخواست زیر خدمت از ارباب رجوع به وی ارائه شود.
- پاسخ زیر خدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در قالب جدول ۴ تهیه و در اختیار ارباب رجوع قرار گیرد.
- امکان ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف در انجام مراحل خدمت را داشته باشد.
- امکان اطلاع‌رسانی مراحل خدمت از طریق پیامک، پست الکترونیکی و موارد مشابه به ارباب رجوع وجود داشته باشد.
- امکان نظرسنجی الکترونیکی از ارباب رجوع مطابق جدول ۵ وجود داشته باشد.
- قابلیت تهیه گزارش‌های مختلف از عملکرد میز خدمت را داشته باشد.
- قابلیت درخواست، پیگیری و دریافت پاسخ خدمت، برای ارباب رجوع از طریق دستگاه‌های قابل حمل هوشمند امکان‌پذیر باشد.

#### گام ۷- تعیین تعداد باجه‌های خدمت در میز خدمت:

متناسب با تعداد زیر خدمات مستقر در میز خدمت حضوری و تعداد روزانه مراجعه ارباب رجوع، به تعداد مناسب باجه در میز خدمت در نظر گرفته شود تا از تشکیل صف‌های طولیل جلوگیری شود.

#### گام ۸- تأمین فضای مناسب برای میز خدمت حضوری:

فضای فیزیکی میز خدمت متناسب با تعداد باجه‌ها و تعداد مراجعه‌کننده روزانه، با رعایت بند ۲، ۳ و ۴ ماده ۳، بند ۴ ماده ۹ و ماده ۱۱ مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ طراحی و اجرا شود.

برای هر باجه تابلوی راهنمای مناسب با درج عنوان زیر خدماتی که در هر باجه ارائه می‌شود نصب شود. امکان ارائه نوبت به ارباب رجوع به طریق مقتضی فراهم شود.

#### گام ۹- تأمین کارکنان برای استقرار در باجه‌های میز خدمت:

متناسب با تعداد باجه‌های میز خدمت، تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف ذیل انتخاب شوند:



- ارایه اطلاعات و راهنمایی لازم به ارباب رجوع در ارتباط با فرایند دریافت خدمت بر اساس بسته‌های اطلاع‌رسانی خدمات تهیه شده در گام ۴
- دریافت درخواست‌های حضوری ارباب رجوع و مدارک و مستندات مربوطه برای ارائه خدمت به گونه‌ای که ارباب رجوع حتی المقدور تنها طی یک مرحله کلیه مدارک مورد نیاز درخواست را ارائه کند.
- ارائه رسیده به ارباب رجوع در قالب فرمت جدول ۳
- آغاز اجرای جریان و گردش کار در واحدهای داخلی سازمان و دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیربط مطابق جدول ۱ برای هر زیرخدمت
- دریافت نتایج اقدامات از واحدهای ذیربط و ارائه پاسخ خدمت به ارباب رجوع در قالب جدول ۴ پس از دریافت رسید از ارباب رجوع
- ثبت اطلاعات هر درخواست در فرم گزارش روزانه در قالب جدول ۲
- ارائه فرم نظرسنجی بر اساس جدول ۵ به ارباب رجوع و تقاضا برای تکمیل آن
- هدایت و راهنمایی ارباب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیربط.
- جدول شماره ۱- تعیین مراحل گردش کار ارائه خدمت
- جدول شماره ۲- گزارش کارکنان میز خدمت
- جدول شماره ۳- قالب رسید خدمت
- جدول شماره ۴- قالب ابلاغ پاسخ خدمت یا تصمیمات به ارباب رجوع
- جدول شماره ۵- پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

علی صفدری



## فصل چهارم- ساختار سازمانی

### ماده (۲۹): سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی

**ماده ۲۹-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات خود را متناسب با ویژگی‌های مربوط در چهارچوب الگوها، ضوابط و شاخص‌هایی که سازمان تهیه و به تصویب هیأت 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 تأیید سازمان به تصویب هیأت 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.<sup>۱۱</sup>

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

- وزارتخانه‌ها و مؤسسات 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- هرکدام از وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس‌جمهور اداره می‌شوند، می‌توانند حداکثر (۵) معاون و سایر مؤسسات 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) مدیرکل یا مدیر یا رئیس یا عناوین مشابه داشته باشد.

<sup>۱۱</sup> ر.ک. لزوم کاهش ساختار و حجم و اندازه دستگاه‌های اجرایی در طول اجرای قانون برنامه ششم توسعه (بخشنامه شماره ۱۰۳۹۵۸ مورخ ۱۳۹۷/۳/۶ سازمان اداری و استخدامی کشور)



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

هـ- تعداد پست‌های مشاور برای مقامات اجرایی مذکور در بندهای (الف)، (ب) و (ج) ماده (۷۱) حداکثر (۱۰) و برای سایر مقامات اجرایی مذکور در این ماده حداکثر (۴) و برای رؤسای مؤسسات 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 تشکیلات مصوب خود الزاماً 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 این گونه 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 هیأت وزیران اجراء این بند امکان‌پذیر می‌باشد.

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

### ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی

(تصویب‌نامه شماره ۲۶۲۷۷۳/ت ۴۳۹۱۱ ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷ هیأت وزیران)

ماده ۱- الگوه، ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی، به شرح زیر تعیین می‌شوند:

الف- طراحی تشکیلات و مأموریت‌ها براساس وظایف و اختیارات و مسئولیت‌های ناشی از قوانین و مقررات مربوط

ب- انسجام و هماهنگی در امور سیاست‌گذاری (نظیر استانداردسازی، تنظیم مقررات و تعرفه‌گذاری)، برنامه‌ریزی (نظیر تعیین هدف‌های مرحله‌ای در ستاد دستگاه و واحدهای استانی و سازمان‌های وابسته و تنظیم بودجه و برنامه‌های عملیاتی دستگاه اجرایی وابسته، تطبیق برنامه‌های عملیاتی با نوع فعالیت‌های



دستگاه، نظارت بر هزینه‌های مربوط به انجام فعالیت‌ها و پروژه‌ها، مدیریت عملکرد شامل ارزیابی عملکرد سازمان، مدیریت و کارکنان)

ج- تفویض وظایف قابل واگذاری

د- استفاده از فناوری اداری و فناوری اطلاعات و ارتباطات

**ماده ۲-** به منظور ایجاد هماهنگی در بین واحدهای استانی و شهرستانی تابع و وابسته به دستگاه‌های اجرایی مشمول، در سطح استان و شهرستان، در انجام وظایف دستگاه از ظرفیت شورای برنامه‌ریزی و توسعه و کارگروه‌های آن استفاده شود.

**ماده ۳-** پست‌های دستگاه‌های مشمول برای مستخدمان جدید که پس از تأیید ساختار و شرح وظایف و پست‌های آنها مطابق این تصویب‌نامه جذب می‌شوند، به دو دسته تقسیم می‌شوند.

الف- پست‌های ثابت برای استخدام رسمی در مشاغل حاکمیتی

ب- پست‌های پیمانی برای تصدی پست‌های سازمانی و مدت معین

تبصره ۱- کارکنان رسمی و پیمانی با پست یا بدون آن و کارکنان با پست با نام به همراه پست می‌توانند به دستگاه‌های دیگر با توافق دو دستگاه مأمور یا منتقل شوند.

تبصره ۲- انتقال کارکنان از ستاد مرکزی دستگاه‌ها به استان‌ها و شهرستان‌ها از اختیارات بالاترین مقام دستگاه اجرایی است و برخورداری آنان از تسهیلات و مزایای قانونی با تشخیص همان مقام می‌باشد. چنین کارکنانی نمی‌توانند به ستاد مرکزی برگردند.

**ماده ۴-** پست‌های با نام پست‌هایی از مجموعه پست‌های سازمانی موجود دستگاه هستند که دارای شاغل رسمی یا پیمانی هستند، ولی با اصلاح تشکیلات براساس توافق دستگاه و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور باید حذف گردند. اینگونه پست‌ها به صورت با نام تا خروج شاغلان مربوط پادار خواهند بود و پس از خروج شاغلان از مجموعه تشکیلات حذف می‌شوند. پست‌های مدیریتی به تشخیص بالاترین مقام دستگاه می‌تواند به عناوین دیگر تغییر یابد.

تبصره- پست‌های سازمانی مشمول قانون حالت اشتغال مستخدمین شهید، جانباز از کارافتاده و مفقودالاثَر انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی-مصوب ۱۳۷۲- و نیز مربوط به ایثارگران و فرزندان شهدا مشمول مقررات مربوط می‌باشند.

**ماده ۵-** نحوه سازماندهی واحدهای عملیاتی دستگاه‌های مشمول که عهده‌دار ارائه خدمات به طور مستقیم به مردم می‌باشند نظیر پارک ملی، مجتمع بهزیستی، مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای و واحدهای ثبتی براساس حجم عملیات، پراکندگی جغرافیایی فعالیت‌ها و نوع خدمات آنها توسط دستگاه مربوط تهیه و با تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور تعیین می‌گردد.

محمد رضا رحیمی- معاون اول رییس‌جمهور



## سیاست و رویکردهای ساختار دستگاه‌های اجرایی و اصلاح مقررات قبلی

(بخشنامه شماره ۱۳۷۱۲/۹۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور)

بخشنامه به‌دستگاه‌های 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 (مدظله العالی) 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 کشورها 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 فوق‌مبنی 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 مصرف توسعه کشور شود، برای هزینه‌های جاری دولت هزینه شده و می‌شود.

فائق آمدن بر مشکلات موجود جز با عزم راسخ برای برطرف 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 رییس‌جمهور محترم مبنی بر ضرورت کوچک‌سازی دولت، علاوه بر همراهی و کمک به دستگاه‌های اجرایی در برون رفت از وضعیت موجود، با تفویض اختیارات خود آن بخش از الزامات غیرضرور که به نحو منتزع و غیر نظام‌مند 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.



## الف- تفویض اختیارات در راستای چابک سازی و متناسب سازی 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 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 فرایندها.

تذکر ۱- ادغام و حذف واحدهای فوق‌الذکر با اعمال سیاست‌های متناسب سازی ساختار سازمانی و واگذاری امور به بخش غیردولتی و حفظ مسئولیت‌های محوله انجام خواهد شد.

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

۱- جابه‌جایی 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 جابه‌جایی 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 تمرکز زدایی اداری، همچنین انتقال وظایف بین واحدهای سازمانی به همراه پست‌های سازمانی مربوط.

۳- تبدیل پست‌های سازمانی ثابت به موقت

۴- 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 غیرمدیریتی 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، جانبازان از کار افتاده کلی، جانباز آزاده از کار افتاده کلی و مفقودالاثراثر 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 چابک سازی، منطقی سازی و متناسب سازی دستگاه های اجرایی و موجب گسترش بی رویه ساختارهای سازمانی شده اند، بخشنامه های زیر که از سوی این معاونت ابلاغ شده، لغو می شود.

۱- بندهای ۱۵ و ۱۶ جدول شماره ۲ پیوست بخشنامه شماره ۳۶۲۷۱/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۰۷/۱۳، همچنین، بخشنامه شماره ۸۶۴۳۱/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۸/۹/۱۱ این معاونت موضوع ایجاد پست های قائم مقام وزیر در امور همکاری های بین المللی و قائم مقام وزیر در امور ارتباطات مردمی.

۲- بخشنامه شماره ۵۱۸۰۵/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۸ این معاونت موضوع ایجاد حوزه مشاوران جوان در نهاد ریاست جمهوری و ایجاد پست مشاور جوان در وزارتخانه ها و سازمان های مستقل و استانداری ها.

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 وزارتخانه ها و سازمان های مستقل

۴- بخشنامه شماره ۴۴۶/۹۱/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۱/۲/۳۰ موضوع ایجاد پدافند غیرعامل در دستگاه های اجرایی.

۵- بخشنامه شماره ۷۸۴۴۵/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۸/۹/۲۵ موضوع سازماندهی و استقرار واحد سازمانی مبارزه با مواد مخدر در دستگاه های اجرایی عضو ستاد مبارزه با مواد مخدر.

۶- بندهای (۱) و (۲) بخشنامه شماره ۹۰۵۹۴ مورخ ۱۳۸۹/۴/۲۷ موضوع «دستورالعمل سازماندهی ساختار سازمانی واحدهای حقوقی دستگاه های اجرایی»، استفاده از بند ۳ بخشنامه مذکور برای تنظیم شرح وظایف واحدهای حقوقی توصیه می شود.

۷- بخشنامه شماره ۵۲۳۳۶/۲۰۰ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۱۲ موضوع ایجاد واحد سازمانی فناوری اطلاعات و ارتباطات و امنیت (فاوا) در دستگاه های اجرایی.

۸- بخشنامه شماره ۷۹۳۵/۹۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۴/۲۶ موضوع ایجاد گروه آمایش سرزمین در دستگاه های 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 دستگاه های اجرایی.

۱۱- بخشنامه شماره ۵۳۱۵۷/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱۲ موضوع تشکیلات تفصیلی مجتمع های اداری.

۱۲- جدول تعیین سقف پست های سازمانی موضوع جدول مندرج در تصویب نامه شماره ۴۸۷۰۲/ت/۱۷۶۴۴۱ مورخ ۱۳۹۱/۹/۳۰ (مصوبه مهرآفرین)، با توجه به تصویب نامه شماره ۴۸۷۰۲/ت/۱۳۰۹۴۵ مورخ ۱۳۹۲/۷/۲۸ هیأت 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 تأیید 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 مهرآفرین باز می‌گردد. در صورتی که دستگاهی به استناد آن مصوب اقدامی نموده است با توضیحات 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 تأیید برای تصویب هیأت محترم وزیران ارسال شود.

#### د- شیوه اجرا:

۱- دستگاه‌های اجرایی، یک نسخه از تغییرات تشکیلاتی تأیید 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](http://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 تأیید و موافقت با تغییرات ایجاد شده است.

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

محمود عسکری آزاد

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

(مصوبه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۱ مورخ ۱۳۹۴/۴/۶ شورای عالی اداری)

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 و 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 فراگیربودن 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: 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 هیأت‌آمنایی اداره می‌شوند و تشکیلات آنها طبق قوانین و مقررات مربوط، می‌بایست به تأیید و تصویب هیأت‌آمنای مربوطه برسد، موظفند با رعایت مفاد این مصوبه تشکیلات قبلی خود را اصلاح و به تأیید و تصویب هیأت‌آمنای 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 تأییدشده را برای سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارسال نمایند.

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

تبصره: 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 براساس 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 ارایه می‌نماید.

رئیس جمهور - حسن روحانی

## ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی

(بخشنامه شماره ۶۴۳۳۵۶ مورخ ۱۳۹۵/۵/۶ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی

در اجرای بند (۵) مصوبه یکصد و هفتاد و سومین جلسه شورای عالی اداری، موضوع ابلاغیه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۱ مورخ ۱۳۹۴/۴/۶ ریاست محترم جمهور، ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی به شرح زیر برای اجرا، ابلاغ می‌گردد:

۱- تعریف وظایف، فعالیت‌های عمومی و واحدهای 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 این گونه وظایف و فعالیت‌ها را به عهده دارند، واحد عمومی نامیده می‌شوند.

۲- تعریف ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی:

عبارت است از تفکیک و دسته‌بندی وظایف و فعالیت‌های عمومی و تعیین سطح و جایگاه سازمانی واحدهایی که این وظایف در آن واحدها، سازماندهی خواهند شد.

۳- سیاست‌های کلی ناظر بر تنظیم تشکیلات واحدهای عمومی:

- تجمیع حداکثری وظایف و فعالیت‌های متجانس و همسو در یک واحد سازمانی.



- کاهش تعداد واحدهای سازمانی تحت نظر مستقیم بالاترین مقام دستگاه.

- کاهش تعداد پست‌ها و سطوح سازمانی (سلسله مراتب اداری)

۴- تعداد واحدهای سازمانی عمومی:

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

۵- سطح دستگاه‌های اجرایی:

دستگاه‌های اجرایی در سه سطح (الف)، (ب) و (ج) به شرح زیر طبقه‌بندی می‌شوند:

سطح (الف): وزارتخانه‌ها و مؤسسات مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور.

سطح (ب): مؤسساتی هستند که ۱- گستره فعالیت آنها در سطح کشور است ۲- انجام وظایف حاکمیتی دولت را به عهده‌دارند. (۳) میزان تأثیرگذاری آنها بر تولید ناخالص ملی زیاد است.

سطح (ج): سایر مؤسسات دولتی.

تبصره: واحدهای عمومی استانداری‌ها مشابه واحدهای عمومی مؤسسات سطح (ب) محسوب می‌شوند.

۶- مصادیق وظایف و فعالیت‌های عمومی که در حال حاضر به صورت مستقل و یا ترکیبی در قالب واحدها و یا پست‌های سازمانی در ساختار دستگاه‌ها وجود دارند، عبارتند از:

۱- حوزه وزیر / ریاست / بالاترین مقام دستگاه ۲- روابط عمومی (روابط عمومی و اطلاع‌رسانی، تشریفات، ارتباطات مردمی) ۳- امور بین‌الملل ۴- هماهنگی امور استان‌ها ۵- مدیریت عملکرد (ارزیابی عملکرد، بازرسی، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات) ۶- هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری ۷- پدافند غیرعامل ۸- مدیریت بحران ۹- حراست ۱۰- گزینش (هیأت مرکزی گزینش، هسته گزینش) ۱۱- حقوقی ۱۲- امور مجلس ۱۳- برنامه و بودجه (طرح و برنامه، برنامه‌ریزی، بودجه، تلفیق بودجه) ۱۴- نوسازی و تحول اداری (نوسازی و تحول اداری، توسعه مدیریت و تحول اداری، تشکیلات و روش‌ها) ۱۵- آمار و اطلاعات ۱۶- فنآوری اطلاعات و ارتباطات (فنآوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری- فنآوری اطلاعات و ارتباطات، توسعه خدمات الکترونیکی) ۱۷- توسعه سرمایه انسانی (توسعه منابع انسانی، امور اداری، کارگزینی، استخدام، آموزش، بهسازی، بیمه و رفاه کارکنان) ۱۸- پشتیبانی (تدارکات و خدمات، پشتیبانی و خدمات فنی / اداری / رفاهی) ۱۹- امور مالی (امور مالی، امور مالی و ذی‌حسابی) ۲۰- دبیرخانه‌ها و سایر فعالیت‌های خدمات عمومی دیگر.

۷- گروه‌بندی وظایف و فعالیت‌های عمومی و تعیین جایگاه واحد و یا واحدهای سازمانی عهده‌دار این وظایف که با توجه به تجانس و همسو بودن آنها و به دلیل رعایت نسبت تعداد واحدهای عمومی به کل واحدها (حداکثر ۲۵٪) قابلیت ادغام با همدیگر را دارند، به شرح زیر است:

الف- گروه‌بندی وظایف و فعالیت‌های عمومی زیر نظر وزیر / رئیس و یا بالاترین مقام دستگاه:

گروه‌بندی اول: حوزه وزیر / رییس و یا بالاترین مقام دستگاه - روابط عمومی - امور بین‌الملل - هماهنگی امور استان‌ها

تذکر ۱- امور بین‌الملل اعم از ترکیبی و یا مستقل صرفاً برای دستگاه‌هایی پیش‌بینی می‌شود که دارای وظایف قانونی مربوطه باشند.

تذکر ۲- هماهنگی امور استان‌ها اعم از ترکیبی و یا مستقل صرفاً برای دستگاه‌های سطح (الف) قابل پیش‌بینی است و برای دستگاه‌های سطح (ب) در صورتی قابل پیش‌بینی است که به استناد ماده ۳۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، واحدهای استانی و یا منطق‌های آنها از تجمیع در واحدهای استانی وزارتخانه و یا سازمان مستقل تحت نظر رییس‌جمهور مربوطه خود، به استناد مصوبه هیأت وزیران، مستثنی شده باشند.

تذکر ۳- وظایف مربوط به هماهنگی امور استان‌ها در دستگاه‌های سطح (الف) و (ب)، حسب تشخیص دستگاه، می‌تواند در حوزه وزیر / ریاست و یا در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی سازماندهی شود.

### گروه‌بندی دوم: - مدیریت عملکرد- هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری

تذکر ۱- در صورتی که به دلیل رعایت نسبت تعداد واحدهای عمومی (سقف ۲۵٪ از کل واحدها) و سقف مقرر در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، ایجاد واحدهای سازمانی جداگان‌های برای هر یک از وظایف شمرده شده در گروه‌بندی‌های اول و دوم در دستگاه‌ها میسر نباشد، در این صورت بعضی و یا تمامی وظایف و فعالیت‌های درج شده در هر یک از گروه‌بندی‌های مذکور و در صورت ضرورت، وظایف و فعالیت‌های دو گروه مزبور نیز با همدیگر ادغام شده و در واحدها و یا در یک واحد سازمانی سازماندهی می‌شوند.

### گروه‌بندی سوم: مدیریت بحران - پدافند غیرعامل - حراست

تذکر ۱- امور پدافند غیرعامل در دستگاه‌هایی که به عنوان فعالیت عمومی تلقی شده و ضرورتاً می‌بایست فعالیت نماید، در قالب "کمیته پدافند غیرعامل" با مسئولیت یکی از معاونین ایجادشده و برای انجام امور تشکیل جلسات و پیگیری مصوبات، دبیرخان‌های حسب مورد تحت عنوان "دبیرخانه کمیته پدافند غیرعامل" حداکثر در سطح اداره زیر نظر معاون مربوطه و یا با مدیریت بحران (در صورت وجود) ادغام شده و در صورت عدم وجود مدیریت بحران، در حراست دستگاه حسب تشخیص دستگاه ایجاد می‌شود.

تذکر ۲- چنانچه محوریت وظایف و فعالیت‌های برخی از دستگاه‌ها دارای ضریب امنیتی بالا باشد، دستگاه می‌تواند دبیرخانه کمیته پدافند غیرعامل را تحت عنوان واحد سازمانی مستقل زیر نظر وزیر و یا بالاترین مقام دستگاه و یا زیر نظر یکی از معاونت‌های مربوطه با رعایت سقف تعداد واحدهای سازمانی مقرر در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و سطح دستگاه اجرایی، پیش‌بینی نماید.

تذکر ۳- واحد سازمانی برای انجام امور مربوط به مدیریت بحران صرفاً در دستگاه‌هایی که الزام قانونی برای ایجاد آنها وجود دارد، قابل پیش‌بینی می‌باشد. در صورتی که متناسب با حجم کار، واحد مستقل مدیریت



بحران برای یک دستگاه ایجاد شود، در این صورت به عنوان یک واحد سازمانی در سقف تعیین شده در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری محسوب می‌شود.

### **گروه‌بندی چهارم: هسته گزینش - دبیرخانه هیأت مرکزی گزینش**

تذکر ۱- جایگاه سازمانی هسته گزینش و دبیرخانه هیأت مرکزی گزینش می‌تواند زیر نظر وزیر (یا بالاترین مقام دستگاه) و یا زیر نظر معاونت توسعه مدیریت و منابع در دستگاه‌های سطح (الف) و (ب) و یا اداره کل/مدیریت توسعه مدیریت و منابع در دستگاه‌های سطح (ج) حسب تشخیص وزیر و یا بالاترین مقام دستگاه سازماندهی شود.

تذکر ۲- در صورت وجود توأماً هسته گزینش و دبیرخانه هیأت مرکزی گزینش در دستگاه‌ها، هسته گزینش زیر نظر هیأت مرکزی گزینش فعالیت خواهد کرد.

**ب- گروه‌بندی وظایف و فعالیت‌های عمومی زیر نظر معاونت توسعه مدیریت و منابع و یا اداره کل/مدیریت توسعه مدیریت و منابع در دستگاه‌های سطح (ج):**

**گروه‌بندی اول: برنامه و بودجه - نوسازی و تحول اداری - آمار و اطلاعات - فنآوری اطلاعات و ارتباطات و وظایف عمومی مشابه**

تبصره: تمامی وظایف و فعالیت‌های ذکرشده در گروه‌بندی مزبور، در یک واحد سازمانی تحت عنوان "برنامه‌ریزی، نوسازی و توسعه خدمات الکترونیکی" تجمیع شده و در دستگاه‌های سطح (الف) و (ب) زیر نظر معاونت توسعه مدیریت و منابع و در دستگاه‌های سطح (ج)، زیر نظر بالاترین مقام دستگاه سازماندهی می‌شوند.

تذکر ۱- در صورت ضرورت و نداشتن محدودیت تعداد واحدهای عمومی (سقف ۲۵٪ از کل واحدها) و نیز رعایت سقف مقرر در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، واحد فنآوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند به طور مستقل ایجاد شود.

تذکر ۲- در صورتی که دستگاه عهده‌دار وظایف برنامه‌ریزی تخصصی و موضوعی باشد، می‌توان "امور برنامه و بودجه"، "فنآوری اطلاعات و ارتباطات" و "آمار و اطلاعات" را نیز در معاونت مزبور و یا معاونت‌های تخصصی مربوط دیگر سازماندهی نمود.

تذکر ۳- در صورتی که به دلیل رعایت نسبت تعداد واحدهای عمومی (سقف ۲۵٪ از کل واحدها) و سقف مقرر در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، ایجاد واحد سازمانی جداگان‌های تحت عنوان "برنامه‌ریزی، نوسازی و توسعه خدمات الکترونیکی" در دستگاه‌های سطح (ب) و یا سطح (ج) میسر نباشد، در این صورت وظایف و فعالیت‌های این واحد در وظایف و فعالیت‌های درج شده در گروه‌بندی دوم به شرح زیر ادغام می‌شود.



**گروه‌بندی دوم: توسعه سرمایه انسانی (توسعه منابع انسانی، امور اداری، کارگزینی، استخدام، آموزش، بهسازی، بیمه و رفاه کارکنان) - پشتیبانی (تدارکات و خدمات، پشتیبانی و خدمات فنی / اداری / رفاهی) - دبیرخانه‌ها**

تذکر ۱- تمامی وظایف شمرده شده در گروه‌بندی دوم، در یک واحد سازمانی تحت عنوان "توسعه منابع انسانی و پشتیبانی" سازماندهی می‌شوند.

تذکر ۲- در صورت ضرورت و نداشتن محدودیت تعداد واحدهای عمومی (سقف ۲۵٪ از کل واحدها) و نیز رعایت سقف مقرر در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، واحد آموزش (آموزش و پژوهش) و نیز واحد پشتیبانی می‌توانند به طور مستقل ایجاد شوند و در این صورت عنوان واحد توسعه منابع انسانی و پشتیبانی به منابع انسانی و پشتیبانی و یا توسعه منابع انسانی حسب مورد تغییر می‌یابد.

تبصره: وظایف مربوط به امور رفاهی، در صورت وجود واحد مستقل پشتیبانی، می‌تواند در قسمت پشتیبانی نیز سازماندهی شود.

تذکر ۴- در صورت تشخیص وزیر و یا بالاترین مقام دستگاه مبنی بر انجام وظایف مربوط به گزینش در معاونت توسعه مدیریت و منابع، در صورت رعایت سقف تعداد واحدهای عمومی (حداکثر ۲۵٪) و بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، می‌توان نسبت به ایجاد واحد مستقلی برای گزینش اقدام نمود و در غیر این صورت، این وظایف در واحد توسعه منابع انسانی و پشتیبانی سازماندهی خواهد شد.

#### **گروه‌بندی سوم- امور مالی (امور مالی، امور مالی و ذی‌حسابی)**

تذکر ۱- در صورتی که به دلیل رعایت نسبت تعداد واحدهای عمومی (سقف ۲۵٪ از کل واحدها) و سقف مقرر در بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، ایجاد واحد سازمانی جداگانه‌ای برای وظایف امور مالی در دستگاه‌ها میسر نباشد، در این صورت اینگونه وظایف در وظایف شمرده شده در گروه‌بندی دوم، ادغام و در یک واحد سازمانی، سازماندهی می‌شوند.

#### **گروه‌بندی چهارم: حقوقی - امور مجلس**

تذکر: واحد امور مجلس صرفاً در دستگاه‌های سطح الف، می‌تواند به عنوان واحدی مستقل در سقف تعداد واحدهای عمومی ایجاد شود و ترجیحاً با دفتر حقوقی ادغام گردد و حسب میزان و حجم وظایف در سطح اداره کل (دفتر) و یا مدیریت زیر نظر معاونت توسعه مدیریت و منابع سازماندهی شود.

- در دستگاه‌های سطح (ب) و (ج)، واحد امور مجلس ایجاد نمی‌شود و امور مجلس این‌گونه دستگاه‌ها از طریق وزارتخانه و یا سازمان مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور انجام می‌شود. در دستگاه‌های سطح (ب) و (ج)، واحد حقوقی و مجلس ترکیبی نیز ایجاد نمی‌شود.

تبصره- در دستگاه‌هایی که امکان ایجاد تعداد معاونت‌های بیشتر وجود داشته باشد، معاونت حقوقی و امور مجلس با ترکیبی از مأموریت‌های دیگر می‌تواند با رعایت سقف‌های مقرر ایجاد شود، در این صورت



واحدهای حقوقی و امور مجلس نیز با رعایت نسبت‌های مقرر واحدهای عمومی و سقف بند (د) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری زیر نظر معاونت مذکور قرار خواهند گرفت.

۸- سطح واحدهای سازمانی:

۱- سطح مدیریتی واحدهای عمومی در ستاد مرکزی دستگاه‌های گروه (الف)، حداکثر اداره کل یا دفتر خواهد بود.

۲- سطح مدیریتی واحدهای عمومی در ستاد مرکزی دستگاه‌های سطح (ب)،، حداکثر "مدیریت" خواهد بود. در صورتی که وظایف و فعالیت‌های حداقل سه واحد عمومی در یک واحد تجمیع شود، سطح مدیریتی آن واحد می‌تواند "اداره کل" یا "دفتر" باشد.

۳- سطح مدیریتی واحدهای عمومی در ستاد مرکزی دستگاه‌های سطح (ج)، حداکثر اداره یا گروه خواهد بود. در صورتی که وظایف و فعالیت‌های حداقل سه واحد عمومی در یک واحد تجمیع شود، سطح مدیریتی آن واحد می‌تواند "مدیریت" باشد.

تذکر ۱- سطح واحد سازمانی حراست که در برخی از وزارتخانه‌ها در وضع موجود، در سطح مرکز می‌باشد، توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری سازمان حراست کل کشور، تعدیل خواهد شد.

تبصره ۱- هسته‌گزینش در دستگاه‌های سطح (الف)، (ب) و (ج) به ترتیب حداکثر در سطح "مدیریت"، "مدیریت" و "اداره" سازماندهی می‌شوند.

تبصره ۲- دبیرخانه هیأت مرکزی گزینش حداکثر در سطح مدیریت سازماندهی خواهد شد و مسئول دبیرخانه در سطح مدیر خواهد بود.

۴- واحد سازمانی تحت عنوان "برنامه‌ریزی، نوسازی و توسعه خدمات الکترونیکی" در دستگاه‌های سطح (الف)، (ب) و (ج) به ترتیب حداکثر در سطح "مرکز"، "دفتر" و "مدیریت" سازماندهی می‌شوند.

۹- سایر ضوابط:

۱- فعالیت‌های فرهنگی دستگاه‌های اجرایی که در قالب تشکلهایی تحت عناوین انجمن، شورا و کمیته‌های مربوط شکل گرفته‌اند، در حوزه روابط عمومی سازماندهی خواهند شد.

۲- در دستگاه‌های سطح (ج)، معاونت توسعه مدیریت و منابع ایجاد نمی‌شود و به جای آن اداره کل / مدیریت "توسعه مدیریت و منابع" ایجاد می‌شود.

۳- دستگاه‌های اجرایی مجازند با رعایت سقف مقرر تعیین شده برای تعداد واحدهای عمومی و ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و تعداد واحدهای زیر نظر هر معاونت (حداکثر ۵ واحد)، نسبت به ایجاد واحدهای عمومی ترکیبی و یا مستقل در گروه‌بندی‌های ذکر شده در این بخشنامه، اقدام نمایند.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند در باز طراحی ساختار سازمانی به منظور رعایت سقف مقرر برای واحدهای عمومی (%۲۵ کل واحدها)، نسبت به ادغام وظایف شمرده شده در گروه‌بندی‌های مذکور در این بخشنامه و تشکیل واحد سازمانی مربوط اقدام نمایند.



۵- شرکت‌های دولتی و همچنین نهادها و مؤسسات عمومی غیردولتی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیز در سازماندهی واحدهای عمومی و در اجرای ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری از این دستورالعمل تبعیت می‌نمایند.<sup>۱۲</sup>

محمدباقر نوبخت

## عدم جواز استفاده از عنوان سازمان برای واحدهای استانی

(بخشنامه شماره ۵۶۶۱۶ مورخ ۱۳۸۹/۱۱/۲ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی  
رییس‌جمهور)

بخشنامه به وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی

در اجرای بند (ی) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری واحدهای سازمانی وزارتخانه‌ها و سایر دستگاه‌های اجرایی در مراکز استان‌ها (به استثناء استانداری‌ها) حداکثر در سطح اداره کل سازماندهی می‌شوند، لذا استفاده از عنوان سازمان برای واحدهای مستقر در استان‌ها مجاز نیست و چنانچه در عناوین واحدهای سازمانی از عنوان سازمان استفاده شده است، ضروری است متناسب با سطح مدیریت مصوب نسبت به اصلاح آن اقدام نمایند.

لطف الله فروزنده

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

(تصویب‌نامه شماره ۱۳۸۹۲۰/ت/۵۵۳۴۲ هـ مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۲۹ هیئت وزیران)

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۸/۱۰/۲۵ به پیشنهاد شماره ۳۲۹۲۱ مورخ ۱۳۹۷/۱/۳۰ سازمان اداری و استخدامی کشور و به استناد بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ -، آیین‌نامه اجرایی بند یادشده را به شرح زیر تصویب کرد:

**ماده ۱-** در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

۱- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری.

۲- واحد اداری: واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی که به منظور انجام وظایف دستگاه در سطح شهرستان و بخش ایجاد می‌شوند.

<sup>۱۲</sup> عدم ابطال جزء ۵ بند ۹ ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی دستگاه‌های اجرایی (دادنامه شماره ۱۸۰۹ مورخ ۰۲/۱۲/۱۳۹۹ هیئت عمومی دیوان عدالت اداری)



۳- واحد عملیاتی: واحدهایی از دستگاه اجرایی که وظیفه تولید، تأمین و ارایه محصول و خدمات اصلی و نهایی دستگاه را برعهده دارند. مانند مدارس، مراکز بهداشتی- درمانی، مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای و ورزشگاه‌ها.

۴- مجتمع اداری: اجتماع واحدهای اداری دستگاه‌های اجرایی در سطح یک شهرستان در یک یا چند ساختمان یک یا چند طبقه در یک مکان واحد.

**ماده ۲-** کلیه دستگاه‌های اجرایی که بر اساس ماده (۳۰) قانون مدیریت خدمات کشوری، دارای واحد اداری شهرستانی هستند، مکلفند واحدهای اداری خود را در مجتمع اداری آن شهرستان مستقر کنند. تبصره- واحدهای اداری شهرستانی وزارتخانه‌های آموزش و پرورش و اطلاعات، دانشگاه‌های علوم پزشکی، خدمات بهداشتی و درمانی و سایر دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی و نیروهای مسلح و واحدهای عملیاتی دستگاه‌های اجرایی مشمول این آیین‌نامه نیستند.

**ماده ۳-** برای مدیریت عمومی مجتمع اداری شهرستان و امور پشتیبانی مربوط نظیر نگهداری، نظافت عمومی ساختمان، کتابخانه و رستوران، هزینه‌های آب، برق، گاز و سایر موارد که توسط فرمانداری مدیریت و نظارت می‌شود، به شرح زیر اقدام می‌شود.

۱- دستگاه‌های اجرایی تابع بودجه هزینه‌ای استانی مستقر در مجتمع موظفند هزینه‌های مشترک (شارژ) استقرار در این مجتمع‌ها را در موافقت‌نامه‌های هزینه‌ای پیش‌بینی و به حسابی که استانداری (فرمانداری‌های ذی‌ربط) تعیین می‌کند، واریز نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی خدمت‌رسانی که از بودجه استانی استفاده نمی‌کنند از قبیل دستگاه‌های ملی، شرکت‌های دولتی و نهادهای عمومی نیز موظفند نسبت به استقرار واحد مربوط در مجتمع اداری اقدام نمایند. هزینه اجاره استقرار این واحدها در مجتمع‌های اداری و نیز پرداخت هزینه‌های مشترک (شارژ) آنها بر اساس قرارداد فی‌مابین استانداری (فرمانداری ذی‌ربط) و دستگاه‌های مزبور پرداخت می‌شود.

۳- وجوه حاصل از این قراردادها و هزینه‌های مشترک (شارژ) پرداختی توسط دستگاه‌های اجرایی و سایر درآمدهای مربوط، به ردیف درآمد- هزینه که در قوانین بودجه سنواتی به صورت استانی منظور شده است، واریز می‌شود تا در قالب موافقت‌نامه استانداری (فرمانداری ذی‌ربط) با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صرف تجهیز و نگهداری و یا توسعه همان مجتمع اداری شود.

**ماده ۴-** فرمانداران شهرستان‌های جدیدالتأسیس موظفند تا احداث و تکمیل مجتمع‌های اداری به نحوی برنامه‌ریزی و مدیریت نمایند که از طریق اجاره یک یا چند ساختمان بخش غیردولتی مجاور هم و یا بهره‌برداری از ظرفیت ساختمان‌های دولتی که امکان استقرار دستگاه‌های اجرایی را دارند، زمینه را برای استقرار واحدهای اداری در مجتمع اداری موقت، فراهم نمایند.

**ماده ۵-** از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، هر گونه تأمین اعتبار و تخصیص برای خرید واحد ساختمان‌های اداری جدید به استثنای موارد مذکور در تبصره ماده (۲) این آیین‌نامه، در شهرستان‌های با کمتر از (۷۰۰۰۰) نفر



جمعیت توسط سازمان برنامه و بودجه کشور و شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان ممنوع می‌باشد و واحدهای اداری صرفاً در مجتمع‌های اداری تحت مدیریت و نظارت فرماندهی مربوط سازماندهی می‌شوند.

تبصره ۱- ساختمان‌های دولتی مازاد بر نیاز واحدهای اداری دستگاه‌های اجرایی که فعالیت آنها به مجتمع‌های اداری نقل مکان می‌یابند با رعایت قوانین و مقررات مربوط تعیین تکلیف خواهند شد.

تبصره ۲- شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مجاز است با رعایت قوانین و مقررات مربوط برای ایجاد و توسعه مجتمع‌های اداری و یکپارچگی در ارائه خدمات با کیفیت به مردم، واحدهای اداری موجود در شهرستان‌های موضوع بند (ط) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری را با استفاده از ساز و کار موضوع ماده (۶) قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) به فروش رسانده و وجوه آن را در ردیف درآمد اختصاصی در قوانین بودجه سنواتی واریز نماید تا صرف توسعه و احداث مجتمع‌های اداری همان استان شود.

**ماده ۶-** استانداری‌ها برای ساخت ساختمان‌های مجتمع‌های اداری می‌توانند با رعایت قوانین و مقررات مربوط، روش‌های زیر را به کار گیرند:

۱- استفاده از اعتبارات دولتی.

۲- استفاده از درآمد حاصل از فروش ساختمان‌های مازاد مطابق قوانین و مقررات.

۳- خودیاری مردم منطقه.

۴- سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در قالب اجاره به شرط تملیک.

**ماده ۷-** شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان‌ها موظفند در زمان ایجاد و احداث پروژه‌های مجتمع‌های اداری، موارد زیر را در انعقاد قرارداد برای رعایت از سوی مجری که از سوی آن شورا در چهارچوب قوانین و مقررات مربوط تعیین می‌شود لحاظ نمایند:

۱- رعایت ضوابط و استانداردهای جا و مکان و فضاهای اداری و بخش‌های پشتیبانی مشترک و چیدمان مناسب تجهیزات اداری.

۲- ضوابط و تشکیلات قابل پیش‌بینی بر حسب حجم و نوع وظایف واحدهای اداری دستگاه‌های اجرایی ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور.

۳- پیش‌بینی شبکه ارتباطی مجتمع و امکان دسترسی عمودی و افقی آن به سایر دستگاه‌های اجرایی.

۴- پیش‌بینی امکان استقرار سایر ارائه‌دهندگان خدمات عمومی که الزاماً نباید در این مجتمع‌ها مستقر شوند.

تبصره- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است دستورالعمل مرتبط با ساختار اداری پشتیبانی این مجتمع‌ها و حداقل تعداد پست و فضای اداری را ابلاغ نماید.



**ماده ۸-** سازمان برنامه و بودجه کشور موظف است اعتبار لازم برای ایجاد و یا تکمیل مجتمع‌های اداری را که فهرست آنها توسط سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت کشور تهیه می‌شود، در اعتبارات تملک دارایی‌های سرمایه‌ای استان‌ها منظور نمایند. شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان موظف است نسبت به تأمین اعتبار در سقف مصوب قانون برای مجتمع اداری و شهرستان ذی‌ربط براساس پیشرفت فیزیکی پروژه اقدام و کلیه هزینه‌های مربوط به پشتیبانی و خدمات دستگاه‌های اجرایی این شهرستان‌ها را در بودجه طرح‌های مذکور پیش‌بینی نماید.

**ماده ۹-** وزارت راه و شهرسازی (سازمان ملی زمین و مسکن)، شهرداری‌های شهرستان‌های ذی‌ربط و وزارت جهاد کشاورزی (سازمان امور اراضی کشور و سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور)، حسب مورد به تشخیص شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان، مکلفند با رعایت قوانین و مقررات مربوط نسبت به واگذاری زمین‌های مناسب جهت احداث مجتمع‌ها و فضاهای اداری و خدمات عمومی نظیر ایستگاه‌های وسائل نقلیه عمومی، رفع نیازهای رفاهی مراجعین، توقفگاه (پارکینگ)‌ها و خدمات (سرویس‌های) مشترک داخلی اقدام نمایند.

**ماده ۱۰-** آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی که با مجوز سازمان اداری و استخدامی کشور در قالب نمایندگی در برخی بخش‌ها تأسیس شده یا می‌شوند، موظفند در ساختمان بخشداری به عنوان مجتمع اداری مستقر شده و تحت نظر بخشدار و با رعایت ضوابط این آیین‌نامه فعالیت کنند. احکام این آیین‌نامه برای واحدهای اداری بخش نیز لازم‌الاجرا است.

**ماده ۱۱-** تصویب‌نامه شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ک مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ و اصلاحات بعدی آن لغو می‌شود. اسحاق جهانگیری- معاون اول رییس‌جمهور

## ابلاغ ساختار اداری و پشتیبانی مجتمع‌های اداری

(بخشنامه شماره ۵۰۰۳۲ مورخ ۱۴۰۱/۰۷/۱۶ سازمان اداری و استخدامی کشور)

در اجرای تبصره ماده (۷) آیین‌نامه اجرایی بند "ط" ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع مصوبه شماره ۱۳۸۹۲۰/ت/۵۵۳۴۲هـ مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۲۹ هیأت وزیران، نحوه سازماندهی نمایندگی دستگاه‌های اجرایی در مجتمع‌های اداری و همچنین ساختار پشتیبانی این مجتمع‌ها به شرح زیر ابلاغ می‌شود:

**ماده ۱-** در اجرای این دستورالعمل، وزارت کشور موظف است؛ با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، فهرست اسامی شهرستان‌هایی را که ساختمان مجتمع اداری در آن‌ها آماده استقرار نمایندگی دستگاه‌های اجرایی و ارائه خدمات به شهروندان می‌باشند، به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام نماید.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند؛ ظرف مدت (۱۵) روز پس از استقرار مجتمع اداری، نسبت به تأمین نیروی انسانی مورد نیاز نمایندگی ذیربط و همچنین پست‌های سازمانی تعیین شده از محل پست‌های مصوب خود در مجتمع‌های اداری اقدام نمایند.

**ماده ۲-** ساختار اداری و پشتیبانی مجتمع‌های اداری در فرمانداری‌ها، «زیر نظر مستقیم فرماندار» به ترتیب زیر خواهد بود:

- معاون هماهنگی امور مجتمع‌های اداری (معاون فرماندار)،

- کارشناس امور اجرایی مجتمع اداری،

- کارشناس پشتیبانی، هماهنگی و پیگیری،

- کارشناس نظارت.

تبصره ۱- وزارت کشور موظف است؛ نسبت به تأمین پست‌های سازمانی مذکور در هر مجتمع، از سرجمع پست‌های بلا تصدی استانداری و فرمانداری‌های استان و یا سایر استانداری‌های کشور اقدام نماید.

تبصره ۲- وظایف پست سازمان معاون هماهنگی امور مجتمع اداری و کارشناسان ذیل آن به شرح زیر می‌باشد:

- پشتیبانی امور نمایندگی‌ها از نظر امکانات، تجهیزات و فضای اداری مورد نیاز،

- آسیب‌شناسی و پایش مستمر فعالیت نمایندگی‌ها و انعکاس به مراجع ذیربط برای بهبود آن.

- نظارت بر کیفیت و کمیت ارائه خدمات توسط نمایندگی‌ها به شهروندان،

- پیگیری امور کارکنان نمایندگی‌ها از واحد استانی ذیربط،

- هماهنگی با ادارات کل استانی مربوطه برای تسهیل و تسریع در ارائه مطلوب خدمات،

- بررسی وضعیت شهرستان از نظر نیاز به ارائه خدمات جدید و پیگیری موضوع از مبادی ذیصلاح.

**ماده ۳-** دستگاه‌های اجرایی زیر موظف‌اند واحدهای سازمانی خود را تحت عنوان نمایندگی، با حداقل تعداد پست‌های سازمانی مشخص شده، در مجتمع اداری شهرستان مستقر نمایند:

- (نمایندگی) وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و دستگاه‌های وابسته (۶ پست سازمانی).

- (نمایندگی) وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و دستگاه‌های وابسته (۴ پست سازمانی)،

- (نمایندگی) وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱ پست سازمانی)،

- (نمایندگی) وزارت جهاد کشاورزی و دستگاه‌های وابسته (۹ پست سازمانی)،

- (نمایندگی) وزارت راه و شهرسازی و دستگاه‌های وابسته (۴ پست سازمانی)،

- (نمایندگی) وزارت صنعت، معدن و تجارت (۲ پست سازمانی)،

- (نمایندگی) وزارت ورزش و جوانان (۱ پست سازمانی)،



- (نمایندگی) سازمان حفاظت محیط زیست (۱ پست سازمانی)،
  - (نمایندگی) بنیاد شهید و امور ایثارگران (۱ پست سازمانی)،
  - (نمایندگی) سازمان ثبت اسناد و املاک کشور (۲ پست سازمانی)،
  - (نمایندگی) سازمان تعزیرات حکومتی (۱ پست سازمانی)،
  - (نمایندگی) سازمان ثبت احوال کشور (۱ پست سازمانی).
- تبصره ۱- در رأس هر نمایندگی، فارغ از عنوان و سطح تشکیلاتی «مسئول نمایندگی» قرار داشته و پست‌های سازمانی ذیل آن مطابق با عناوین مصوب دستگاه اجرایی پیش‌بینی می‌شوند.
- تبصره ۲- تعداد پست‌های سازمانی مذکور متناسب با شاخص‌های شهرستان و حجم و تنوع فعالیت برخی از نمایندگی‌ها، پس از پیشنهاد مشترک فرمانداری و اداره کل استانی ذیربط، با درخواست دستگاه اجرایی ملی و تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور قابل تغییر است.
- ماده ۴-** تعیین فضای اداری برای آن دسته از شهرستان‌هایی که مجتمع‌های اداری آن‌ها از طریق سازوکارهای مندرج در ماده (۴) آیین‌نامه صدرالذکر استقرار می‌یابند، بر عهده فرماندار است.
- ماده ۵-** استقرار نمایندگی آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که نام آن‌ها در فهرست ماده (۳) این دستورالعمل وجود ندارد و مطابق با شرح وظایف قانونی و تشکیلات مصوب خود موظف به ارائه خدماتی در شهرستان‌های جدید التأسیس و کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت باشند، پس از اعلام فرمانداری به اداره کل استانی مربوطه، توسط دستگاه اجرایی ذیربط و سازمان اداری و استخدامی کشور در روند بررسی و تصمیم‌گیری قرار خواهد گرفت.
- ماده ۶-** نمایندگی‌های موضوع این دستورالعمل از نظر سلسله مراتب اداری زیر نظر مستقیم واحد استانی متبوع خود بوده و وظایف، اختیارات و استانداردهای عملکرد آن‌ها مطابق با قوانین، مقررات و ضوابط دستگاه اجرایی مربوطه می‌باشد و فرمانداری‌ها در این خصوص نقش نظارت، هماهنگی، پشتیبانی و تسهیل‌کننده فعالیت‌های نمایندگی‌ها را برای ارائه خدمات مطلوب و سریع به شهروندان، برعهده دارند.
- ماده ۷-** استقرار سایر ارایه دهندگان خدمات عمومی نظیر؛ بنیاد مسکن انقلاب اسلامی و کمیته امداد حضرت امام خمینی (ره) در مجتمع‌های اداری که خارج از شمول قانون مدیریت خدمات کشوری می‌باشند، بر اساس تفاهم استاندار یا فرماندار با دستگاه‌های ذیربط خواهد بود.
- ماده ۸-** به منظور ایجاد هماهنگی و هم‌افزایی بین نمایندگی‌ها در بخش‌های کشاورزی و محیط‌زیست، فرهنگی و اجتماعی، امور اقتصادی، صنعتی، زیربنایی و...، یک نفر از بین مسئولان نمایندگی‌ها، به عنوان دبیر هماهنگی حسب نظر فرماندار تعیین می‌شود.
- ماده ۹-** شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی موظف است؛ تا سه ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل ضمن بررسی‌های کارشناسی، نسبت به ایجاد و ابلاغ مشاغل تجمیعی جدید در مجتمع‌های اداری اقدام نماید.



**ماده ۱۰-** کنترل و ثبت تردد، مرخصی و مأموریت روزانه کارکنان مجتمع‌های اداری، پس از تأیید معاون هماهنگی امور مجتمع اداری صورت می‌پذیرد.

**ماده ۱۱-** صدور احکام کارگزینی و پرداخت حقوق کارکنان شاغل در مجتمع‌های اداری بر عهده دستگاه اجرایی ذیربط می‌باشد.

تبصره- پرداخت مزایای غیرمستمر کارکنان نمایندگی‌ها توسط واحدهای استانی، با لحاظ نتایج حاصل از نظارت فرمانداری مربوطه بر عملکرد آنان انجام می‌شود.

**ماده ۱۲-** هر گونه جابجایی نیروهای انسانی مستقر در مجتمع‌های اداری بر اساس قوانین و مقررات مربوطه و با هماهنگی فرماندار و ادارات کل استانی، مشروط به عدم تعویق در انجام وظایف نمایندگی‌ها صورت می‌پذیرد.

**ماده ۱۳-** تمامی تغییرات ساختاری موضوع این دستورالعمل، با ثبت درخواست دستگاه‌های اجرایی در بستر سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی انجام خواهد شد.

**ماده ۱۴-** به‌منظور اصلاح فرایندهای انجام کار و آرایه خدمات مطلوب و سریع به شهروندان، فرمانداری‌ها موظف‌اند؛ در مقاطع زمانی شش‌ماهه، گزارش عملکرد نمایندگی‌ها را در قالب موارد زیر از طریق وزارت کشور به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند:

- عناوین خدمات ارائه شده توسط هر نمایندگی،
- تعداد و تواتر خدمات ارائه شده،
- ذکر خدمات قابل ارائه توسط نمایندگی‌ها،
- چالش‌های موجود در رابطه با نحوه مدیریت مجتمع اداری،
- پیشنهادهای اصلاحی.

میثم لطیفی

## ماده (۳۰): ساختار در سطوح تقسیمات کشوری

**ماده ۳۰-** وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رییس‌جمهور اداره می‌شوند، در صورت ضرورت با تأیید سازمان و تصویب هیأت 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 مؤسسات مستقل وابسته به رییس‌جمهور در هر یک از سطوح تقسیمات کشوری در یک واحد سازمانی ادغام و تحت مدیریت واحد قرار می‌گیرند.



موارد استثناء از حکم اخیر این ماده با تأیید سازمان به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.<sup>۱۳</sup>

## دستورالعمل سازماندهی واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی در سطوح تقسیمات کشوری

(تصویب‌نامه شماره ۴۷۷۴۱ مورخ ۱۴۰۳/۳/۲۱ شورای عالی اداری)

یکصد و نود و یکمین جلسه شورای عالی اداری به استناد ماده (۱۱۴) قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب مورخ ۱۳۸۶/۰۷/۰۸ با اصلاحات و الحاقات بعدی آن در تاریخ ۱۴۰۲/۰۷/۰۸ تشکیل شد و موارد زیر به پیشنهاد دبیرخانه شورای عالی اداری در (۸) ماده و (۳) تبصره به تصویب رسید.

### دستورالعمل سازماندهی واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی در سطوح تقسیمات کشوری

به منظور اجرای ماده (۳۰) قانون مدیریت خدمات کشوری و با استناد به بند (۴) ماده (۱۱۵) این قانون و در امتداد تحقق اهداف اسناد بالادستی نظام اداری از جمله بند (۱۰) سیاست‌های کلی نظام اداری مبنی بر «چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی‌ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز» و بند (۱۶) سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی مبنی بر صرفه‌جویی در هزینه‌های عمومی کشور با تأکید بر تحول اساسی در ساختارها، منطقی‌سازی اندازه دولت و حذف دستگاه‌های موازی و غیرضرور و هزینه‌های زاید» تصویب شد.

**ماده ۱-** وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل که تحت نظر معاون رئیس‌جمهور اداره می‌شوند، مکلفند حداکثر ظرف مدت سه‌ماه پس از ابلاغ این مصوبه، حسب وظایف قانونی خود، گزارش ضرورت وجودی واحد سازمانی در هر یک از سطوح تقسیمات کشوری (استان، شهرستان و بخش)، شامل موارد زیر را به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند:

۱- وظایف قانونی دستگاه اجرایی در سطوح تقسیمات کشوری؛

۲- فهرست وظایف و خدمات واحدهای خارج از مرکز؛

<sup>۱۳</sup> برخی مصوبات در این ارتباط:

۱- مستثنی شدن مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از حکم ماده (۳۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۳۲۵۲۴/۴۴۱۱۱ مورخ ۱۴۰۲/۱۳۸۹ هیئت وزیران)

۲- مستثنی شدن سازمان اوقاف و امور خیریه از حکم ماده (۳۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۱۳۲۳۱۸/ت/۴۴۹۵۹۹-هـ مورخ ۱۳۹۰/۰۷/۰۳ هیئت وزیران)

۳- مستثنی شدن سازمان‌های دامپزشکی کشور و جنگل‌ها، مراتع و آب‌خیزداری کشور از حکم ماده (۳۰) قانون مدیریت و افزایش یک معاونت به سازمان اخیرالذکر در اجرای تبصره ۳ ماده (۵۷) قانون برنامه پنجم توسعه (تصویب‌نامه شماره ۱۰۱۹۴۳/ت/۴۸۷۳۱-هـ مورخ ۱۳۹۲/۰۵/۰۶ هیئت وزیران)

۴- نحوه سازماندهی واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی در مرکز استان البرز (بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۲۸۸۲ مورخ ۱۳۸۹/۶/۲۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور)



- ۳- تواتر خدمات در حال ارائه واحدهای موجود در سطوح تقسیمات کشوری به تفکیک سه سال گذشته؛
- ۴- گردش کار ارائه خدمت در سطوح تقسیمات کشوری؛
- ۵- دلایل توجیهی ضرورت ارائه خدمت توسط دولت در سطوح تقسیمات کشوری؛
- ۶- مشخصات واحدهای غیردولتی که قابلیت ارائه خدمت مشابه دارند یا در حال ارائه خدمت مشابه هستند (شامل شهرداری‌ها، بخش خصوصی، شرکت‌های دانش بنیان، کارگزاران و کاروران غیر دولتی و نظایر آن)؛
- ۷- تعداد پست‌های سازمانی و نیروی انسانی موجود به تفکیک سطوح تقسیمات کشوری.
- ماده ۲-** سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است ظرف مدت سه ماه پس از اجرای ماده (۱) توسط دستگاه‌های اجرایی نسبت به بررسی کارشناسی اقدام نموده و نتایج بررسی خود را در خصوص عدم ضرورت یا ضرورت وجود واحد سازمانی در سطوح تقسیمات کشوری (استان، شهرستان و بخش) اعلام نماید.
- ماده ۳-** سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است در چارچوب قوانین و مقررات، در صورت احراز عدم ضرورت وجود واحد سازمانی موجود در هر یک از سطوح تقسیمات کشوری (استان، شهرستان و بخش)، نسبت به انحلال واحد سازمانی مربوطه اقدام و به منظور تعیین تکلیف پست‌های سازمانی، نیروی انسانی و اموال و تجهیزات، کارگروهی را با عضویت نمایندگان ستاد دستگاه اجرایی مربوطه و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تشکیل دهد.
- ماده ۴-** در صورت احراز ضرورت وجود واحد سازمانی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۱) در سطوح تقسیمات کشوری، پس از تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور، تمامی واحدهای وابسته به دستگاه اجرایی، با رعایت قوانین و مقررات مربوطه در یک واحد سازمانی ادغام و تحت مدیریت واحد قرار می‌گیرند.
- تبصره ۱- ایجاد واحد سازمانی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۱) در سطوح تقسیمات کشوری منوط به تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور و تصویب هیأت وزیران است.
- تبصره ۲- فهرست دستگاه‌های وابسته به یک وزارتخانه که در سطح استانی قابل ادغام تحت مدیریت واحد نباشند پس از اعلام دستگاه و تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور به تصویب هیأت وزیران می‌رسد.
- تبصره- دستگاه‌های وابسته به یک وزارتخانه که در سطح استانی قابل ادغام تحت مدیریت واحد نباشند، واحدهای عمومی آنها (تمامی وظایف موضوع بند ۶ بخشنامه شماره ۶۴۳۳۵۶ مورخ ۱۳۹۵/۵/۶) شامل روابط عمومی، حراست، گزینش، فناوری اطلاعات، مدیریت بحران، پدافند غیرعامل، حقوقی و عناوین مشابه (به استثنای اداری و مالی) با رعایت قوانین و مقررات مربوطه ادغام می‌شوند.
- ماده ۵-** در شهرستان مرکز استان، واحد شهرستانی ایجاد نمی‌شود و واحدهای موجود با رعایت قوانین و مقررات مربوطه در واحد استانی آن دستگاه اجرایی در مرکز استان ادغام می‌شوند.
- ماده ۶-** سازمان برنامه و بودجه کشور و شورای برنامه ریزی و توسعه استان موظفند نسبت به اصلاح و جابجایی بودجه (ملی، استانی و....) و اعتبارات مرتبط با واحدهای انحلالی یا ادغامی در این مصوبه، با



رعایت قوانین و مقررات مربوطه از جمله بند «ب» ماده (۸۵) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب مورخ ۱۳۸۰/۱۱/۲۷، به نحو مقتضی در لوایح بودجه سنواتی اقدامات لازم را اعمال نمایند.

**ماده ۷-** سازمان اداری و استخدامی کشور پس از اجرای این مصوبه، با توجه به توسعه فناوری، شرایط محیطی و واگذاری امور تصدی دستگاه‌های اجرایی، هر پنج سال یک‌بار ضرورت وجود واحدهای سازمانی موجود دستگاه‌های اجرایی در سطوح تقسیمات کشوری را مورد بازبینی قرار داده و برای تصویب به هیأت وزیران ارسال می‌کند.

**ماده ۸-** وزرا و بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی و استانداران مسئول حسن اجرای این مصوبه هستند. سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است بر اجرای این مصوبه نظارت و گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی را به شورای عالی اداری ارائه کند.

محمد مخبر- سرپرست ریاست جمهوری

### ماده (۳۱): تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی

**ماده ۳۱-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند تشکیلات تفصیلی خود را با 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، تأییدیه سازمان را کسب نمایند.

#### ضوابط تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی و واحدهای تقسیمات کشوری

(بخشنامه شماره ۲۰/۳۶۲۷۱/ مورخ ۸۹/۷/۱۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی)

##### رییس‌جمهور

در اجرای مواد ۲۹ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور نظم بخشیدن به تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی، شاخص‌ها، ضوابط و فرایند طراحی، بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی و واحدهای خارج از مرکز وزارتخانه‌ها، مؤسسات مستقل تحت نظر رییس‌جمهور و مؤسسات دولتی تهیه و تدوین گردیده است که به شرح پیوست ابلاغ می‌گردد.

خواهشمند است مقرر فرمایید، تشکیلات تفصیلی آن دستگاه را با رعایت شاخص‌ها، ضوابط و فرآیند طراحی ابلاغی پیوست، تنظیم و جهت بررسی و تأیید به این معاونت ارسال نمایند.

ضمناً 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.

لطف‌اله فروزنده دهکردی

**جدول شماره (۱): سیاست‌های عمومی ناظر بر بررسی تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی دستگاه‌های اجرایی**

ردیف	عوامل
۱	طراحی تشکیلات و مأموریت‌ها بر اساس وظایف و اختیارات و مسؤولیت‌های ناشی از قوانین و مقررات مربوط
۲	انسجام و هماهنگی در امور سیاستگذاری، برنامه‌ریزی و نظارت دستگاه‌های وابسته
۳	تفکیک وظایف و اختیارات اجرای از حوزه مرکزی و انتقال آنها به واحدهای استانی
۴	حذف کلیه وظایف تصدی در حوزه مرکزی و واگذاری آنها به بخش غیردولتی یا واحدهای استانی
۵	آن بخش از امور حاکمیتی که طبق قوانین مربوط به مؤسسه دولتی وابسته محول شده است در تشکیلات وزارتخانه سازماندهی نشود.
۶	در انجام وظایف و فعالیت‌ها استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان یک ضرورت قرار گیرد.
۷	برای ایجاد هماهنگی افقی در بین واحدهای مختلف حوزه مرکزی ساز و کارهای لازم پیش‌بینی شود.
۸	برای انجام سیاست‌های عمومی و اولویت دار در موارد خاص ساختارهای موقت ایجاد شود.
۹	واحدهایی که طبق قوانین و مقررات و یا ضرورت‌ها می‌بایست مستقیماً تحت نظر رییس دستگاه باشد در نمودار سازمانی یا در تشکیلاتی تفصیلی پیش‌بینی شوند.
۱۰	الزامات لازم برای رعایت راهبردهای مذکور در فصل دوم قانون نظیر واگذاری تصدی‌های دولت، دادن اختیارات لازم به مدیران دولتی، ایجاد تسهیلات برای بخش غیردولتی در تنظیم تشکیلات پیش‌بینی شود.
۱۱	انجام خدمات مورد نیاز دستگاه بر اساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل از طریق مناقصه یا عقد قرارداد با شرکت‌ها در مشاغل موضوع ماده ۱۷ قانون مدیریت خدمات کشوری نظیر حمل و نقل، تعمیر و نگهداری خدمات رایانه‌ای، امور چاپ و تکثیر، امور آشپزخانه و رستوران، نگهداری، نامه رسانی، پیشخدمتی، تلفنچی، ماشین نویسی و امور تأسیسات.

**جدول شماره (۲): ضوابط بررسی تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی در حوزه مرکزی**

ردیف	شاخص
۱	حداکثر تعداد واحدهای سازمانی سطح سوم به سطح دوم سازمانی موضوع بند ج ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری ۵ به ۱ باشد.
۲	حذف ۸۰٪ پست‌های سازمانی بدون متصدی در حوزه مرکزی
۳	کاهش حداقل ۲۰٪ تعداد کل پست‌های سازمانی حوزه مرکزی و انتقال آن به واحدهای استانی و عملیاتی در صورت نیاز
۴	حذف پست‌های سازمانی بدون متصدی در امور پشتیبانی و خدماتی



۵	کاهش سالیانه ۲٪ کارکنان دستگاه در حوزه مرکزی در مشاغل غیرحاکمیتی
۶	با نام نمودن پست‌های سازمانی پشتیبانی دارای متصدی
۷	ممنوعیت ایجاد هرگونه پست سازمانی عضو هیأت علمی
۸	حداکثر ۲۰٪ تعداد کل پست‌های سازمانی واحد مربوط می‌تواند به پست‌های مدیریتی و سرپرستی اختصاص یابد.
۹	حداکثر تعداد معاونت‌ها و واحدهای سازمانی در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل تحت نظر رئیس‌جمهور به ترتیب ۵ و ۲۵ می‌باشد. در عین حال تعداد معاونت نسبت به قبل نباید افزایش یابد.
۱۰	حداکثر تعداد معاونت‌ها و واحدهای سازمانی در مؤسسات دولتی به ترتیب ۳ و ۱۵ می‌باشد.
۱۱	حداکثر تعداد مشاوران وزرا و معاونان رئیس‌جمهور به ازای هر معاونت ۲ مشاور
۱۲	حداکثر تعداد مشاوران برای مقامات موضوع بند (هـ) ماده ۷۱ قانون مدیریت خدمات کشوری ۴ مشاور خواهد بود.
۱۳	حداکثر تعداد مشاوران برای مؤسسات دولتی با گستره کشور حداکثر ۳ پست خواهد بود (به ازای هر معاون یک مشاور)
۱۴	در تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی پست کارشناس مسؤول پیش‌بینی نمی‌شود.
۱۵	ایجاد پست قائم مقام وزیر در امور همکاری‌های بین‌المللی در همه وزارتخانه‌ها ضروری است.
۱۶	ایجاد پست قائم مقام وزیر در امور ارتباطات مردمی در دستگاه‌هایی که ارباب رجوع و با حجم نسبتاً بالا ضروری است.
۱۷	مشاغل حاکمیتی بر اساس ضوابط ابلاغی تعیین گردد.
۱۸	بکارگیری هرگونه نیروی قراردادی در پست‌های سازمانی ممنوع است.
۱۹	نسبت پست‌های پشتیبانی (اداری و خدماتی) به پست‌های اصلی و تخصصی ۱ به ۵ است.

### جدول شماره (۳): وضعیت سازمانی حوزه مرکزی

ردیف	عنوان	تعداد در وضعیت موجود	تعداد در وضعیت پیشنهاد	تفاوت (با ذکر توضیحات ضروری)
۱	پست‌های سازمانی مصوب (کل)			
۱-۱	پست‌های سازمانی بلامتصدی			
۱-۲	پست‌های ثابت			
۱-۳	پست‌های موقت			
۱-۴	پست‌های با نام			
۲	ترکیب پست‌ها			



۲-۱	پست‌های مدیریتی		
۲-۲	پست‌های سرپرستی		
۲-۳	پست‌های کارشناسی		
۲-۴	پست‌های هیأت علمی		
۲-۵	پست‌های عادی (غیرکارشناسی)		

### وضعیت شاغلین

ردیف	عنوان	تعداد در وضعیت موجود
۱	شاغلین رسمی	
۲	شاغلین پیمانی	
۳	شاغلین قراردادی	
۴	سایر شاغلین	
	جمع کل	

### جدول شماره (۴): فرآیند طراحی، بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عوامل
۱	دستگاه بر اساس نمودار سازمانی ابلاغ شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور، شرح وظایف واحدهای سازمانی را با رعایت سیاست‌ها و ضوابط تشکیلاتی مندرج در جداول شماره ۱ و ۲ تهیه و تنظیم می‌کند.
۲	دستگاه وضعیت پست‌های سازمانی و وضعیت شاغلین حوزه مرکزی را در جدول شماره ۳ تکمیل می‌نماید.
۳	دستگاه تعداد پست‌های سازمانی پیشنهادی برای هر واحد سازمانی را با توجه به جداول شماره ۱، ۲ و ۳ مشخص می‌نماید.
۴	دستگاه پست‌های سازمانی هر واحد سازمانی را به تفکیک واحدهای سازمانی و از واحدهای زیرمجموعه بالاترین مقام دستگاه و سپس به ترتیب از معاونت‌های در سمت راست نمودار به معاونت‌های سمت چپ نمودار پیشنهاد می‌کند.
۵	به کلیه پست‌های مستخدمین رسمی، پیمانی و پست‌های با نام (ستاره‌دار)، شماره پست تعلق می‌گیرد و در سرجمع و آمار پست‌ها لحاظ می‌شود و صرفاً پست‌های حالت اشتغال که مستخدم آن‌ها حضور فیزیکی در محل کار ندارد شماره پست تعلق نمی‌گیرد و بدون شماره و بصورت با نام در تشکیلات تفصیلی درج می‌شود و در سرجمع و آمار پست‌ها لحاظ نمی‌گردد.



۶	در کنار پست‌های مستخدمین پیمانی بعد از عنوان پست علامت (م) یا (موقت) درج می‌شود.
۷	پست‌های مستخدمین با نام به استثنای پست‌های حالت اشتغال در ردیف واحد سازمانی مربوط درج می‌شود و این گونه پست‌ها حتما باید به نام متصدی آن پست باشد.
۸	نیمی از پست‌های مشاور مقامات موضوع ماده ۷۱ قانون مدیریت خدمات کشوری که همطراز می‌گردند می‌تواند با علامت (ه) یا (همطراز) در مجموعه تشکیلات تفصیلی مشخص گردند.
۹	دستگاه برای بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی خود می‌بایست مدارک زیر را به این معاونت ارسال نمایند. - نمودار سازمانی امضا و ابلاغ شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور - جدول تکمیل شده شماره (۳) - شرحی از اقدامات انجام گرفته در مورد جداول شماره ۱ و ۲ - شرح وظایف واحدهای سازمانی - شماره و عناوین پست‌های سازمانی واحدها - احکام کارگزینی مستخدمین حالت اشتغال و مستخدمین دارای پست‌های بانام - فهرست وضعیت موجود پست‌های دستگاه با ذکر متصدیان آن‌ها (تشکیلات اسمی موجود)
۱۰	دستگاه اجرایی مجموعه تشکیلات تفصیلی تهیه شده واحدهای شهرستانی، بخش و محلی را طی نام‌های با امضای بالاترین مقام دستگاه برای معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال می‌نماید.
۱۱	واحدهای ذی‌ربط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در هنگام بررسی تشکیلات پیشنهادی دستگاه چنانچه نیاز به بررسی میدانی و یا برگزاری جلسه یا دستگاه را داشته باشند، مراتب را به دستگاه اعلام می‌نماید.
۱۲	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور حداکثر ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، نظر خود را در مورد مغایرت یا عدم مغایرت تشکیلات پیشنهادی با ضوابط تشکیلاتی را به دستگاه اعلام می‌نماید.
۱۳	دستگاه موظف است نسبت به اصلاح موارد مغایر اعلام شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ظرف مدت یک‌ماه از تاریخ وصول نامه معاونت مذکور اقدام نماید و مجدداً تشکیلات اصلاح شده را جهت تأیید به معاونت ارسال نماید.
۱۴	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در صورت بررسی و تأیید تشکیلات پیشنهادی دستگاه، تشکیلات تأیید شده را مه‌مهور به مهر واحد ذی‌ربط تشکیلاتی معاونت نموده و طی نام‌های به دستگاه ابلاغ می‌نماید.
۱۵	دستگاه موظف است حداکثر پس از مدت ۳ ماه گزارش عملیاتی نمودن تشکیلات مصوب را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال نماید.

شاخص‌ها و ضوابط تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی در واحدهای خارج از مرکز  
جدول شماره (۱): سیاست‌های عمومی ناظر بر بررسی تشکیلات تفصیلی واحدهای استانی  
(استان - شهرستان - بخش)

ردیف	عوامل
۱	دستگاه عهده‌دار خدمات مستقیم و مستمر به مردم در محل و در گستره جغرافیایی کشور (شهرستان، بخش، دهستان) باشد.
۲	انجام امور و ارایه خدمات مربوطه با استفاده از فناوری‌های جدید و به صورت الکترونیکی باشد.
۳	تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی و خدماتی در دستگاه از طریق روش‌های موضوع ماده ۱۳ آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری توسط بخش غیردولتی انجام شود.
۴	ارایه فعالیت‌ها و خدمات قابل ارایه از طریق دفاتر پیشخوان دولت صورت پذیرد.
۵	در ایجاد واحدهای شهرستانی، اختیارات لازم از سوی مقامات مربوط به مسؤول واحد شهرستانی داده شود.
۶	در صورت غیرضروری تشخیص دادن ادامه فعالیت واحد استانی، شهرستانی یا بخش، دستگاه ملزم به انحلال واحد مربوط می‌باشد.
۷	تنظیم شرح وظایف و ایجاد هر گونه واحد سازمانی در چارچوب وظایف قانونی صورت پذیرد.
۸	تعداد معاونان واحدهای استانی در دستگاه اجرایی حداکثر برابر تعداد معاونان حوزه مرکزی خواهد بود.
۹	ضرورت رعایت نسبت‌های مربوط به سطوح سازمانی و پست‌های سازمانی
۱۰	ضرورت تنظیم تشکیلات تفصیلی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی مصوب در صفحات ۲ و ۳
۱۱	تنظیم تشکیلات داخلی واحدهایی از دستگاه‌های اجرایی که بر اساس قیمت تمام شده (موضوع ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری) اداره می‌شوند بر عهده مدیران واحدهای مذکور می‌باشد.
۱۲	مشاغل حاکمیتی بر اساس ضوابط مندرج در تصویب‌نامه شماره .... مورخ... هیأت وزیران تعیین شده باشد.

جدول شماره (۲): شاخص‌های عمومی بررسی تشکیلات دستگاه اجرایی در واحدهای خارج از مرکز

ردیف	عوامل
۱	حذف حداقل ۳۰٪ پست‌های سازمانی بدون متصدی واحدهای عملیاتی
۲	کاهش حداقل ۲۰٪ پست‌های سرپرستی و مدیریتی
۳	حذف پست‌های سازمانی بدون متصدی در امور پشتیبانی و خدماتی
۴	واگذاری مدیریت حداقل ۴٪ در سال برای واحدهای عملیاتی
۵	کاهش سالیانه ۲٪ کارکنان دستگاه در امور غیرحاکمیتی
۶	با نام نمودن پست‌های سازمانی پشتیبانی دارای متصدی
۷	ممنوعیت ایجاد هر گونه پست سازمانی عضو هیأت علمی



۸	حذف ۸۰٪ پست‌های سازمانی بدون متصدی در ستاد واحدهای استانی
۹	حداکثر ۲۰٪ تعداد کل پست‌های سازمانی واحد مربوط می‌تواند به پست‌های مدیریتی و سرپرستی اختصاص یابد.
۱۰	تعیین دقیق تعداد پست‌های حاکمیتی
۱۱	تعیین تعداد پست‌های مربوط به امور تصدی دستگاه که فعلاً امکان واگذاری آن‌ها نیست.
۱۲	ارایه مستندات قانونی مأموریت‌های جدید در صورت درخواست ایجاد پست سازمانی
۱۳	تأمین بخشی از پست‌های مورد نیاز واحدهای صف از طریق کاهش پست‌های حوزه‌های ستادی
۱۴	انتقال پست‌های ستادی در مرکز استان به شهرستان‌ها و واحدهای عملیاتی به نسبت ۳۰٪ در ستاد استان
۱۵	حذف پست‌های واحدهای عملیاتی ناشی از فرایند واگذاری موضوع ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری
۱۶	نسبت پست‌های پشتیبانی (اداری و خدماتی) به پست‌های اصلی و تخصصی یک به پنج باشد.

**جدول شماره (۳): شاخص‌های اختصاصی برای فعالیت دستگاه در خارج از مرکز (به منظور ایجاد واحدهای سازمانی در سطوح شهرستان و بخش)**

۱- عوامل تأثیرگذار در فعالیت دستگاه در واحدهای مربوط به عناصر تقسیمات کشوری

ردیف	عنوان شاخص	حداکثر امتیاز	نحوه محاسبه امتیاز
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			
۶			
۷			
۸			
۹			
۱۰		جمع ۱۰۰	

۲- میزان امتیاز:

- حداقل امتیاز برای ایجاد نمایندگی

- حداقل امتیاز برای ایجاد اداره

- متناسب با حجم و تنوع وظایف، ادارات یا نمایندگی‌های توسط دستگاه درجه‌بندی و پست‌های سازمانی مورد نیاز برای هر یک از درجات مربوط برای تأیید پیشنهاد می‌شود.
- این شاخص‌ها باید بیانگر نوع وظایف، حجم عملیات، تکالیف برنامه‌های توسعه و ضرورت ادامه خدمات مستقیم به مردم باشد.
- امتیاز مربوط به هر شاخص می‌بایست بر اساس عوامل مؤثر بر آن تعیین و امتیازبندی شود.

دستگاه پیشنهاد دهنده	دستگاه تأییدکننده
وزارت / سازمان: نام و نام خانوادگی: تاریخ:	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور نام و نام خانوادگی: تاریخ:

**جدول شماره (۴): سازماندهی واحدهای عملیاتی موضوع ماده ۵ تصویب‌نامه شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک واحدهای عملیاتی بر اساس فرم نمونه زیر درجه‌بندی و سازمان‌دهی می‌شود:**

دامنه تغییر				
عنوان پست سازمانی / درجه				

توضیح:

متناسب با دامنه تغییر شاخص، واحدهای عملیاتی دستگاه درجه‌بندی می‌شوند و مشاغل (پست‌های) مورد نیاز متناسب با درجه تعیین شده در جدول ذکر می‌گردد.

در صورتی که تعداد شاخص‌های فعالیت واحد عملیاتی بیش از یک مورد باشد جدول ترکیبی توسط دستگاه تنظیم و پس از تکمیل برای تأیید ارسال می‌گردد.

دستگاه پیشنهاد دهنده	دستگاه تأییدکننده
وزارت / سازمان: نام و نام خانوادگی: تاریخ:	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور نام و نام خانوادگی: تاریخ:

**جدول شماره ۵- تعداد پست‌های سازمانی مصوب در واحدهای استانی، شهرستانی و بخش وزارت / سازمان / مؤسسه**

ردیف	ردیف	پست‌های سازمانی ستاد اداره کل در مرکز استان	پست‌های سازمانی واحدهای تقسیمات کشوری	جمع	تعداد پست‌های سازمانی در هر استان

	١				
	٢				
	٣				
	٤				
	٥				
ثابت					
موقت					
بانام					
ثابت					
موقت					
بانام					
ثابت					
موقت					
بانام					
ثابت					
موقت					
بانام					
بالتصدي					
بالتصدي					

جدول شماره (۶): فرآیند طراحی، بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی ستاد استانی دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عوامل
۱	دستگاه‌ها برای طراحی تشکیلات تفصیلی ستاد استان‌ها موظفند ستاد استان‌ها را حداقل در سه درجه، درجه‌بندی کنند.
۲	ملاک درجه‌بندی، شاخص‌های فعالیت دستگاه در حد کلان استان می‌باشند که می‌بایست به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور برسد.
۳	دستگاه بر اساس شاخص‌های به تأیید رسیده و با توجه به سیاست‌های مندرج در جداول شماره ۱ و ۲ پیوست این دستورالعمل، نسبت به تنظیم تشکیلات تفصیلی ستاد استان‌ها اقدام می‌نماید.
۴	دستگاه تعداد پست‌های سازمانی پیشنهادی برای هر واحد سازمانی ستاد استانی را با توجه به جداول شماره ۱ و ۲ و ۵ مشخص می‌نماید.
۵	دستگاه پست‌های سازمانی هر واحد سازمانی را به تفکیک واحدهای سازمانی و از واحدهای زیرمجموعه بالاترین مقام استانی دستگاه و سپس به ترتیب از معاونت‌های در سمت راست نمودار به معاونت‌های سمت چپ نمودار پیشنهاد می‌کند.
۶	به کلیه پست‌های مستخدمین رسمی، پیمانی و پست‌های با نام (ستاره‌دار)، شماره پست تعلق می‌گیرد و در سر جمع پست‌ها لحاظ می‌شود و صرفاً پست‌های حالت اشتغال که مستخدم آن‌ها حضور فیزیکی در محل کار ندارد شماره پست تعلق نمی‌گیرد و بدون شماره و بصورت با نام در تشکیلات تفصیلی درج می‌شود و در سر جمع و آمار پست‌ها لحاظ نمی‌گردد.
۷	در کنار پست‌های مستخدمین پیمانی بعد از عنوان پست علامت (م) یا (موقت) درج می‌شود.
۸	پست‌های مستخدمین با نام به استثنای پست‌های حالت اشتغال در ردیف واحد سازمانی مربوط درج می‌شود و این گونه پست‌ها حتماً باید به نام متصدی آن پست باشد.
۹	دستگاه برای بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی ستاد استان می‌بایست مدارک زیر را به این معاونت ارسال نمایند. - جدول تکمیل شده شماره (۵) - شرحی از اقدامات انجام گرفته در مورد جداول شماره ۱ و ۲



	<p>- شرح وظایف واحدهای سازمانی</p> <p>- شماره و عناوین پست‌های سازمانی واحدها</p> <p>- کارگزینی مستخدمین حالت اشتغال و مستخدمین دارای پست‌های بانام</p> <p>- فهرست وضعیت موجود پست‌های دستگاه با ذکر متصدیان آن‌ها (تشکیلات اسمی موجود)</p>
۱۰	دستگاه اجرایی مجموعه تشکیلات تفصیلی تهیه شده ستاد استانی را طی نام‌های با امضای بالاترین مقام دستگاه برای معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال می‌نماید.
۱۱	واحدهای ذی‌ربط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در هنگام بررسی تشکیلات پیشنهادی دستگاه چنانچه نیاز به بررسی میدانی و یا برگزاری جلسه یا دستگاه را داشته باشند، مراتب را به دستگاه اعلام می‌نماید.
۱۲	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور حداکثر ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، نظر خود را در مورد مغایرت یا عدم مغایرت تشکیلات پیشنهادی با ضوابط تشکیلاتی را به دستگاه اعلام می‌نماید.
۱۳	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در صورت بررسی و تأیید تشکیلات پیشنهادی دستگاه، تشکیلات تأیید شده را مه‌مهور به مهر واحد ذی‌ربط تشکیلاتی معاونت نموده و طی نام‌های به دستگاه ابلاغ می‌نماید.
۱۴	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در صورت بررسی و تأیید تشکیلات پیشنهادی دستگاه، تشکیلات تأیید شده را مه‌مهور به مهر واحد ذی‌ربط تشکیلاتی معاونت نموده و طی نام‌های به دستگاه ابلاغ می‌نماید.
۱۵	دستگاه موظف است حداکثر پس از مدت ۳ ماده گزارش عملیاتی نمودن تشکیلات مصوب را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال نماید.

### جدول شماره (۷): فرآیند طراحی، بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی واحدهای شهرستانی و بخش دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عوامل
۱	دستگاه برای حضور و ایجاد واحد سازمانی در شهرستان و بخش می‌بایست بر اساس جدول شماره ۳، ابتدا شاخص‌ها یا فعالیت دستگاه را تهیه و به تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور برساند.
۲	سطح واحد سازمانی و تعداد پست‌های مورد نیاز واحدهای شهرستانی و بخش دستگاه بر اساس شاخص‌های تأییدشده، تعیین و تشکیلات تفصیلی شهرستان و بخش با رعایت سیاست‌ها و ضوابط مندرج در جداول شماره ۱ و ۲ تنظیم و برای معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال می‌گردد.
۳	در صورتی که دستگاه اجرایی در سطوح شهرستان، بخش و واحدهای محلی (شهر و روستا)، واحد عملیاتی موضوع ماده ۵ تصویب‌نامه شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ک مورخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک را داشته باشد، مطابق جدول شماره ۴، شاخص‌های واحدهای مذکور را تنظیم و برای تأیید به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال می‌کند و پس از



	تأیید شاخص‌ها، تشکیلات واحدهای عملیاتی بر اساس آن شاخص‌ها تنظیم و برای تأیید به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور ارسال می‌شود.
۴	دستگاه سطح و تعداد پست‌های سازمانی پیشنهادی برای شهرستان، بخش و واحدهای محلی را با توجه به شاخص‌های تأییدشده مشخص می‌نماید.
۵	به کلیه پست‌های مستخدمین رسمی، پیمانی و پست‌های با نام (ستاره‌دار)، شماره پست تعلق می‌گیرد و در سرجمع و آمار پست‌ها لحاظ می‌شود و صرفاً پست‌های حالت اشتغال که مستخدم آن‌ها حضور فیزیکی در محل کار ندارد شماره پست تعلق نمی‌گیرد و بدون شماره و بصورت با نام در تشکیلات تفصیلی درج می‌شود و در سرجمع و آمار پست‌ها لحاظ نمی‌گردد.
۶	در کنار پست‌های مستخدمین پیمانی بعد از عنوان پست علامت (م) یا (موقت) درج می‌شود.
۷	پست‌های مستخدمین با نام به استثنای پست‌های حالت اشتغال در ردیف واحد سازمانی مربوط درج می‌شود و این گونه پست‌ها حتماً باید به نام متصدی آن پست باشد.
۸	دستگاه برای بررسی و تأیید تشکیلات تفصیلی واحدهای شهرستانی، بخش و محلی، می‌بایست مدارک زیر را به این معاونت ارسال نمایند. - جدول تکمیل شده شماره (۵) - شرحی از اقدامات انجام گرفته در مورد جداول شماره ۱ و ۲ - شرح وظایف واحدهای شهرستانی، بخش و محلی حسب مورد - شماره و عناوین پست‌های سازمانی واحدها حسب مورد - کارگزینی مستخدمین حالت اشتغال و مستخدمین دارای پست‌های بانام - فهرست وضعیت موجود پست‌های دستگاه با ذکر متصدیان آن‌ها (تشکیلات اسمی موجود)
۹	دستگاه اجرایی مجموعه تشکیلات تفصیلی تهیه شده واحدهای شهرستانی، بخش و محلی را طی نام‌های با امضای بالاترین مقام دستگاه برای معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور ارسال می‌نماید.
۱۰	واحدهای ذی‌ربط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور در هنگام بررسی تشکیلات پیشنهادی دستگاه چنانچه نیاز به بررسی میدانی و یا برگزاری جلسه یا دستگاه را داشته باشند، مراتب را به دستگاه اعلام می‌نماید.
۱۱	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور حداکثر ظرف مدت ۳ ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، نظر خود را در مورد مغایرت یا عدم مغایرت تشکیلات پیشنهادی با ضوابط تشکیلاتی را به دستگاه اعلام می‌نماید.
۱۲	دستگاه موظف است نسبت به اصلاح موارد مغایر اعلام شده توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور ظرف مدت یک‌ماه از تاریخ وصول نامه معاونت مذکور اقدام نماید و مجدداً تشکیلات اصلاح شده را جهت تأیید به معاونت ارسال نماید.
۱۳	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور در صورت بررسی و تأیید تشکیلات پیشنهادی دستگاه، تشکیلات تأیید شده را مه‌ر واحد ذی‌ربط تشکیلاتی معاونت نموده و طی نام‌های به دستگاه ابلاغ می‌نماید.



دستگاه موظف است حداکثر پس از مدت ۳ ماه گزارش عملیاتی نمودن تشکیلات مصوب را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال نماید.

۱۴

## ماده (۳۲): تصدی پست سازمانی/ نحوه به کارگیری کارکنان قرارداد کار معین و ساعتی

**ماده ۳۲-** هریک از کارمندان دستگاه‌های اجرایی، متصدی یکی از پست‌های سازمانی خواهند بود و هرگونه به کارگیری 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 تأیید سازمان تا ده درصد (۱۰٪) پست‌های سازمانی مصوب، بدون تعهد استخدامی و در سقف اعتبارات مصوب افرادی را به صورت ساعتی یا کار معین برای حداکثر یک سال به کارگیرند.

### نحوه درخواست نیروی قرارداد کار معین جدید و تمدید قراردادها

(بخشنامه شماره ۲۶۳۳۲ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۲۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی

با عنایت به لزوم رعایت قوانین و مقررات و سیاست‌های دولت در خصوص جذب و به کارگیری نیروی انسانی، دستگاه‌های اجرایی می‌بایست درخواست به کارگیری نیروی قرارداد کار معین جدید را صرفاً در شرایط خاص و با رعایت تمامی قوانین و مقررات مربوط، با امضای بالاترین مقام وزارتخانه (یا سازمان همتراز) ارسال نمایند. بدین منظور ضروری است جداول پیوست تکمیل و به همراه مستندات لازم از جمله کارنامه و گواهینامه ارزیابی شایستگی‌ها از کانون‌های ارزیابی مورد تأیید به این سازمان ارسال شود. به مکاتبات خارج از الگوی این بخشنامه، پاسخ داده نخواهد شد.

خاطرنشان می‌سازد شماره شناسه‌های صادره از محل مجوزهای قرارداد کار معین، حداکثر تا یک سال پس از تاریخ عقد قرارداد اعتبار دارد و تمدید قراردادهای کار معین، منوط به ارائه گزارش ارزیابی عملکرد افراد و اخذ مجدد مجوز از این سازمان است.

حسین عرب اسدی- معاون سرمایه انسانی

### جدول (۱): اطلاعات مربوط به وضعیت نیروی انسانی و ساختار سازمانی دستگاه

نام دستگاه	تعداد پست	تعداد نیروی انسانی			نسبت قرارداد کار معین به پست	آیا دستگاه تفاهم‌نامه بازگیری قراردادی با سازمان اداری و استخدامی کشور دارد؟
		قرارداد کار معین	رسمی	پیمانی		



--	--	--	--	--	--	--

**جدول (۲): مشخصات شغل و پست پیشنهادی**

شماره پست سازمانی پیشنهادی	عنوان پست سازمانی پیشنهادی	عنوان شغل پیشنهادی

**جدول (۳): اطلاعات فرد متقاضی به کارگیری**

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	سال تولد	محل تولد	شهر محل سکونت	وضعیت از نظر بازنشستگی

**جدول (۴): سوابق تحصیلی**

ردیف	مقطع تحصیلی	رشته تحصیلی	گرایش	سال اخذ مدرک	محل اخذ مدرک تحصیلی
۱					
۲					
۳					
۴					

**جدول (۵): سوابق کاری**

ردیف	سازمان- دستگاه	نوع (دولتی- خصوصی)	سمت (پست)	مدت زمان (از تاریخ تا تاریخ)	نوع همکاری
۱					
۲					
۳					

**جدول (۶): فعالیت‌های علمی و پژوهشی**

ردیف	شرح فعالیت
------	------------



(شامل تألیف، ترجمه، مقاله، طرح‌های علمی و پژوهشی، پروژه‌های کاری، طرح‌های ارزنده و پیشنهاد‌های پذیرفته شده مرتبط با پست پیشنهادی)	
۱	
۲	
۳	

جدول (۷): دوره‌های آموزشی

ردیف	دوره آموزشی	عنوان دوره	ساعت	جمع
۱				
۲				
۳				

جدول (۸): عضویت در شوراهای کمیسیون‌ها و مجامع

ردیف	توضیحات
۱	
۲	
۳	

جدول (۹): اطلاعات نیروهای قرارداد کار معین خارج شده از ابتدای ۱۴۰۰ تا کنون (به‌استثنای ایتارگران تبدیل وضع‌شده)

ردیف	نام و نام خانوادگی	شماره ملی	شماره شناسه	واحد محل خدمت	تاریخ خروج	علت
۱						
۲						
۳						

جدول (۱۰): تشریح شرایط خاص برای به‌کارگیری نیروی قرارداد کار معین

وضعیت	تشریح شرایط خاص موجود (مرتبط با سازمان - پست - فرد)
	۱. دستگاه برای داوطلبان استخدام از جذابیت لازم برخوردار نیست
	توضیحات:



	۲. تحولی بودن فرد تأیید می‌شود (در این صورت ضروری است جدول (۱۱) تکمیل گردد)
	توضیحات:
	۳. دستگاه مأموریت موقت ویژه مرتبط با پست اعلام شده را دارد
	توضیحات:
	۴. مجوز برای پست‌های ماده ۷۱ ق م خ ک و همتران آن درخواست شده است.
	توضیحات:
	۵. درصد اشتغال در پست‌های متناظر با مشاغل اختصاصی کمتر از ۳۰ درصد است و درخواست برای مشاغل اختصاصی است.
	توضیحات:
	۶. محل خدمت دارای شرایط ویژه‌ای است از قبیل آب و هوای نامساعد، وضعیت جغرافیایی خاص (نظیر منطقه مرزی) و مناطق محروم و کم برخوردار و...
	توضیحات:
	۷. دستگاه برنامه تحولی دارد و برای تحقق آن، درخواست نیروی انسانی در پست‌های مدیریتی میانی و ارشد دارد.
	توضیحات:
	۸. دستگاه پژوهش محور است و درخواست نیروی انسانی، مرتبط با شغل‌های اختصاصی آن است.
	توضیحات:
	۹. فارغ التحصیلان دارای شرایط احراز شغل مورد درخواست معدود هستند.
	توضیحات:

### جدول (۱۱): تأییدیه تحولی بودن فرد متقاضی به کارگیری

بدین وسیله به استحضار می‌رساند جناب آقای / سرکار خانم ..... با توجه به دارا بودن ویژگی‌ها و شرایط زیر فرد تحولی مناسب برای به کارگیری در دستگاه .... می‌باشد.	
۱. ....	
۲. ....	
۳. ....	
۴. ....	

نام و نام خانوادگی بالاترین مقام دستگاه اجرایی درخواست کننده / پست سازمانی / امضا:



## چگونگی بکارگیری کارکنان قرارداد کار معین (مشخص)

(بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

با توجه به مکاتبات پراکنده دستگاه‌های اجرایی درخصوص بکارگیری نیروی انسانی به صورت قرارداد کار معین (مشخص) و مراجعات مکرر افراد معرفی شده به این سازمان، و همچنین لزوم رعایت قوانین و مقررات مربوطه و سیاست‌های دولت در خصوص جذب و بکارگیری نیروی انسانی، ضروری است دستگاه‌های اجرایی، تقاضای بکارگیری نیروی قراردادی را صرفاً در موارد کاملاً ضروری، با رعایت نکات زیر به این سازمان ارسال تا امکان بررسی آن فراهم گردد. یادآوری می‌گردد نیروهای قرارداد کار معین، نیروهای موقتی می‌باشند که در اجرای تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری حسب ضرورت، بدون تعهد استخدامی و برای حداکثر یک سال، برای تامین نیروی انسانی در برخی از وظایف و مشاغل که جنبه موقتی داشته و نیاز سریع به تامین نیرو در آنها وجود دارد، بکارگرفته می‌شوند. لذا دستگاه‌ها در صورت کمبود نیروی انسانی در وظایف و مشاغل اصلی خود می‌توانند تقاضای جذب نیروی انسانی رسمی و پیمانی خود را در چهارچوب سند برنامه نیروی انسانی موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری همراه با ارائه برنامه عملیاتی، برای اجرایی شدن بند (الف) ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه، به این سازمان ارسال نمایند.

۱- وجود ساختار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مصوب معتبر.

۲- رعایت سقف مندرج در تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری.

۳- رعایت اصول شایسته‌گزینی برای انتخاب افراد در فضای رقابتی برای انجام شغل مورد نظر.

۴- عدم درج و ارسال مشخصات فردی افراد مورد نیاز برای به کارگیری قبل از صدور مجوز (با توجه به اینکه صدور مجوز برای بکارگیری نیروی قراردادی صرفاً بر اساس نیاز دستگاه اجرایی به تخصص‌ها و مهارت‌ها و فارغ از مشخصات شخصی افراد صورت می‌پذیرد).

۵- تناسب نیازهای تخصصی مورد نظر با ساختار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مصوب دستگاه.

ضمناً به تعداد نیروهای قرارداد کار معین (مشخص) شاغل در دستگاه اجرایی از مجموع پست‌های بالاترین دستگاه مسدود خواهد شد و امکان تصدی آنها توسط نیروهای جدیدالاستخدام و یا نیروهای مأمور و انتقالی از سایر دستگاه‌ها، در مدت زمان مسدود شدن آنها وجود نخواهد داشت.

دستگاه‌های اجرایی موظفند ضمن رعایت کامل تمامی موارد فوق، درخواست‌های خود را صرفاً با ذکر نیاز و دلایل توجیهی آن و تکمیل فرم پیوست، با امضاء بالاترین مقام و یا معاونت توسعه مدیریت و منابع (یا عناوین مشابه) دستگاه اجرایی، به این سازمان ارسال دارند. به مکاتبات صورت گرفته خارج از چارچوب این بخشنامه پاسخ داده نخواهد شد.



همچنین در صورت صدور مجوز بکارگیری، دستگاه‌ها می‌بایست پس از اخذ و ارائه تأییدیه تأمین اعتبار از سازمان برنامه و بودجه کشور، مشخصات افراد را از طریق سامانه کارمند ایران ارسال تا شناسه مربوطه صادر گردد.

یادآوری می‌گردد جذب و بکارگیری نیروی انسانی در قالب قرارداد حجمی یا مشاورهای با اشخاص حقیقی و نیز بکارگیری افراد از محل اعتبارات طرح‌های عمرانی برای انجام فعالیت‌های جاری دستگاه‌های اجرایی و جاهت قانونی نداشته و ممنوع می‌باشد.

ردیف	شغل مورد نیاز	واحد سازمانی و محل جغرافیایی خدمت	تحصیلات مورد نیاز برای شغل (رشته تحصیلی و مقطع)	تعداد مورد تقاضا	دلایل توجیهی برای جذب نیرو در شغل مورد نظر
۱					
۲					
۳					

جمشید انصاری

## نحوه ساماندهی کارکنان قرارداد کار معین و قرارداد مشمول قانون کار

(بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)

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 منصوب 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 هـ 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

### تعیین حقوق و مزایای کارمندان قرارداد کار معین (مشخص)

(بخشنامه شماره ۲۶۰۸ مورخ ۱۴۰۰/۱/۲۳ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه و همچنین نیروهای مسلح، وزارت اطلاعات و سازمان انرژی اتمی ایران

در اجرای تبصره (۳) ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه و به منظور ترمیم حقوق و مزایای کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) موضوع تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و بند (ب) ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور، نحوه تعیین حقوق و مزایای آنان به شرح ذیل تعیین و مبتنی بر ماده (۱۱۸) قانون مدیریت خدمات کشوری ابلاغ می‌گردد:

۱- همسان‌سازی حقوق و مزایای این قبیل از کارمندان با کارمندان پیمانی بر اساس دستورالعمل پیوست صورت می‌پذیرد.

۲- ردیف "سایر" موضوع ماده (۴) دستورالعمل اجرایی پیوست بخشنامه شماره ۷۱۳۸۱۸ مورخ ۱۳۹۸/۱۲/۷ و بند (۱۰) بخشنامه شماره ۲۵۴۷۶۳ مورخ ۱۳۹۹/۵/۲۰ از قرارداد منعقد کارمندان مذکور حذف می‌گردد.



۳- با اجرای تبصره (۱) ماده (۲) دستورالعمل پیوست این بخشنامه، معادل طبقه و رتبه اعمالی نباید از آخرین معادل طبقه و رتبه اعمال شده در قرارداد منعقد کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) بر اساس دستورالعمل پیوست بخشنامه شماره ۷۱۳۸۱۸ مورخ ۱۳۹۸/۱۲/۷ کمتر باشد.

۴- برخورداری کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) از مرخصی استحقاقی، استعلاجی، اعمال مدرک تحصیلی و سایر مزایای مترتبه بر اساس مقررات مورد عمل در خصوص کارمندان پیمانی می‌باشد<sup>۱۴</sup>.

۵- فرم انعقاد قرارداد کار معین (مشخص) و شرایط و تعهدات قرارداد، پیوست این بخشنامه می‌باشد.

فرم انعقاد قرارداد کار معین و شرایط و تعهدات قرارداد

۶- با اجرای این بخشنامه، کلیه ضوابط و دستورالعمل‌های مغایر در خصوص تعیین و پرداخت حقوق و مزایای کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) موضوع این بخشنامه از جمله مفاد بخشنامه شماره ۷۱۳۸۱۸ مورخ ۱۳۹۸/۱۲/۷، بندهای ذیل قسمت (ج) بخشنامه شماره ۲۵۴۷۶۳ مورخ ۱۳۹۹/۵/۲۰ و مفاد بخشنامه شماره ۲۸۹۶۵/۲۸/۹۰/۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور (سابق)، ملغی‌الثر می‌گردد.

جمشید انصاری- معاون رییس‌جمهور

#### پیوست:

در اجرای تبصره (۳) ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه، موافقت شورای حقوق و دستمزد و به منظور ترمیم حقوق و مزایای کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) موضوع تبصره ذیل ماده (۳۲) مدیریت خدمات کشوری و بند (ب) ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور، نحوه تعیین حقوق و مزایای آنان به شرح ذیل تعیین می‌گردد:

#### ماده ۱- تعاریف:

قانون: قانون مدیریت خدمات کشوری

<sup>۱۴</sup> اصلاحی به موجب بخشنامه شماره ۸۷۱۱۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۱۳ سازمان اداری و استخدامی کشور- بر اساس بند ۱ این بخشنامه: بر اساس مفاد تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به‌کارگیری کارمندان قرارداد کار معین "مشخص" به صورت ساعتی یا کار معین برای حداکثر یک سال و با رعایت ضوابط مربوط امکان پذیر می‌باشد. لذا با توجه به اصالت کار معین سپرده شده به کارمندان طرف قرارداد در سقف زمانی حداکثر یک‌ساله، از تاریخ این مصوبه در صورت تمدید و یا انعقاد قرارداد کار معین "مشخص" جدید، کارمندان موصوف مشمول استفاده از مرخصی بدون حقوق نمی‌باشند.

بر همین اساس عبارت مرخصی بدون حقوق از ردیف (۴) بخشنامه شماره ۲۶۰۸ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۳ (موضوع نحوه تعیین حقوق و مزایای کارمندان قرارداد کار معین "مشخص") و بند (۴) ردیف (۲۶) فرم قرارداد کار معین "مشخص" (موضوع پیوست بخشنامه مزبور) حذف می‌شود.

دستگاه‌های اجرایی: دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه و همچنین نیروهای مسلح، وزارت اطلاعات و سازمان انرژی اتمی ایران

کارمندان قرارداد کار معین: کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) موضوع تبصره ذیل ماده (۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و بند (ب) ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور.

**ماده ۲-** حقوق و مزایای کارمندان قرارداد کار معین دستگاه‌های اجرایی بر اساس مقررات مورد عمل در خصوص کارمندان پیمانی، معادل (۱۰۰) درصد حقوق و مزایای این گروه از کارمندان تعیین می‌گردد و بر این مبنا، در قسمت اخیر بخشنامه شماره ۶۹۶۴۸۸ مورخ ۱۳۹۸/۱۱/۳۰ سازمان برنامه و بودجه کشور، عبارت "معادل هشتاد درصد (۸۰٪) حقوق و مزایای کارکنان پیمانی هم‌تراز" به "معادل صد درصد (۱۰۰٪) حقوق و مزایای کارکنان پیمانی هم‌تراز" تغییر می‌یابد.

تبصره ۱: از تاریخ اجرای این دستورالعمل برای محاسبه معادل طبقه و رتبه کارمندان قرارداد کار معین، جهت تعیین حقوق و مزایای آنان رعایت شرایط احراز شغل، ارتقاء طبقه، رتبه و... بر اساس مقررات حاکم بر کارکنان پیمانی الزامی است.

**ماده ۳-** دستگاه‌های اجرایی که مشمول مقررات پرداخت فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری نمی‌باشند، می‌توانند در سقف (۱۰۰) درصد کارمندان پیمانی و در حدود اعتبارات مصوب برای کارمندان قرارداد کار معین خود بر اساس ضوابط مورد عمل اقدام نمایند.

**ماده ۴-** تاریخ اجرای این دستورالعمل ۱۴۰۰/۱/۱ می‌باشد.

جمشید انصاری - محمدباقر نوبخت

## نحوه پرداخت حق سنوات قرارداد کارمندان کار معین

(بخشنامه شماره ۳۰۰۴ مورخ ۱۴۰۲/۰۴/۰۴ سازمان اداری و استخدامی کشور)

شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی در جلسه مورخ ۱۴۰۲/۰۲/۱۱ به استناد ردیف‌های (۴) و (۵) جزء (ب) ماده (۱۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری به منظور رفع ابهام دستگاه‌های اجرایی در خصوص نحوه پرداخت سنوات پایان مدت قرارداد کارمندان قرارداد کار معین (مشخص) به شرح ذیل اتخاذ تصمیم نمود: "پرداخت معادل یک‌ماه حقوق و مزایای مشمول کسر کسور و همچنین وجوه ذخیره مرخصی استحقاقی به نسبت مدت قرارداد در پایان سنوات قرارداد کارمندان کار معین (مشخص) به افرادی که به استناد تبصره



ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری به کارگیری می‌شوند، صرفاً در پایان قرارداد همان سال انجام می‌شود.<sup>۱۵</sup>

مراتب برای اجراء ابلاغ می‌شود.

حسین عرب اسدی - معاون سرمایه انسانی

### ماده (۳۳): تشکیلات داخلی واحدهای اداره شده با قیمت تمام‌شده

**ماده ۳۳-** تنظیم تشکیلات داخلی واحدهایی از دستگاه‌های اجرایی که براساس 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 واحد و پست سازمانی

**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): تأمین پست‌های شهرستان‌ها و بخش‌های توسعه نیافته و کمتر توسعه یافته و جدیدالتأسیس

**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 جدیدالتأسیس از سرجمع پست‌های موضوع ماده (۲۹) این قانون تأمین خواهد شد. در صورت نبود پست بلا تصدی برای واحدهای فوق الذکر دولت موظف است با رعایت احکام این فصل پست جدید ایجاد نماید.<sup>۱۶</sup>

<sup>۱۵</sup> اصلاحی به موجب بخشنامه شماره ۸۷۱۱۰ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۱۳ سازمان اداری و استخدامی کشور- بر اساس بند ۲ این بخشنامه: ۲- در بخشنامه شماره ۳۰۰۶۴ مورخ ۱۴۰۲/۰۴/۰۴ بعد از عبارت "پرداخت معادل یک ماه حقوق و مزایای مشمول کسر کسور" عبارت "و همچنین وجوه ذخیره مرخصی استحقاقی" اضافه می‌شود.

<sup>۱۶</sup> بخشنامه در خصوص اختیار ساماندهی پست‌ها از سوی استانداران (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۳۲۶۶ مورخ ۱۳۹۰/۶/۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)



## ایجاد بانک پست‌های سازمانی بلاتصدی دستگاه‌های اجرایی

(بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۸۱۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی)

رییس‌جمهور

به منظور تأمین نیازمندی‌های ضروری دستگاه‌های اجرایی به پست‌های سازمانی و در اجرای تبصره (۳) تصویب‌نامه شماره ۷۸۱۸/ت۱۸۹۷۳ هـ مورخ ۱۳۷۷/۳/۱۹ هیئت محترم وزیران در نظر است بانک اطلاعات پست‌های سازمانی بدون متصدی دستگاه‌های اجرایی تشکیل شود. خواهشمند است دستور فرمایید فرم ضمیمه را در مورد پست‌های بلاتصدی آن دستگاه تکمیل و حداکثر پس از یک ماه به این معاونت ارسال نمایند.

بدیهی است، در صورت عدم ارسال فهرست مذکور بر اساس تبصره (۱) ماده (۲) قانون نحوه تعدیل نیروی انسانی (مصوب سال ۱۳۶۶) این معاونت رأساً نسبت به حذف پست‌های سازمانی بلاتصدی آن دستگاه و انتقال به بانک اطلاعاتی مذکور اقدام خواهد نمود.

### فهرست پست‌های بلاتصدی وزارتخانه / مؤسسه / شرکت

ردیف	عنوان پست سازمانی	شماره پست سازمانی	عنوان واحد	محل استقرار پست سازمانی		محل استقرار پست سازمانی در واحد استانی		
				حوزه مرکزی	واحد‌های استانی	نام مرکز استان	نام شهرستان	نام بخش
۱								
۲								
۳								
۴								
۵								

## ممنوعیت پیشنهاد ایجاد پست سازمانی جدید

(بخشنامه شماره ۴۷۰۸۱ مورخ ۱۳۹۴/۳/۳۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور تحقق بندهای (۱۰)، (۱۴) و (۱۹) سیاست‌های کلی نظام اداری و بند (۱۶) سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و مواد (۲۹) و (۳۱) قانون مدیریت خدمات



کشوری و اجتناب از توسعه تشکیلات سازمانی، دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مذکور موظفند در سقف پست‌های سازمانی مصوب و اعتبارات مربوط، وظایف و مأموریت محوله را سازماندهی نموده و از ارائه پیشنهاد برای ایجاد پست سازمانی جدید به این سازمان برای طرح در هیأت محترم وزیران خودداری نمایند. ضمناً این سازمان در نظر دارد تا با در اختیار گرفتن پست‌های سازمانی بلا تصدی دستگاه‌های اجرایی حاصل از برون‌سپاری، اصلاح روش‌ها و فرایندها و نیز الکترونیکی کردن انجام امور، نسبت به رفع مشکلات و تنگناهای ساختاری دستگاه‌های اجرایی، بدون افزایش سقف کل پست‌های دولت، اقدام نماید.

محمدباقر نوبخت

### ممنوعیت استفاده از عناوین ترکیبی نظیر "مشاور وزیر و مدیر کل"

(بخشنامه شماره ۱۵۹۶۹۰۱ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۶ سازمان اداری و استخدامی کشور)

به منظور پرهیز از بروز مشکل در نحوه تطبیق و همترازی در پست‌های سازمانی مصوب دستگاه‌های اجرایی و با توجه به حکم شماره ۸۹۶/۲۹ مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۲۰ هیأت مستشاری دیوان محاسبات کشور، از تاریخ ابلاغ این بخشنامه استفاده از عناوین ترکیبی، نظیر "مشاور وزیر و مدیر کل"، "مشاور و مدیر کل" و عناوین مشابه برای تخصیص به پست‌های سازمانی در دستگاه‌های اجرایی ممنوع می‌باشد.

جمشید انصاری

### استقرار سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی

(بخشنامه شماره ۸۲۳۲۳۳ مورخ ۱۳۹۵/۸/۱۷ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی

در اجرای بند (۱۰) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری و به منظور تعیین اهداف تعیین شده در نقشه راه اصلاح نظام اداری و برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت و پروژه اصلاح نظام اداری و استقرار دولت الکترونیک از برنامه ملی برقراری انضباط مالی در بخش عمومی و قطع وابستگی بودجه به نفت اقتصاد مقاومتی، از آنجا که «سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی» در سازمان اداری و استخدامی کشور طراحی و مستقر گردیده است، لذا کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند نسبت به ثبت، تکمیل، اصلاح و به روزآوری اطلاعات مربوط به وضعیت تشکیلاتی اعم از نمودار سازمانی، تشکیلات تفصیلی، شرح وظایف و شاغلین ستاد دستگاه و واحدهای خارج از مرکز مربوط با رعایت موارد ذیل اقدام نمایند:

الف- ثبت اطلاعات مربوط به شاغلین پست‌های سازمانی؛ همچنین ثبت اطلاعات مربوط به شاغلین قراردادی در چارچوب اطلاعات درخواستی سامانه و به روز آوری آنها (تشکیلات اسمی).

ب- با توجه به اینکه اطلاعات مأخوذه از سامانه در قالب گزارش‌های تفصیلی و داشبورد مدیریتی در اختیار ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران و اعضای محترم هیأت وزیران قرار خواهد گرفت؛ مسئولیت صحت ورود و روزآمدی اطلاعات به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی خواهد بود.

ج) نحوه اجرای عملیات مربوط به ورود و اصلاح اطلاعات در سامانه، به موجب دستورالعملی خواهد بود که به پیوست این بخشنامه آمده است. فرصت ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات مورد نیاز حداکثر دوماه از تاریخ ابلاغ این بخشنامه خواهد بود.

جمشید انصاری

## لزوم ثبت اطلاعات انتصابات و تغییرات تشکیلات اسمی در سامانه مدیریت ساختار

(بخشنامه شماره ۱۸۳۹۹۱ مورخ ۱۳۹۹/۴/۱۷ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

با توجه به راه‌اندازی سرویس استعلام شاغلین پست‌های سازمانی دستگاه‌های اجرایی در گذرگاه خدمات دولت (GSB) مبتنی بر اطلاعات وارد شده در «سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور» و اتصال وب سرویس مذکور به سایر پایگاه‌های اطلاعاتی کشور، لازم است دستگاه‌های اجرایی همزمان با صدور احکام کارگزینی که منجر به تغییر در انتصابات افراد می‌شود، اطلاعات مربوط به تغییرات انتصابات و تغییرات تشکیلات اسمی (برای کلیه شاغلین رسمی، پیمانی و قراردادی) خود را در سامانه مذکور به‌روزرسانی نمایند.

مسئولیت اجرای این بخشنامه با بالاترین مقام منابع انسانی یا عناوین مشابه دستگاه اجرایی بوده و مسئولیت هر گونه ایراد خسارت به کارکنان و سازمان‌ها ناشی از عدم به‌روزرسانی تشکیلات اسمی متوجه ایشان خواهد بود.

جمشید انصاری

## لزوم استفاده از شناسه یکتای پست و واحد سازمانی در احکام کارگزینی

(بخشنامه شماره ۱۷۶۰۰۹۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۳ سازمان اداری و استخدامی کشور)

در راستای اجرای برنامه اصلاح نظام اداری و ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه ایران به منظور یکسان سازی کدگذاری اطلاعات مربوط به پست‌های سازمانی و واحدهای سازمانی از تاریخ ابلاغ این بخشنامه شناسه یکتای پست سازمانی و شناسه یکتای واحد سازمانی موجود در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی قابل دسترسی است و لازم است دستگاه‌های اجرایی ترتیبی اتخاذ نمایند تا شناسه یکتای پست سازمانی و شناسه یکتای واحد سازمانی در احکام کارگزینی آتی کارکنان درج گردد.



دستورالعمل نحوه مشاهده و استفاده و استفاده از شناسه یکتای پست سازمانی و واحدهای سازمانی در صحنه اعلانات سامانه مذکور قابل دسترسی است.

جمشید انصاری

## بخشنامه پست دستیار مردمی سازی در دستگاه‌های اجرایی

(بخشنامه شماره ۵۲۱۰۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۷/۲۰ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

در راستای تحقق منویات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی در خصوص «تحول عدالت محور و مردم پایه با تأکید بر ظرفیت تشکلهای خودجوش مردمی» و «ارتقای اعتماد و امید مردم به دولت» و همچنین پیرو حکم رئیس جمهور محترم در انتصاب دستیار در امر مردمی سازی دولت و پیشبرد اهداف دولت مردمی، موارد زیر برای اجرا ابلاغ می‌شود:

۱- در فرمانداری‌ها، پست دستیار مردمی سازی با سطح هم‌ترازی رئیس اداره از محل تغییر عنوان یکی از پست‌های کارشناسی بالاترین موجود ایجاد می‌شود. فرمانداران مکلف‌اند با هماهنگی استانداری ذی‌ربط این تغییر عنوان را در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی ثبت و ظرف دو ماه از ابلاغ این بخشنامه نسبت به معرفی و انتصاب این دستیار اقدام کنند. در صورت انتخاب افراد فاقد رابطه استخدامی، دستیار از طریق صدور حکم انشایی تعیین خواهد شد.

همچنین تمامی وزارتخانه‌ها، سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس جمهور و استانداری‌ها مکلف‌اند یکی از پست‌های مشاور بالاترین مقام اجرایی خود را تحت عنوان «دستیار مردمی سازی» برای تحقق مأموریت‌ها و وظایف این بخشنامه اختصاص دهند. در موارد خاص، استفاده از دستیار (مشاور) موضوع بخشنامه شماره ۴۱۵۶ مورخ ۱۴۰۱/۰۱/۲۴ با تأیید دستیار رئیس جمهور در امر مردمی سازی دولت امکان‌پذیر است.

ارتباط و نقش‌آفرینی سایر دستگاه‌های اجرایی وابسته به وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس جمهور در تحقق مأموریت‌ها و وظایف مورد انتظار این بخشنامه، از طریق این افراد خواهد بود.

تبصره ۱- معرفی و انتصاب افراد موضوع این بند بر اساس شیوه‌نامه ابلاغی دستیار ذی‌ربط رئیس جمهور، مشتمل بر اعلام شاخص‌ها، فرایند انتخاب و ارزیابی انجام خواهد شد. همچنین، این اشخاص موظف‌اند هر سه ماه یک‌بار گزارش عملکرد خود را به دستیار ذی‌ربط رئیس جمهور اعلام کنند.

تبصره ۲- در صورتی که ظرفیت به‌کارگیری مشاور (دستیار) موضوع بخشنامه شماره ۴۱۵۶ مورخ ۱۴۰۱/۰۱/۲۴ در وزارتخانه‌ها، سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس جمهور و استانداری‌ها تکمیل باشد، دستگاه می‌تواند صرفاً از یک دستیار (مشاور) بیشتر از ظرفیت مذکور برای اجرای این بخشنامه استفاده کند. در صورتی که در یک فرمانداری پست بالاترین وجود نداشته باشد، وزارت کشور مکلف است ظرف



حداکثر ۲ هفته از تاریخ اعلام مراتب، از طریق سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی نسبت به اختصاص یک پست از سرجمع پست‌های بلا تصدی آن وزارتخانه اقدام کند.

تبصره ۳- وزارتخانه‌ها، سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس‌جمهور و استانداری‌ها، متناسب با کارسنجی میزان فعالیت دستیار مردمی‌سازی می‌توانند؛ دو تا پنج پست کارشناسی را برای انجام وظایف مربوط از محل پست‌های بلا تصدی دستگاه در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی تخصیص دهند. در اجرای این مقرر، هرگونه توسعه تشکیلاتی و ایجاد واحد جدید ممنوع است.

۲- مأموریت‌های مورد انتظار در این بخشنامه به شرح زیر است:

۲-۱ کمک به افزایش نقش و مشارکت مردم با تأکید بر حرکت‌های خودجوش مردمی و جوانان در اداره امور کشور؛

۲-۲ کمک به افزایش کارآمدی دولت در حل مسائل کشور به پشتوانه مردم و ارتقای الگوی حکمرانی مردمی؛

۲-۳ ارائه راهکارهای عملی برای غلبه بر سازوکارهای ناکارآمد، پرهزینه و زمان‌بر دیوان‌سالار.

۳- چارچوب وظایف مورد انتظار این بخشنامه که با هماهنگی دستیار ذی‌ربط رئیس‌جمهور انجام می‌پذیرد، به شرح زیر است:

۳-۱ بسترسازی برای «همیاری مردم» با دستگاه اجرایی مربوط و «نقش‌آفرینی حلقه‌های میانی» و بسیج کلیه ظرفیت‌های مردمی در شناسایی، پاسخ‌یابی و حل مسائل محلی و ملی کشور از طریق:

الف) شناسایی، سازمان‌دهی و حمایت از همیاران مردمی اعم از اشخاص، اندیشکده‌ها و نهادهای مردمی برای جلب مشارکت آن‌ها در تدوین خط‌مشی‌ها و زمینه‌سازی برای عضویت آنان در شوراهای، مجامع و جلسات کارشناسی دستگاه اجرایی مربوط؛

ب) ارائه خدمات عمومی اثربخش به‌منظور تسهیل دسترسی همیاران مردمی، اندیشکده‌ها و نهادهای مردمی به اطلاعات و مشاوره با آن‌ها از طریق ابزارهای فناورانه؛

ج) شناسایی امور قابل واگذاری به همیاران مردمی، اندیشکده‌ها و نهادهای مردمی و پیگیری تحقق آن.

۳-۲ شناسایی ارزش‌ها، اصول و شعارهای دولت و نظام اسلامی در حیطه وظایف دستگاه اجرایی مربوط و «گفتمان‌سازی» در میان مردم با اتکا به ظرفیت‌های مردمی

۳-۳ تحقق «نظارت و مطالبه‌گری مردم» نسبت به عملکرد و سلامت مسئولان دستگاه اجرایی مربوط مبتنی بر شاخص‌های گفتمانی دولت اسلامی

۳-۴ تحقق «فرهنگ‌سازی و ترویج روحیه مردمی» در دستگاه اجرایی مربوط در ابعاد مختلف اعم از تعامل با مردم، حضور در بین مردم، شنیدن حرف مردم، اطلاع‌رسانی به مردم، اقناع و رفع شبهات مردم، تکریم و جلب رضایت مردم؛



۳-۵ تسهیل‌گری و مانع‌زدایی از فعالیت نهادهای مردمی اعم از تشکل‌های خودجوش مردمی، دانشجویی هیئت‌ها، مساجد و سازمان‌های مردم‌نهاد در حل مسائل کشور از طریق حلقه‌های میانی دستیار رئیس‌جمهور در امر مردمی‌سازی دولت مکلف است سند انتظار از دستیاران موضوع این بخشنامه را در سه سطح شهرستان، استان و وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس‌جمهور تهیه و در چارچوب شیوه‌نامه موضوع تبصره (۱) بند (۱) این بخشنامه اطلاع‌رسانی کند.

۴- مرکز آموزش مدیریت دولتی مکلف است ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این بخشنامه، دوره‌های آموزشی مرتبط با امر مردمی‌سازی را در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت با همکاری دستیار ذی‌ربط رئیس‌جمهور طراحی و برای تصویب و ابلاغ به سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه دهد.

۵- شرایط عمومی تصدی پست دستیار مردمی‌سازی به شرح زیر است:

۱-۵ دارا بودن ویژگی‌های «عدالت‌محوری»، «انقلابی»، «مردم‌داری»، «پاک‌دستی و فساد ستیزی» و «قانون‌مداری».

۲-۵ برخورداری از حسن شهرت و معتمد بودن بین تشکل‌ها و جریان‌های خودجوش مردمی.

۳-۵ تناسب مدرک تحصیلی فرد با شرایط احراز مشاغل دستگاه مربوط.

۴-۵ گذراندن موفقیت‌آمیز دوره آموزشی مرتبط در مرکز آموزش مدیریت دولتی.

تبصره- تداوم انتصاب به‌عنوان دستیار مردمی‌سازی منوط به عدم مخالفت دستیار ذی‌ربط رئیس‌جمهور با ادامه همکاری در این جایگاه خواهد بود.

۶- کارشناسان و مدیران دستگاه‌های اجرایی مشمول موظف‌اند در اجرای این بخشنامه با دستیاران مربوط همکاری کامل داشته باشند. همچنین در این راستا، کمیته یا کمیته‌هایی با ترکیب مدیران و کارکنان دستگاه ذی‌ربط قابل تشکیل است.

۷- عملکرد دستگاه‌های اجرایی مشمول این بخشنامه در چارچوب فرایندهای ارزیابی عملکرد موضوع ماده‌های (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری سنجیده می‌شود و امور ارزیابی عملکرد سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است با همکاری دستیار ذی‌ربط رئیس‌جمهور نسبت به طراحی شاخص‌های اختصاصی مربوط اقدام کند.

این بخشنامه جایگزین بخشنامه شماره ۴۳۵۱۵ مورخ ۱۴۰۱/۰۶/۲۰ سازمان می‌شود.

میثم لطیفی

## ایجاد پست مشاور در امور ایثارگران

(بخشنامه شماره ۱۱/۴۹۰۶۹ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ سازمان امور اداری و استخدامی کشور)

احتراماً، به منظور ارج نهادن به ایثار و فداکاری عزیزان ایثارگر و نهادینه کردن حضور فعال آنان در عرصه‌های مختلف و سازماندهی و ارتقاء سطح ارائه خدمات و همچنین پیگیری حسن اجرای قوانین و مقررات حمایتی مربوط به ایثارگران، خواهشمند است نسبت به تعیین و انتصاب یکی از مدیران و یا کارکنان ایثارگر واجد شرایط خود به عنوان مشاور در امور ایثارگران اقدام فرمایید. بدیهی است در صورت نیاز به پست سازمانی جهت این امر، با هماهنگی این سازمان نسبت به ایجاد آن از محل پست‌های بلا تصدی آن دستگاه اقدام خواهد شد.

## ابقای پست مشاور وزیر در ایثارگران

(بخشنامه شماره ۸۰۱/۱۱۳۵۰۵ مورخ ۱۳۸۷/۱۲/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

رییس جمهور)

به منظور ارج نهادن به ایثار و فداکاری عزیزان ایثارگر و نهادینه کردن حضور آنان در عرصه‌های مختلف و پیگیری حسن اجرای قوانین و مقررات مربوط به ایثارگران و پیرو بخشنامه شماره ۱۱/۴۹۰۶۹ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ سازمان امور اداری و استخدامی کشور سابق، خواهشمند است دستور فرمایید در صورت اصلاح ساختار سازمانی آن دستگاه، ابقای پست سازمانی مشاور وزیر در مورد ایثارگران مورد توجه قرار گیرد.

## شرح وظایف پست مشاور وزیر و هماهنگ کننده امور ایثارگران

(بخشنامه شماره ۴۹۳۸۱ مورخ ۱۴۰۱/۰۷/۱۱ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

با عنایت به سیاست‌های کلی نظام در امور ترویج فرهنگ ایثار، جهاد و ساماندهی امور ایثارگران «ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)» و قانون جامع خدمات‌رسانی به ایثارگران، ارتقاء و حفظ منزلت ایثارگران در صحنه‌های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی به موجب سند چشم‌انداز بیست‌ساله جمهوری اسلامی ایران، سیاست‌های تحولی دولت سیزدهم، پیگیری اجرای قوانین و مقررات مربوط به ایثارگران در دستگاه‌های اجرایی و در اجرای ماده (۱۴) قانون تسهیلات استخدامی و اجتماعی جانبازان انقلاب اسلامی مصوب مجلس شورای اسلامی، «شرح وظایف پست سازمانی مشاور وزیر و هماهنگ کننده امور ایثارگران دستگاه‌های اجرایی» به شرح زیر ابلاغ می‌شود:



۱- ارتباط مؤثر با تشکلهای ایثارگری مردمی جهت استفاده از ظرفیت آنها برای بهبود پیشرفت اهداف و رسیدن خدمات به ایثارگران و ترویج فرهنگ ایثار و شهادت و حمایت از کارآفرینان و شرکتهای دانش‌بنیان و خلاق مرتبط با ایثارگران در چارچوب ضوابط و مقررات.

۲- بررسی و ارائه پیشنهادهای و نظرات کاربردی برای حسن اجرای قوانین و مقررات مربوط به ایثارگران و رهنمودهای رهبر کبیر انقلاب اسلامی حضرت امام خمینی (ره) و مقام معظم رهبری در امور ایثارگران.

۳- هدف‌گذاری، تبیین خط‌مشی و تدوین سیاست‌های اجرایی، راهبردها و نقشه راه در جهت تشکیل شورای فرهنگ ایثار، جهاد و شهادت و تدوین برنامه‌های عملیاتی جاری و توسعه‌های متناسب با مأموریت‌های دستگاه مربوطه و پیگیری و جمع‌آوری عملکرد سالانه و ارائه گزارش مربوطه در خصوص نحوه و میزان ارائه خدمات و تسهیلات به‌صورت ادواری و سالیانه توسط دستگاه مرتبط به استناد تبصره (۱) ذیل ماده (۷۴) قانون جامع خدمات‌رسانی به ایثارگران.

۴- پیگیری و هماهنگی لازم جهت اجرای برنامه‌ها و مسابقات فرهنگی، ورزشی، هنری و غیره در بین ایثارگران در ایام و مناسبت‌های مختلف، برگزاری جشنواره‌ها، همایش‌ها، یادواره‌ها، نمادها و نگارخانه‌ها، نمایشگاه‌ها و حمایت از تألیفات، مقالات و پایان‌نامه‌های مرتبط در حوزه فرهنگ ایثار و شهادت و برنامه‌ریزی و هماهنگی به‌منظور نام‌گذاری اماکن و ساختمان‌های دستگاه‌های اجرایی و واحدهای وابسته به نام شهدا (با اولویت شهدای دستگاه مربوطه).

۵- هماهنگی و نظام‌مند کردن فرآیند دیدار مستمر مسئولین (طرح سپاس) در سطوح مختلف با خانواده معظم شهدا و ایثارگران دستگاه با عنایت به تأکید مقام معظم رهبری و همچنین بر اساس ابلاغیه شماره ۹۷۸۱ تاریخ ۱۴۰۱/۰۱/۲۱ معاون اول محترم رئیس‌جمهور و ساماندهی نحوه تقدیر و تجلیل از ایثارگران دستگاه مربوطه.

۶- هماهنگی و ایجاد وحدت رویه در ارائه خدمات مطلوب به ایثارگران «موضوع تصویب‌نامه شماره ۳۸۸۴۴/ت/۳۸۶۱۴ هـ/تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۱۳ هیئت محترم وزیران» و آئین‌نامه ترویج فرهنگ شهادت و ایثار «موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۰۵۱۱۵/ت/۳۶۶۸۰ هـ/تاریخ ۱۳۸۹/۰۵/۱۳ هیأت محترم وزیران»، اعلام نظر عملیاتی برای بهبود ارائه خدمات به ایثارگران دستگاه اجرایی متبوع و پیگیری اجرای آن و پیگیری هزینه‌کرد بودجه‌های سنواتی و اعتبارات تخصیصی در موضوعات مرتبط با ایثارگران.

۷- بررسی و ارائه پیشنهاد در خصوص برنامه‌ها، فعالیت‌ها، تنظیم پیش‌نویس بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های داخلی مرتبط با ایثارگران جهت ارائه به بالاترین مقام دستگاه متبوع.

۸- عضویت و حضور فعال و مؤثر در جلسات درون و برون‌سازمانی مانند: شورای معاونان، کمیته انتصابات، شورای فرهنگی، کمیته منابع انسانی، هیأت رسیدگی به تخلفات اداری و هسته‌گزینش حسب تشخیص بالاترین مقام دستگاه اجرایی و ایجاد کمیته‌ها و کارگروه‌های داخلی مرتبط و برقراری ارتباط مؤثر با نهادهای متولی در جهت ارائه خدمات مطلوب به ایثارگران.



۹- انجام بررسی‌های کارشناسی به‌منظور توانمندسازی فردی و جمعی و اهتمام به پرورش استعدادها و ارتقاء سطح علمی، فنی و فرهنگی ایثارگران در راستای نقش‌آفرینی فعال و مؤثر آن‌ها در عرصه‌های مختلف و اولویت دادن به استفاده از ایثارگران در بخش‌های مدیریتی در شرایط مساوی، مطابق با بند (۶) سیاست‌های کلی نظام در امور «ترویج و تحکیم فرهنگ ایثار و جهاد و ساماندهی امور ایثارگران».

۱۰- ایجاد بانک اطلاعاتی ایثارگران دستگاه اجرایی متبوع و پیگیری اجرای آراء صادره از کمیسیون ماده (۱۶) بنیاد شهید و امور ایثارگران در دستگاه مربوطه.

۱۱- بررسی عملکرد مدیران اجرایی دستگاه متبوع خود در خصوص نحوه اجرای قوانین و مقررات مرتبط با ایثارگران از جهت ایجاد رضایت‌مندی و اثربخشی و ارائه نظرات اصلاحی و تهیه و ارسال گزارش اقدامات مربوطه به بالاترین مقام دستگاه و بنیاد شهید و امور ایثارگران.

۱۲- بررسی و ارائه پیشنهادها در خصوص پیش‌بینی پست‌های سازمانی، نیروی انسانی و امکانات اداری در شأن ایثارگران دستگاه اجرایی مربوطه و پیگیری آن‌ها از بالاترین مقام دستگاه و ارائه گزارش به بنیاد شهید و امور ایثارگران.

۱۳- بررسی و شناسایی نیازهای واقعی و پیگیری ارائه خدمات مؤثر به ایثارگران و خانواده‌های آنان در ابعاد مختلف فرهنگی، علمی، آموزشی، اجتماعی، بهداشتی، درمانی، بیمه‌ای، معیشتی، اشتغال، مسکن، حقوقی، اداری، رفاهی و استخدامی با حفظ اصول عزتمندی، عدالت و روحیه خوداتکایی و شئون ایثارگری «بر اساس بند (۸) سیاست‌های کلی نظام در امور ترویج و تحکیم فرهنگ ایثار و جهاد و ساماندهی امور ایثارگران» و نظارت بر تحقق جذب سهمیه‌های استخدامی (۵٪ + ۲۵٪) ایثارگران در دستگاه‌های اجرایی در چارچوب ضوابط و مقررات.

۱۴- مطالبه، پیگیری، هماهنگی، اجرا و تمهیدات و اقدامات لازم در خصوص ایثارگران بر عهده مشاوران محترم ایثارگران بوده و ضروری است گزارش پیگیری و پیشرفت در رسیدگی امور ایثارگران و مطالبات آنان در وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های اجرایی متبوع خود را به بالاترین مقام دستگاه مربوطه و بنیاد شهید و امور ایثارگران ارائه نمایند.

میثم لطیفی

## تعیین ساختار سازمانی وظایف مرتبط با امور امنیت فضای مجازی

(بخشنامه شماره ۳۸۷۵۶۳ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به‌دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه

به منظور ایجاد وحدت رویه در تعیین جایگاه وظایف مرتبط با امور امنیت فضای مجازی در دستگاه‌های اجرایی و در اجرای مصوبات شورای عالی فضای مجازی، ساختار سازمانی متولی امنیت فضای مجازی و تشکیلات آن با بهره‌گیری از ظرفیت موجود دستگاه‌های اجرایی به شرح ذیل تعیین و ابلاغ می‌گردد:



۱- فرماندهی واحد عملیات و مقابله با حملات سایبری و فرماندهی مهار حملات در بحران‌ها در سطح ملی بر عهده مرکز ملی فضای مجازی قرار دارد. این مرکز متولی اتخاذ تصمیمات لازم برای امنیت فضای مجازی، ابلاغ الزامات و همچنین نظارت بر اجرای مناسب آن‌ها می‌باشد. واحد سازمانی مرتبط با این موضوع در مرکز ملی فضای مجازی با تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور ایجاد می‌شود.

۲- عنوان واحد سازمانی متولی فناوری اطلاعات و عناوین مشابه در دستگاه‌های اجرایی به واحد "فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی" تغییر می‌یابد و وظیفه امنیت فضای مجازی و مقابله با حوادث حوزه فضای مجازی در دستگاه اجرایی با واحدهای مذکور می‌باشد. شرح وظایف اصلی این واحدها در حوزه "امنیت فضای مجازی" به شرح ذیل است:

- ایجاد و راهبری سیستم مدیریت امنیت اطلاعات؛
- طراحی، توسعه و نظارت بر عملیاتی شدن طرح‌های امنیت اطلاعات؛
- مقابله با حوادث و حملات فضای مجازی؛
- تحلیل، ارزیابی و مدیریت مخاطرات؛
- اجرای آزمون، مانور و تست نفوذ؛
- ایجاد ساز و کار ثبت وقایع امنیت اطلاعات و رصد وقایع و رویدادهای سایبری؛
- تهیه دستورالعمل‌ها و آگاهی‌های امنیتی آموزشی جهت ارتقاء آگاهی کارکنان با همکاری واحدهای متولی امنیت سایبری در سطح ملی؛
- اجرای الزامات و ضوابط ابلاغی توسط مراجع ذیصلاح در سطح ملی؛
- تبصره: واحدهای متولی فناوری اطلاعات در دستگاه‌های اجرایی که وظایف دیگری به غیر از فناوری اطلاعات بر عهده دارند (از قبیل نوسازی اداری، تشکیلات و ...) به عناوین آنها عبارت "امنیت فضای مجازی" و به وظایف آنها وظایف مرتبط اضافه می‌گردد.
- ۳- در وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل ذیل رییس جمهور یک پست معاونت در واحدهای "فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی" با عنوان "معاون امنیت" ایجاد می‌گردد.

تبصره: معاون امنیت در دستگاه‌های اجرایی مشمول این ماده در رده مشاغل حساس قرار می‌گیرد.

۴- به منظور مدیریت یکپارچه امنیت فضای مجازی "کمیته راهبری امنیت اطلاعات" به ریاست بالاترین مقام دستگاه اجرایی یا معاون وی با عضویت بالاترین مسئول حوزه فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی و بالاترین مقام مسئول حراست ایجاد می‌گردد و تصمیمات آن در سطح دستگاه اجرایی لازم‌الاجرا می‌باشد. دبیرخانه این کمیته در واحد فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی دستگاه اجرایی مستقر می‌باشد.

۵- سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به تقویت واحدهای فناوری اطلاعات و امنیت با پیشنهاد جابجایی و تغییر عنوان پست‌های سازمانی موجود دستگاه‌های اجرایی و انتقال آن به واحدهای مذکور اقدام می‌نماید.

۶- دستگاه‌های اجرایی موظفند پیشنهاد اصلاح تشکیلاتی مرتبط با این بخشنامه را از طریق "سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور" به این سازمان ارسال نمایند.

جمشید انصاری

## بازآرایی ساختار امور زنان و خانواده و ایجاد پست مشاور

(تصویب‌نامه شماره ۸۰۷۴۶/ت/۵۹۵۴۰ هـ مورخ ۱۴۰۱/۵/۱۲ هیئت وزیران)

هیئت وزیران در جلسه ۱۴۰۱/۵/۹ به پیشنهاد شماره ۶۸۸۳۰ مورخ ۱۴۰۱/۴/۲۸ معاونت رییس‌جمهور در امور زنان و خانواده و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و در اجرای ماده (۳) آیین‌نامه تشکیل ستاد ملی زن و خانواده موضوع مصوبه شماره ۹۰/۷۰۵۶/د ش مورخ ۱۳۹۰/۷/۲۱ شورای عالی انقلاب فرهنگی تصویب کرد:

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند به پیشنهاد معاونت رییس‌جمهور در امور زنان و خانواده که در این تصویب‌نامه به اختصار "معاونت" نامیده می‌شود، یکی از پست‌های سازمانی مشاور هم‌ردیف مدیران کل یا معاونین خود را مشروط به وجود این پست و عدم ایجاد ساختار جدید مگر با تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور و در چهارچوب قوانین و مقررات مربوط، به مشاور امور زنان و خانواده تغییر عنوان داده و طرح بازآرایی امور زنان و خانواده سازمان خود را بر اساس شرح وظایف اختصاصی مشاوران، تدوین و ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه، به دبیرخانه ستاد ملی زن و خانواده که در این تصویب‌نامه به اختصار "ستاد" نامیده می‌شود، اعلام نمایند.

۲- وظایف و مسئولیت‌های کلی مشاوران امور زنان و خانواده با هدف تسهیل اجرای سیاست‌ها، طرح‌ها و برنامه‌های مرتبط با زن و خانواده در دستگاه‌های اجرایی و هم‌افزایی با معاونت و ستاد، مشتمل بر موارد زیر می‌باشد:

الف- استفاده جامع و کارآمد از تمام ظرفیت‌های موجود به منظور شناخت و تبیین ابعاد، علل، سوابق و نتایج مسائل و موضوعات عرصه زن و خانواده.

ب- تحلیل و بررسی مسائل و موضوعات حوزه مشورتی در راستای اعلام نظر تخصصی کارآمد و ارایه گزینه‌های متنوع برای تصمیم‌گیری و اقدام دستگاه مربوط.

پ- ارایه نظرات پیشنهادی و اصلاحی در زمینه قوانین، مقررات، رویه‌ها، روش‌ها و برنامه‌های حوزه زنان و خانواده به دستگاه مربوط، جهت بهبود عملکرد و توجه به مسائل و ضرورت‌های این حوزه در فرآیندهای تصمیم‌سازی و اقدام دستگاهی.



ت- امکان‌سنجی طرح‌ها، برنامه‌ها و تصمیمات مدیریتی حوزه ذی‌ربط حسب مورد و ارایه راهکارهای مناسب برای چگونگی اجرای آنها.

ث- بررسی و شناسایی روش‌ها و فن‌آوری‌های نوین در عرصه تخصصی مربوط و ارائه سازوکارهای مناسب برای بهره‌برداری هدفمند از آنها.

ج- رصد و پایش مستمر سیاست‌ها، طرح‌ها، قوانین، مقررات و برنامه‌های حوزه زن و خانواده در دستگاه اجرایی مربوط، به منظور بررسی نقاط قوت و شناسایی چالش‌ها و موانع اجرایی دستگاه و ارایه راهکارهای تخصصی کارآمد.

چ- حضور مؤثر و ارایه نظرات پیشنهادی و مشورتی در فرآیندهای تصمیم‌گیری‌های کلان دستگاه مرتبط با حوزه زنان، خانواده و جمعیت.

ح- تهیه گزارش‌های ادواری سه ماهه موضوع بند (۵) این تصویب‌نامه، گزارش‌های موردی و دیگر سوابق و مستندات مورد نیاز.

خ- هماهنگی و همکاری کارآمد و مستمر با معاونت و ستاد و فراهم آوردن زمینه‌های لازم برای ایفای وظایف و مسئولیت‌های محوله.

د- آموزش و اطلاع‌رسانی مستمر به منظور ارتقای سطح آگاهی و دانش کارکنان دستگاه مربوط نسبت به حوزه زن و خانواده.

ذ- عملیاتی نمودن برنامه‌های مدن ابلاغی از سوی معاونت و ستاد با همکاری سایر معاونت‌ها و ادارات کل دستگاه مربوط در چهارچوب اعتبارات مصوب؛

تبصره- شرح وظایف درون دستگاهی مشاوران امور زنان و خانواده توسط بالاترین مقام دستگاه مربوط ابلاغ می‌شود.

۳- حضور و اخذ نظر مشورتی مشاوران امور زنان و خانواده در تصمیم‌گیری‌های کلان، شوراها و اصلی و کارگروه (کمیته)های داخلی در چهارچوب قوانین و مقررات دستگاه‌های اجرایی الزامی است.

۴- مشاوران امور زنان و خانواده، مصوبات دستگاه متبوع خود را از حیث عدم مغایرت با سیاست‌های کلی و قوانین حوزه خانواده و جمعیت تحت رصد و نظارت مستمر قرار می‌دهند.

۵- مسئولیت حسن اجرای این تصویب‌نامه در دستگاه اجرایی بر عهده بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط و مسئولیت نظارت بر اجرای کامل آن بر عهده معاونت می‌باشد. کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند در مقاطع زمانی سه ماهه، گزارش اقدامات خود در اجرای این تصویب‌نامه را به معاونت ارایه نمایند.

۶- معاونت بر اساس شرح وظایف کلی ابلاغی موضوع بند (۲) این تصویب‌نامه و با استناد به گزارش‌های ارسالی دستگاه‌های اجرایی، طبق بند (۵) این تصویب‌نامه، عملکرد سالیانه مشاورین امور زنان و خانواده دستگاه‌های اجرایی را ارزیابی و نتیجه را به عالی‌ترین مقام دستگاه اجرایی ذی‌ربط اعلام می‌کند.

محمد مخبر- معاون اول رییس‌جمهور



## آیین‌نامه نحوه فعالیت، وظایف و اختیارات روابط عمومی و اطلاع‌رسانی

(تصویب‌نامه شماره ۶۵۳۵۴/ت/۳۷۳۷۴ هـ مورخ ۱۳۸۶/۰۴/۲۷ هیئت وزیران با اصلاحات)

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۶/۲/۲۳ بنا به پیشنهاد مشترک شماره ۲۰۸۲/۳۱۲ س‌خ مورخ ۱۳۸۶/۳/۲۳ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، معاونت حقوقی و امور مجلس رییس‌جمهور و شورای اطلاع‌رسانی دولت و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، آیین‌نامه نحوه فعالیت، وظایف و اختیارات روابط عمومی دستگاه‌های اجرایی را به شرح زیر تصویب نمود:

**ماده ۱** (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)- در این آیین‌نامه، اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف- روابط عمومی: مرکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اجرایی

ب- شورا: شورای اطلاع‌رسانی دولت

ج- رییس شورا: رییس شورای اطلاع‌رسانی دولت

**ماده ۲-** اهم فعالیت‌های روابط عمومی هر وزارتخانه یا سازمان، اجرای سیاست‌های اطلاع‌رسانی دولت، همکاری با رسانه‌های جمعی جهت انعکاس مناسب عملکردهای بخش‌های مختلف، پاسخگویی به ابهام‌ها و اطلاع‌رسانی درخصوص آن دستگاه، تهیه و اجرای طرح‌های تبلیغاتی سازمان، اجرای مناسب مراسم و مناسبت‌ها، ایجاد حسن رابطه بین کارکنان و مسئولان دستگاه مربوط از طریق برگزاری جلسات داخلی، نظارت بر انتشارات و نشریات دستگاه، مدیریت پایگاه‌های اطلاع‌رسانی الکترونیک دستگاه و افکارسنجی عمومی و دستگاهی است.

**تبصره ۱** (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)- سطح سازمانی روابط عمومی‌های دستگاه‌های اجرایی در وزارتخانه‌ها و معاونت‌های رییس‌جمهور به مرکز ارتقا و عنوان آنها به "مرکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی" اصلاح می‌گردد. در ساختار سازمانی مراکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی وزارتخانه‌ها و معاونت‌های رییس‌جمهور، اولین سطح پایین‌تر از رییس مرکز، مدیر می‌باشد و هر مرکز حداکثر می‌تواند سه اداره داشته باشد.

**تبصره ۲** (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)- شرح وظایف و ساختار جدید سازمانی روابط عمومی‌ها جهت اجرای وظایف یاد شده با توجه به شرح وظایف، اهداف، پراکندگی جغرافیایی و سایر موارد مربوط ظرف چهارماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه با پیشنهاد رییس شورا تهیه لازم‌الاجرا می‌گردد.

**تبصره ۳** (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)- مصوبات شورای اطلاع‌رسانی دولت پس از ابلاغ به مراکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اجرایی لازم‌الاجرا است.

**ماده ۳-** امور ارتباطی، تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۱۶۰) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران- مصوب ۱۳۸۳- باید تابع خط مشی‌ها و سیاست‌های اجرایی دولت باشد.



تبصره ۱- رییس شورای اطلاع‌رسانی دولت موظف است به‌صورت مستمر نظارت مؤثر بر اجرای صحیح سیاست‌های تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی دولت را به عمل آورده و زمینه آموزش مدیران روابط عمومی‌ها جهت اجرای مناسب مفاد این آیین‌نامه را با همکاری دستگاه‌های اجرایی و آموزشی و انجمن‌ها و مؤسسات ذی‌صلاح غیردولتی فراهم سازد.

تبصره ۲ (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است هزینه‌های آموزشی و هماهنگی شورای اطلاع‌رسانی دولت را در ردیف مستقل در بودجه سالانه ذیل ردیف‌های نهاد ریاست جمهوری منظور و در اختیار دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت قرار دهد.

تبصره ۳- اختیارات هیئت‌وزیران درخصوص تعیین ضوابط و هماهنگی اطلاع‌رسانی و امور تبلیغاتی به کارگروهی مرکب از وزراء دادگستری، فرهنگ و ارشاد اسلامی و معاون حقوقی و امور مجلس رییس‌جمهور تفویض می‌گردد. ملاک تصمیم‌گیری درخصوص اختیارات یاد شده موافقت وزیران عضو کارگروه یاد شده می‌باشد و مصوبات آن در صورت تأیید رییس‌جمهور با رعایت ماده (۱۹) آیین‌نامه داخلی هیئت دولت قابل صدور می‌باشد.

تبصره ۴- پرداخت هر نوع وجه صرفاً در چارچوب ماده (۳) این آیین‌نامه مجاز و پرداخت هرگونه وجه دیگری ممنوع است. ذی‌حسابان وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی و سازمان حسابرسی یا حسابرسان قانونی شرکت‌ها مکلفند نظارت لازم را اعمال و موارد خلاف را گزارش نمایند.

**ماده ۴** (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)- رییس مرکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی وزارتخانه‌ها و معاونت‌های رییس‌جمهور پس از تأیید رییس شورا توسط وزیر یا معاون رییس‌جمهور منصوب و مستقیماً زیر نظر وی فعالیت می‌نماید. رؤسای مراکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی مکلف به هماهنگی با دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت و ارایه گزارش عملکرد خود هستند.

تبصره ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند ترتیبی اتخاذ نمایند که تا حد امکان کلیه فعالیت‌های قابل انتشار و ارتباطات تمام بخش‌های دستگاه از جمله پایگاه‌های اطلاع‌رسانی دستگاه به‌صورت متمرکز از سوی روابط عمومی مربوط صورت پذیرد. موارد استثناء به پیشنهاد دستگاه به تصویب شورای اطلاع‌رسانی دولت خواهد رسید.

تبصره ۲- عالی‌ترین مقام دستگاه مربوط، سخنگوی دستگاه را از میان مسئولان ارشد دستگاه مربوط با اولویت مدیر روابط عمومی و با رعایت تبصره (۱) این ماده انتخاب خواهد نمود. مواضع رسمی دستگاه از سوی سخنگوی آن دستگاه اعلام خواهد شد.

**ماده ۵-** به منظور ایجاد انسجام، اتخاذ شیوه‌های مناسب و هماهنگی در امور اطلاع‌رسانی و ایجاد وحدت‌رویه، شورای هماهنگی روابط عمومی دستگاه‌های اجرایی متشکل از کلیه مدیران روابط عمومی دستگاه‌ها و معاون مطبوعاتی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی به ریاست سخنگو و دبیری دبیر شورا تشکیل خواهد شد.

تبصره- شورای هماهنگی روابط عمومی در مراکز استان‌ها به ریاست استاندار و در غیاب وی معاون سیاسی و امنیتی استاندار و دبیری مسئول روابط عمومی استانداری و با شرکت کلیه مسئولان روابط عمومی دستگاه‌های استانی و فرمانداری‌ها تشکیل می‌گردد و وظیفه هماهنگی اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اجرایی را در استان برعهده خواهد داشت.

**ماده ۶-** به استثنای مقامات موضوع تبصره (۲) ماده (۱) قانون نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت - مصوب ۱۳۷۰ - و همطرازان آنها، انجام هرگونه مصاحبه توسط مسئولین و کارکنان دستگاه و انتشار هرگونه خبر باید از طریق روابط عمومی دستگاه و با رعایت سیاست‌های کلی اطلاع‌رسانی دولت صورت پذیرد.

**ماده ۷-** روابط عمومی‌ها موظف به همکاری و تعامل مناسب با تمامی رسانه‌های قانونی به خصوص سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران، خبرگزاری جمهوری اسلامی و مؤسسه فرهنگی-مطبوعاتی ایران و رعایت سیاست‌های مربوط ابلاغی موضوع آیین‌نامه ساماندهی فعالیت پایگاه‌های اطلاع‌رسانی (سایت‌های) ایرانی، موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۰۹۰۶۰/ت/۳۵۷۴۱ مورخ ۱۳۸۵/۹/۵ از سوی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی هستند.

**ماده ۸ (اصلاحی ۱۳۹۰/۰۷/۲۴)-** روابط عمومی‌ها حداکثر تا اول دی‌ماه هر سال برنامه‌های ارتباطی، اطلاعاتی و انتشاراتی سال بعد خود را براساس برنامه سالانه وزارتخانه یا سازمان متبوع و هماهنگی با دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت تنظیم خواهند نمود.

**ماده ۹-** دستگاه‌ها موظفند حداقل دو در هزار بودجه جاری ستادی و استانی خود را به تفکیک برای فعالیت‌های روابط عمومی و اطلاع‌رسانی در نظر گیرند و هنگام مبادله موافقت‌نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان آن را به عنوان هزینه‌های ضروری دستگاه منظور کنند و در اختیار روابط عمومی‌ها قرار دهند.

**ماده ۱۰-** کلیه آیین‌نامه، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های مغایر از جمله تصویب‌نامه شماره ۸۱۵۵۲ مورخ ۱۳۵۳/۱۲/۲۸ لغو می‌گردد.

**ماده ۱۱-** به منظور افزایش ظرفیت‌های اطلاع‌رسانی هدفمند در مجموعه استان‌ها، ادارات روابط عمومی استانداری‌ها به اداره کل ارتقاء می‌یابد.

پرویز داودی- معاون اول رییس‌جمهور

## اجرای موثر آیین‌نامه نحوه فعالیت، وظایف و اختیارات روابط عمومی و اطلاع‌رسانی

(بخشنامه شماره ۵۹۴۲۵/۱۱۲۹۳۰ مورخ ۱۴۰۰/۹/۲۴ معاون اول رییس‌جمهور)

اعضای محترم هیئت دولت



با سلام، با عنایت به ضرورت تقویت و انسجام فعالیت‌های اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی دولت و ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در اجرای سیاست‌ها، برنامه‌ها و ملاحظات رسان‌های دستگاه‌های اجرایی، مقتضی است دستگاه‌های اجرایی تدابیر لازم برای اجرای مؤثر و دقیق آیین‌نامه نحوه فعالیت، وظایف و اختیارات روابط عمومی و اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اجرایی موضوع تصویب‌نامه شماره ۳۷۳۷۴/ت/۶۵۳۵۴ مورخ ۱۳۹۱/۱/۲۶ را ۱۳۸۶/۴/۲۷ و اصلاح بعدی آن موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۰۲۴۰/ت/۴۵۷۹۴ مورخ ۱۳۹۱/۱/۲۶ را با تأکید بر موارد زیر به عمل آورند:

۱- فعالیت روابط عمومی‌ها و اطلاع‌رسانی وزارتخانه‌ها و معاونت‌های رییس‌جمهور در سطح سازمانی مرز و سازماندهی ساختار آن (موضوع تبصره (۱) ماده (۲)).

۲- لازم‌الاجرا بودن مصوبات شورای اطلاع‌رسانی دولت پس از ابلاغ به مراکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی دستگاه‌ها (موضوع تبصره (۲) ماده (۲)).

۳- ارایه مشخصات فردی، سوابق علمی، تخصصی و تجربی و برنامه‌های افراد پیشنهادی برای کسب تأییدیه جهت انتصاب به عنوان رییس مرکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی به دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت (موضوع ماده (۴)).

محمد مخبر- معاون اول رییس‌جمهور

## دستورالعمل تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های اجرایی

(نامه شماره ۳۲/۹/۱۴۴۰ مورخ ۱۷/۴/۱۴۰۰ ستاد کل نیروهای مسلح)

۱- براساس تبصره ماده ۳۵ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور مصوب ۱۰/۱۱/۹۵ مجلس شورای اسلامی، دستورالعمل نحوه تشکیل یگان‌های حفاظت شامل اختیارات، حدود وظایف، چگونگی ساماندهی، تسلیح، آموزش، انتصاب فرماندهان، ارتباط با نیروی انتظامی و نظارت بر عملکرد آنها به تصویب ستاد کل ن. م می‌رسد.

۲- به استناد ماده ۲۰ دستورالعمل تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های اجرایی مصوب ۱۴/۱۲/۹۶ مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا (مدظله العالی)، اصلاحات پیشنهادی هیأت محترم وزیران در خصوص دستورالعمل یادشده بالا در چند جلسه کارشناسی بررسی و مواردی که با قانون اساسی ج.ا. ایران، تدابیر معظم‌له و قوانین مربوط مغایرت نداشت، اصلاح گردید.

۳- مسائل امنیتی بوجودآمده در سال‌های اخیر نشان‌دهنده تغییر نوع تهدیدها از سوی معاندین نظام می‌باشد که بیش از پیش ضرورت حفاظت از زیرساخت‌ها، اماکن، تأسیسات و تجهیزات دستگاه‌های اجرایی احساس می‌شود. از طرفی در زمان بحران، نیروهای امنیتی، انتظامی و نظامی باید به وظایف ذاتی خود که حفظ امنیت جامعه است بپردازند، لذا تسریع در تشکیل یگان‌های حفاظت دستگاه‌های اجرایی مورد تأکید است.

۴- با توجه به مطالب پیش گفته و ضرورت امر، خواهشمند است دستور فرمایید، در راستای اجرای تدابیر مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا (مدظله العالی) و قانون، نسبت به اجرای دستورالعمل یادشده بالا (تصویب پیوست)، اقدام لازم را به عمل آورند.

سرلشکر پاسدار محمد باقری - رئیس ستاد کل ن.م

#### مقدمه:

در راستای تحقق اصل ۱۱۰ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و سیاست‌های کلی نظام، به منظور ساماندهی یگان‌های مسلح دستگاه‌های کشوری در سلسله مراتب نیروهای مسلح با هدف توسعه امنیت و واگذاری حفاظت دستگاه‌ها به آن‌ها، دستورالعمل تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های کشوری توسط ستاد کل نیروهای مسلح تدوین و در تاریخ ۱۳۷۹/۴/۵ به تصویب مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا رسید.

دستورالعمل مذکور مبنای اجرای ماده ۱۷۹ قانون برنامه سوم و تنفیذ آن در ماده ۱۲۹ قانون برنامه چهارم و همچنین ماده ۲۳۳ قانون برنامه پنجم توسعه کشور قرار گرفت و به مرحله اجرا در آمد.

با توجه به ضرورت امر، تجارب مفید به دست آمده و رضایتمندی رؤسای سازمان‌ها از تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های اجرایی، قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور (ماده ۳۵ مربوط به تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های اجرایی) در جلسه علنی روز یکشنبه تاریخ ۱۳۹۵/۱۱/۱۰ مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۹۵/۱۱/۲۷ به تأیید شورای نگهبان رسید و مجلس شورای اسلامی نیز آن را طی نامه شماره ۳۲/۹۶۶۸۳ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۱ برای اجرا به رییس جمهور محترم ابلاغ نمود.

در راستای اجرای اصل ۱۱۰ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، تدابیر مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا، ماده ۳۵ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور و سیاست‌های اجرایی ستاد کل نیروهای مسلح و با توجه به تجارب به دست آمده از اجرای قوانین مربوط در برنامه‌های سوم، چهارم و پنجم توسعه کشور، دستورالعمل تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های اجرایی با اخذ نظر هیأت محترم وزیران تدوین گردیده است.

#### فصل یکم - کلیات:

**ماده ۱- هدف:** توسعه، ارتقاء و تحکیم امنیت جامعه و ساماندهی یگان‌های مسلح دستگاه‌های اجرایی با رعایت ضوابط نیروی انتظامی، واگذاری تأمین امنیت و حفاظت از دستگاه‌های اجرایی و بخشی از وظایف انتظامی و حفاظتی نیروی انتظامی به آن‌ها.

**ماده ۲- منظور:** حفاظت مسلحانه از زیرساخت‌ها، اماکن، تأسیسات، تجهیزات و انجام برخی از مأموریت‌های موضوعی - تخصصی دستگاه‌های اجرایی.

**ماده ۳- تعاریف:**



۱- نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران: شامل؛ ستاد کل نیروهای مسلح، ارتش، سپاه پاسداران، نیروی انتظامی و وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح است.

۲- دستگاه اجرایی: دستگاه‌های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوب سال ۱۳۸۶، (کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی غیردولتی، شرکت‌های دولتی و کلیه دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر و یا تصریح نام است از قبیل شرکت ملی نفت ایران، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، بانک مرکزی، بانک‌ها و بیمه‌های دولتی، دستگاه اجرایی نامیده می‌شوند).

۳- یگان حفاظت: تشکیلاتی حفاظتی - انتظامی، با سلسله مراتب خاص و سازماندهی و فرماندهی متمرکز است، که برابر قانون، با موافقت و مجوز ستاد کل نیروهای مسلح در دستگاه‌های اجرایی، تحت نظر بالاترین مقام دستگاه تشکیل و از نظر به کارگیری سلاح و مهمات تابع ضوابط نیروهای مسلح بوده و با رعایت ضوابط نیروی انتظامی در راستای اجرای مأموریت و وظایف محوله، در حوزه استحفاظی خود، ایفای نقش می‌نمایند.

۴- مأمور به خدمت: وضعیت کارکنانی است که برابر ضوابط و مقررات، از نیروهای مسلح برای مدت زمان مشخص به یکی از دستگاه‌های اجرایی مأمور می‌گردند که مدت زمان آن قابل تمدید می‌باشد.

۵ - کنترل عملیاتی: اعمال فرماندهی، هدایت و کنترل فعالیت‌های مأموریتی براساس خط مشی‌های ابلاغی و اهداف تعیین شده، که از طریق اقدامات و عملیات اجرایی از قبیل سازماندهی و بکارگیری فرماندهی‌ها و کارکنان در اختیار، در راستای تحقق مأموریت صورت می‌پذیرد.

۶ - وضعیت غیرعادی (انتظامی): براساس تعاریف مصوب شورای عالی امنیت ملی می‌باشد.

۷- وضعیت بحرانی (امنیتی): براساس تعاریف مصوب شورای عالی امنیت ملی می‌باشد.

#### ماده ۴- اختصارات:

۱- نیروهای مسلح: نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران

۲- ستاد کل: ستاد کل نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران

۳- شعام: شورای عالی امنیت ملی

۴- شاک: شورای امنیت کشور

۵ - ناجا: نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

۶ - یگان: یگان‌های حفاظت دستگاه‌های اجرایی

۷- حوزه استحفاظی: حوزه و محدوده مأموریت و مسئولیت یگان‌های حفاظت دستگاه‌های اجرایی

#### ماده ۵- مستندات:



۱- دستورالعمل تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه‌های کشوری طی گردشکار شماره ۶۷۷۱۵ تاریخ ۱۸/۲/۷۹ به محضر مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا تقدیم گردید؛ معظم‌له در تاریخ ۵/۴/۷۹ ضمن تصویب دستورالعمل مذکور، در خصوص انتصاب فرماندهان یگان‌های حفاظت (بند ۶/۵ دستورالعمل مذکور)، موافقت ستاد کل را به‌عنوان شرط انتصاب مورد تأکید قرار دادند و مقرر فرمودند: با یک اصلاح در بند ۶/۵ (بعد از فرمانده ناجا "پس از موافقت ستاد کل" نصب می‌شوند، اضافه شود).

۲- شیوه‌نامه واگذاری سلاح و مهمات به واجا و سایر دستگاه‌های اجرایی طی‌نامه شماره ۶۷/۷۲۶/۳/۲۳۷۰ تاریخ ۶/۸/۹۸ به محضر مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا تقدیم گردید؛ معظم‌له در تاریخ ۲۹/۸/۹۸ در خصوص غیرقانونی بودن تشکیل یگان مسلح (یگان حفاظت) در حراست دستگاه‌های اجرایی، مرکز حفاظت و اطلاعات قوه قضائیه و مرکز صیانت و حفاظت صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران؛ مقرر فرمودند: یگان باید منحل شود مگر با مجوز قانونی.

۳- ماده ۳۵ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور: دستگاه‌های اجرایی در صورت نیاز به یگان حفاظت مکلفند پس از کسب موافقت و مجوز ستاد کل نیروهای مسلح نسبت به تشکیل یگان‌های حفاظت اقدام کنند. این یگان‌ها از نظر بکارگیری سلاح و مهمات تابع ضوابط نیروهای مسلح می‌باشند و با رعایت ضوابط نیروی انتظامی تحت نظر بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط اداره می‌شوند.

تبصره: دستورالعمل نحوه تشکیل یگان‌های حفاظت شامل اختیارات، حدود وظایف، چگونگی ساماندهی، تسلیح، آموزش، انتصاب فرماندهان، ارتباط با نیروی انتظامی و نظارت بر عملکرد آن‌ها به تصویب ستاد کل نیروهای مسلح می‌رسد.

## فصل دوم - ضوابط تشکیل و پشتیبانی یگان:

### ماده ۶ - مراحل تشکیل و تبیین مأموریت:

۱- دستگاه اجرایی که به لحاظ اهمیت، گستردگی یا ویژگی خاص، ضرورت حفاظت مسلحانه از زیرساخت‌ها، اماکن، تأسیسات، تجهیزات و انجام برخی از مأموریت‌های موضوعی - تخصصی آن‌ها، براساس قوانین، پس از تأیید شاک، درخواست تشکیل یگان می‌نمایند، مکلفند برابر این دستورالعمل نسبت به تشکیل یگان اقدام نمایند.

تبصره ۱- مجوز تشکیل یگان، پس از انجام مراحل مندرج در این ماده، توسط ستاد کل صادر می‌شود.

تبصره ۲- تشکیل یگان در دستگاه اجرایی، نافی وظایف ذاتی نیروهای امنیتی، انتظامی و نظامی در حفاظت از زیرساخت‌ها، اماکن، تأسیسات و تجهیزات نمی‌باشد.

تبصره ۳- با توجه به مأموریت و وظایف پلیس فرودگاه‌های کشور و پلیس راه‌آهن کشور، این یگان‌ها کماکان با وضع موجود به فعالیت خود ادامه خواهند داد.

۲- دستگاه اجرایی موظفند؛ مأموریت، وظایف و ساختار کلی یگان را با همکاری وزارت کشور و ناجا تهیه و با امضاء بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط، برای تصویب به ستاد کل ارسال نمایند.



۳- ستاد کل پیشنهاد دستگاه اجرایی را بررسی نموده و در صورت موافقت، دستورالعمل اختصاصی تشکیل یگان مربوط را با همکاری دستگاه و سایر سازمان‌های مرتبط تهیه و پس از تصویب، ابلاغ می‌نماید.

۴- محدودهٔ مأموریت و عمل یگان در هر دستگاه اجرایی در چهار چوب دستورالعمل اختصاصی مصوب ستاد کل خواهد بود که از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.

۵- یگان‌های موجود (گاردها یا عناوین مشابه) در دستگاه‌های اجرایی که مجوز ستاد کل را ندارند، مکلفند براساس این دستورالعمل، نسبت به تبدیل یگان مسلح خود به یگان حفاظت اقدام نمایند.

۶- با تشکیل یگان در دستگاه اجرایی، به منظور یکپارچگی و حفظ وحدت فرماندهی، مسئولیت حفاظت فیزیکی و کنترل ورود و خروج سلاح، مهمات و مواد ناریه برعهده یگان خواهد بود.

تبصره: سایر اقدام‌های کنترلی مرتبط با امور داخلی دستگاه از جمله: تأیید و کنترل ورود و خروج مراجعین به دستگاه اجرایی، برابر ضوابط و مقررات و تدبیر بالاترین مقام دستگاه، انجام خواهد شد.

#### ماده ۷- تابعیت و پشتیبانی یگان:

۱- یگان برابر ماده ۳۵ قانون قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور، در تابعیت دستگاه اجرایی تشکیل و جزئی از ساختار و سازمان آن محسوب و مانند سایر بخش‌های مستقل و زیرمجموعه دستگاه متبوع، تحت نظر بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط اداره می‌شوند.

تبصره: مسئولیت اداره نیروهای مسلح براساس اصل ۱۱۰ قانون اساسی از وظایف نیروهای مسلح می‌باشد و برابر قانون مذکور اداره یگان به بالاترین مقام دستگاه اجرایی واگذار شده است، لذا این مسئولیت قابل تفویض به فرد دیگری نمی‌باشد.

۲- یگان در وضعیت‌های انتظامی و امنیتی، با هماهنگی بالاترین مقام دستگاه ذی‌ربط، با رعایت ضوابط شک و سلسله مراتب فرماندهی، در حوزه استحفاظی خود، تحت کنترل عملیاتی ناجا قرار می‌گیرند.

تبصره: تشخیص وضعیت‌های انتظامی و امنیتی براساس دستورالعمل مصوب شعام، در استان‌ها و شهرستان‌ها برعهده شورای تأمین است و وضعیت انتظامی توسط رئیس شورای تأمین ابلاغ می‌شود و در صورت تشخیص وضعیت امنیتی، موضوع به شک ارجاع و پس از تأیید، توسط رئیس شک ابلاغ می‌گردد.

۳- یگان می‌توانند برای انجام مأموریت و وظایف خود که ضرورت استفاده از سلاح و مهمات برای آن امور به تأیید شعام یا شک رسیده‌اند، برابر قوانین و مقررات بکارگیری سلاح، از سلاح استفاده نمایند.

۴- تابعیت یگان از دستگاه اجرایی ذی‌ربط، مانع نظارت تخصصی ناجا (انتظامی و حفاظتی) بر یگان نخواهد بود و ناجا مکلف است بر یگان نظارت داشته باشد و گزارش‌های خود را به بالاترین مقام دستگاه متبوع، ستاد کل و سایر مبادی مربوط اعلام نماید.

۵ - کلیه امور پشتیبانی و هزینه‌های یگان اعم از اداری، مالی، استخدامی، آموزشی، عملیاتی، حفاظتی، انتظامی، تسلیحاتی، تجهیزاتی و سامانه‌های سازمانی، طبق ضوابط بودجه، برعهده دستگاه اجرایی مربوط می‌باشد.

### فصل سوم- ضوابط تشکیلاتی، اداری و استخدامی یگان:

#### ماده ۸- ساختار و تشکیلات یگان:

۱- ساختار سازمانی و جدول سازمان نیروی انسانی یگان، با توجه به نیاز، ضوابط سازماندهی ساختار دستگاه‌های اجرایی و برنامه‌ریزی تأمین نیروی انسانی با در نظر گرفتن مجوزهای دستگاه و رعایت قوانین و مقررات و نیز براساس شاخص‌های مربوط از قبیل نوع مأموریت و وظایف، ویژگی منطقه عملیاتی مورد نظر، کیفیت انجام فعالیت و گستره حوزه استحفاظی، توسط دستگاه اجرایی با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور تهیه و پس از تأیید ناجا و وزارت کشور، برای تصویب به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال می‌نماید.

۲- جداول سلاح و مهمات سازمانی یگان برابر ضوابط نیروهای مسلح، توسط فرمانده یگان با موافقت بالاترین مقام دستگاه اجرایی تهیه و به تصویب فرمانده ناجا می‌رسد. سلاح و مهمات یگان پس از تأمین اعتبار از طرف دستگاه متبوع، توسط ناجا تأمین و تحویل یگان می‌گردد.

تبصره: جداول تجهیزات انتظامی و انفرادی مورد نیاز یگان، توسط فرمانده یگان با موافقت بالاترین مقام دستگاه اجرایی تهیه می‌شود و تجهیزات مذکور پس از اخذ مجوز از ناجا، توسط دستگاه متبوع تأمین می‌گردد.

۳- لباس کارکنان و علائم و نشان‌های یگان بایستی با لباس، علائم و نشان‌های مربوط به سازمان‌های نیروهای مسلح تفاوت داشته، به طوری که وجه تمایز آن‌ها برای همگان قابل تشخیص باشد.

۴- کارکنان یگان (بجز کارکنان مأمور از نیروهای مسلح) حق استفاده از عنوان درجات یا همترازی نشان‌های مربوط با درجات نیروهای مسلح را نداشته و پایه و گروه آن‌ها براساس ضوابط سازمان اداری و استخدامی کشور یا دستگاه متبوع تعیین خواهند شد.

۵ - لباس کارکنان و علائم و نشان‌های یگان پس از اخذ نظر دستگاه اجرایی، با پیشنهاد ناجا به تصویب وزیر کشور می‌رسد.

#### ماده ۹- انتصاب فرماندهان یگان:

۱- فرماندهان یگان‌ها از بین کارکنان ارشد انتظامی یا نظامی شاغل، با پیشنهاد ناجا و تأیید بالاترین مقام دستگاه اجرایی و پس از موافقت ستاد کل، توسط فرمانده ناجا منصوب می‌شوند. بالاترین مقام دستگاه اجرایی نیز می‌تواند عزل و خاتمه مأموریت فرمانده منصوب شده توسط ناجا را درخواست و پیگیری نماید. تبصره: در صورتی که هماهنگی برای تعیین و انتصاب فرمانده یگان بیش از سه ماه به طول انجامد، کمیته‌ای متشکل از نمایندگان تام‌الاختیار بالاترین مقام دستگاه اجرایی، وزارت کشور و ناجا نسبت به تعیین



یک نفر از کارکنان ارشد ناجا به عنوان سرپرست یگان اقدام و برای انتصاب به ناجا معرفی می‌شود. مدت سرپرستی حداکثر سه ماه خواهد بود و در این مدت ناجا با هماهنگی بالاترین مقام دستگاه نسبت به معرفی و تعیین فرمانده اقدام می‌نماید. در صورت ادامه اختلاف، با حکمیت جانشین فرماندهی معظم کل قوا در امور ناجا و وزیر کشور، فرمانده یگان مشخص خواهد شد.

۲- دستگاه اجرایی می‌تواند در خصوص جانشین و معاون انتظامی یگان، فرماندهان یگان‌های استانی و شهرستان‌های مهم، از کارکنان شاغل نیروهای مسلح به صورت مأمور به خدمت، استفاده نماید.

۳- با تشکیل یگان استانی، فرمانده آن از بین کارکنان شاغل نیروهای مسلح یا یگان، با پیشنهاد فرمانده یگان دستگاه مربوط و هماهنگی مدیر استانی تعیین و با حکم فرمانده یگان منصوب می‌شود.

تبصره ۱: کارکنانی که از نیروهای مسلح به صورت مأمور به خدمت در یگان خدمت می‌نمایند تابع قوانین و مقررات استخدامی سازمان متبوع خود در نیروهای مسلح می‌باشند.

تبصره ۲: کلیه امکانات و تسهیلات سازمانی که در نیروهای مسلح به کارکنان تعلق می‌گیرد، می‌بایست به مأمورین به خدمت در یگان نیز از طریق سازمان متبوع در نیروهای مسلح، به آن‌ها تخصیص داده شود.

**ماده ۱۰- ضوابط اداری، استخدامی و انضباطی کارکنان یگان:**

۱- تأمین نیروی انسانی یگان برعهده دستگاه اجرایی می‌باشد.

۲- کارکنان یگان، در صورت انطباق با ضوابط آیین‌نامه موضوع تبصره بند (الف) ماده (۱) قانون جامع خدمات‌رسانی به ایثارگران، حسب مورد مشمول آن می‌شوند.

۳- رسیدگی به جرائم کارکنان یگان (بجز کارکنان مأمور از نیروهای مسلح) برابر قوانین جاری کشور بوده و در صورتی که در راستای وظایف انتظامی، حفاظتی و بکارگیری سلاح و مهمات باشد، تابع ضوابط نیروهای مسلح می‌باشد.

**فصل چهارم- ضوابط حفاظتی، انتظامی و آموزشی یگان:**

**ماده ۱۱- ضوابط حفاظتی و انتظامی یگان:**

۱- خط‌مشی کلی انتظامی و حفاظتی یگان در چهارچوب سیاست‌های ابلاغی ستاد کل با پیشنهاد ناجا و با رعایت ویژگی‌های مأموریتی دستگاه اجرایی و تدابیر تخصصی بالاترین مقام آن دستگاه تنظیم و با تصویب رئیس شاک، به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد.

۲- امور مربوط به حفاظت کارکنان، اسناد و فناوری اطلاعات یگان، مطابق ضوابط و مقررات جاری دستگاه اجرایی می‌باشد.

۳- تأیید صلاحیت فردی کارکنان یگان برای استخدام و امور اداری با عضویت‌های مختلف (بجز کارکنان مأمور از نیروهای مسلح)، برابر قوانین و مقررات جاری، برعهده مبادی ذی‌ربط دستگاه اجرایی می‌باشد.

۴- تأیید صلاحیت کارکنان یگان برای بکارگیری سلاح و مهمات و امور مرتبط با آن، برعهده سازمان حفاظت اطلاعات ناجا می‌باشد.

۵- تأیید صلاحیت امنیتی و مکتبی کارکنان نیروهای مسلح مأمور به یگان، برابر قوانین و مقررات جاری، به عهده مبادی ذی‌ربط سازمان متبوع در نیروهای مسلح می‌باشد.

۶- حکم مأموریت کارکنان یگان و کارکنان مأمور از نیروهای مسلح به یگان، برای انجام مأموریت‌های انتظامی، حفاظتی و اداری، توسط فرمانده یگان صادر خواهد شد.

#### ماده ۱۲- ضوابط آموزشی یگان:

۱- کلیه کارکنان یگان موظفند متناسب با شغل خود، آموزش‌های انتظامی، حفاظتی، تخصصی و توجیهی مرتبط با مأموریت و وظایف یگان را طی نمایند.

۲- آموزش‌های انتظامی و حفاظتی کارکنان یگان در ارتباط با وظایف و مأموریت‌ها با ملاحظات خاص دستگاه اجرایی و اعلام کفایت آموزش، پس از تأمین اعتبار توسط دستگاه اجرایی، برعهده ناجا می‌باشد.

۳- آموزش‌های تخصصی و توجیهی مورد نیاز کارکنان یگان در ارتباط با وظایف و مأموریت‌های موضوعی - تخصصی و ملاحظات خاص دستگاه اجرایی، برعهده دستگاه متبوع می‌باشد.

۴- آن دسته از کارکنان یگان که با هماهنگی دستگاه اجرایی، تحت نظر مراجع قضایی تعلیمات و آموزش‌های لازم را طی می‌کنند، پس از تحصیل کارت ویژه ضابطان قضایی، در حوزه استحفاظی و حدود وظایف خود، جزء ضابطان خاص قضایی محسوب می‌شوند.

#### فصل پنجم - دستورات هماهنگی:

ماده ۱۳- نظارت عالی بر امور یگان در چهارچوب این دستورالعمل، برعهده ستاد کل می‌باشد.

ماده ۱۴- یگان‌هایی که تاکنون با مجوز ستاد کل تشکیل شده‌اند، مکلفند دستورالعمل مربوط را در انطباق با این ضوابط بازبینی و به تصویب ستاد کل برسانند.

ماده ۱۵- دستگاه‌هایی که نیاز به یگان دارند، مکلفند برای تشکیل یگان حفاظت، براساس این دستورالعمل، اقدام نمایند.

ماده ۱۶- فرماندهان یگان، به منظور تسهیل در اجرای مأموریت و وظایف محوله، در چهارچوب این دستورالعمل، برابر تدابیر بالاترین مقام دستگاه اجرایی، با سایر بخش‌های دستگاه متبوع، همکاری و تعامل نمایند.

ماده ۱۷- ناجا و سایر سازمان‌های نیروهای مسلح در محدوده‌ی مقدرات و مقررات خود از یگان، پشتیبانی عملیاتی می‌نمایند.

ماده ۱۸- مرجع تعیین خطوط فاصل حوزه مأموریت یگان با دستگاه اجرایی و همچنین حل و فصل هرگونه موارد اختلافی در خصوص یگان، در راستای اجرای دستورالعمل‌های ابلاغی، کمیته‌ای متشکل از



نمایندگان ستاد کل، وزارت کشور، ناجا، سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت اطلاعات و نماینده دستگاه ذی‌ربط می‌باشد که با مسئولیت ستاد کل تشکیل می‌گردد.

**ماده ۱۹-** مرجع تعیین خطوط فاصل حوزه مأموریت یگان با سازمان‌های لشکری، ستاد کل می‌باشد.

**ماده ۲۰-** مرجع رفع ابهام و اصلاح این دستورالعمل و دستورالعمل‌های اختصاصی تشکیل یگان دستگاه اجرایی، ستاد کل می‌باشد.

**ماده ۲۱-** به استناد ماده ۲۰ دستورالعمل تشکیل یگان‌های حفاظت در دستگاه اجرایی مصوب ۱۴/۱۲/۹۶ مقام معظم رهبری و فرمانده کل قوا و اصلاحات پیشنهادی هیأت محترم وزیران، منطبق با تدابیر معظم‌له و قوانین مربوط، این دستورالعمل در ۵ فصل، ۲۱ ماده و ۱۰ تبصره در تاریخ ۱۶/۴/۱۴۰۰ تصویب ستاد کل رسیده و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا می‌باشد.

### بخشنامه انتصاب جانشین (قائم مقام)

(بخشنامه شماره ۴۱۵۵ مورخ ۱۴۰۱/۱/۲۴ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

با توجه به گستردگی وظایف و تعدد عضویت وزرا و رؤسای سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس‌جمهور در شوراها و کمیسیون‌ها و به منظور افزایش سرعت و دقت در ایفای امور محوله، به آن‌ها اجازه داده می‌شود بخشی از وظایف قابل واگذاری خود را با شرایط زیر به یکی از معاونان یا مقامات هم‌تراز آنها با عنوان "جانشین" تفویض کنند<sup>۱۷</sup>:

۱- در هر وزارتخانه یا سازمان مستقل زیر نظر رئیس‌جمهور، صرفاً یک جانشین می‌تواند منصوب شود. تفویض اختیارات، موجب سلب مسئولیت مقام تفویض‌کننده نخواهد بود.

۲- در اجرای این بخشنامه، هرگونه توسعه تشکیلاتی ممنوع است و پست سازمانی شخص جانشین باید به صورت ترکیبی و بانام در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی ثبت شود.

۳- ابلاغ جانشینی به صورت زمان‌دار و با تعیین دقیق مسئولیت‌ها و اختیارات، صادر شده و متن ابلاغیه در صفحه اصلی درگاه‌های اطلاع‌رسانی مربوط منتشر و در دسترس عموم قرار گیرد؛ استفاده از عنوان جانشین و پست‌های ترکیبی در مکاتبات و مناسبات اداری، صرفاً در امور مربوط به این تفویض اختیار مجاز است.

<sup>۱۷</sup> درخواست ابطال این بخشنامه طی دادنامه شماره ۸۸۰ مورخ ۱۷/۱۱/۱۴۰۱ هیأت تخصصی اداری و امور عمومی دیوان عدالت اداری رد شد.



۴- مواردی از قبیل عضویت در هیئت دولت و کمیسیون‌های مربوط و آن دسته از شوراها، مجامع، هیئت‌ها و... که به موجب قوانین و مقررات برای شخص وزیر یا رؤسای این سازمان‌ها تعیین شده است، قابل تفویض نمی‌باشد.

تبصره- در صورت ضرورت و با رعایت بند (ج) ماده (۲۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور هماهنگی امور مدیریتی توسط بالاترین مقام واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی وابسته به یک وزارتخانه، استفاده از واژه جانشین برای این فرد در استان از طریق ابلاغ مقام وزیر بلامانع است. بخشنامه شماره ۲۹۹۸۶ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۸ لغو می‌شود.

میثم لطیفی

## لزوم انتصاب مشاوران در چارچوب پست‌های سازمانی مصوب و ممنوعیت صدور احکام انشایی (ابلاغ داخلی) برای مشاوران

(بخشنامه شماره ۷۰۷۸۳۲ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری در اجرای بند (ه) ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و تاکید ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران درخصوص انتصاب مشاوران در چارچوب پست‌های سازمانی مصوب، مقامات و مسئولان هر یک از دستگاه‌های اجرایی صرفاً مجازند در قالب پست‌های سازمانی مصوب خود نسبت به تعیین و انتصاب مشاور اقدام نمایند و لازم است از صدور احکام انشایی یا ابلاغ داخلی برای افراد به عنوان «مشاور» خودداری کنند<sup>۱۸</sup>.

بدیهی است رعایت مفاد این بخشنامه و مسئولیت‌های اجرای آن بر عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی خواهد بود.

جمشید انصاری- معاون رئیس‌جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور

## لزوم تفویض اختیار و وظایف به واحدهای استانی متناظر

(تصویب‌نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۲ مورخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت وزیران)

<sup>۱۸</sup> این بخشنامه متعاقباً طی بخشنامه شماره ۴۱۵۶ مورخ ۱۴۰۱/۱/۲۴ سازمان اداری و استخدامی کشور موضوع: «امکان به کارگیری دستیار (مشاور)» اصلاح شد که بلافاصله بر اساس دادنامه شماره ۲۸۴۵ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۲۵ هیئت عمومی دیوان عدالت اداری ابطال شد.



هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۴/۶/۱ به پیشنهاد وزارت کشور و به استناد اصول یکصد و سی و چهارم و یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب کرد:

در راستای تراکم‌زدایی فعالیت‌های اجرایی و تبیین خط‌مشی اجرایی دولت، کلیه وزرا و رؤسای مؤسسات دولتی و مدیران عامل شرکت‌های دولتی موظفند با هماهنگی معاونت حقوقی رییس‌جمهور، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت کشور، آن دسته از وظایف و اختیارات خود را که واگذاری آن‌ها منع قانونی ندارد و موجب نقض سیاست‌های کلان ستادی نمی‌شود، ظرف شش‌ماه پس از ابلاغ این تصویب‌نامه شناسایی و با برنامه‌ریزی لازم به واحدهای استانی متناظر خود تفویض نموده و فهرست مصادیق آن را به وزارت کشور و دفتر هیئت دولت اعلام نمایند.

اسحاق جهانگیری- معاون اول رییس‌جمهور

## ارائه گزارش ساماندهی مؤسسات پژوهشی، مؤسسات آموزشی و مراکز علمی کاربردی وابسته به دستگاه‌های اجرایی

(تصویب‌نامه شماره ۸۸۵۶۵ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۵ شورای عالی اداری)

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سازمان اداری و استخدامی کشور، سازمان برنامه و بودجه کشور، تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و نهمین جلسه خود که در تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۰۱ برگزار شد، در ارتباط با درخواست برخی دستگاه‌های اجرایی برای مستثنی شدن از مصوبات شماره ۲۰۶/۹۰/۳۰۷۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۱۱/۳۰ و شماره ۱۶۸۲۴۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۱۷ این شورا تصویب نمود:

ضمن تأکید بر اجرای مصوبات مذکور در تمام دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و به‌منظور پیگیری و نظارت بر اجرای کامل این مصوبات در تمام دستگاه‌ها و اتخاذ تصمیمات مقتضی برای رفع موانع اجرا، کمیته‌ای متشکل از نمایندگان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و سازمان برنامه و بودجه کشور، با مسئولیت سازمان اداری و استخدامی کشور تشکیل می‌گردد. این کمیته مکلف است طی مدت شش‌ماه گزارش ساماندهی مؤسسات پژوهشی، مؤسسات آموزشی و مراکز علمی- کاربردی وابسته به دستگاه‌های اجرایی و وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی را به شورای عالی اداری ارائه نماید.

سید ابراهیم رئیسی- رییس‌جمهور

ضوابط و نحوه ساماندهی مؤسسات آموزشی و پژوهشی دستگاه‌های اجرایی

## (تصویب‌نامه شماره ۳۰۷۴۳/۹۰/۲۰۶ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۳۰ شورای عالی اداری)

شورای عالی اداری در یکصد و پنجاه و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۰/۱۰/۵ بنا به پیشنهاد مشترک وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور، به منظور ایجاد انسجام تشکیلاتی در ساختار دولت، جلوگیری از انجام فعالیت‌های موازی، کاهش هزینه‌ها و معطوف ساختن منابع دستگاه‌های اجرایی به اجرای مأموریت‌های اصلی و قانونی محوله و ارتقای سطح علمی مؤسسات آموزشی و پژوهشی تصویب نمود:

**الف- مؤسسات آموزشی**

۱- در راستای اجرای مصوبه شماره ۱۶۲۷۳۲/ت/۴۷۳۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۰/۸/۱۵ هیأت وزیران موضوع "آیین‌نامه نظام آموزش مهارت و فناوری"، منابع، امکانات، اعضای هیأت علمی، تجهیزات و نیروی انسانی مؤسسات آموزش عالی وابسته به دستگاه‌های اجرایی کشور که دوره‌های آموزشی آنها منجر به اخذ مدرک نظری دانشگاهی می‌شود، حسب مورد به وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی منتقل می‌شود تا در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی وابسته به دو وزارتخانه مذکور ساماندهی شوند.

تبصره - دانشگاه صنعت نفت، وابسته به وزارت نفت، دانشگاه شهید رجایی و دانشگاه ویژه فرهنگیان وابسته به وزارت آموزش و پرورش، از مفاد این بند مستثنی هستند.

۲- تمامی مراکز آموزشی موجود در دستگاه‌های اجرایی کشور که تحت هر عنوان به آموزش‌های نظری می‌پردازند، به بخش غیردولتی یا وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و یا بهداشت، درمان و آموزش پزشکی واگذار شده و دستگاه‌های مذکور مجاز به صرف هزینه، منابع، نیروی انسانی برای این مراکز نیستند.

۳- به منظور انجام برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های آموزشی، دستگاه‌های اجرایی کشور باید با جمع‌آوری یا ادغام مؤسسات موجود، در خصوص ایجاد یک مؤسسه آموزش علمی-کاربردی اقدام نمایند. این مؤسسات با اخذ مجوز لازم در قالب مفاد ماده ۲۰ قانون برنامه پنجم توسعه اداره می‌شوند.

تبصره ۱- هر گونه جذب نیروی انسانی توسط این مؤسسات فقط با مجوز معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور امکان‌پذیر است.

تبصره ۲- اختصاص پست هیأت علمی به این مؤسسات ممنوع است.

تبصره ۳- این مؤسسات تابع سیاست‌ها، ضوابط و برنامه‌های دانشگاه جامع علمی-کاربردی و آیین‌نامه نظام آموزش مهارت و فناوری، موضوع مصوبه هیأت وزیران خواهند بود.

۴- به منظور بررسی موارد خاص، کمیته‌ای مرکب از نمایندگان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و دستگاه ذی‌ربط با مسئولیت معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور تشکیل می‌شود تا طی مدت ۶ ماه نسبت به تفکیک آموزش‌های حاکمیتی و غیرحاکمیتی، بررسی قابلیت واگذاری آموزش‌ها به بخش



غیردولتی، تعیین تکلیف دانشجویان فعلی مراکز، تشخیص مراکز جواز کار و نحوه ادامه فعالیت مراکز تعیین شده تکلیف و اتخاذ تصمیم نماید.

۵- به منظور برگزاری آموزش‌های مهارتی با سیاست‌های مؤسسه مندرج در بند ۳، این دستگاه‌ها می‌توانند نسبت به ایجاد مراکز مجری آموزش علمی-کاربردی در جوار کار با اولویت بخش غیردولتی و در موارد خاص با تأیید کمیته موضوع بند ۴ این مصوبه به صورت دولتی اقدام نمایند. این مراکز رأساً مجاز به پذیرش دانشجو و اعطای مدرک تحصیلی نیستند.

تبصره- اختصاص پست هیأت علمی به مراکز مجری آموزش در جوار کار موضوع این ماده ممنوع است.

۶- در اجرای بخشنامه نظام آموزش، مرکز آموزش مدیریت دولتی، سیاست‌گذاری، راهبری و هدایت دوره‌های آموزش مدیریتی ضمن خدمت و کوتاه مدت در دستگاه‌های اجرایی را بر عهده دارد. در اجرای ماده ۱۹ آیین‌نامه نظام آموزش مهارت و فنآوری، برگزاری این دوره‌ها با استفاده از ظرفیت‌های داخل و خارج از دستگاه‌ها و ساز و کارهای ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری بلامانع است.

#### ب- مؤسسات پژوهشی

۷- به منظور رفع نیازهای پژوهشی دستگاه‌های اجرایی کشور، این دستگاه‌ها می‌توانند از طریق ادغام مراکز پژوهشی موجود، نسبت به ایجاد یک مرکز پژوهشی با اخذ مجوزهای لازم به منظور سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و مدیریت پژوهش و توسعه فنآوری در دستگاه شامل نیازسنجی، آینده پژوهی، تعیین اولویت‌ها، برنامه‌ها، پروژه‌ها و نظارت بر اجرا و فراهم نمودن زمینه به کارگیری نتایج در جهت دستیابی به اهداف و رفع نیازهای دستگاه و اجرای پروژه‌های مورد نیاز با استفاده از ظرفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی دارای مجوز به صورت برون‌سپاری اقدام نمایند.

تبصره ۱- در موارد استثنای مدت ۲ ماه با ارایه دلایل توجیهی دستگاه مبنی بر ضرورت ادامه فعالیت مؤسسه پژوهشی وابسته به دستگاه و عدم ادغام و یا انتقال آن به وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فنآوری یا بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور اعلام می‌گردد تا پس از تأیید با اخذ نظر شورای گسترش آموزش عالی، برای تصویب به شورای عالی اداری ارائه شود.

تبصره ۲- انجام تحقیقات در مراکز فوق‌الذکر، حسب مورد با اخذ نظر و مجوز از معاونت علمی و فنآوری رییس‌جمهور، وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فنآوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی انجام می‌گیرد و دستگاه‌های سه‌گانه حسب مورد بر نحوه هزینه‌کرد اعتبارات این تحقیقات نظارت می‌کنند.

تبصره ۳- اختصاص پست هیأت علمی به مراکز و مؤسسات موضوع این ماده ممنوع است.

۸- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور، اعتبار مربوط به فعالیت‌های پژوهشی مورد نیاز دستگاه‌های اجرایی کشور را در ردیف بودجه سالانه دستگاه‌ها منظور می‌نماید تا از طریق عقد قرارداد با مؤسسات آموزشی و پژوهشی دارای مجوز از شورای گسترش آموزش عالی، برای رفع نیازهای پژوهشی مربوط هزینه نمایند.

۹- وزارتخانه‌های علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت، درمان و آموزش پزشکی موظفند طی مدت سه ماه، برنامه ساماندهی مؤسسات پژوهشی وابسته به خود را که دارای ردیف بودجه مستقل هستند به شورای عالی اداری ارائه نمایند.

### ج- سایر ضوابط

۱۰- در اجرای ماده (۱۲۳) قانون مدیریت خدمات کشوری از تاریخ ابلاغ این مصوبه، شورای گسترش آموزش عالی و شورای گسترش آموزش پزشکی، مجاز به صدور مجوز برای ایجاد مراکز آموزشی و پژوهشی وابسته به دستگاه‌های اجرایی و یا برگزاری دوره‌های آموزشی منجر به مدرک تحصیلی عالی نظری توسط دستگاه‌های مذکور نیستند.

تبصره- موارد خاص با نظر وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور اعلام خواهد شد.

۱۱- منابع، امکانات و تجهیزات واحدهای ادغام‌شده با رعایت قوانین و مقررات مربوط به فروش می‌رسد و درآمدهای حاصل از آن، صرف توسعه و تجهیز فعالیت‌ها و وظایف دستگاه اجرایی ذی‌ربط خواهد شد.

۱۲- دستگاه‌های اجرایی کشور طی مدت ۳ ماه، ساختار سازمانی و نیروی انسانی مؤسسات علمی-کاربردی و مراکز پژوهشی را تهیه و برای تصویب به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور ارسال می‌نمایند.

۱۳- برای انجام وظایف و مأموریت‌های محوله، دانشگاه‌ها، مراکز آموزش عالی و مؤسساتی که به شیوه هیأت امنایی اداره می‌شوند، موظف به رعایت مفاد بند (ت) ماده ۲۲۴ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران می‌باشند.

۱۴- وزراء و رؤسای سازمان‌های مستقل، مسؤول حسن اجرای این مصوبه هستند و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور گزارش نتایج اجرا را به شورای عالی اداری ارائه می‌نماید.

محمود احمدی‌نژاد

## تعیین تکلیف مؤسسات آموزشی و پژوهشی و انحلال مراکز علمی کاربردی دستگاه‌های اجرایی

(تصویب‌نامه شماره ۱۶۸۲۴۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۱۷ شورای عالی اداری)

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سازمان اداری و استخدامی کشور، سازمان برنامه و بودجه کشور، تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون استخدام کشوری شورای عالی اداری در یکصد و هشتادمین جلسه مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۲ بنا به پیشنهاد مشترک وزارت علوم، تحقیقات و فناوری؛ بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان اداری و استخدامی کشور تصویب نمود:



۱- به منظور پی گیری اجرای مصوبه ۳۰۷۶۴۳/۳۰۶/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۳۰ این شورا و تعیین تکلیف مؤسسات آموزشی و پژوهشی دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، ضمن تأکید بر لزوم اجرای بند «الف» مصوبه فوق الذکر مقرر گردید:

۱-۱- مؤسسات پژوهشی وابسته به دستگاه های اجرایی که مطابق مقررات و با رعایت مفاد بند (ب) مصوبه فوق الذکر به فعالیت خود ادامه می دهند، از سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ به هیچ عنوان مجاز به پذیرش دانشجو در هیچ یک از مقاطع تحصیلی نمی باشند. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، سازمان سنجش آموزش کشور و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از تاریخ این مصوبه مجاز به صدور مجوز پذیرش دانشجو در هر هیچ یک از مقاطع تحصیلی برای این گونه موسسات نمی باشند.

۱-۲- متن «تبصره» بند «یک» مصوبه فوق الذکر به شرح زیر اصلاح می گردد:

"دانشگاه شهید رجایی و دانشگاه فرهنگیان، وابسته به آموزش و پرورش از مفاد این بند مستثنی هستند و کماکان در چارچوب ضوابط و مقررات جاری و اخذ مجوز از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مجاز به پذیرش دانشجو خواهند بود."

۳-۱- سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است حداکثر تا سه ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه، گزارش کامل اجرای بندهای (۱) و (۲) مصوبه مذکور را تهیه و به رئیس جمهور و شورای عالی اداری ارائه نماید.

۲- از آنجا که وظیفه قانونی اجرای آموزش های عالی منجر به اخذ مدرک تحصیلی دانشگاهی، صرفاً بر عهده وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می باشد و سایر دستگاه های اجرایی در این زمینه وظیفه قانونی بر عهده ندارند و همچنین به منظور ایجاد فرصت برابر برای بخش خصوصی در ایفای نقش در اجرای آموزش های عالی علمی- کاربردی، مقرر گردید:

۱-۲- با توجه به تبصره ماده ۱۱۵ قانون مدیریت خدمات کشوری که به موجب آن "ایجاد هرگونه دستگاه اجرایی جدید مکول به تایید شورای عالی اداری و تصویب هیات وزیران و تصویب مجلس شورای اسلامی است"، لذا ایجاد هرگونه مؤسسه آموزش علمی- کاربردی وابسته به دستگاه های اجرایی کشور توسط دانشگاه جامع علمی- کاربردی بدون رعایت تبصره فوق ممنوع است و مؤسسات موجود منحل و دستگاه اجرایی ذی ربط مکلف است اقدامات اجرایی انحلال را، طی مدت حداکثر یک سال به انجام برساند.

۲-۲- از تاریخ ابلاغ این مصوبه، مراکز مجری آموزش های علمی- کاربردی دولتی دستگاه های اجرایی، مجاز به پذیرش دانشجوی جدید در هیچ یک از رشته های آموزش عالی مقطع دار منجر به مدرک تحصیلی از جمله دوره های پودمانی نمی باشند.

۳-۲- از تاریخ ابلاغ این مصوبه، سازمان سنجش آموزش کشور و دانشگاه جامع علمی- کاربردی، مجاز به اختصاص سهمیه و پذیرش دانشجو برای این مراکز نیستند.

۴-۲- مراکز مجری آموزش های علمی- کاربردی وابسته به دستگاه های اجرایی حداکثر تا پایان سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ تعطیل، یا با رعایت ضوابط به بخش خصوصی واجد شرایط واگذار خواهند شد.

۲-۵- دانشجویان شاغل به تحصیل در مراکزی که واگذار نشده‌اند، حداکثر تا پایان سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ توسط دانشگاه جامع علمی- کاربردی تعیین تکلیف خواهند شد.

۲-۶- پیش‌بینی بودجه از منابع عمومی کشور، تخصیص امکانات، ساختمان، تجهیزات، مجوزهای استخدامی و نیز مأموریت کارکنان دولت، تصویب تشکیلات، اختصاص منابع مالی و کمک از طرف دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط برای مؤسسات و مراکز مذکور مجاز نمی‌باشد.

۳- واحدهای آموزشی دستگاه‌های اجرایی که به تشخیص سازمان اداری و استخدامی کشور، دارای وظیفه قانونی برای ترویج فعالیت‌های مربوط به آموزش‌های مهارتی، در حیطه وظایف و مأموریت‌های دستگاه می‌باشند و اعتبار و منابع مالی لازم برای اجرای این آموزش‌ها، در بودجه آنها پیش‌بینی شده است، از مفاد بند ۲-۶ این مصوبه مستثنی می‌باشند. ارائه آموزش‌های رسمی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی در مقاطع مختلف آموزش عالی می‌گردد، توسط واحدهای مذکور مجاز نمی‌باشد.

تبصره- در اجرای ماده (۲۵) قانون برنامه ششم توسعه، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند به منظور رفع نیازهای آموزشی مهارتی کارکنان خود، از خدمات آموزشی مراکز آموزشی غیردولتی معتبر، به صورت خرید خدمات استفاده نمایند.

۴- در اجرای این مصوبه، سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است فهرست مؤسسات آموزشی و مراکز مجری آموزش‌های علمی- کاربردی مشمول را به سازمان برنامه و بودجه و وزارت امور اقتصادی و دارایی، جهت رعایت ممنوعیت‌های این مصوبه اعلام نماید.

۵- رؤسای سازمان‌های اداری و استخدامی کشور؛ برنامه و بودجه کشور؛ وزرای علوم، تحقیقات و فناوری، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و بالاترین مقام دستگاه‌های اجرایی، مسئول حسن اجرا و نظارت بر اجرای این مصوبه بوده، گزارش نحوه اجرای آن توسط دبیرخانه شورای عالی اداری به شورا ارایه می‌گردد.  
حسن روحانی- رئیس‌جمهور

## دستورالعمل ایجاد پست بانام همطراز جانبازان

(بخشنامه شماره ۱۱/۷۲۳۲ مورخ ۷۷/۱۰/۲۰ سازمان امور اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی

در اجرای تبصره یک ماده ۵ آیین‌نامه اجرایی مواد ۹ و ۱۱ قانون تسهیلات استخدامی و اجتماعی جانبازان انقلاب اسلامی موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۸۸۶۲/ت ۱۷۶۷۹ هـ مورخ ۱۳۷۷/۵/۶ هیات وزیران، ضوابط ایجاد پست (شغل) سازمانی با نام همطراز جانباز جهت اشتغال آن دسته از جانبازانی که توانایی انجام کار تمام وقت را ندارند. به شرح زیر ابلاغ می‌گردد:



۱- تعریف پست با نام همپراز: پست سازمانی با نامی است که متناسب با توانایی جسمی جانباز و شرایط احراز شغل با علامت اختصاری (x) مشخص می‌شود و علاوه بر پست‌های سازمانی مصوب به مجموعه تشکیلاتی دستگاه‌های مشمول بخش‌نامه افزوده می‌گردد و تا اشتغال جانباز در آن پست، برای آنان در مجموعه مزبور حفظ خواهد شد و پس از آن از مجموعه تشکیلات تفصیلی دستگاه حذف می‌شود.

۲- جانبازان مشمول این بخشنامه کسانی هستند که طبق نظر و تاییدیه کمیسیون پزشکی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی توانایی انجام کار تمام وقت را ندارند.

۳- اختیار موضوع تبصره ۱ ماده ۵ آیین‌نامه فوق‌الذکر به دستگاه‌های مشمول بخشنامه تفویض می‌گردد، دستگاه‌های ذیربط موظفند پس از وصول تاییدیه کمیسیون پزشکی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی نسبت به ایجاد پست (شغل) سازمانی با نام همپراز جانباز برای جانبازانی که توانایی انجام کار تمام وقت را ندارند و به صورت رسمی (ثابت) یا پیمانی (موقت) در دستگاه شاغل بوده و یا اعاده به کار یا استخدام می‌شوند اقدام نمایند.

۴- جانبازان مشمول این بخشنامه با رعایت ضوابط طرح طبقه‌بندی مشاغل با انتصاب در پست‌ها یا مشاغل با نام به گروه‌های مربوط تخصیص می‌یابند.

۵- دستگاه‌ها می‌توانند در صورتی که جانبازان مشمول این بخشنامه واجد شرایط احراز پست (شغل) بالاتر گردند نسبت به تغییر عنوان پست با نام، متناسب با شرایط آنها اقدام نمایند.

۶- حقوق و فوق‌العاده شغل و مزایای مستمر این دسته از جانبازان و همچنین احتساب سابقه خدمت و تجربه آنان همانند شاغلین جانباز تمام وقت خواهد بود.

۷- میزان ساعات کار موظف جانبازان مشمول این بخشنامه حسب نظر کمیسیون پزشکی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی خواهد بود.

۸- جانبازان مشمول این بخشنامه نمی‌توانند از کسر ساعات کار موظف روزانه موضوع مواد ۲ و ۴ آیین‌نامه اجرایی فوق‌الذکر بهره‌مند شوند.

۹- جانبازان مشمول قانون حالت اشتغال مستخدمین شهید، جانباز از کار افتاده و مفقودالاثار انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی مصوب ۱۳۷۲ و آن دسته از جانبازان بازنشسته‌ای که مطابق قانون مجدداً اشتغال به کار یافته‌اند و یا می‌یابند مشمول این بخشنامه نیستند.

۱۰- هرگاه در تجدیدنظرهای بعدی کمیسیون پزشکی موضوع بند ۲، جانبازان مشمول این بخشنامه از کار افتاده کلی یا توانا برای انجام کار تمام وقت تشخیص داده شوند، حسب مورد طبق قانون اشاره شده در بند ۹ و یا مواد ۲ و ۴ آیین‌نامه مزبور عمل خواهد شد.

۱۱- دستگاه‌های مشمول بخشنامه مکلفند هر ۶ ماه یکبار اقدامات انجام شده در خصوص این بخشنامه را جهت رسیدگی لازم و درج در سوابق به این سازمان ارسال نمایند.

معاون رییس‌جمهور و دبیر کل سازمان



## فصل پنجم- فناوری اطلاعات و خدمات اداری

### ماده (۳۶): اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار

**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 تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به‌مورد 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 براساس شاخص‌هایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیانه توسط سازمان با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

### دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار

(بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)

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 هر یک از دستگاه‌ها، موظف است گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش‌ماه یکبار به شورای عالی اداری ارائه نماید، ضرورت دارد تمامی دستگاه‌ها گزارش نتایج اقدامات مربوطه را به این سازمان ارسال کنند.

### 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 تأیید 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\* در چارچوب فرآیند سطح یک

\*BPMN (Business process management notation)

۸. شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل‌های اجرایی دارای اولویت به منظور برطرف نمودن آنها و بهبود فرآیند در چارچوب پیوست ۴
۹. تدوین شناسنامه خدمات منتخب بر اساس پیوست ۶
۱۰. تدوین "برنامه عملیاتی اجرای راه حل‌های دارای اولویت بالا به منظور اصلاح فرآیندهای خدمات منتخب" و "برنامه مدیریت تغییر به منظور زمینه‌سازی برای اعمال اصلاحات و راه حل‌های شناسایی شده" شامل برنامه، زمان اجرا، متولی و بودجه مربوطه
۱۱. اجرای راه حل‌ها در جهت بهبود فرآیندهای خدمات منتخب توسط واحدهای مربوطه
۱۲. ارزیابی نتایج بهبود فرآیندها و تأثیر 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 فرایندهای مشترک که نیاز به همکاری و تعامل چند دستگاه برای تولید و ارائه خدمت می‌باشد، سازمان با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی یا به تشخیص خود، فرایندهای 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 فرایند مربوطه با عضویت نمایندگان دستگاه‌های ذیربط و ریاست سازمان تشکیل می‌دهد و دستگاه‌های عضو موظفند مصوبات کارگروه را اجرا نمایند.

### 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 فرایندها 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 فرایند شامل "کار تیمی"، "مشتری گرایی و توجه به رضایت مراجعان"، "توفیق‌گرایی و عملگرایی"، "تفکر سیستمی و گستردگی تفکر" و "تفکر خلاق و سد شکن" را مطابق مصداق‌های ارائه شده در پیوست ۵، در تیم‌های بهبود به شیوه مربی‌گری طی یک دوره یک‌ساله 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 سازمان دستگاه و کارشناسان آنها را که اقدام مؤثری 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 ارایه 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.

محمود عسکری آزاد

## پیوست ۱- روش گروه‌بندی خدمات دستگاه و انتخاب خدمات منتخب در اصلاح فرایند

### شیوه اجرا:

۱- امتیاز "پیچیدگی و اهمیت خدمت" و "تصویر خدمت" بر اساس پرسش‌نامه ذیل با اجماع نظرات اعضاء کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه تعیین می‌شود.

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 می‌گیرند (مطابق شکل ذیل)، هر شش‌ماه، ۵ خدمت را برای ورود به مرحله اصلاح فرایند، طبق ماده ۴ این دستورالعمل انتخاب می‌نمایند (اولویت انتخاب با خدماتی است که در راستای آیین‌نامه "توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های 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 به منظور تعیین اولویت بهبود

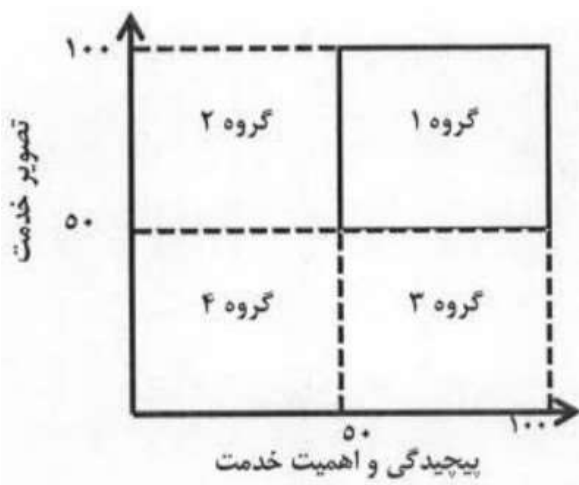
عنوان خدمت			
پاسخ	حد امتیاز	معیار انتخاب	
	۳۰	۱- اهمیت استراتژیک خدمت برای دستگاه و جایگاه آن در وظایف قانونی	پیچیدگی و اهمیت خدمت
	۳۰	۲- قابلیت ارائه خدمت به صورت الکترونیکی	
	۱۵	۳- تعداد واحدهای مشارکت کننده در ارائه خدمت	
	۱۵	۴- میزان نارضایتی مدیران ارشد دستگاه از کارایی و اثربخشی ارائه خدمت	
	۱۰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



	مجموع امتیاز "تصویر خدمت"
--	---------------------------

"عواملی مانند خطا و دوباره کاری در مراحل اجرا یا ارائه خدمت، زمان انتظار طولانی برای دریافت خدمت، هزینه بالای تحمیل شده به دریافت کننده خدمت و... می توانند از عوامل ایجاد کننده شکایت و نارضایتی دریافت کنندگان خدمت باشد.

شکل ۱- چارچوب تعیین خدمات منتخب



پیوست ۲- شناسنامه خدمات منتخب (مطابق با آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی به شماره ۷۷۴۰/۹۳/۲۰۶ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰)

۱- عنوان خدمت:		۲- شناسه خدمت: (این قسمت توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می‌شود)	
در مرحله درخواست خدمت	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (یادکرد نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (یادکرد نحوه دسترسی)
در مرحله ارائه خدمت	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (یادکرد نحوه دسترسی)	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> پیام کوتاه
	<input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی
	<input type="checkbox"/> الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک	<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> سایر (یادکرد نحوه دسترسی)
نام سامانه های دیگر	فیلدهای مورد نیاز		
	<input type="checkbox"/> اعلام <input type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	<input type="checkbox"/> اعلام الکترونیکی (Batch)	<input type="checkbox"/> خط online

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:		تلفن:		پست الکترونیک:		واحد مربوط:	
<p>۱- شماره ارزیابی فرایندهای خدمت</p> <p>۲- جدولی خدمت</p> <p>۳- ...</p>							
<p>۴- نمودار ارزیابی فرایندهای خدمت</p>							
<p>۵- ...</p>							
<p>۶- ...</p>							
<p>۷- ...</p>							
<p>۸- ...</p>							
<p>۹- ...</p>							
<p>۱۰- ...</p>							
<p>۱۱- ...</p>							
<p>۱۲- ...</p>							
<p>۱۳- ...</p>							
<p>۱۴- ...</p>							
<p>۱۵- ...</p>							
<p>۱۶- ...</p>							
<p>۱۷- ...</p>							
<p>۱۸- ...</p>							
<p>۱۹- ...</p>							
<p>۲۰- ...</p>							
<p>۲۱- ...</p>							
<p>۲۲- ...</p>							
<p>۲۳- ...</p>							
<p>۲۴- ...</p>							
<p>۲۵- ...</p>							
<p>۲۶- ...</p>							
<p>۲۷- ...</p>							
<p>۲۸- ...</p>							
<p>۲۹- ...</p>							
<p>۳۰- ...</p>							
<p>۳۱- ...</p>							
<p>۳۲- ...</p>							
<p>۳۳- ...</p>							
<p>۳۴- ...</p>							
<p>۳۵- ...</p>							
<p>۳۶- ...</p>							
<p>۳۷- ...</p>							
<p>۳۸- ...</p>							
<p>۳۹- ...</p>							
<p>۴۰- ...</p>							
<p>۴۱- ...</p>							
<p>۴۲- ...</p>							
<p>۴۳- ...</p>							
<p>۴۴- ...</p>							
<p>۴۵- ...</p>							
<p>۴۶- ...</p>							
<p>۴۷- ...</p>							
<p>۴۸- ...</p>							
<p>۴۹- ...</p>							
<p>۵۰- ...</p>							
<p>۵۱- ...</p>							
<p>۵۲- ...</p>							
<p>۵۳- ...</p>							
<p>۵۴- ...</p>							
<p>۵۵- ...</p>							
<p>۵۶- ...</p>							
<p>۵۷- ...</p>							
<p>۵۸- ...</p>							
<p>۵۹- ...</p>							
<p>۶۰- ...</p>							
<p>۶۱- ...</p>							
<p>۶۲- ...</p>							
<p>۶۳- ...</p>							
<p>۶۴- ...</p>							
<p>۶۵- ...</p>							
<p>۶۶- ...</p>							
<p>۶۷- ...</p>							
<p>۶۸- ...</p>							
<p>۶۹- ...</p>							
<p>۷۰- ...</p>							
<p>۷۱- ...</p>							
<p>۷۲- ...</p>							
<p>۷۳- ...</p>							
<p>۷۴- ...</p>							
<p>۷۵- ...</p>							
<p>۷۶- ...</p>							
<p>۷۷- ...</p>							
<p>۷۸- ...</p>							
<p>۷۹- ...</p>							
<p>۸۰- ...</p>							
<p>۸۱- ...</p>							
<p>۸۲- ...</p>							
<p>۸۳- ...</p>							
<p>۸۴- ...</p>							
<p>۸۵- ...</p>							
<p>۸۶- ...</p>							
<p>۸۷- ...</p>							
<p>۸۸- ...</p>							
<p>۸۹- ...</p>							
<p>۹۰- ...</p>							
<p>۹۱- ...</p>							
<p>۹۲- ...</p>							
<p>۹۳- ...</p>							
<p>۹۴- ...</p>							
<p>۹۵- ...</p>							
<p>۹۶- ...</p>							
<p>۹۷- ...</p>							
<p>۹۸- ...</p>							
<p>۹۹- ...</p>							
<p>۱۰۰- ...</p>							

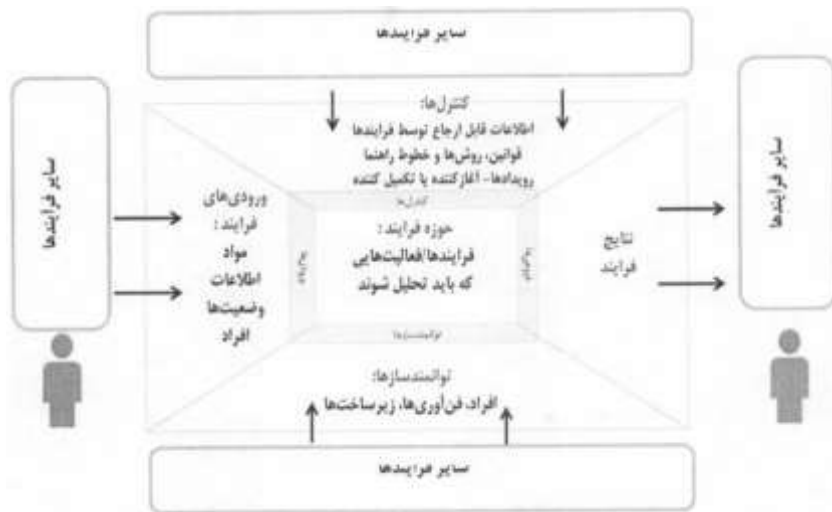
### پیوست ۳- شیوه مدل سازی فرآیند

## ١ - مفاهيم

همان گونه که در شکل زیر دیده می شود، مدل سازی فرآیند در سطح یک در پنج بخش انجام می شود:

- **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 راهنمایی‌هایی که شروع، اجرا و تکمیل فرآیند توسط آنها هدایت می‌شود.
- **حوزه فرایندها** شامل فعالیت‌ها و زیرفرایندهایی که باید تحلیل و بررسی شوند.

## شکل ۱- مدل فرآیند بر اساس IDEFO



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

- مدل سازی فرایندهای سطح یک و دو در چارچوب IDEFO
- شناسایی معیارهای ارزیابی کنترل فرآیند
- شناسایی دستورالعمل‌ها و کنترل‌های فرآیند

## ۲- گام‌های اجرایی مدل سازی فرآیند

### گام اول- شناسایی فعالیت‌ها یا فرآیند زیرمجموعه فرآیند سطح یک

- بررسی شرح وظایف و مصاحبه با انجام دهندگان فرآیند و جمع‌آوری اطلاعات
- شناخت زیرفرایندهای سطح ۲: زیرفرایندهای سطح دوم عموماً در سطح ادارات انجام می‌شود. زیرفرایندهای سطح دوم مجموعه فعالیت‌هایی هستند که یک هدف مشترک و کلان‌تر را دنبال می‌کنند. برای شناسایی زیرفرآیند به این نکته باید توجه داشته که هر فعالیت، زیرفرآیند 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، تکه کارهای شناخته شده از شرح وظایف که یک وظیفه سطح بالاتر را دنبال می کنند، در یک زیرفرآیند تجمیع شده و زیرفرآیندهای سطح ۲ را شکل می دهند.

### جدول ۱- الگوهای فعالیت

دسته فعالیت	توضیحات	مثال
آماده سازی	آماده سازی موضوعی برای استفاده	آماده سازی پیش نویس یک مجوز / تهیه پیش نویس یک نامه / تهیه گزارش پیشرفت پروژه
ذخیره سازی	وارد کردن اطلاعاتی در سیستم، ذخیره سازی در پایگاه داده، بایگانی	ثبت اطلاعات در سیستم اتوماسیون اداری / بایگانی یک نامه
تصمیم گیری	رد، قبول، تصمیم، تأیید، امضا	تصمیم گیری خرید یک سیستم نرم افزاری
درخواست کردن	درخواست، سفارش	درخواست خرید صندلی / درخواست تعریف یک پروژه جدید / درخواست صدور شناسنامه
دریافت کردن	اخذ مستند	دریافت استعلام عدم سوء پیشینه / دریافت مجوز
بازرسی	تست، ارزیابی، کنترل، بررسی	بررسی صحت گزارش تهیه شده / بررسی صحت اطلاعات مندرج در مجوز
پایان دادن / معوق گذاشتن	ارائه در دست بررسی بودن	تکمیل پرونده داوطلبین استخدام
گزارش دادن / اطلاع دادن	ارائه خدمت و محصول	صدور شناسنامه / تهیه گزارش خرید

### گام دوم- شناسایی ورودی های (دریافتی های) فرآیند و فرآیندها یا ذی نفعان تأمین کننده ورودی

- شناسایی کلیه موجودیت های اطلاعاتی ورودی به فرآیند در سطح کلی شامل درخواست ها، گزارش ها، اطلاعات و... که عموماً در قالب فرم ها قابل شناسایی هستند.
- شناسایی وضعیت هایی که می بایست توسط فرآیند تغییر داده شوند. وضعیت عبارت است از حالت های خاصی که یک موجودیت می تواند به خود بگیرد. به عنوان نمونه حالت یک بیمار می تواند اورژانسی و یا عادی باشد. بر این اساس ورودی یک فرآیند در بیمارستان می تواند بیمار عادی یا بیمار اورژانسی، که وضعیت های مختلفی از بیمار هستند، باشد.
- شناسایی کلیه ورودی هایی که حالت فیزیکی دارند مانند تجهیزات، مواد و... که روی آنها پردازشی انجام می شود.
- شناسایی فرآیندهای تأمین کننده ورودی از بین فرآیندهای موجود دستگاه
- شناسایی ذی نفعان تأمین کننده ورودی



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

- شناسایی خروجی‌ها یا خدمات فرآیند شامل
  - کلیه موجودیت‌های اطلاعاتی خروجی از فرایند 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 فرایندهای دریافت‌کننده خروجی (فرایندهای مشتری) از بین فرایندهای موجود دستگاه
- شناسایی ذی‌نفعان دریافت‌کننده خروجی

### گام چهارم- شناسایی کنترل‌ها و فرایندها یا ذی‌نفعان کنترل‌کننده

- شناسایی کلیه قوانین، دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و راهنماهای تأثیرگذار در شروع، نحوه اجرا و یا اختتام فرآیند و تحلیل آنها به منظور تحلیل میزان 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 فرایندها و یا ذی‌نفعان تأمین‌کننده مربوطه

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

### گام ششم- مدل‌سازی فرایندهای سطح یک در چارچوب IDEFO

- 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 زیرفرایندهای فرآیند مورد بررسی در صورت تشخیص عدم کفایت سطح جزئی شدن**

### پیوست ۴- راهنمای ارائه راهکار برطرف کردن مشکلات بهبود و اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار

**گام نخست- 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 حالیکه 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 تأثیرگذاری در رسیدن به اهداف استراتژیک دستگاه" و "میزان تأثیرگذاری در تأمین رضایت ذی‌نفعان" در چارچوب شکل ذیل جانمایی شوند. سپس:

- برای مشکلات و مسایلی که در خانه شماره ۱ قرار می‌گیرند، ارائه راهکار و اجرای گام بعدی الزامی است.
- برای مشکلات و مسایلی 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 مسایلی که در خانه شماره ۳ قرار می‌گیرند، ارائه راهکار و اجرای گام بعدی ضرورتی ندارد.

**گام سوم- ارائه راهکارهای برطرف نمودن مشکلات و مسایل 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 خروجی‌های 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 غیرضروری 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 در 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 دستگاهی 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 انجام دهندگان 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 مواجه با افزایش یا کاهش تعداد مراجعه کنندگان در بعضی از موقعیت‌های زمانی یا رخ داده‌ها، بدون کاهش عملکرد فرآیند در نظر گرفته شود. به عنوان نمونه فرآیند پرداخت خسارت بیمه در زمان وقوع یک حادثه طبیعی می‌بایست ظرفیت پاسخگویی به حجم قابل توجهی از مراجعه کنندگان 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 راهنمایی 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 دریافت کننده 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، چرا که 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 هم افزایی 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 فرایند با قواعد و دستورالعمل‌های دستگاه

- ضرورت وجود قواعد و دستورالعمل‌های دستگاه که به فرایند 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 فرایند

- 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 فرایند، منجر به بهبود فرایند خواهد شد.
- ضروری است یک نفر به عنوان "متولی و پاسخگوی" نتایج فرایند که مسئولیت پاسخگویی به هر نوع مشکل ایجاد شده در فرایند 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 هر گونه بروز مشکل به وی مراجعه کنند. "متولی و پاسخگوی" فرایند مسئول اثربخشی فرایند مورد بررسی و ایجاد هماهنگی بین فعالیت‌های فرایند است.
- نقش‌ها و اختیارات مدیران درگیر در اجرای فرایند 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 فرایند ارزیابی شود و آموزش‌های لازم با هدف ارتقا توانمندی انجام کار، متناسب با نقش و وظیفه تعریف شده در فرایند، برگزار شود.
- اقداماتی جهت ارتقاء سطح انگیزش نیروی انسانی فعال در فرایند همسو با افزایش کیفیت عملکرد فرایند انجام شود.
- برای هر فعالیت از فرایند 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 محدودیت‌ها فاصله مکانی در یک فرایند 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 حل انجام فرایند اصلی، استفاده از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و راه کارهای 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 مراجعین و پی‌گیری وضعیت درخواست‌ها استفاده شود.

گام چهارم- تدوین برنامه عملیاتی



با در نظر گرفتن تقدم و تأخير بين راهکارها از نظر اجرایی و همچنین معیارهای ذیل نسبت به اولویت‌بندی و تهیه برنامه عملیاتی اقدام شود:

- آمادگی دستگاه برای اجرای راه‌حل
- امکان‌پذیری اجرای راه‌حل
- دسترسی به منابع مالی لازم
- تعداد اهداف و مسائل تحت تأثیر
- میزان تأثیرگذاری راهکار در بهبود فرآیند و برطرف نمودن مسائل و مشکلات
- مدت زمان تأثیر (کوتاه مدت / بلند مدت)

### پیوست ۵- مصداق‌های شایستگی تیم‌های بهبود

- ۱- **کار تیمی:** برقراری رابطه بر اساس 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 تصمیمی بر ساختار کلی فرآیند، بررسی و کشف تأثیر تغییرات سیستم‌های کوچک بر کلیت سیستم
- ۴- **تفکر خلاق و سد شکن:** توانایی ایده‌پردازی و به چالش کشیدن وضع موجود، کشف و شناسایی ایده‌های جدید و توجه به مسایل زیربنایی، حل مسایل 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)			
گد فرآیند	به گونه ای که نشان دهنده 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 می باشد. دستگاه باید در تدوین هدف موارد ذیل را مد نظر قرار داده و در شناسنامه آن مدون نماید. هدف فرایند نتیجه فعالیت هایی است که در درون فرایند انجام می گیرد تا باعث رضایت مشتری درون سازمانی (فرایند بعدی یا در تعامل) یا مشتری برون سازمانی (ارباب رجوع) شود. هدف فرایند باید بگونه ای 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 می شود که فرایند مورد نظر در تحقق کدام یک از اهداف دستگاه نقش ایفا می کند.		
فرایند بالادستی	در این بخش مشخص می شود که فرایند مورد نظر، زیرمجموعه کدام فرایند قرار دارد.		
زیرفرایندهای مرتبط	در این بخش مشخص می شود که فرایند مورد نظر، دارای چه زیر فرایندهایی، صرف نظر از توالی آنها می باشد.		
دامنه کاربرد	دامنه کاربرد باید محل استفاده، زمان بکارگیری، گستره استفاده را توضیح بیان کند. چنانچه یک فرایند در ستاد به گونه ای باشد که در مناطق و یا دستگاه های تابعه قابلیت استفاده داشته باشد، محل های بکارگیری آن می بایست بطور کامل مستند گردد.		
متولی و پاسخگویی 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 فعالیت های مختلف یا موازی، صاحبان مختلفی داشته باشد در معرفی صاحب فرایند نباید به نام و نام خانوادگی فرد اشاره شود.		
ناظر فرایند	هر فرایند در دستگاه بسته به نوع آن (تحقق خدمت، پشتیبان و مدیریتی) جهت اجرای صحیح و ارائه خروجی مناسب نیازمند ناظر (ناظرین) می باشد. دستگاه باید برای هر یک از فرایندهای خود ناظر یا ناظرینی بشرح ذیل انتخاب و معرفی نماید. ناظر فرایند باید براساس چارت سازمانی و پست سازمانی، ترجیحاً جدای از واحدی باشد که مسئولیت اجرای فرایند را دارد. برای تعیین ناظر فرایندهای سطح صفر، باید مدیران ارشد دستگاه و یا بالاترین مقام دستگاه معرفی شود. ناظر فرایند از لحاظ سلسله مراتب سازمانی باید بالاتر از صاحب فرایند باشد. در بعضی از فرایندها می توان متولی فرایند بعدی را به عنوان ناظر فرایند انتخاب نمود.		
دینفعان فرایند			
محرك فرایند	محرك فرایند می تواند از نوع محرك های زمانی یا وقوع رخدادها مانند درخواست ها و ... باشد. در بعضی مواقع فرایند به		



نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)			
کد فرآیند	به گونه ای که نشان دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری
تشخیص خود دستگاه آغاز می شود.			
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرآیند	در این بخش از شناسنامه کلیه قوانین و آیین نامه های داخلی و یا خارج از دستگاه که به نحوی بر عملکرد فرآیند تاثیر گذار هستند ثبت می شوند. بدیهی است قوانین برای فرایندهای سطح بالا به صورت کلی و برای سطح پایین و جریان فرآیند در حد دستورالعمل ها و رویه های سازمانی می باشد. کلیه مستندات مرتبط با اجرای فرآیند را که در هنگام اجرای فعالیت ها از آنان استفاده می شود لازم است شناسایی شده و به عنوان یک منبع در قسمت مستندات مرتبط با فرآیند در شناسنامه فرآیند ثبت شود.		
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	لازم است تا سیستم های اطلاعاتی و یا منابع اطلاعاتی مرتبط با فرآیند در این بخش ثبت شود.		
تعاریف و اصطلاحات			
دریافتی ها / نامین کننده گان	<p><b>دریافتی ها:</b> دستگاه باید به ازاء هر یک از فرایندها، ورودی های مرتبط مانند اطلاعات، نامه، دستورالعمل و ... را شناسایی و مستند نماید.</p> <p><b>نامین کننده دریافتی ها:</b> نامین کننده ورودی های فرآیند یا سایر فرایندهای دستگاه است (که در این صورت لازم است به نام و کد فرآیند اشاره شود) یا گروهی خاص از شهروندان یا سایر دستگاه های اجرایی هستند.</p> <p><b>نحوه ثبت اطلاعات به شکل زیر می باشد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ورودی ۱ / نامین کننده گان ورودی ۱</li> <li>ورودی ۲ / نامین کننده گان ورودی ۲</li> </ul>		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن			
<p>تجسین ویژگی هایی از فرآیند که در قالب نمودارهای فرآیندی امکان نمایش ندارند در این بخش به صورت مشروح آورده می شود به شکلی که مخاطب بتواند تصویری مشخص و شفاف از رویه اجرایی فرآیند بدست آورد ...</p>			

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)			
کد فرآیند	به گونه ای که نشان دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری
سوابق بازنگری فرآیند			
تاریخ بازنگری	مستندات، سوابق و گزارش های مرتبط	سطح بلوغ فرآیندی	خلاصه نتایج و بهبودها
<p>دستگاه باید کلیه فرایندهای خود را (به خصوص فرایندهای اصلی) حداقل سه سال یک بار بازنگری نماید. این بازنگری باید شامل بررسی شناسنامه فرآیند و نقشه فرایندها و ... باشد و سوابق آن پس از هر بازنگری نگهداری شود. سوابق بازنگری فرایندها باید مطابق نظام کنترل مستندات ثبت و نگهداری گردد. این بازنگری ها باید تداوم داشته باشد. بازنگری ها باید توسط صاحب، ناظر و مشتری بعدی فرآیند (درون سازمانی) انجام گیرد.</p> <p><b>واحدهای درگیر در اجرای فرآیند</b></p> <p>فرآیند مورد بررسی شامل شناسنامه خدمت، شناسنامه فرآیند، نقشه فرآیند و نمودار جریان فرآیند باید بر اساس نظام کنترلی مستندات توزیع و در اختیار مجریان و افراد لازم قرار گرفته باشد.</p>			
تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	
سمت ( )	سمت ( )	سمت ( )	سمت ( )
امضاء ( )	امضاء ( )	امضاء ( )	امضاء ( )



## اصلاح فرایندها و ارائه خدمت از طریق سامانه مدیریت خدمات دولت

(تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۵۹ مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۲۷ شورای عالی اداری)

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی، نهادهای عمومی غیردولتی و سایر دستگاه‌هایی که به نحوی از بودجه عمومی استفاده می‌کنند

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و ششمین جلسه مورخ ۱۳۹۹/۹/۲۴ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، با هدف ارتقای سطح کیفی خدمات دولت، در اجرا و تکمیل مواد ۲، ۳ و ۴ تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و به منظور تسریع در انجام «اصلاحات فرایندی در نظام اداری»، تصویب نمود:

**ماده ۱- تعاریف و اصطلاحات** بکار رفته در این تصویب نامه به قرار زیر است:

**خدمت:** نتیجه فرایندهای یک یا چند سیستم متعامل است که قابل ارائه به اشخاص (حقیقی یا حقوقی) بوده و با استفاده از منابع در اختیار سازمان، برای ایجاد یک ارزش یا رفع نیاز اشخاص نظیر: ارائه گذرنامه، پاسخ به استعلام، ارائه یک مجوز، ارائه تسهیلات و... تولید و ارائه می‌گردد.

**فرایند:** مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط با هم و ساختاریافته است که به منظور تحقق یک هدف معین (ارایه خدمت، تولید کالا یا اطلاعات مشخص) برای یک متقاضی معین، انجام می‌شود و باعث خلق ارزش یا رفع نیاز برای مشتریان سازمان می‌شود.

**شناسه خدمت:** کد منحصر به فردی است که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور بر اساس استاندارد بین‌المللی کوفوگ، به هر خدمت اختصاص می‌یابد.

**سامانه مدیریت خدمات دولت:** سامانه موضوع ماده ۲ مصوبه شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری.

**ماده ۲-** به منظور ارتقای سطح کیفی خدمات دولت با رویکرد اصلاح فرایندها، تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند عناوین خدمات شناسه‌دار قابل بهبود، دوره زمانی بهبود، اهداف و شاخص‌های بهبود (از قبیل کاهش زمان و هزینه ارائه خدمت، کاهش تعداد استعلام‌ها، مدارک مورد نیاز، کاربرگ‌ها و اقلام اطلاعاتی که از متقاضی اخذ می‌شود)، را طی سه ماه به تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور برسانند و مطابق با دوره زمانی تأیید شده برای بهبود، نسبت به تحقق اهداف بهبود، اقدام و گزارش پیشرفت برنامه را در بازه‌های زمانی سه‌ماهه، به سازمان اداری و استخدامی کشور ارایه نمایند.

**ماده ۳-** سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است:

۱-۳- به منظور رصد و پایش دقیق و یکپارچه اصلاحات فرایندی، نسبت به ایجاد زیرسامانه راهبری اصلاح فرایندها، ذیل سامانه مدیریت خدمات دولت به همراه داشبورد مدیریتی لازم؛ اقدام نماید.



۲-۳- از طریق مرکز آموزش مدیریت دولتی و بهره‌گیری از ظرفیت‌های بخش خصوصی، نسبت به طراحی و اجرای دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی در زمینه بهبود و بازمهندسی فرایندها برای کلیه سطوح مدیریتی و کارشناسی مرتبط، به ویژه کارشناسان تیم‌های بهبود فرایند دستگاه‌های اجرایی؛ اقدام نماید.

۳-۳- طی مدت ۳ ماه از طریق ایجاد امکان ثبت سریع گزارش‌های مردمی در «سامانه مدیریت خدمات دولت» زمینه مشارکت حداکثری شهروندان در اصلاح و ساده‌سازی فرایندهای ارائه خدمات را به گونه‌ای فراهم آورد که ثبت گزارش‌های شهروندانی که در حین انجام فرایندها با عدم رعایت قوانین و مقررات مواجه می‌شوند، با سریعترین روش میسر گردد.

**ماده ۴-** تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند طی مدت ۶ ماه اقدامات زیر را انجام دهند:

۱-۴- بر اساس دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور، نسبت به ارائه اطلاعات در سامانه موضوع بند ۱ ماده ۳ اقدام نمایند.

۲-۴- نسبت به کاهش زمان متوسط ارائه هر خدمت (اعلام شده در سامانه مدیریت خدمات دستگاه‌های اجرایی) حداقل به میزان ۳۰ درصد، اقدام و گزارش اقدامات انجام شده را به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام نمایند.

تبصره- فرایندهایی که زمان انجام آن‌ها استاندارد می‌باشد، باید طی مدت ۳ ماه جهت بررسی و تأیید به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام شود.

۳-۴- در اجرای دستورالعمل میز خدمت (موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور)، خدمات شناسه‌دار از نوع دولت به مردم (C۲G) و دولت به کسب و کار (B۲G) را در میز خدمت الکترونیکی و حضوری، ارائه نمایند.

۴-۴- به منظور اخذ نظرات شهروندان در خصوص کیفیت ارائه خدمات، اطلاعات مراجعه‌کنندگان به میز خدمت را در زیرسامانه «راهبری میز خدمت دستگاه‌های اجرایی» ذیل سامانه مدیریت خدمات دولت؛ ثبت نمایند.

۵-۴- بر اساس اعلام سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به رفع مشکلات میز خدمت اقدام نمایند.

۶-۴- تمهیدات لازم جهت ایجاد و تخصیص شناسه پیگیری برای کلیه خدمات خود را به نحوی فراهم نمایند که به ازای مراجعه اشخاص برای دریافت خدمت از طریق میز خدمت حضوری و الکترونیکی، یک شناسه پیگیری تولید و زمان نهایی پاسخ خدمت در قالب رسید به وی اعلام شود. این شناسه پیگیری از طریق درگاه یا سامانه‌های پیام رسان یا سامانه‌های مرکز تلفن باید تا زمان 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 مسئول انجام خدمت برای متقاضی فراهم کند.

۷-۴- کلیه فرایندهای بین دستگاهی مورد نیاز برای ارائه خدمت را بدون نیاز به پیگیری و مراجعه متقاضی انجام دهند به گونه‌ای که محل درخواست و دریافت خدمت یکسان باشد.



۴-۸- استعلام‌ها و دریافت مجوزها را به صورت الکترونیکی و در صورت لزوم با استفاده از امضای الکترونیکی و بستر ارتباطی امن و اختصاصی زیرمجموعه شبکه ملی اطلاعات، انجام دهند.

**ماده ۵-** بالاترین مقام دستگاه اجرایی ذیربط، مسئول حسن اجرای این مصوبه بوده و گزارش ادواری اجرای آن توسط دبیرخانه شورای عالی اداری، به شورا ارایه می‌شود.

رییس جمهور و رییس شورای عالی اداری

## دستورالعمل اجرایی ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری

(بخشنامه شماره ۱۵۲/۱۴۱۵۲ مورخ ۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای مفاد ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور افزایش بهره‌وری نیروی انسانی، کارآمدی فعالیت‌ها و تأمین رضایت و کرامت مردم، دستورالعمل اجرایی ماده (۳۶) قانون خدمات کشوری به شرح زیر ابلاغ می‌گردد:

۱- کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند فرآیندهای مورد عمل خود را مطابق ضوابط (مفاد بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴ و بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۵ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور) مستندسازی و اصلاح نموده و با امکان ارائه اطلاعات زیر در پرتال مردم و جایگاه اینترنتی (وب سایت) دستگاه درج نمایند.

- فهرست عناوین خدمات قابل ارایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی  
- امکان ارایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارایه خدمت و... در مورد هر خدمت.  
- اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت

- قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز که برای ارایه خدمت به شهروندان لازم می‌باشد.  
- قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان بندی انجام آنها  
- مراحل ارایه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گراف‌های ساده  
- آدرس ساختمان‌های مورد مراجعه

۲- دستگاه‌های اجرایی که فرآیندهای مورد عمل را در پرتال وارد نموده‌اند، مکلفند کلیه فرآیندهای مستندشده پیشین خود را بازنگری و با انجام اصلاحات لازم جهت درج، به هنگام نمایند.  
تبصره- در به هنگام سازی فرآیندها، درج فرآیند قبلی، فرآیند اصلاحی و تاریخ بازنگری ضروری است.

۳- دستگاه‌هایی که تا کنون برای ورود به سیستم مردم کد و رمز دریافت ننموده‌اند موظفند در اسرع وقت نسبت به موضوع اقدام و ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، مفاد ماده ۱ این دستورالعمل را اجرا نمایند.

۴- دستگاه‌های اجرایی موظفند هر سه سال یک بار روش‌های انجام کار و فرآیندهای مورد عمل خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. این امر به صورت خودکار از طریق سیستم پرتال پیگیری خواهد شد.

۵- دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل پیشنهادات خود را در خصوص شاخص‌های اختصاصی برای ارزیابی عملکرد فرآیندها به این معاونت ارسال تا پس از تأیید مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

۶- شاخص‌های اندازه‌گیری میزان کارآمدی فعالیت‌های اجرایی (از جمله صحت امور و رضایت مردم) از طریق پرتال در ارزیابی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

۷- دستگاه‌ها موظفند نسبت به نحوه ارتباط الکترونیکی مردم با وب سایت دستگاه و دریافت خدمات از این طریق به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی نمایند. اطلاع‌رسانی خدمات و فعالیت‌های دستگاه و نیز در صورت امکان خدمات‌رسانی الکترونیکی (e-service) از مهمترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها خواهد بود.

۸- دستگاه مکلفند اعتبارات لازم برای انجام این اقدامات را در بودجه سالیانه پیش‌بینی نمایند.

۹- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور موظف است در خصوص اطلاع‌رسانی به مردم به منظور بهره‌برداری از «پرتال مردم» اقدام نماید.

لطف الله فروزنده

## نظام‌نامه تعالی مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی

(بخشنامه شماره ۲۲۲۹۶ مورخ ۱۴۰۰/۴/۲۶ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور ارتقاء سطح کیفیت فرایندها، روش‌ها و رویه‌های انجام کار و نتایج مدیریت منابع انسانی و افزایش میزان بهره‌وری نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی و همچنین استانداردسازی فرایندهای تخصصی مدیریت منابع انسانی "نظام‌نامه مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی" با اهداف عملیات زیر به گونه‌ای که در نظام‌نامه و پیوست‌های آن مشخص شده است، برای اجرا ابلاغ می‌گردد:

- ایجاد بستر مناسب برای کاربست رویکرد یکپارچه و نظام مند تعالی مدیریت منابع انسانی در نظام اداری
- فراهم کردن زمینه تغییر رویکرد دستگاه‌های اجرایی از فرایندهای اداری- اجرایی به سمت مدیریت اثربخش سرمایه انسانی



- ارزیابی سطح کیفیت و عملکرد نظام مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی  
- آسیب شناسی و شناسایی نقاط قابل بهبود فرایندها و خروجی‌های مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی

- شناسایی و معرفی دستگاه‌های اجرایی برتر در حوزه مدیریت منابع انسانی و ترویج درس آموخته‌های آنان  
مسئول راهبری، هدایت و نظارت بر اقدامات مربوط به تعالی مدیریت منابع انسانی بر اساس نظام‌نامه مذکور بر عهده شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه‌های اجرایی مشمول می‌باشد. دستگاه‌های اجرایی بر اساس ارزیابی درونی، وضعیت تعالی و بلوغ مدیریت منابع انسانی را بر مبنای مدیریت منابع انسانی را بر مبنای آسیب شناسی وضعیت موجود، راهبردهای مورد نیاز را تدوین و به تصویب شورای مذکور می‌رسانند. دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در صورت نیاز و ضرورت، با تصویب شورای راهبری توسعه مدیریت، بر اساس شرایط و الزامات قانونی یا فرایندی خود، مدل تعالی مدیریت منابع انسانی مقتضی را طراحی یا از سایر مدل‌های تعالی مدیریت منابع انسانی مناسب استفاده نمایند.

به منظور حفظ یکپارچگی و اعتبار ارزیابی، فرایند ارزیابی تعالی دستگاه‌های اجرایی بر اساس "نظام‌نامه تعالی مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی" پیوست این بخشنامه انجام می‌گیرد. دستگاه‌های اجرایی که تمایل به شرکت در فرایند ارزیابی سالانه که توسط سازمان انجام می‌گیرد دارند باید از مدل، ابعاد و شاخص‌های مندرج در نظام‌نامه مذکور استفاده نمایند.

جمشید انصاری

دانلود پیوست‌های بخشنامه:

[مدل تعالی مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی](#)

[مدل ارزیابی تعالی مدیریت منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی](#)

## ماده (۳۷): توسعه خدمات الکترونیکی به مردم

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

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

۲- ارائه فرم‌های موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌ای الکترونیکی.

۳- ارائه خدمات به شهروندان به‌صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به‌دستگاه 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.

## آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

(مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)

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 رییس جمهور، 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 رییس جمهور 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 رییس جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارائه نماید.

## آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

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

۱-۱- معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس 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 ارایه خدمات قرار می‌دهد.

شناسنامه خدمات شامل موارد زیر می‌باشد:

- کد خدمت

- مبانی قانونی و مقررات ارایه 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، استعلام 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 ارایه 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 ارایه 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 ارایه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید.

ب) ارایه فرم‌های استاندارد موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزارها و رسانه‌های الکترونیکی.

ج) ارایه 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 بصورت 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 ارایه الکترونیکی آن وجود ندارد، دستگاه اجرایی باید عدم ارایه الکترونیکی آن را به تایید معاونت برساند در غیر این صورت ملزم به ارایه 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، استعمال، موافقت و موارد مشابه از دستگاه‌های اجرایی می‌نماید را از دستگاه‌های مذکور اخذ و نسبت به جایگزینی، جمع‌بندی 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 ارایه آنها منوط به کسب استعمال یا اخذ مجوز از سایر دستگاه‌های اجرایی است، دستگاه اجرایی اصلی موظف است استعمالها 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: ارایه 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.

ه) 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، شوراها 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 دستپنبدی 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 به روزآوری پنجره واحد ارایه خدمات به مردم (به نام پورتال مردم یا تکریم ایران) اقدام نماید.

تبصره: به منظور عملیاتی نمودن پنجره واحد ارایه 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 درخواست کننده خدمت و واریز به حساب درآمدی دستگاه‌های اجرایی از کانال‌های مختلف از جمله جایگاه اینترنتی دستگاه اجرایی، شبکه شتاب و پایانه‌های فروش، بصورت 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.

### ساز و کار 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 ۳۹۲۷۱ هـ مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹ هیات وزیران 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 به روز 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 هریک 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 ارایه دهنده خدمات را در جایگاه اینترنتی دستگاه قرار دهند.

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

**تبصره ۳:** کانون دفاتر پیشخوان مکلف است امکان نظارت الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی واگذار کننده خدمت، بر فرآیند انجام کار در دفاتر را در بستر شبکه‌های 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 مأموریت‌های 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 آرایه به مراجع قانونی

- پیش‌بینی راهکارهای بهره‌برداری از ظرفیتهای بالقوه و بالفعل بخش خصوصی، انجمنهای تخصصی و مراکز آموزشی، علمی و دانشگاهی
- طراحی و تصویب ساز و کارهای 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 شهیدرجایی و یا سایر جشنواره‌های ملی مرتبط دیگر، معرفی نماید.

حسن روحانی- رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری

## دستورالعمل استاندارد تارنما (وب سایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه (پورتال)های استانی

(بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی)

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 ۱۳۹۳/۱۱/۲۰»، کمیسیون توسعه دولت الکترونیک در هفتمین جلسه، مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷، «دستورالعمل استاندارد تارنما (وب سایت)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 شش‌ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه نماید، ضرورت دارد تمامی دستگاه‌ها گزارش نتایج اقدامات مربوطه را به این سازمان ارسال کنند.

### 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 ارایه اطلاعات و خدمات به حداکثر جامعه (از جمله استفاده کنندگان  
دستگاه‌های قابل حمل نظیر تلفن همراه، کم توانان و غیره)

### ب- برنامه‌ریزی

**ماده ۲-** دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه‌ها یا عناوین مشابه مسئولیت تارنمای دستگاه را بر  
عهده‌دارند 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 توه به میزان فعالیت و اثرگذاری در محتوای تارنما، معرفی و مورد تشویق قرار دهد.

**ماده ۳-** دامنه تارنما باید بر اساس بخشنامه شماره ۱۵۲۳۵۳/۱۹۰۳ مورخ ۱۳۸۱/۸/۲۰ تعیین و یا اصلاح  
شود. در خصوص درگاه‌های استانی دامنه باید مطابق با بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۲۶۵۳۲ مورخ  
۱۳۸۴/۲/۲۱ تعریف شود.

### ج- اطلاعات و محتویات

**ماده ۴-** دستگاه‌های اجرایی موظفند حداقل اطلاعات زیر 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 اطلاع رسانی ریاست جمهوری
- پیوند به پایگاه اطلاع رسانی دولت
- پیوند به سازمان‌های زیرمجموعه در تارنمای دستگاه / و پیونده به دستگاه‌های استانی در درگاه استانی
- پیوند به دستگاه‌های بالادستی در تارنمای دستگاه
- پیوند به صفحه شکایات، انتقادات و پیشنهادات
- پیوند به صفحه آرشیو
- پیوند به صفحه اعلام مزایده‌ها و مناقصات
- تاریخ آخرین به روزرسانی
- قابلیت جستجو
- نقشه تارنما
- پرسش‌های متداول
- قابلیت شخصی سازی وب
- تالار بحث و گفتگو
- نظرسنجی
- شمارشگر بازدیدکنندگان
- امکان چاپ صفحات
- خبرخوانن برای تبادل اطلاعات کوتاه مانند پیوندها و عنوان اخبار و مقالات

### خدمات



- شاسنامه 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-** استانداردها موظفند بجز موارد موضوع ماده ۴ این مصوبه، حداقل اطلاعات ذیل را نیز بر اساس ماده ۷ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی، شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری در درگاه های استانی قرار دهند.

### د- ظاهر تارنما

**ماده ۶-** به منظور سهولت در بهره برداری از تارنماهای دستگاه ها توسط شهروندان و مراجعین و همچنین به منظور داشتن یک قالب واحد که حتی در نگاه اول نشن دهنده دولتی بودن تارنما باشد، تارنما باید به لحاظ چیدمان صفحه اصلی مطابق با پیوست ۲ این دستورالعمل طراحی شوند. در این خصوص طراحی درگاه های استانی باید مطابق با پیوست ۳ این دستورالعمل، باشد.

تبصره: ساختار تارنمای دستگاه ها، حداکثر می تواند 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-** دستگاه های اجرایی موظفند مخاطبان خود را شناسایی کره و با توجه به نیازمندی های آنها گروه های مختلف مراجعین را تشخیص داده و طراحی تارنما را در "منوی خدمات" واقع در نوار پیمایشگر (از مؤلفه های ذکر شده در پیوست ۲) بر اساس آن تعیین کنند.

### و- دسترس پذیری

**ماده ۸-** تارنماهای دستگاه های اجرایی باید به گونه ای طراحی شوند که مرورگرهای شناخته شده و نسخه های متفاوت آنها، پس از بارگذاری تارنما، نتایج مشابهی را نشان دهند.

**ماده ۹-** حداقل صفحه اصلی تارنماهای دستگاه های 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 گرفته بدترین حالت (پایین ترین سرعت اینترنت) نباید بیش از ۱۰ ثانیه به طول انجامد.

**ماده ۱۱-** در طراحی و تعیین زیرساخت‌های فنی تارنماها 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 برنامه‌ریزی کشور برای بهره‌برداری در اختیار قرار می‌گیرد.

**ماده ۱۲-** به منظور وجود امکان کار افراد کم توان با تارنماهای دستگاه‌ها، باید استاندارد WCAG ۲.۰ که توسط کنسرسیوم جهانی وب (world wide web Consortium) 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 زیر رعایت شود:

- نقشه تارنما باید در قالب متن و در یک فرمت دسترس پذیر 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 بر اساس 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)

**ماده ۱۶-** در طراحی تارنماها باید از اسکرول عمومی تا حد امکان کم استفاده شود (حداکثر ۲ اسکرول) و از اسکرول افقی نیز 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 ۲۰۶/۷۷۴۰ 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 بر عهده دارند:

- تدوین اهداف کلی تارنما
- تعیین رویه نظارت بر عملکرد و به روزرسانی 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 مجهز باشد تا در مواقع عادی در ساعات اداری پاسخگوی سؤالات شهروندان باشد و در زمان‌ها اوج کار 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 به روزرسانی تارنما که امکان دسترسی کاربران به تارنما وجود ندارد (برای به روزرسانی تارنما باید از ساعات غیراداری 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



## ل- قرارداد میزبانی

- ماده ۲۰-** دستگاه‌های اجرایی موظفند در انتخاب سرویس میزبانی موارد ذیل را در نظر بگیرند:
- باید در مورد سطح اتصال (در دسترس بودن) و غرامت رعایت نکردن آن، با میزبان وب توافق صورت گیرد. سطح اتصال باید حداقل ۹۹.۹۹٪ 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 بر اساس 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 مراجعه کنندگان به تارنما
  - صفحاتی که کمترین مراجع را داشته‌اند.
  - صفحاتی که بیشترین مراجعه را داشته‌اند
  - تعداد صفحات دیده شده
  - 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

**ماده ۲۲-** دستگاه‌های اجرایی موظفند در صورت اعمال تغییرات اساسی در تارنما بصورت 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 ۳ این مصوبه) هنگام ایجاد تغییرات متناسب با حجم، وسعت و اهمیت تغییرات، قبل و بعد از اعمال تغییرات مهم نظیری موارد زیر از راه‌های مختلف تغییرات را به اطلاع بازدیدکنندگان برسانند:

- تغییرات نام دامنه و تغییرات نشانی صفحات پرمخاطب 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

**ن- راهنمای مدیریتی و تکنیکی**

**ماده ۲۳-** دستگاه‌های اجرایی موظفند امنیت تارنماهای خود را بر اساس 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 برعهده کارگروه توسعه خدمات الکترونیک دستگاه اجرایی/ کارگروه توسعه دولت الکترونیک 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 شش‌ماهه (مطابق پیوست ۷)، گزارش مشکلات مهم و شکاف‌های موجود در عملکرد تارنمای 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.

محمود عسکری آزاد

## ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان توسط دستگاه‌های اجرایی

(بخشنامه شماره ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۳۹۹/۶/۱۷ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به‌دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

پیرو بخشنامه شماره ۱۵۹۵۳۴۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۵ این سازمان (موضوع اجرای آزمایشی «پایلوت» ممنوعیت دریافت مدارک هویتی در استان‌های خوزستان، قم و سمنان توسط دستگاه‌های اجرایی) و آمادگی ایجاد شده در دستگاه‌های اجرایی در این زمینه و همچنین در اجرای آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ مصوب شورای عالی اداری و ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات و با رویکرد اصلاح نظام اداری، تحقق اهداف توسعه دولت الکترونیکی، استنادپذیری الکترونیکی، کمک به مقابله با سوءاستفاده و جعل اسناد هویتی، افزایش سلامت اداری و تسهیل ارائه خدمات به مردم، مقتضی است تمامی دستگاه‌های اجرایی برای "احراز اصالت هویت برخط" و حذف اخذ کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) اقدامات زیر را صورت دهند:

۱- دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان ثبت احوال کشور جهت دریافت خدمت استعلام هویت (با شناسنامه خدمت ۱۰۰۳۱۰۹۴۱۰۰) بصورت برخط، برای استعلام‌های الکترونیکی برخط و رفع موانع حقوقی و قانونی احتمالی برای اجرای این بخشنامه اقدام نمایند، به گونه‌ای که حداکثر ظرف مدت یک ماه حذف کامل دریافت کپی مدارک هویتی در فرایندهای ارائه خدمات به شهروندان محقق گردد.

۲- در اجرای ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری سازمان ثبت احوال کشور موظف است نسبت به در اختیار قرار دادن وب‌سرویس‌های کد ملی، شناسنامه و ارایه کد رهگیری پس از هر استعلام اقدام نموده و همچنین زمینه اصالت‌سنجی کدهای رهگیری را برای پیگیری‌های بعدی مهیا نماید.

۳- این بخشنامه در اجرای ماده ۱۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری برای تمامی دستگاه‌های اجرایی لازم‌الاجراست و حسن اجرای آن در ارزیابی سالانه دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی لحاظ می‌گردد.

۴- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این بخشنامه بوده و مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی مشمول در تمامی سطوح سازمانی موظفند؛ تمهیدات لازم را به منظور اجرای مؤثر و دقیق آن فراهم سازند. جمشید انصاری



## تأکید بر ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی در ازای دریافت خدمت و پورتال دستگاه

(بخشنامه شماره ۱۲۰۵۴ مورخ ۱۴۰۱/۰۲/۲۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

پیرو بخشنامه شماره ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۳۹۹/۶/۱۷ در ارتباط با ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی توسط دستگاه‌های اجرایی از خدمت‌گیرندگان و با توجه به گزارش‌های دریافتی مبنی بر عدم اجرای مطلوب بخشنامه مذکور از سوی دستگاه‌های اجرایی کشور که منجر به افزایش هزینه و نارضایتی مردم شده است، ضروری است اقدامات ذیل به نحو احسن انجام گیرد:

۱- واحدهای ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات (یا عناوین مشابه) در دستگاه‌های اجرایی، اطلاعیه‌ای مبنی بر ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی از مراجعین را با درج شماره تلفن پیگیری در محل میز خدمت حضوری و در معرض دید مراجعین نصب نموده و ضمن رسیدگی به شکایات واصله در این ارتباط و انجام بازرسی‌های موردی و اعمال نظارت دقیق، گزارش اقدامات انجام شده را حداکثر ظرف یک ماه به این معاونت ارسال نمایند.

۲- بخش‌هایی از پورتال دستگاه که در آن دریافت خدمت، به ارائه کپی مدارک هویتی مشروط شده است، بروزرسانی شده و اخذ کپی مدارک هویتی از مراحل یا شروط دریافت خدمت حذف شود.

۳- سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی را مورد پایش قرار داده و عناوین واحدهایی را که همچنان اقدام به دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان می‌نمایند به این معاونت اعلام کنند تا ضمن لحاظ در ارزیابی عملکرد دستگاه (سطح ملی و استانی)، مراتب به عنوان نقض مقررات، در جریان تصمیم‌گیری مراجع ذیصلاح قرار گیرد.

علاءالدین رفیع‌زاده- معاون نوسازی اداری

## بخشنامه ابلاغ فرم استاندارد شناسنامه خدمات و شناسنامه مجوزها

در راستای اجرای ماده ۲ آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ دستگاه‌های اجرایی مکلفند شناسنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نیز وظیفه بررسی مستندات شناسنامه خدمات و ارائه آن در پنجره واحد خدمات را برعهده دارد. بدین منظور فرم استاندارد شناسنامه خدمات به شرح پیوست و با توضیحات ذیل برای تکمیل و اجرای آیین‌نامه مذکور ارسال می‌گردد.

الف) فرم استاندارد شناسنامه خدمات



**خدمت:** مجموعه‌ای از فرایندها است که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستمهای ارائه کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می‌دهد.

**عنوان خدمت:** شامل فهرستی از کلیه خدمات الکترونیکی و غیرالکترونیکی است که عناوین و تعداد آنها به تأیید بالاترین مقام دستگاه رسیده باشد. عناوین خدمات اعلام شده به منزله عناوین استاندارد خدمات بوده و به هر خدمت کد یکتا اختصاص داده خواهد شد.

**شناسه خدمت:** کدی که برای خدمات توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می‌شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.

**نام دستگاه اجرایی:** نام سازمان / شرکت / موسسه / نهاد و... به عنوان ارائه دهنده خدمت

**نام دستگاه مادر:** نام سازمان / شرکت / موسسه / نهاد و... به عنوان دستگاه مافوق دستگاه‌های اجرایی

**شرح خدمت:** شامل یک تعریف کامل از خدمت می‌باشد.

**نوع خدمت:** بر حسب این که خدمت از نوع ارائه خدمت دستگاه اجرایی به مردم (C۲G)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G۲G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (B۲G) باشد، تعریف می‌شود.

**نوع مخاطبین:** دسته بندی نوع مخاطبین مانند دانشجو، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، نانوایان، دستگاه‌های عمومی، دستگاه‌های اجرایی، جوانان و...

### ماهیت خدمت:

• **حاکمیتی:** خدمتی که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور است و منافع آن بدون محدودیت شامل همه اقشار جامعه گردیده و بهره مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی‌شود. تصدی گری: خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

### سطح خدمت:

**ملی:** خدمتی است که به کل آحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می‌شود.

**منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی بر حسب شرایط خاص آن منطقه ارائه می‌گردد. **استانی:** خدمتی است که در سطح یک استان توسط دستگاه‌های مربوط ارائه می‌گردد.

**شهری:** خدمتی است که دستگاه‌های متولی در سطح یک شهر ارائه می‌کنند.

**روستایی:** خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاه‌های مربوط ارائه می‌گردد.

**رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمان‌ها مرتبط خواهد بود.

**نحوه آغاز خدمت:** هر خدمت با یک رویداد آغاز می‌شود. این رویداد می‌تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت گیرنده، رخ دادن یک رویداد دیگر (مانند



رویدادهای کاری یا حوادث طبیعی) و .... باشد. مدارک لازم برای انجام خدمت: مدارک و مستندات لازم به طور کامل بیان گردد.

**قوانین و مقررات مربوط:** قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد.

**آمار تعداد خدمت گیرندگان:** آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت برحسب روز یا ماه یا سال ذکر شود.

**مدت زمان ارائه خدمت:** مدت زمان لازم برای ارائه کامل خدمت درج گردد.

**تواتر:** تعداد دفعات ارائه خدمت به ذی‌نفع در یک بازه مشخص (مانند ماه، فصل یا سال) که یک شهروند مراجعه می‌کند.

**تعداد بار مراجعه:** تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می‌کند)

**هزینه مستقیم ارائه خدمت:** مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می‌پردازد.

**نحوه دسترسی فعلی شهروندان به خدمت:** نحوه دسترسی یا به صورت الکترونیکی یا غیرالکترونیکی است. در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

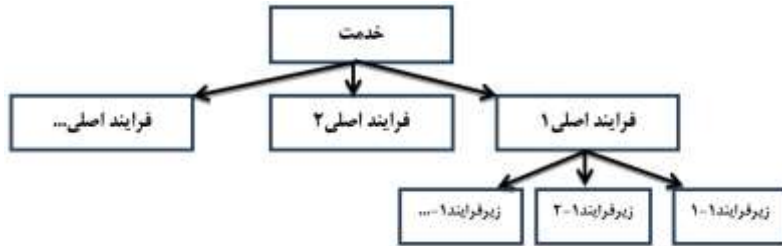
**آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت:** در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

**ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری:** در صورتی که خدمت الکترونیکی شده است ولی همچنان نیاز به مراجعه حضوری مردم وجود دارد، علل مراجعه حضوری را بیان کنید. این گزینه فقط در مورد خدمات نیمه الکترونیکی صدق می‌کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می‌سازد.

**ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در همان دستگاه:** ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاه‌ها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانه‌های همان دستگاه می‌باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از سامانه دیگر ذکر شود.

**ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه‌های دیگر:** ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاه‌ها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاه‌های اجرایی می‌باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

**عناوین فرایندهای خدمت:** هر خدمت مجموعه‌ای از فرایندها می‌باشد. فرایندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرایندهای اصلی و زیر فرایندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.



نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرایندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می‌پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیتهای کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می‌بایست از ترسیم زیر فرایندها اجتناب کرد.

### فرم استاندارد شناسنامه خدمات

۱- عنوان خدمت: اصلاح اطلاعات		۲- شناسه خدمت	
( این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تکمیل می‌شود. )			
نام دستگاه اجرایی: شرکتهای توزیع نیروی برق و شرکتهای برق منطقه‌ای ( جمعا ۵۵ شرکت در سطح ملی )		نام دستگاه مادر: شرکت توانیر	
شرح خدمت		مشترک می‌تواند برخی اطلاعات خود را از طریق دفاتر و به شکل غیر حضوری اصلاح کند. در حال حاضر، امکان اصلاح موارد زیر: • کد ملی • تلفن • آدرس مشترک، در صورتی که درخواست فاقد بار مالی و حقوقی باشد، امکان‌پذیر است.	
نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (C۲G) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (B۲G) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G۲G)		تمامی مشترکین، متقاضیان و استفاده کنندگان در صنعت برق کشور در هر دو دسته حقیقی و حقوقی	
حاکمیتی <input checked="" type="checkbox"/> تصدی گری		نوع مکان‌های <input type="checkbox"/>	
سطح خدمت <input checked="" type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> منطقه‌ای <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری <input type="checkbox"/> روستایی		تصدی گری	
رویداد <input type="checkbox"/> تولد <input type="checkbox"/> آموزش <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> تامین اجتماعی <input type="checkbox"/> ثبت مالکیت		مرتب <input type="checkbox"/> بازنگری <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامه‌ها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
تقاضای گیرنده خدمت <input type="checkbox"/>		فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/>	
رخدادهای رویدادی مشخص <input type="checkbox"/>		سایر	



نحوه آغاز خدمت	تشخیص دستیار <input type="checkbox"/>	سایر: ... <input type="checkbox"/>
	مدارک لازم برای انجام خدمت: • شناسه قبض • کد ملی • آدرس • کد پستی (در صورت تغییر) مستندات مورد نیاز: آخرین قبض پرداختی مشترک سند احراز هویت (مانند کارت ملی)	
قوانین و مقررات بالادستی	برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و ... برنامه پنجم، برنامه ششم، نقشه راه توسعه دولت الکترونیک و ...	
۵- جزئیات خدمت	محدود یک میلیون خدمت گیرندگان در: ماه <input type="checkbox"/> سال <input type="checkbox"/>	آمار تعداد خدمت گیرندگان آن
	متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ۴ روز	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:
	یکبار برای همیشه <input type="checkbox"/> بار در: ماه فصل سال <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	تواتر
	تعداد بار مراجعه حضوری	تعداد بار مراجعه حضوری
	هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان آن	مبلغ (مبالغ) شماره حساب (های) بانکی پرداخت بصورت الکترونیک
	مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق	مطابق قوانین و تعرفه های مصوب صنعت برق
۶- نحوه دسترسی به خدمت	آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن	
	این خدمات در حال حاضر به صورت منطقه ای و شهری و شرکتی ارائه می گردد.	
	نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:	مطابق توضیحات فوق، لیست کامل آن موجود است
	مراحل خدمت	نوع ارائه
رسانه ارتباطی خدمت		



در مرحله اطلاع رسانی خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال <input type="checkbox"/> پی تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> کوتاه سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
در مرحله درخواست خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال <input type="checkbox"/> پی تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> کوتاه دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
مرحله تولید خدمت (فرآیند داخلی دستگاه یا ارتباط با دستگاه)	<input type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/>	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) پست الکترونیک <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	مراجعه حضوری نیازی نیست.
در مرحله ارائه خدمت	<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال <input type="checkbox"/> پی تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> کوتاه دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: هر شرکت در محدوده ی خود جداگانه اقدام نموده است. عناوین مشابه دفاتر پیشخوان سایر (با ذکر نحوه دسترسی)
	<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی	جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب سایر:
نام سامانه‌های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی



سامانه جامع خدمات مشترکین شرکتهای زیر مجموعه						برخط online	دستهای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
						<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸- ارتباط خدمات با سایر دستگاههای دیگر	نام دستگاه دیگر	نام سامانههای دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	
					برخط online	دستهای (Batch)		
	ثبت احوال		احراز هویت		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	دستگاه مراجعه کننده	
	ثبت شرکتهای		احراز هویت اشخاص حقوقی					
۹- عناوین فرایندهای خدمت	املاک و مستقلات		احراز مالک / مصرف کننده		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	دستگاه مراجعه کننده	
	۱- رجوع شود به مستند							
	۲-							
	۳-							
	....							

### فرم استاندارد شناسنامه مجوزهای صادره

(این فرم در مورد خدماتی که منجر به صدور مجوز می گردد تکمیل می شود.)

در راستای اجرای تبصره ماده ۵ آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ 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 اطلاع رسانی و شفاف سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی و حقوقی برای ایجاد بانک اطلاعاتی مجوزها به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

**مجوز:** کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرایی می باشد.

## لیست اطلاعات مجوزهای حقیقی، حقوقی و دولتی در وزارتخانه/ سازمان...

### فرم شماره (۱)

ردیف	عنوان مجوز	نوع مجوز	مستندات قانونی (موضوع، پلتفرم، آیین نامه)	مدت مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	مقتضی مجوز	فرایند مجوز	زمان تقریبی فرایند مجوز (روز - ساعت)	نوع فرایند مجوز		توضیحات
										الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱		سازمان										
۲		استان										
۳		شهر										
۴		ناحیه										

هنگام مراجعه مجوز برای فرایند مشترک یا دیگر دستگاه‌ها و نیازمند تبادل داده با آنها است. فرم شماره ۲ تکمیل شود.

### فرم شماره (۲)

ردیف	عنوان دستگاه اعلام شونده	نوع فرایند		مدت مورد نیاز	مدت اعتبار	هزینه (ریال)	زمان انجام کار (روز/ ساعت)	فرایند مجوز		توضیحات
		مورد اعلام	سایر ***					الکترونیکی	غیر الکترونیکی	
۱										
۲										
۳										
۴										
۵										
۶										
۷										
۸										

\*\*\* نام اعلام در توضیحات درج شود

\*\*\* اگر نوع فرایند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود

## دستورالعمل مکاتبات اداری در سامانه رصد و پیگیری الکترونیک برخط مکاتبات

(بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

به منظور ارتقای سلامت و شفافیت اداری، تسهیل، تسريع، یکپارچه سازی و استنادپذیری الکترونیکی مکاتبات، رهگیری و پیگیری مکاتبات بین دستگاهی و همچنین حذف کاغذ با هدف کاهش هزینه‌ها، کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند با توجه به مفاد بندهای ذیل اقدامات لازم را انجام دهند:

۱- تعاریف:



الف) سامانه رصد: سامانه‌ای است که دستورات و پی‌نوشت‌های رئیس جمهور محترم و مقامات نهاد ریاست جمهوری و گردش الکترونیکی برخط مکاتبات دستگاه‌های اجرایی را به صورت درخت وارده مورد پایش قرار داده و متناسب با سطوح دسترسی گزارش‌های مربوطه را ارائه می‌نماید.

ب) شناسه ملی سند (شمس): فرادادهای ملی است که اجزای داده‌های تشکیل دهنده آن یعنی چهار عنصر شناسه منشأ، شناسه حوزه صدور (صادره / داخلی)، شناسه تاریخ (سال) و شناسه ترتیب بصورت یکتا به هر نامه و سند اداری اختصاص می‌یابد.

ج) سامانه اسناد دولت: سامانه‌ای است که توسط نهاد ریاست جمهوری به منظور ذخیره سازی، جستجوی سریع و آسان در بازیابی اسناد و ضامم ذخیره شده در مکاتبات اداری همراه با کنترل دسترسی کاربران، طراحی و اجرایی شده است.

۲- به منظور فراگیر نمودن سامانه رصد، نهاد ریاست جمهوری موظف است دسترسی‌های لازم به سامانه مذکور را برای کلیه دستگاه‌های اجرایی فراهم نماید.

۳- به استناد مواد ۳۵، ۳۷، ۳۸، ۴۱ و تبصره ماده ۴۱ ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات ابلاغ شده به شماره ۱۴۵/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱، دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند سامانه مکاتبات خود را به شبکه پیام دولت متصل نموده و وب‌سرویس سامانه رصد را فعال نمایند.

تبصره- مکاتبات اداری بین دستگاه‌های اجرایی صرفاً از طریق سامانه پیام دولت انجام می‌پذیرد.

۴- با توجه به قانون تجارت الکترونیک مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۱۷ مجلس شورای اسلامی با هدف احراز اصالت و صحت مکاتبات دولتی، لازم است کلیه اسناد و مکاتبات الکترونیکی منضم به امضای الکترونیکی معتبر باشند.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی موظف به دریافت امضای الکترونیکی معتبر از مراکز میانی مجاز صدور گواهی الکترونیکی، برای هر یک از اشخاص صاحب امضاء در مجموعه خود هستند.

۵- نهاد ریاست جمهوری مکلف است حداکثر تا دو ماه از ابلاغ این بخشنامه الگوی استاندارد شناسه ملی سند (شمس) را تدوین و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه نمایند. دستگاه‌های اجرایی موظف هستند با استفاده از الگوی استاندارد شناسه ملی سند (شمس) و بر اساس دستورالعملی که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ می‌شود نسبت به تخصیص شماره و تاریخ به نامه‌ها، اقدام نمایند.

۶- دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند ارسال و دریافت مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی را از طریق کلیه کانال‌های ارائه خدمت اعم از میز خدمت الکترونیکی، پرتال‌های دستگاهی، میز خدمت غیر الکترونیکی، دفاترپست و دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی انجام دهند. ضروری است گردش اداری کلیه مکاتبات به صورت الکترونیکی بوده و با ارائه شناسه پیگیری، قابل رهگیری باشند.

۷- نهاد ریاست جمهوری موظف است به منظور کاهش ترافیک شبکه، ساز و کاری ایجاد نماید که دستگاه‌ها ضمایم مکاتبات (مصوبات، طرح‌ها و اسناد پشتیبان) را در قالب‌های PDF، word، PowerPoint، JPG، MPEG و ... در "سامانه اسناد دولت" به گونه‌ای بارگذاری کنند که علاوه بر عدم تغییر فرایند کنونی در تولید نامه، تنها نشانی فایل همراه با نامه برای دستگاه مقصد به عنوان پیوست نامه ارسال گردد.

جمشید انصاری

## دستورالعمل درج شناسه ملی سند (شمس) در کلیه مکاتبات دستگاه‌های اجرایی

(بخشنامه شماره ۳۸۵۰۲۲ مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۲۲ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای بند ۵ بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ این سازمان با موضوع "دستورالعمل مکاتبات اداری در سامانه رصد و پیگیری الکترونیکی و برخط مکاتبات دستگاه‌های اجرایی"، دستورالعمل درج شناسه ملی سند (شمس) در کلیه مکاتبات دستگاه‌های اجرایی برای اجراء ابلاغ میگردد:

### ماده ۱- اهداف:

- ارتقای شفافیت اداری؛
- استنادپذیری الکترونیکی مکاتبات و اسناد؛
- ایجاد شناسه یکتا و قابل پیگیری برای کلیه مکاتبات و اسناد دستگاه‌های اجرایی؛
- افزایش سرعت و سهولت در ثبت مکانیزه مکاتبات و اسناد و ایجاد وحدت رویه در ورود اطلاعات و کاهش خطای انسانی.

### ماده ۲- تعاریف:

- شمس: شناسه ملی سند است که بر اساس ترکیب چندین قلم از اقلام اطلاعاتی سند، تولید و هویت یکتایی برای آن ایجاد می‌نماید.
- بارکد دوبعدی (QR code): حاوی داده (های) نهفته است که میتوان آن را با اسکنرهای مربوط یا دوربین تلفن همراه بازخوانی نمود.
- پروتکل (ECE) Electronic Correspondence Exchange: پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات جهت تبادل اطلاعات میان سامانه‌های نرم‌افزاری، بالاخص سامانه‌های مکاتبات اداری است.

### ماده ۳- تکالیف:

- ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نسبت به درج شمس در کلیه مکاتبات و اسناد خود از طریق تجهیز کلیه سامانه‌هایی که منجر به تولید مکاتبات و اسناد می‌شود، به نحوی اقدام نمایند که قابلیت درج این شناسه



طبق الگوی پیوست (۶ قلم اطلاعاتی اول جدول شماره ۱ پیوست) حداکثر ظرف مدت ۶ ماه و تکمیل شناسه با قلم اطلاعاتی هفتم، حداکثر ظرف مدت یکسال از ابلاغ این بخشنامه فراهم شود.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی جهت تأمین هزینه و تعهدات مالی مربوطه، لازم است نسبت به لحاظ نمودن موضوع این مصوبه در اعتبارات سالانه سامانه‌های ذیربط و قراردادهای پشتیبانی این سامانه‌ها اقدام نمایند.

۲- در اجرای مصوبه مدیریت نظام‌مند اسناد الکترونیکی به شماره ۱/۱۲۴۶۹۷ مورخ ۱۳۹۹/۰۷/۲۸ شورای اجرایی فناوری اطلاعات، دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ارسال مکاتبات، اسناد و مدارک به سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران جهت آرشیو، امکانات لازم برای درج ۴ قلم اطلاعاتی از شمس شامل "شماره نامه، شناسه حوزه صدور، تاریخ و ساعت ثبت و صدور و شناسه حقوقی دستگاه" از جدول شماره ۱ پیوست را در سند موردنظر فراهم نمایند.

تبصره- به منظور آرشیو ملی مکاتبات و اسناد، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران مسئول هماهنگی و نظارت بر دستگاه‌های اجرایی در تجهیز سامانه‌های ذیربط به شمس، مطابق با موضوع این ماده بوده و موظف است گزارش‌های دوره‌های اجرای آن را در بازه‌های زمانی ۶ ماهه به دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات و دبیرخانه شورای عالی اداری ارائه نماید.

۳- دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری، مسئولیت راهبری دستگاه‌های اجرایی در تجهیز سامانه‌های مکاتبات اداری به شمس و موارد مندرج در بخشنامه ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ را بر عهده داشته و مکلف است تمهیدات لازم جهت ایجاد هماهنگی و یکپارچگی در شرکت‌های دارنده سامانه‌های مکاتبات اداری جهت درج شمس در کلیه مکاتبات و اسناد دستگاه‌های اجرایی را فراهم سازد.

تبصره ۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند پس از درج ۶ قلم اطلاعاتی اول در بارکد دوبعدی شمس (موضوع بند اول ماده ۳ این بخشنامه)، نتیجه را جهت بررسی و دریافت تاییدیه، به دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری اعلام نمایند.

تبصره ۲- دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری موظف است گزارش‌های دوره‌های مبنی بر اجرای مفاد این دستورالعمل در دستگاه‌های اجرایی را در بازه‌های زمانی ۶ ماهه به دبیرخانه شورای عالی اداری ارائه نماید.

ماده ۴- این بخشنامه برای تمامی دستگاه‌های اجرایی لازم‌الاجراست و حسن اجرای آن در ارزیابی سالانه دستگاه‌های اجرایی لحاظ می‌گردد.

ماده ۵- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این بخشنامه بوده و واحدهای فناوری اطلاعات و مسئولان سامانه‌های موردنظر دستگاه‌های اجرایی موظفند تمهیدات لازم به‌منظور اجرای مؤثر و دقیق آن را طبق زمان‌بندی اعلام‌شده فراهم سازند.

جمشید انصاری



## دستورالعمل جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران

(بخشنامه شماره ۵۴۹۸۷۵ مورخ ۱۳۹۵/۳/۱۹ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری به منظور اجرای فصل دوم برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران و ارزیابی میزان توسعه دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی، "دستورالعمل جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران" که در جلسه سیزدهم کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۲۷ به تصویب رسیده است، به پیوست جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

محمدباقر نوبخت

### ماده (۳۸): ایجاد واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی در مراکز شهرستان‌ها

**ماده ۳۸-** به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیر دولتی در مراکز شهرستانها ایجاد می‌گردد. کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۷ 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.

### تکلیف دستگاه‌های اجرایی نسبت به برون‌سپاری برخی از خدمات به دفاتر پیشخوان

#### دولت<sup>۱۹</sup>

(تصویب‌نامه شماره ۵۵۲۲۹/ت/۶۶۱۱ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۸ هیئت وزیران)

هیئت وزیران در جلسه ۱۳۹۷/۱/۲۲ به پیشنهاد مشترک سازمان‌های اداری و استخدامی کشور و برنامه و بودجه کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب کرد:

۱- سازمان اداری و استخدامی کشور موظف است با توجه به قوانین و مقررات مربوط در دوره‌های زمانی شش ماهه، فهرست، شرایط و برنامه زمان‌بندی خدمات قابل برون‌سپاری به دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی را با همکاری دستگاه‌های اجرایی خدمات‌دهنده، احصا و به دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط

<sup>۱۹</sup> این مصوبه جایگزین آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ مورخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ هیئت وزیران) شده است.



و سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ابلاغ نماید. این برون سپاری نباید مانع ارائه خدمت دستگاه‌ها از طریق سایر کانال‌های دسترسی الکترونیکی گردد.

۲- به منظور کاهش تصدی‌های دولت، سهولت دسترسی و ارتقای سطح کیفیت خدمات به شهروندان و کاهش مراجعات مردم به دستگاه‌های اجرایی از طریق تجمیع خدمات قابل واگذاری در دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی با هدف کاهش هزینه تمام‌شده خدمات و جلوگیری از تردهای غیرضرور در سطح شهرها و روستاها، کلیه دستگاه‌های اجرایی خدمات‌دهنده باید ظرف (۲) سال از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه تمامی خدمات قابل واگذاری تعیین شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور را از طریق دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی ارائه نمایند.

۳- سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است نسبت به صدور مجوز راه‌اندازی، تأسیس، نظارت بر دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی و برون سپاری خدمات ابلاغی از سازمان اداری و استخدامی کشور با رعایت قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل چهارم (۴۴) قانون اساسی - مصوب ۱۳۸۷ - اقدام نماید.

تبصره ۱- دریافت، بررسی و تأیید تقاضا در استان‌ها در کارگروهی متشکل از نمایندگان سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و استانداری و صدور مجوز نهایی با سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی است.

تبصره ۲- کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است مطابق بند (پ) ماده (۶۷) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، نسبت به تصویب تعرفه ارائه خدمات دولت الکترونیک به دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی اقدام نماید.

۴- سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است ظرف (۵) ماه از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه نسبت به تکمیل و فراگیر نمودن سامانه مدیریت درخواست، تمدید و لغو پروانه، ثبت و به‌روزرسانی اطلاعات دارندگان پروانه و دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی، مدیریت تعرفه ارائه خدمات، مدیریت و نظارت بر عملکرد دفاتر، مدیریت واگذاری خدمات به دفاتر و همچنین رسیدگی به شکایات و انتقادات و پیشنهادات، اقدام نماید.

تبصره - سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است امکان دسترسی به گزارش‌ها و اطلاعات مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور و دستگاه‌های خدمات‌دهنده را در سامانه مذکور فراهم کند.

۵- دستگاه‌های اجرایی خدمات‌دهنده موظفند امکانات ضروری برای دسترسی دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی به اطلاعات مشتریان را در مواردی که عرضه خدمات توسط دفاتر مذکور مستلزم داشتن اطلاعات یاد شده است، در اختیار آنها قرار دهند. چگونگی دسترسی و سطح آن بر اساس دستورالعمل‌هایی است که دستگاه‌های اجرایی خدمات‌دهنده تهیه و به منظور اجرا به سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ابلاغ می‌کنند.



تبصره- در صورت آمادگی مرکز ملی تبادل اطلاعات، امکانات ضروری برای دسترسی دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی به اطلاعات مشتریان، صرفاً از طریق این مرکز صورت می‌پذیرد.

۶- دستگاه‌های اجرایی خدمات‌دهنده موظفند فرآیند دریافت وجوه خود را به گونه‌ای اصلاح کنند که کاملاً الکترونیکی و از طریق درگاه‌های پرداخت نصب‌شده در دفاتر مذکور انجام شود.

۷- در اجرای تبصره (۲) ماده (۲۶) قانون اساسنامه شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران -مصوب ۱۳۹۵-، آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی موضوع تصمیم‌نامه شماره ۱۶/۶۱۱۱/۴۲۴۰ مورخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ لغو می‌شود.

اسحاق جهانگیری- معاون اول رئیس جمهور

## تعیین ترکیب اعضا و نحوه انجام فعالیت کارگروه استانی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی

(بخشنامه شماره ۱۲۲۱۰۵ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱۳ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی کشور

در اجرای تبصره (۱) ماده (۳) (تصویب‌نامه شماره ۶۶۱۱/ت۵۵۲۲۹ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۸ هیئت وزیران، موضوع کارگروه‌های استانی دریافت، بررسی و تأیید درخواست متقاضیان صدور مجوز دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی، ترکیب اعضا و نحوه انجام فعالیت "کارگروه استانی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی" با مسئولیت اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان به شرح زیر تعیین می‌گردد:

الف: اعضای کارگروه استانی:

۱- مدیر کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان

۲- رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

۳- مدیر فناوری اطلاعات و شبکه دولت استانداری

تبصره- دبیرخانه کارگروه در اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان و بدون ایجاد هر گونه واحد تشکیلاتی جدید و یا افزایش نیروی انسانی مستقر خواهد شد.

ب: وظایف کارگروه استانی

۱- انجام آمایش استانی در چارچوب نیازمندی‌های استان و پیشنهاد توسعه دفاتر به سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۲- دریافت درخواست‌های متقاضیان دفاتر پیشخوان از طریق دبیرخانه



۳- بررسی شرایط متقاضیان راه اندازی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی بر اساس ضوابط مندرج در مصوبه شماره (۳) مورخ ۱۳۹۶/۵/۱۵ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (اصول حاکم بر دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیردولتی (و تأیید یا عدم تأیید صدور مجوز برای متقاضی

۴- ورود اطلاعات مربوط به متقاضیان تأیید شده توسط کارگروه در سامانه مدیریت موضوع ماده (۴) مصوبه هیئت وزیران به شماره ۶۶۱۱/ت/۵۵۲۲۹هـ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۸ جهت صدور مجوز نهایی توسط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

تبصره- سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی موظف است دسترسی‌های لازم را برای کارگروه استانی جهت درج اطلاعات متقاضیان صدور مجوز دفاتر پیشخوان در سامانه مذکور فراهم نماید.

۵- ارائه گزارش‌های دوره‌ای از فعالیتهای حاصله به سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت کشور و سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

جمشید انصاری

## ماده (۳۹): ضوابط و استاندارد بکارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری

**ماده ۳۹-** دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور صرفه جویی و بهره‌برداری مناسب از ساختمان‌ها و فضاها، اداری و جلوگیری از تشریفات زائد و هزینه‌های غیرضرور و فراهم آوردن موجبات ایمنی و سلامت شغلی کارمندان براساس ضوابط و استانداردهای به کارگیری 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 فضاها، مازاد را حسب مورد در استانها به ادارات کل اقتصادی و دارایی استان و در مرکز به وزارت امور اقتصادی و دارایی اعلام نمایند تا از طریق این وزارتخانه حسب مورد با تصویب هیأت 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 فضاها، مازاد را به وزارت یا اداره کل متبوع جهت اقدام به ترتیب فوق اعلام نمایند.



## دستورالعمل ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری

(بخشنامه شماره ۵۲۳۶/۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۳/۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور)

در اجرای ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، ضوابط و استاندارد بکارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری به شرح ذیل برای اجرا ابلاغ می‌گردد:

### ۱- مفاهیم و تعاریف:

۱-۱- فضاهای اصلی اداری: منظور فضاهایی هستند که کار اصلی اداری مستقیماً در آنها انجام می‌شود. از قبیل اتاق‌های مدیریت، کارشناسی (یک یا چند نفره)، فضای انجام امور دفتری، بایگانی‌های جاری (در ارتباط مستقیم با کار اداری)، و...

۱-۲- فضاهای وابسته: منظور فضاهایی هستند که برای تسهیل و خدمات‌رسانی انجام کار پیش‌بینی شده و در کنار فضاهای اصلی شکل می‌گیرند. از قبیل سالن اجتماعات، کتابخانه، کلاس‌های آموزشی، اتاق جلسات.

۱-۳- فضاهای پشتیبانی: منظور فضاهایی هستند که برای تأمین رفاه کارکنان و برای پشتیبانی فعالیت‌ها و خدمات اداری در ساخ-تمان پیش‌بینی شده است. از قبیل اتاق سرور، نمازخانه، چاپ و تکثیر، آبدارخانه، تأسیسات و انبار ملزومات، سرویس‌های بهداشتی.

۱-۴- فضای موردنیاز برای ارباب رجوع: منظور فضاهایی هستند که برای تکریم ارباب رجوع جهت دریافت خدمات موردنظر مشخص می‌گردد.

۱-۵- فضاهای گردش: منظور فضاهایی هستند که برای ارتباط دادن بین فضاهای اصلی، وابسته و پشتیبانی پیش‌بینی می‌شوند. از قبیل راهروها، راه‌پله‌ها.

۱-۶- فضاهای اختصاصی: منظور فضاهایی هستند که بر حسب وظایف و مأموریت‌های دستگاه اجرایی، اختصاصاً ایجاد می‌گردد. از قبیل آزمایشگاه در سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی، خزانه در بانک‌ها، موزه‌های سازمان میراث فرهنگی.

۱-۷- زیربنای خالص: عبارتست از مجموع فضاهای اصلی اداری، وابسته، رفاهی و پشتیبانی و ارباب رجوع.

۱-۸- تجهیزات اداری: مجموعه وسایل و ملزوماتی است که کارکنان دستگاه‌های اجرایی متناسب با پست سازمانی، نیازهای شغلی و فضای اداری موجود، برای انجام وظایف و مأموریت‌هایشان در راستای تحقق اهداف سازمانی نیاز دارند.

۲- نسبت قابل قبول سطح زیربنای هر یک از فضاهای اصلی اداری، وابسته، پشتیبانی و ارباب رجوع به مجموع آنها (زیربنای خالص) این استاندارد به شرح ذیل می‌باشد:



۱-۲- رعایت نسبت‌های فوق در بهره‌برداری، خرید و اجاره ساختمان‌های دولتی الزامی است.

۲- فضای اصلی اداری موردنیاز مدیران سیاسی و مشاغل همتراز (وزراء معاونین وزراء استانداران و مشاغل همتراز) براساس جدول شماره (۱)، فضای اصلی اداری موردنیاز مدیران حرفه‌ای، کارشناسان و کارمندان در سطح ستادی و استانی براساس جدول شماره (۲) و فضای اصلی موردنیاز مدیران حرفه‌ای، کارشناسان و کارمندان در سطح شهرستان براساس جدول شماره (۳) تعیین می‌شود.

#### جدول شماره (۱): فضای اصلی اداری مورد نیاز مدیران سیاسی و مشاغل همتراز

فضای اصلی اداری مورد نیاز وزیر (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)	۸۰ مترمربع
فضای اصلی اداری مورد نیاز استاندار (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)	۷۰ متر مربع
فضای اصلی اداری مورد نیاز معاون وزیر، معاون استاندار و مشاغل همتراز	۴۰ متر مربع

#### جدول شماره (۲): فضای اداری مورد نیاز مدیران حرفه‌ای، کارشناسان و کارمندان در سطح ستادی و استانی

فضای اصلی اداری مورد نیاز وزیر (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)	۸۰ مترمربع
فضای اصلی اداری مورد نیاز استاندار (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)	۷۰ متر مربع
فضای اصلی اداری مورد نیاز معاون وزیر، معاون استاندار و مشاغل همتراز	۴۰ متر مربع

#### جدول شماره (۳): فضای اصلی اداری مورد نیاز مدیران حرفه‌ای، کارشناسان و کارمندان در سطح شهرستان

فضای اصلی اداری مورد نیاز وزیر (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)	۸۰ مترمربع
فضای اصلی اداری مورد نیاز استاندار (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)	۷۰ متر مربع
فضای اصلی اداری مورد نیاز معاون وزیر، معاون استاندار و مشاغل همتراز	۴۰ متر مربع

۸۰ مترمربع

فضای اصلی اداری مورد نیاز وزیر (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)

۷۰ مترمربع

فضای اصلی اداری مورد نیاز استاندار (شامل اتاق کار و فضای جلسات اختصاصی)

۴۰ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز معاون وزیر و مشاغل همتراز

۱۵ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز مشاوران وزرا

#### جدول شماره (۲): فضای اصلی اداری مورد نیاز مدیران حرفه‌ای، کارشناسان و کارمندان در سطح ستادی و استانی

۲۶ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز مشاوران وزرا



۳۶ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز مدیران کل و مشاغل همتراز

۲۶ مترمربع

فضای اصلی اداری مورد نیاز مشاوران معاونین وزرا و استانداران

۲۶ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز معاونین مدیرکل و مشاغل همتراز

۲۱ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز رئیس گروه مشاغل همتراز

۷ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز کارمندان (شاغلین پست‌های کارشناسی و سایر پست‌های سازمانی)

۲۶ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز رئیس دفتر و فضای ارباب رجوع

۲۳ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز مسئول دفتر و فضای ارباب رجوع

۲۱ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز متصدی امور دفتری و فضای ارباب رجوع

۷ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز ماشین نویس

**جدول شماره (۳): فضای اصلی اداری مورد نیاز مدیران حرفه‌ای، کارشناسان و کارمندان در سطح شهرستان**

۷۱ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز فرمانداران (شامل اتاق کار و فضای جلسات)

۵۱ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز بخشدار (شامل اتاق کار و فضای جلسات)

۴۱ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز مدیران و رؤسای ادارات (شامل اتاق کار و فضای جلسات)

۷ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز کارمندان (شاغلین پست‌های کارشناسی و سایر پست‌های سازمانی)

۲۳ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز مسئول دفتر و فضای ارباب رجوع

۹ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز متصدی امور دفتری و فضای ارباب رجوع

۷ مترمربع فضای اصلی اداری مورد نیاز ماشین نویس



## ساماندهی فضاهای اداری دستگاه‌های اجرایی و بهره‌برداری مطلوب از ساختمان‌ها و اراضی

(مصوبه شماره ۱۰۲۳۵۳ مورخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری)

تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

شورای عالی اداری در یکصد و هشتاد و یکمین جلسه مورخ ۱۳۹۷/۲/۱۵ بنا به پیشنهاد سازمان اداری و استخدامی کشور، در اجرای ماده (۳۹) و بند (۱۴) ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، به منظور بهره‌برداری مطلوب از ساختمان‌ها و اراضی در اختیار دستگاه‌های اجرایی، تخصیص مناسب فضای اداری و کاهش هزینه‌های ناشی از تأمین، بهره‌برداری و نگهداری ساختمان‌های دولتی تصویب نمود:

**ماده ۱-** وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی در سطح ملی و استانی موظفند در صورت نیاز به تغییر بهره‌بردار ساختمان‌ها و اراضی دارای ساختمان اداری، تقاضای تغییر بهره‌بردار را با رعایت ماده (۶۹) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و آیین‌نامه اجرایی و شیوه‌نامه مربوطه، به کمیسیون مستندسازی اموال غیرمنقول، مستقر در معاونت حقوقی رییس‌جمهور ارایه نمایند. این کمیسیون مکلف است نظر کارشناسی سازمان اداری و استخدامی کشور، از جهت انطباق فضاهای در اختیار دستگاه متقاضی با ضوابط و استانداردهای لازم (موضوع ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری) را اخذ نموده، در تصمیمات متخذه، مدنظر قرار دهند و نظر سازمان را همراه با مدارک مربوط به مرجع تصویب‌کننده ارایه نماید.

تبصره ۱- در خصوص ساختمان‌ها، تأسیسات و اراضی دارای ساختمان اداری واقع در استان‌ها، سازمان اداری و استخدامی کشور پس از دریافت نظر سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان ذی‌ربط، نسبت به اعلام نظر نهایی به کمیسیون مستندسازی اموال غیرمنقول اقدام می‌نماید.

تبصره ۲- در اجرای ماده (۸۹) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، واگذاری و استفاده از ساختمان‌های مازاد بر نیاز وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی در مرکز، با تأیید سازمان اداری و استخدامی کشور و تصویب هیأت وزیران و در استان‌ها، با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و تصویب شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان صورت می‌پذیرد.

تبصره ۳- تعیین استانداردهای ساختمان‌های دارای کاربری آموزشی و درمانی، با وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی مربوط می‌باشد.

**ماده ۲-** به منظور ایجاد داشبورد مدیریتی و فراهم کردن دسترسی به اطلاعات مورد نیاز سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است اصلاحات لازم را در سامانه "جامع اطلاعات اموال غیرمنقول دستگاه‌های اجرایی" (سادا)، به عمل آورد.

**ماده ۳-** کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، در صورت نیاز به احداث، خرید و اجاره ساختمان‌های اداری، قبل از اتخاذ تصمیم در مرجع ذی‌صلاح مکلفند نظر کارشناسی سازمان اداری و استخدامی کشور را از جهت انطباق فضاهای در اختیار با استانداردهای موضوع



ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، اخذ نموده و همراه با سایر مدارک لازم، به مرجع تصویب‌کننده ارائه نمایند.

**ماده ۴-** در اجرای ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، ضوابط و استانداردهای به‌کارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تهیه و ابلاغ خواهد شد. تا ابلاغ ضوابط جدید، "استاندارد تأمین و به‌کارگیری ساختمان‌های دولتی"، موضوع پیوست مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ شورای عالی اداری، ملاک عمل می‌باشد.

**ماده ۵-** این مصوبه با رعایت مفاد ماده (۴)، جایگزین تصویب‌نامه‌های شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ و شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ مورخ ۱۳۹۱/۱/۲۸ و شماره ۲۷۶۷۹ مورخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری می‌شود.

حسن روحانی - رئیس‌جمهور

## تفویض اختیار بررسی درخواست دستگاه‌های اجرایی استانی در خصوص احداث،

## خرید و یا اجاره ساختمان اداری به سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها

(بخشنامه شماره ۲۴۷۹۱۸ مورخ ۱۳۹۷/۵/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به‌دستگاه‌های اجرایی کشور

با توجه به مفاد ماده (۳) تصویب‌نامه شماره ۱۰۲۳۵۳ مورخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری، موضوع تعیین تکلیف احداث، خرید و یا اجاره ساختمان اداری، اختیار بررسی درخواست دستگاه‌های اجرایی استانی و انطباق فضاها در اختیار آنها با استانداردهای موضوع ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری، به سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها تفویض می‌شود تا بر اساس ساختار و پست‌های مصوب دستگاه‌های اجرایی استانی (ثبت شده در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی موضوع بخشنامه شماره ۸۳۳۲۳۳ مورخ ۱۳۹۵/۸/۱۷ این سازمان) و ضوابط "استاندارد تأمین و به‌کارگیری ساختمان‌های دولتی"، موضوع پیوست تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ شورای عالی اداری و سایر ضوابط قانونی، نسبت به تعیین و اعلام فضای مورد نیاز به‌دستگاه‌های اجرایی متقاضی و سازمان اداری و استخدامی کشور، اظهارنظر کارشناسی نمایند.

جمشید انصاری

## ضوابط ساماندهی ساختمان‌ها و فضاها اداری دستگاه‌های اجرایی کشور

(مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۱۳۹۰/۴/۱ شورای عالی اداری)

کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری



شورای عالی اداری در یکصد و چهل و نهمین جلسه مورخ ۱۳۹۰/۲/۵ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، در اجرای بند (۱۴) ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور بهره‌برداری مطلوب از ساختمان‌های اداری، تخصیص مناسب فضای اداری و کاهش هزینه‌های ناشی از تأمین، بهره‌برداری و نگهداری ساختمان‌های دولتی تصویب نمود:

**ماده ۱-** از تاریخ ابلاغ این مصوبه، فضاهای اداری و رفاهی موردنیاز دستگاه‌های اجرایی بر اساس ضوابط و استانداردهای بکارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری، موضوع ماده (۳۹) قانون مدیریت خدمات کشوری تعیین می‌شود.

تبصره- ساختمان‌هایی که دارای کاربری آموزشی و درمانی می‌باشند و در حال حاضر به همین منظور مورد بهره‌برداری قرار دارند، فضای اداری محسوب نشده و مشمول این مصوبه نمی‌باشند.

**ماده ۲-** به منظور تسریع در تصمیم‌گیری و اجرای این مصوبه، کارگروه ساماندهی فضاها و ساختمان‌های اداری با ترکیب اعضا و وظایف و اختیارات زیر تشکیل می‌شود:

الف) ترکیب اعضا:

- رییس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور؛ رییس کارگروه

- معاون اجرایی رییس جمهور

- وزیر امور اقتصادی و دارایی

- وزیر راه و شهرسازی

- وزیر کشور

- معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور؛ دبیر کارگروه

- بالاترین مقام اجرایی دستگاه ذیربط

ب) وظایف و اختیارات:

۱- بررسی و تأیید پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی در خصوص نیاز به فضاهای اختصاصی و فضاهای با کاربری خاص

۲- تأیید ساختمان‌ها و فضاهای اداری مازاد و کمبود دستگاه‌های اجرایی

۳- تأیید دستگاه بهره‌بردار از ساختمان‌ها و فضاهای اداری مازاد دستگاه‌های اجرایی

۴- جمع‌آوری اطلاعات و تهیه گزارش‌های تحلیلی و مدیریتی برای ارائه به مراجع ذی‌ربط

۵- تشکیل گروه‌های کارشناسی برای انجام بازدیدهای میدانی و تهیه گزارش‌های لازم از وضعیت فضاهای اداری دستگاه‌های اجرایی

تبصره ۱- دبیرخانه کارگروه مذکور در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مستقر می‌باشد.



تبصره ۲- بررسی و اتخاذ تصمیم در خصوص ساختمان‌ها و فضاهای اداری مستقر در استان تهران، در سطح ستاد و ادارات کل استان بر عهده کارگروه مذکور می‌باشد. دبیرخانه کارگروه مذکور در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان مستقر می‌باشد.

تبصره ۳- کارگروه ساماندهی فضاها و ساختمان‌های اداری در هر استان بامسئولیت استاندار و عضویت دستگاه‌های ذی‌ربط با شرح وظایف فوق تشکیل می‌گردد.

### ماده ۳-

الف) وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است طی مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه نسبت به ورود و تکمیل اطلاعات سامانه «املاک دستگاه‌های اجرایی» (مصوب هفتمین جلسه کمیسیون توسعه دولت الکترونیک)، به منظور ثبت اراضی، املاک، ساختمان‌ها، زمین و فضاهای اداری در اختیار یا در تصرف دستگاه‌های اجرایی، با امکان دسترسی بر خط برای اخذ گزارش‌های لازم توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، اقدام نماید.

ب) کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری مکلفند طی مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه اطلاعات مربوط به کلیه املاک؛ اعم از دارای سند یا فاقد سند مالکیت، اجاری، وقفی، ملکی و... را در سامانه مذکور ثبت نمایند.

ج) ذی‌حسابان و مدیران امور مالی دستگاه‌ها موظفند پس از گذشت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه، پرداخت هر گونه هزینه‌های ذیربط نظیر: آب، برق، گاز، تلفن و تعمیران جاری و تجهیز آنها برای املاک و فضاهای در اختیار دستگاه‌ها را منوط به اخذ کد رهگیری از سامانه مذکور نمایند.

ماده ۴- دستگاه‌های اجرایی در صورت نیاز به احداث، خرید یا اجاره ساختمان، لازم است گزارش آن را به همراه دلایل توجیهی به کارگروه ساماندهی فضاها و ساختمان‌های اداری ارائه نموده و مجوز لازم را اخذ نمایند.

تبصره- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استانداری‌ها موظفند در تدوین و تخصیص بودجه برای احداث، خرید یا اجاره ساختمان توسط دستگاه‌های اجرایی، مجوز کارگروه ساماندهی فضاها و ساختمان‌های اداری را از دستگاه اجرایی مطالبه نمایند.

### ماده ۵- حذف شد.

ماده ۶- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است با هماهنگی وزارت راه و شهرسازی، ظرف مدت (۶) ماه نسبت به بازنگری مفاد نشریه فنی ۱۷۸ (ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری) و تطبیق آن با مفاد این مصوبه اقدام نماید.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی و استانداران در سطح استان مکلفند ضمن رعایت قوانین و مقررات مربوطه، ساختمان‌ها و امکاناتی که در تطبیق با مفاد این مصوبه موردنیاز نمی‌باشد را به فروش رسانده، از محل درآمد آن نسبت به اتمام طرح‌های نیمه‌تمام و اجرای طرح‌های تحول اداری اقدام نمایند.



معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور موظف است تسهیلات قانونی لازم را برای اجرای این بند فراهم نماید.

**ماده ۸-** به منظور ایجاد وحدت رویه و یکپارچه‌سازی در احداث ساختمان‌های دولتی، کلیه فعالیت‌های مربوطه نظیر امور برنامه‌ریزی، مطالعاتی، اجرایی و... در وزارت مسکن و شهرسازی متمرکز می‌گردد.

تبصره- دستگاه‌های مشمول ماده (۵۶) قانون برنامه پنجم توسعه از مفاد این بند مستثنی می‌باشند.

**ماده ۹-** وزراء، رؤسای سازمان‌های مستقل و استانداران مسئول حسن اجرای این مصوبه بوده و دبیرخانه شورای عالی اداری گزارش مستمر نحوه اجرای آن را به شورا ارایه می‌نماید.

تبصره- برای استاندارانی که در انجام این ضوابط اقدام مؤثر نمایند، از محل ۵٪ موضوع ماده (۳۸) قانون بودجه سال ۱۳۹۰ پاداش عملکرد داده خواهد شد تا صرف رفاهیات کارکنان استان و دستگاه واگذارنده نمایند.

رییس جمهور- محمود احمدی‌نژاد

## ماده (۴۰): ایجاد پایگاه اطلاعات ایرانیان

**ماده ۴۰-** به منظور ایجاد زیر ساخت 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 کد پستی 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 کد پستی آماده نمایند.

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

تبصره ۴- سازمان مسؤول پیگیری و نظارت بر حسن انجام تکالیف مصرح در این ماده می‌باشد. هرگونه 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.



## آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک مورخ ۱۳۹۰/۴/۱۹ هیئت وزیران)

وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور و به استناد تبصره (۳) ماده (۴۰) 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 ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری را موافقت نمودند:

**ماده ۱-** در این آیین‌نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند.

**الف- دستگاه‌های اجرایی:** دستگاه‌های موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

**ب- معاونت:** معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور

**ج- گذرگاه خدمات الکترونیک دولت (GSB= Government Service Bus):** سامانه نرم‌افزاری که به عنوان زیرساخت امن و مرکزی برای یکپارچه‌سازی سامانه‌های نرم‌افزاری و پایگاه‌های داده دستگاه‌های اجرایی از طریق مبادله و پردازش پیام‌های الکترونیکی مربوط به استعلامات و تبادلات اطلاعاتی، در چارچوب استانداردها و سیاست‌های امنیتی مشخص عمل می‌نماید. اتصال سامانه و پایگاه‌های داده از طریق تطبیق دهنده‌های مناسب (آداپتور) صورت می‌پذیرد.

**ماده ۲-** محل استقرار گذرگاه خدمات الکترونیک دولت در مرکز داده مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات نهاد ریاست جمهوری و بستر ارتباطی مورد استفاده، شبکه دولت خواهد بود.

**ماده ۳-** تامین تجهیزات، نرم‌افزارها، امنیت و فناوری‌های مورد نیاز و تقویت بستر ارتباطی برای راه‌اندازی گذرگاه خدمات الکترونیک دولت و پشتیبانی فنی و امنیتی و نگهداری آن و همچنین برقراری ارتباط بین بانک‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارهای دستگاه‌های دولتی با سامانه یاد شده با هماهنگی هیئت موضوع ماده (۵) این آیین‌نامه توسط مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات نهاد ریاست جمهوری انجام می‌شود.

**ماده ۴-** نیروی انسانی مورد نیاز برای راه‌اندازی و پشتیبانی سامانه یاد شده توسط معاونت در قالب ساختار تشکیلاتی مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات نهاد ریاست جمهوری تأمین خواهد شد.

**ماده ۵-** به‌منظور تعیین ارقام اطلاعاتی لازم جهت اشتراک‌گذاری، کدگذاری و سیاست‌های امنیتی ناظر به دسترسی آنها توسط سایر دستگاه‌ها و هماهنگی در ایجاد، نگهداری و سرویس دهی گذرگاه خدمات الکترونیک دولت، تدوین و ابلاغ دستورالعمل‌های لازم و پیگیری آنها هیئتی مرکب از اعضای زیر تشکیل می‌گردد:

**الف- معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور (رییس).**

**ب- معاون نوسازی و تحول اداری معاونت.**

**ج- رییس مرکز آمار ایران.**



د- رییس سازمان ثبت اسناد و املاک کشور.

هـ- رییس سازمان ثبت احوال کشور.

و- معاون ذی ربط وزارت اطلاعات.

ز- رییس مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات نهاد ریاست جمهوری.

ح- معاون ذی ربط معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور.

ط- معاون ذی ربط بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

ی- معاون ذی ربط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.

ک- دو نفر صاحب نظر در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات به پیشنهاد دبیر هیئت و تأیید رییس هیئت.

ل- رییس امور توسعه دولت الکترونیک معاونت (دبیر).

تبصره- دبیرخانه هیئت در معاونت مستقر می شود.

**ماده ۶-** دستگاه های اجرایی مکلفند ظرف ده روز پس از ابلاغ این آیین نامه نماینده تام الاختیار و صاحب نظر خود را با امضای بالاترین مقام دستگاه به عنوان مسئول هماهنگی به دبیرخانه هیئت معرفی کنند.

**ماده ۷-** دستگاه های اجرایی موظفند داده های بانک های اطلاعاتی خود را از طریق گذرگاه خدمات الکترونیک دولت طبق دستورالعملی که توسط هیئت یاد شده ابلاغ خواهد شد، با سایر دستگاه های اجرایی به اشتراک گذاشته و یا در اختیار آنها قرار دهند. مالکیت و مدیریت داخلی داده ها، عدم وابستگی به بانک های دیگر در انجام امور داخلی، کنترل داخلی عملیات و آزادی در اعمال روش های امنیتی و مانند آن توسط خود دستگاه انجام می شود.

**ماده ۸-** هیئت موضوع ماده (۵) این آیین نامه در چارچوب قوانین و مقررات و دستورالعمل های اجرایی با اولویت ارتباط و تعامل بین بانک های اطلاعاتی زیر و پس از دو سال از ابلاغ این آیین نامه و با تعیین برنامه زمان بندی، ارتباط با سایر بانک های اطلاعاتی دستگاه های اجرایی مربوط در ارایه خدمات اداری و الکترونیکی به مردم را عملیاتی می نماید:

الف- پایگاه اطلاعات جمعیتی کشور (سازمان ثبت احوال)

ب- پایگاه اطلاعات شناسه ملی (سازمان ثبت اسناد و املاک)

ج- پایگاه اطلاعات املاک (سازمان ثبت اسناد و املاک)

د- پایگاه اطلاعات کدپستی (شرکت پست)

هـ- پایگاه اطلاعات نظام جامع مالیاتی کشور (وزارت امور اقتصادی و دارایی)

و- پایگاه اطلاعات پرونده سلامت ایرانیان (وزارت بهداشت)



ز- پایگاه ملی اطلاع‌رسانی مناقصات کشور (معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری)

ح- پایگاه اطلاعات بیمه‌شدگان (وزارت رفاه و تامین اجتماعی)

ط- پایگاه اطلاعات خرید و فروش املاک (وزارت بازرگانی)

ی- پایگاه‌های اطلاعات بانکی کشور (بانک مرکزی)

ک- پایگاه‌های اطلاعات آماری کشور (مرکز آمار ایران)

ل- پایگاه‌های اطلاعات امور گذرنامه، نظام وظیفه و گواهی‌نامه رانندگی (وزارت کشور، نیروی انتظامی)

م- پایگاه‌های اطلاعات مربوط به امور تحصیلی (وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم)

ن- پایگاه‌های اطلاعات سوابق جزایی افراد (وزارت کشور، نیروی انتظامی، قوه قضائیه)

**ماده ۹-** وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است زیرساخت‌های ارتباطی و مخابراتی مورد نیاز را فراهم نماید.

**ماده ۱۰-** مرکز آمار ایران موظف است با هماهنگی هیئت موضوع ماده (۵) این آیین‌نامه ضمن اتصال به گذرگاه خدمات الکترونیک دولت به نحوی برنامه‌ریزی نماید که امکان تولید گزارش‌های آماری مورد نیاز با استفاده از بانک‌های اطلاعاتی مندرج در ماده (۸) و سایر بانک‌های اطلاعاتی مورد نیاز که توسط دستگاه‌های اجرایی از طریق این سامانه به اشتراک گذاشته می‌شوند، فراهم شود.

**ماده ۱۱-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ایجاد بستر لازم در تمامی پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط با مردم، شماره ملی و کدپستی افراد را درج نمایند. همچنین شناسه ملی موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۶۱۶۹/ت/۳۹۲۷۱ هـ مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹، باید در تمام پایگاه‌های اطلاعاتی اشخاص حقوقی لحاظ شود. استفاده از سایر مشخصات، به غیر از شماره ملی و کدپستی برای شناسایی افراد و مکان آنان در مورد فعالیت‌هایی نظیر امور پرسنلی، مالیاتی، معاملاتی و صدور گواهی‌نامه‌ها، مدارک و اسناد عمومی مجاز نمی‌باشد.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی مکلفند در صورتی که مستندات قانونی، مدارک، گواهی‌نامه‌ها و پروانه‌های صادره قبلی فاقد شماره ملی و کدپستی می‌باشند، نسبت به درج شماره ملی و کدپستی در آن‌ها اقدام و پایگاه اطلاعاتی خود را ویرایش و به روز نمایند.

**ماده ۱۲-** دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف شش ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه از بانک اطلاعات جمعیتی سازمان ثبت احوال کشور برای تایید اطلاعات سجلی و کدپستی شهروندان و از شناسه ملی ثبت شده در بانک اطلاعاتی سازمان یاد شده در بانک اطلاعاتی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور برای تایید هویت اشخاص حقوقی و صحت کدپستی ارائه شده از سوی آنان جهت ارائه خدمت به مردم استفاده کنند.

تبصره- سازمان ثبت احوال کشور ظرف یک ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه امکان تغییر کد پستی افراد در کارت ملی را در حداقل زمان ممکن و از جمله از طریق پایگاه اینترنتی فراهم نماید.



**ماده ۱۳-** هیئت موضوع ماده (۵) این آیین نامه موظف است متناسب با میزان پیشرفت کار، دستورالعمل منع درخواست تصویر شناسنامه یا تصویر کارت ملی یا سایر مدارک قابل احصاء از طریق گذرگاه خدمات الکترونیک دولت توسط دستگاه های اجرایی از مردم را تهیه و ابلاغ نماید.

**ماده ۱۴-** دستگاه های اجرایی موظفند فهرست بانک های اطلاعاتی تخصصی فعال و یا مورد نیاز مرتبط با وظایف خود را ظرف دو ماه پس از ابلاغ این آیین نامه به دبیرخانه هیئت ارسال نمایند.

**ماده ۱۵-** دستگاه های اجرایی موظفند در صورت نیاز به اعتبارات خاص برای اجرایی نمودن این آیین نامه و ایجاد بانک های اطلاعاتی تخصصی، اعتبارات مورد نیاز را در بودجه سنواتی خود پیش بینی نموده و معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور در بودجه سالانه دستگاه ها منظور نماید.

**ماده ۱۶-** معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور موظف است اعتبار لازم برای ایجاد تامین امنیت، نگهداری و توسعه پایگاه اطلاعات ایرانیان را به عنوان یک پروژه ملی در قالب بسته سیاسی مربوط به توسعه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک در بودجه های سنواتی پیش بینی نماید.

این تصویب نامه در تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۸ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

محمد رضا رحیمی - معاون اول رییس جمهور

## آیین نامه پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی

(تصویب نامه شماره ۱۳۱۶۴۶/ت ۴۹۷۸۹ هـ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ هیئت وزیران)

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

الف- شخص حقوقی: هر تشکل، دستگاه، مؤسسه، شرکت یا عناوین دیگر که به موجب قانون ایجاد شده یا می شود یا در چارچوب قوانین و مقررات، واجد شخصیت حقوقی و احکام و آثار اشخاص حقوقی قلمداد می شود.

ب- سازمان: سازمان ثبت اسناد و املاک کشور.

پ- سازمان ثبت کننده: سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و هر دستگاه یا مرجع دیگری که به موجب قانون مجاز به ثبت اشخاص حقوقی می باشد.

ت- پایگاه: پایگاه اطلاعات شناسه ملی اشخاص حقوقی.

ث- شناسه ملی: عددی یکتا که توسط پایگاه تولید و تنها به یک شخص حقوقی اختصاص داده می شود.

ج- صفحه اختصاصی سازمان ثبت کننده: صفحه ای در زیرمجموعه پایگاه که سازمان های ثبت کننده از طریق آن نسبت به ورود و بروزرسانی اطلاعات و اختصاص شناسه ملی به اشخاص حقوقی تحت نظر خود اقدام می کنند.

چ- قانون: قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد - مصوب ۱۳۹۰ -



ح- اطلاعات: آن دسته از اطلاعات شخص حقوقی که برای دریافت شناسه ملی به سازمان ثبت کننده اعلام می شود.

خ- هیئت: هیئت موضوع ماده (۹) این آیین نامه.

**ماده ۲-** اقلام اطلاعات که برای دریافت شناسه ملی ضروری است توسط هیئت تعیین و در پایگاه قرار می گیرد.

**ماده ۳-** سازمان موظف است پایگاه را به نحوی ساماندهی کند که اشخاص امکان دسترسی به اطلاعات را از طریق سامانه های اختصاصی یا ارایه رایگان خدمات الکترونیک در چارچوب قوانین و مقررات داشته باشند.

**ماده ۴-** اشخاص حقوقی موظفند پس از ثبت، بلافاصله در زیرمجموعه یکی از صفحات اختصاصی پایگاه، برگه درخواست شناسه ملی را تکمیل و همراه اسناد و مدارک لازم که توسط سازمان ثبت کننده اعلام می شود به سازمان های یاد شده ارایه کنند.

تبصره- در صورت هرگونه تغییر اطلاعات، اشخاص حقوقی موظفند ظرف (۲۴) ساعت نسبت به ورود تغییرات در پایگاه اقدام کنند. این تغییرات توسط سازمان ثبت کننده بروزرسانی خواهد شد.

**ماده ۵-** اشخاص حقوقی مکلفند به هنگام ارایه هرگونه خدمات اعم از بانکی، گمرکی، مالیاتی، انعقاد قرارداد و نظایر آنها در ایجاد کد اختصاصی برای اشخاص حقوقی از شناسه ملی آنها استفاده و نسبت به اصلاح کدهای اختصاصی موجود بر مبنای شناسه ملی شخص حقوقی اقدام نمایند:

تبصره ۱- اشخاص حقوقی هنگام درج اطلاعات در پایگاه های اطلاعاتی خود پس از اخذ شناسه ملی از شخص حقوقی نسبت به راستی آزمایی آن از پایگاه اقدام می نمایند.

تبصره ۲- اشخاص حقوقی موظفند پایگاه اطلاعات خود را به نحوی ساماندهی یا طراحی نمایند که هر شخص حقوقی با شناسه ملی خود در سامانه های نرم افزاری مربوط قابل شناسایی باشد.

**ماده ۶-** اشخاص حقوقی موظفند پس از اعلام هیئت، در هرگونه اسناد، اوراق، کارت، مجوز یا گواهی فعالیت، سربرگ، اوراق مالی و نظایر آن نسبت به درج شناسه ملی و کدپستی دفتر مرکزی خود اقدام نمایند. همچنین در روابط تجاری با سایر اشخاص حقوقی نسبت به درج شناسه ملی و کدپستی دفتر مرکزی طرف مقابل اقدام کنند.

تبصره - ارایه هرگونه مجوز، تسهیلات، امکانات، عقد قرارداد و قبول شرکت در مناقصه و مزایده برای اشخاص حقوقی فاقد شناسه ملی، ممنوع است.

**ماده ۷-** در صورت ارایه اطلاعات ناقص، تکراری، متناقض یا خلاف واقع از سوی اشخاص حقوقی یا عدم ارائه اسناد و مدارک مثبت، هیئت موظف است به شخص حقوقی اطلاع دهد تا در مهلتی که برای این منظور تعیین می شود نسبت به اصلاح و تکمیل اطلاعات خود اقدام کند. در صورت خودداری، هیئت می تواند نسبت به تعلیق اعتبار شناسه ملی شخص حقوقی تا اصلاح و تکمیل اطلاعات مزبور مبادرت نماید.



**ماده ۸-** هر شخص حقوقی تنها دارای یک شناسه ملی می‌باشد و اختصاص بیش از یک شناسه ملی به یک شخص حقوقی مجاز نیست.

تبصره- اشخاص حقوقی که به هر شکل و عنوان دارای بیش از یک شناسه ملی می‌باشند، موظفند ظرف سه ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه با ابلاغ هیئت نسبت به انطباق وضعیت خود اقدام کنند، در غیر این صورت، هیئت نسبت به تعلیق اعتبار شناسه‌های ملی مذکور اقدام می‌نماید.

**ماده ۹-** به منظور برنامه‌ریزی، تنظیم و ابلاغ دستورالعمل‌های اجرایی و نظارت بر اجرای این آیین‌نامه، هیئتی مرکب از نمایندگان تام‌الاختیار سازمان، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارتخانه‌های امور اقتصادی و دارایی، دادگستری و کشور به مسئولیت سازمان تشکیل می‌شود.

تبصره ۱- دبیرخانه هیئت در سازمان مستقر خواهد بود.

تبصره ۲- هیئت حسب مورد از نمایندگان تام‌الاختیار سایر دستگاه‌های ذی‌ربط با حق رأی دعوت می‌کند.

**ماده ۱۰-** مسئول صحت اطلاعات وارد شده به سامانه، اشخاص حقوقی ارایه دهنده اطلاعات بوده و مسئولیت راستی آزمایی و تأیید آنها بر عهده سازمان ثبت‌کننده می‌باشد.

**ماده ۱۱-** مسئول حفظ امنیت و تمامیت اطلاعات سامانه با رعایت ملاحظات موضوع ماده (۲۳۱) قانون برنامه پنجم توسعه، سازمان خواهد بود.

**ماده ۱۲-** آیین‌نامه اختصاص شناسه ملی به کلیه اشخاص حقوقی ایرانی، موضوع تصویب نامه شماره ۱۶۱۶۹/ت/۳۹۲۷۱ هـ مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹ لغو می‌شود.

اسحاق جهانگیری- معاون اول رئیس‌جمهور

## لزوم تکمیل و به‌روزرسانی اطلاعات شناسه ملی اشخاص حقوقی در سامانه ملی مدیریت ساختار

(بخشنامه شماره ۵۹۶۷۴ مورخ ۱۴۰۰/۱۰/۲۷ سازمان اداری و استخدامی و سازمان ثبت اسناد و املاک)

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی

در اجرای تکالیف آیین‌نامه پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی، موضوع مصوبه ۱۳۱۶۴۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۵ هیئت محترم وزیران و با عنایت به اینکه سازوکار لازم جهت تخصیص و بازبینی شناسه ملی اشخاص حقوقی دستگاه‌های اجرایی از طریق سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور در سازمان اداری و استخدامی کشور فراهم شده است، کلیه وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی (اعم از واحدهای ستادی، استانی و شهرستانی)، مکلف هستند ظرف مدت دو ماه از تاریخ ابلاغ این بخشنامه اطلاعات شناسه ملی خود را ثبت و به‌روزرسانی نمایند. مسئولیت صحت اطلاعات وارد شده بر عهده بالاترین مقام شخصیت حقوقی است.



بدیهی است کلیه شناسه‌های ملی بازبینی نشده و دارای اطلاعات ناقص بعد از مهلت مقرر در این بخشنامه، مستند به ماده ۷ آیین‌نامه مذکور و ماده ۱۴ دستورالعمل تشکیل جلسات هیأت ماده ۹، تعلیق خواهد شد و مسئولیت آن بر عهده دستگاه اجرایی متولی است.

لازم به ذکر است به منظور تسریع و تسهیل در اقدام، امکان برگزاری کارگاه‌های آموزشی به صورت حضوری و غیرحضوری فراهم بوده و متقاضیان می‌توانند با درخواست از اداره کل پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، از امکان مذکور بهره‌مند شوند. همچنین رابط دستگاه اجرایی (و سایر کاربران) سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور پس از ورود به سامانه، به فیلم‌های آموزشی مربوطه در بخش راهنمای سامانه به آدرس زیر دسترسی خواهند داشت.

<https://sakhtar.karmandiran.ir>

علیرضا شاهپری- رییس امور ساختارهای سازمانی

مرتضی ادب- مدیر کل پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و دبیر هیئت ماده نه

## لزوم ثبت اطلاعات کارکنان و کلیه حقوق و مزایا و پرداختی‌ها تا بیستم هر ماه

(بخشنامه شماره ۵۷۱۸۷ مورخ ۱۴۰۰/۱۰/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به همه دستگاه‌های اجرایی که حقوق و مزایای کارکنان خود را از محل بودجه عمومی دولت (عمومی، متفرقه و اختصاصی) پرداخت می‌کنند

در اجرای بند (الف) تبصره (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۰ کل کشور و پیرو بخشنامه شماره ۶۸۹۳۹ مورخ ۱۴۰۰/۶/۳۰ معاون اول محترم رییس‌جمهور و نامه شماره ۵۹۳۰۷/۸۶۶۷۴ مورخ ۱۴۰۰/۸/۱۱ دبیر محترم هیأت دولت در خصوص تصمیمات متخذه در جلسه هیأت وزیران به منظور ساماندهی و ایجاد انضباط مالی در پرداخت به موقع حقوق و مزایای کارکنان، ضروری است از دی‌ماه سال جاری، تا اطلاع ثانوی تمامی دستگاه‌های اجرایی نسبت به تکمیل و به‌روزرسانی اطلاعات کارکنان و ثبت حقوق و مزایای مستمر و غیرمستمر و سایر پرداختی‌ها که تحت هر عنوانی قصد پرداخت آن را دارند، حداکثر تا بیستم هر ماه در سامانه یکپارچه نظام اداری (کارمند ایران) اقدام نمایند.

لازم به ذکر است با استناد به جزء ۲-۲ بند «الف» تبصره (۲۰)، هر گونه مسئولیت عدم پرداخت حقوق و مزایا، ناشی از عدم ثبت اطلاعات مذکور، بر عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی و ذی‌حساب/ مدیر امور مالی ذیربط می‌باشد.

میثم لطیفی



## استقرار "سامانه مدیریت اطلاعات پرداخت کارکنان نظام اداری"

(بخشنامه شماره ۵۳۶۲۱ مورخ ۱۴۰۱/۰۷/۲۵ سازمان اداری و استخدامی کشور)

به تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران

در راستای تمهید اجرای حکم بند (الف) تبصره (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۱ کل کشور که مقرر داشته «به‌منظور ساماندهی نیروی انسانی و کارکنان دولت و ایجاد انضباط مالی، پرداخت هرگونه حقوق و مزایای مستمر و غیرمستمر به تمامی کارکنان دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران ازجمله کلیه شرکت‌های دولتی که نام آن‌ها در پیوست شماره (۳) این قانون ذکر شده است شامل شرکت‌های دولتی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر یا تصریح نام است صرفاً براساس اطلاعات ثبت‌شده در سامانه یکپارچه نظام اداری (کارمندیان) به ذی‌نفع نهائی انجام می‌گیرد.»، **سامانه مدیریت اطلاعات پرداخت کارکنان نظام اداری** به نشانی [pardakht.karmandiran.ir](http://pardakht.karmandiran.ir) (از این پس "سامانه" عنوان می‌شود) با مشارکت سازمان اداری و استخدامی کشور، سازمان برنامه و بودجه کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی طراحی و در مقدمات استقرار نهایی است.

از آنجا که طی دوره آزمایشی استقرار در تعدادی از وزارتخانه‌ها، عمده مشکلات به واسطه عدم دقت در ثبت اطلاعات کارکنان برای پرداخت (اعم از اطلاعات شغلی، وضعیت ایثارگری، اطلاعات حالات مأموریت و انتقال و...) در پایگاه اطلاعات کارکنان نظام اداری (پاکنا) مشاهده شد و به‌منظور بسترسازی و تمهید مقدمات تحقق کامل حکم بند (الف) تبصره (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۱ کل کشور، لازم است تمامی دستگاه‌های اجرایی موضوع این بخشنامه که حقوق و مزایای کارکنان خود را از محل بودجه عمومی دولت (عمومی، متفرقه و اختصاصی) از طریق خزانه‌داری کل کشور پرداخت می‌کنند، نسبت به انجام موارد ذیل اقدام نمایند:

۱- در نخستین گام و به‌منظور امکان بهره‌برداری و آشنایی با نواقص اطلاعاتی خود در سامانه، نسبت به ثبت اطلاعات پرداخت کارکنان (اعم از اطلاعات نیروی انسانی و اقلام پرداختی) برای پرداخت در مهرماه سال ۱۴۰۱ به‌صورت آزمایشی از تاریخ ۱۴۰۱/۰۷/۲۶ لغایت تاریخ ۱۴۰۱/۰۸/۱۵ اقدام نمایند.

۲- ثبت اطلاعات در این مرحله (نخستین گام) نافی بارگذاری اطلاعات در سایر سامانه‌های مربوط به اطلاعات و پرداخت حقوق و مزایای کارکنان نظام اداری (نظیر: سامانه درخواست وجه الکترونیکی خزانه‌داری کل کشور، سامانه ثبت حقوق و مزایا موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه) نخواهد بود. قابل توجه آنکه متعاقب استقرار کامل سامانه، درج اطلاعات در سایر سامانه‌های مربوط به پرداخت حقوق و مزایای کارکنان نظام اداری منتفی بوده و بارگذاری اطلاعات به‌صورت متمرکز در بستر سامانه انجام خواهد شد.



۳- ورود اطلاعات در سامانه صرفاً توسط دستگاه اجرایی متولی پرداخت از طریق خزانه‌داری کل کشور و بر اساس تغییرات ردیف بودجه مطابق قانون بودجه سال ۱۴۰۱ صورت می‌پذیرد.

۴- با توجه به استقرار سیستم احراز هویت یکپارچه در سامانه کارمندیان، ورود به سامانه با حساب کاربری سامانه ثبت حقوق و مزایا امکان‌پذیر است. راهنمای کاربری ثبت اطلاعات و فایل تصویری راهنمای آموزشی از طریق صفحه اول سامانه در دسترس کاربران قرار گرفته است. علاوه بر دستورالعمل یاد شده، مجموعه وبینارهای آموزشی در این خصوص براساس برنامه زمان‌بندی اعلامی در صفحه اول سامانه، برگزار خواهد شد.

۵- گزارش مغایرت‌های اطلاعات ثبت‌شده کارکنان در سامانه با اطلاعات کارکنان در پایگاه اطلاعات کارکنان نظام اداری (پاکنا) متعاقب ابلاغ بخشنامه شماره (۲) در دسترس قرار خواهد گرفت. این گزارش حاوی اطلاعات و مغایرت‌هایی است که در صورت استقرار کامل سامانه و اعمال کنترل‌های آن، امکان پرداخت حقوق و مزایای ماهانه به این افراد با نواقص اطلاعاتی گزارش‌شده وجود نخواهد داشت و لازم است اطلاعات آن‌ها با فوریت اصلاح گردد. نکات تکمیلی در وبینارهای آموزشی با موضوع گزارش‌های مغایرت ارائه خواهد شد.

محمد رضا عطاردی- معاون حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری

## دستورالعمل نحوه ثبت اطلاعات کارکنان در سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا)

(بخشنامه شماره ۲۴۶۰۲ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۲۰ سازمان اداری و استخدامی کشور)

بخشنامه به مشمولین جزء (۱) بند (د) تبصره (۲) و جزء (۲) بند (الف) تبصره (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور

در اجرای جزء (۱) بند (د) تبصره (۲) و جزء (۲) بند (الف) تبصره (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور مقتضی است، تمامی مشمولین اجزاء قانونی مذکور نسبت به ثبت نمودار سازمانی و تشکیلات تفصیلی خود در زیر سامانه «ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور»، ثبت و به‌روزرسانی ماهانه اطلاعات پرداختی خود (اعم از نقدی و معادل ریالی مزایای غیر نقدی) در زیرسامانه «ثبت حقوق و مزایای کارکنان»، ثبت اطلاعات فردی و استخدامی و احکام کارگزینی یا قرارداد منعقد کارکنان در زیرسامانه «پاکنا» و همچنین ثبت اطلاعات مشاغل کارکنان خود در زیرسامانه «مدیریت مشاغل» اقدام نمایند:

### فصل اول) تعاریف

۱) دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری: شامل تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی غیر دولتی، شرکت‌های دولتی و تمامی دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر و یا تصریح نام است از قبیل شرکت ملی نفت ایران، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، بانک مرکزی، بانک‌ها و بیمه‌های دولتی.



**(۲) شرکت دولتی:** بر اساس ماده (۴) قانون مدیریت خدمات کشوری، بنگاه اقتصادی است که به موجب قانون برای انجام قسمتی از تصدی‌های دولت به موجب سیاست‌های کلی اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی، ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری جزء وظایف دولت محسوب می‌گردد، ایجاد و بیش از پنجاه درصد (۵۰٪) سرمایه و سهام آن متعلق به دولت می‌باشد. هر شرکت تجاری که از طریق سرمایه‌گذاری وزارتخانه، ها، مؤسسات دولتی و شرکت‌های دولتی منفرداً یا مشترکاً ایجاد شده مادام که بیش از پنجاه درصد (۵۰٪) سهام آنها منفرداً یا مشترکاً متعلق به واحدهای سازمانی فوق‌الذکر باشد شرکت دولتی است.

**(۳) مؤسسه دولتی:** بر اساس ماده (۲) قانون مدیریت خدمات کشوری، واحد سازمانی مشخصی است که به موجب قانون ایجاد شده یا می‌شود و با داشتن استقلال حقوقی، بخشی از وظایف و اموری را که برعهده یکی از قوای سه‌گانه و سایر مراجع قانونی می‌باشد، انجام می‌دهد. تمامی سازمان‌هایی که در قانون اساسی نام برده شده است در حکم مؤسسه دولتی شناخته می‌شود.

**(۴) مؤسسه یا نهاد عمومی غیردولتی:** به موجب ماده (۳) قانون مدیریت خدمات کشوری، واحد سازمانی مشخصی است که دارای استقلال حقوقی است و با تصویب مجلس شورای اسلامی ایجاد شده یا می‌شود و بیش از پنجاه درصد (۵۰٪) بودجه سالانه آن از محل منابع غیردولتی تأمین گردد و عهده دار وظایف و خدماتی است که جنبه عمومی دارد.

**(۵) مشمولین دستورالعمل:** عبارتند از مشمولین جزء (۱) بند (۵) تبصره (۲) و جزء (۲) بند (الف) تبصره (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور

**(۶) سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا):** مجموعه زیرسامانه‌های سازمان اداری و استخدامی کشور

**توجه:** در این دستورالعمل صرفاً به ثبت اطلاعات در زیرسامانه‌های «ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور»، «ثبت حقوق و مزایای کارکنان»، «پاکنا» و «مدیریت مشاغل» پرداخته شده است.

**(۷) زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور:** زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور که بستر مدیریت نمودار سازمانی، مدیریت تشکیلات تفصیلی ستادی (و استانی) و نیز مدیریت تشکیلات اسمی دستگاه‌های اجرایی کشور است.

**(۸) زیرسامانه پایگاه اطلاعات کارکنان نظام اداری (پاکنا):** پایگاه اطلاعات کارکنان نظام اداری که یکی از زیرسامانه‌های سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا) می‌باشد و ثبت و به روزرسانی اطلاعات فردی، استخدامی و احکام کارگزینی یا قرارداد منعقد کارکنان در آن صورت می‌پذیرد.

**(۹) زیرسامانه ثبت حقوق و مزایای کارکنان:** زیرسامانه موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه پنجساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران - مصوب ۱۳۹۵ - که یکی از زیرسامانه‌های سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا) می‌باشد و دستگاه‌های اجرایی مکلفند نسبت به ثبت و به روزرسانی اطلاعات تمامی پرداخت‌های کارکنان خویش اعم از پرداخت مستمر و غیر مستمر بر اساس ترتیبات موضوع تصویب‌نامه شماره ۹۹۱۴۵/ت/۵۵۲۲۳-هـ مورخ ۲۸/۷/۱۳۹۷ و دستورالعمل‌های مربوط اقدام نمایند.



۱۰) **زیرسامانه مدیریت مشاغل:** یکی از زیرسامانه‌های سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا) می‌باشد و راهبری مشاغل عمومی و اختصاصی کارکنان دستگاه اجرایی کشور در آن صورت می‌پذیرد.

۱۱) **دستگاه مادر:** در این مصوبه منظور از دستگاه مادر، دستگاه بالادست یا سیاستگذار مشمولین دستورالعمل شامل وزارت‌خانه‌ها، سازمان‌های مستقل ذیل رئیس‌جمهور، ستاد قوه قضاییه، مجلس شورای اسلامی و بنیادها و موسساتی که زیر نظر ولی فقیه اداره می‌شوند، می‌باشد.

**فصل دوم) فرآیند ثبت اطلاعات در زیرسامانه‌های سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا)**

(راهنمای تصویری این فصل به پیوست بخشنامه قابل مشاهده می‌باشد.)

**گام اول: بررسی وجود عنوان مشمولین دستورالعمل در درخت دستگاه‌های اجرایی مجموعه سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا)**

ورود اطلاعات در هر یک از زیرسامانه‌های سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا)، منوط به وجود عنوان مشمولین دستورالعمل در درخت دستگاه‌های اجرایی در زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور می‌باشد. لذا در نخستین گام در صورتی که عنوان مشمولین دستورالعمل در درخت دستگاه‌های اجرایی زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور تعریف شده است ولیکن مشمولین دستورالعمل دارای دسترسی کاربری به منظور ورود اطلاعات در زیرسامانه‌های فوق‌الذکر نمی‌باشد برای تعریف و تغییر کاربران باید از مسیرهای ذکر شده در بخشنامه شماره ۷۲۰۹۸ مورخ ۱۹/۰۹/۱۴۰۱ این سازمان موضوع دستورالعمل نحوه تعریف کاربری‌های سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا)) اقدام شده و از مکاتبه با این سازمان اجتناب شود.

در غیر اینصورت و به منظور ایجاد عنوان آن دسته از مشمولین دستورالعمل که در "زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور" تعریف نشده است، دستگاه مادر می‌بایست فهرست کامل مشمولین زیر مجموعه خود را به همراه ماهیت حقوقی مشمولین (طی مکاتبه رسمی) به معاونت حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری این سازمان اعلام نماید.

**توجه:** لیست این گروه از مشمولین توسط دستگاه مادر بصورت یکپارچه و صرفاً در یک مرحله طی مکاتبه به این سازمان اعلام شده و درخواستهای موردی مشمولین بررسی نخواهد شد.

**گام دوم: ورود اطلاعات نمودار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مشمولین دستورالعمل در زیرسامانه «ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور»**

پس از تعریف (ایجاد) دسترسی کاربری در زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور» در ابتدا می‌بایست مشمولین دستورالعمل (بر اساس دستورالعمل و راهنمای مربوطه در زیرسامانه یاد شده) نسبت به ثبت نمودار سازمانی و سپس تشکیلات تفصیلی خود در زیرسامانه مذکور اقدام نمایند لازم به ذکر است کاربران هر یک از مشمولین دستورالعمل می‌توانند با مراجعه به زیر سامانه یاد شده از آخرین وضعیت بررسی اطلاعات ثبت شده خود مطلع شوند.



توجه: ورود اطلاعات در زیرسامانه‌های «مدیریت مشاغل» و «پاکتا» منوط به تأیید نمودار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مشمولین دستورالعمل از سوی امور ساختارهای سازمانی این سازمان در زیرسامانه «ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور» می‌باشد.

### **گام سوم: ثبت تکمیل و به روزسانی اطلاعات مربوط به حقوق و مزایای مستمر و غیر مستمر و سایر پرداختیه‌های کارکنان مشمولین دستورالعمل در زیرسامانه ثبت حقوق و مزایای کارکنان**

پس از دریافت دسترسی کاربری در زیر سامانه «ثبت حقوق و مزایای کارکنان» می‌بایست با رعایت ضوابط و ترتیبات اعلامی دستورالعمل منتشره در زیرسامانه مذکور، ضمن انتخاب دقیق سطح پست، نوع استخدام، مدرک تحصیلی، رتبه شغلی، سنوات خدمت و درج دقیق عنوان پست و مبالغ اقلام پرداختی نسبت به آماده سازی لیست حقوق پرداختی و بارگذاری آن در زیرسامانه ثبت حقوق و مزایا اقدام نمایند.

چنانچه در پرداختی دستگاه به کارکنان، قلمی غیر از اقلام زیرسامانه یاد شده وجود دارد و امکان متناسب سازی آن قلم با یکی از اقلام زیرسامانه وجود ندارد، مقتضی است عنوان قلم و نوع قلم (حکم، غیر حکم و کسورات) همراه با مستندات از طریق درج "تیکت" در زیر سامانه مذکور برای بررسی به این سازمان اعلام گردد.

شایان ذکر است ثبت اطلاعات در زیرسامانه «ثبت حقوق و مزایای کارکنان» صرفاً با وجود عنوان مشمولین دستورالعمل در درخت دستگاه‌های اجرایی زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور (و صرف نظر از تأیید نمودار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مشمولین دستورالعمل از سوی امور ساختارهای سازمانی این سازمان) امکان‌پذیر می‌باشد.

### **گام چهارم: ثبت، تکمیل و به روزسانی مشاغل در زیرسامانه «مدیریت مشاغل»**

ورود اطلاعات در زیرسامانه «مدیریت مشاغل» منوط به تأیید نمودار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مشمولین دستورالعمل از سوی امور ساختارهای سازمانی این سازمان در زیرسامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور» می‌باشد. لذا پس از دریافت دسترسی کاربری در زیرسامانه «مدیریت مشاغل» و اخذ تأییدات فوق الذکر، می‌بایست با رعایت ضوابط و ترتیبات اعلامی دستورالعمل منتشره در زیرسامانه «مدیریت مشاغل» نسبت به ثبت، تکمیل و به روزسانی اطلاعات مشاغل کارکنان خود اقدام نمایند.

### **گام پنجم: ثبت تکمیل و به روزسانی اطلاعات فردی، استخدامی و احکام کارگزینی یا قرارداد منعقدہ کارکنان مشمولین دستورالعمل در زیرسامانه «پاکتا»**

ورود اطلاعات در زیر سامانه «پاکتا» منوط به تأیید نمودار سازمانی و تشکیلات تفصیلی مشمولین دستورالعمل از سوی امور ساختارهای سازمانی این سازمان در زیرسامانه «ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور» و تأیید مشاغل مشمولین دستورالعمل از سوی امور مدیریت مشاغل این سازمان در زیرسامانه «مدیریت مشاغل» می‌باشد لذا پس از دریافت دسترسی کاربری در زیر سامانه «پاکتا» و اخذ تأییدات فوق الذکر، می‌بایست با رعایت ضوابط و ترتیبات اعلامی دستورالعمل منتشره در زیرسامانه پاکتا،



نسبت به، ثبت تکمیل و به روزسانی اطلاعات فردی و استخدامی و احکام کارگزینی یا قرارداد منعقدہ کارکنان خود در زیرسامانہ مذکور اقدام نمایند.

**توجه:** بر اساس جزء (۳) بند (الف) تبصرہ (۲۰) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور، ذی حساب، مدیر امور مالی و بالاترین مقام اجرائی، دستگاه مسئول اجرای این موضوع است و در صورت استنکاف از اجرای این حکم، پرداخت مزایای مستمر و غیر مستمر به اشخاص مذکور ممنوع است. همچنین مستند به مادہ (۸) قانون رسیدگی به تخلفات اداری، گزارش خلاف واقع در امور اداری از مصادیق تخلفات اداری می باشد.

### فصل سوم: راهنمای اجرای دستورالعمل

- به پیوست راهنمای فرآیند دستورالعمل ارسال می گردد.

محمدرضا عطاردی- معاون حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی نظام اداری

## ثبت اطلاعات نیروهای ساعتی/پاره وقت، حق التدریس، امریه، شرکتی و طرحی

(بخشنامه شماره ۴۴۸۶۶ مورخ ۱۴۰۰/۰۸/۲۴ سازمان اداری و استخدامی کشور)

به همه دستگاه‌های اجرایی کشور

با توجه به لزوم بررسی وضعیت نیروی انسانی شاغل در دستگاه‌های اجرایی که به طور مستقیم توسط دستگاه ذیربط بکارگیری شده و یا توسط شرکت‌های پیمانکاری تامین نیروی انسانی در قالب نیروهای شرکتی در دستگاه‌های اجرایی فعالیت می‌کنند، مقتضی است تمامی دستگاه‌های اجرایی (اعم از مشمول و غیرمشمول قانون مدیریت خدمات کشوری) اطلاعات «نیروهای ساعتی/پاره‌وقت»، «نیروهای حق التدریس»، «نیروهای امریه»، «نیروهای شرکتی بکارگیری شده در قالب شرکت‌های تامین نیروی انسانی»، «نیروهای مشمول طرح عمرانی شاغل در فعالیت‌های مربوط به طرح عمرانی» و «نیروهای مشمول طرح عمرانی شاغل در فعالیت‌های جاری دستگاه اجرایی» را حداکثر تا پایان آذرماه سال جاری، در پایگاه اطلاعاتی مربوط این نیروها به آدرس <http://aro.gov.ir>، (در بخش خدمات الکترونیکی، در قسمت «ثبت و بروزآوری اطلاعات نیروهای ساعتی/پاره وقت، قراردادی حق التدریس، امریه، شرکتی و طرحی») ثبت و بروزسانی نمایند.

همچنین خاطر نشان می‌سازد، علی‌رغم تکلیف قانونی مقرر در بند «الف» تبصرہ «۲۰» قانون بودجه سال جاری و بند (۲) مادہ (۴) ضوابط اجرایی این قانون و نیز پیگیری‌های این سازمان و سازمان برنامه و بودجه کشور، اطلاعات کارکنان برخی از دستگاه‌های اجرایی در زیرسامانہ پاکنا ثبت و بروزآوری نشده است. لذا مقتضی است کلیه دستگاه‌های اجرایی، اطلاعات کارکنان رسمی، پیمانی، قرارداد کار معین (مشخص)، کارگری و کارکنان حوزه سلامت بر اساس قانون مربوط به خدمت پزشکان و پیراپزشکان و سایر کارکنان خود را تا پایان مهلت زمانی یاد شده در پایگاه اطلاعات کارکنان نظام اداری (پاکنا) ثبت و بروزآوری نمایند. لازم