



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹

پوست ۱۲ صفحه

بسمه تعالی

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 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 تنوین و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجراء می‌باشد.

حسن روحانی

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری

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



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۶

پوست

"حقوق شهروندی در نظام اداری"

فصل اول: اصول و مبانی

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

- ۱- اداره شایسته امور کشور بر پایه‌ی قانون‌مداری، 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 پیش‌داوری، منفعت‌جویی یا غرض‌ورزی 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 شهروندی 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 غیرطبقه‌بندی‌شده و مورد نیاز شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی.
- ۷- امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات شخصی خود که توسط اشخاص و مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات عمومی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود و اجتناب از ارائه اطلاعات خصوصی شهروندان به دیگران، بدون وجود قانون الزام‌آور یا رضایت خود فرد.
- ۸- امکان بهره‌گیری غیر تبعیض‌آمیز شهروندان از مزایای دولت الکترونیک و خدمات دیجیتال، فرصت‌های آموزشی و توانمندسازی کاربران در نظام اداری.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸، ۱۲، ۱۳۹۵
پست

۹- فراهم کردن زمینه قانونی بهره‌گیری 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 بیطرفانه 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 به‌موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز
- ۷- حق اظهار نظر 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 به‌موقع و متصفانه به شکایات و اعتراضات
- ۱۱- حق جبران خسارات وارده در اثر قصور یا تقصیر دستگاه‌های اجرایی و کارکنان آنها





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پوست

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، دعوت‌نامه‌ها، آگهی‌ها، ابلاغ‌ها و هشدارها باید از ادبیات محترمانه و غیرتحکم‌آمیز استفاده نمایند.

۲- دستگاه‌های اجرایی مکلفند محیط آراسته 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 امانت‌سپاری 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 اهانت‌آمیز و غیرمحترمانه و یا انتساب هر گونه 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 هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای بخشنامه‌ها، شیوه‌نامه‌ها، تصمیمات و دستورات اداری نسبت به مردم اجتناب شود. بدیهی است رفتار متفاوت حمایتی که بر مبنای معیارهای تبعیضی با سایر وضعیت‌های نوعاً قابل توجه صورت می‌گیرد، تبعیض محسوب نمی‌شود.

۲- دستگاه‌های اجرایی مجاز به مطالبه مدارک یا اطلاعاتی، اضافه بر آنچه در قوانین و مقررات پیش‌بینی شده است، نیستند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پست

- مراجعه‌کنندگان نیستند و نباید هزینه‌ای، بیش از آنچه در قوانین و مقررات تصریح گردیده دریافت کنند. در مواردی که مطابق مقررات، باید هزینه‌ای 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 بر اساس 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.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

پست

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.

ه- 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 مراجعین اعلام شده و تکمیل اطلاعات و مدارک از وی درخواست شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پوست

- ۷- دستگاه‌های اجرائی 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 اجرائی باید با بررسی و بازنگری مکرر فرآیندهای ارائه خدمت خود، نسبت به روان سازی و حذف رویه‌های زاید یا مخل در خدمت‌رسانی 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 عقام تصمیم‌گیر 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 اجرائی 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- جمع‌آوری 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 جمع‌آوری شود.
- ۳- دستگاه‌های اجرایی باید اطلاعات شخصی افراد را فقط در جهت منظور و هدف از جمع‌آوری آنها به کار برده و





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۱۳۹۵، ۱۲، ۲۸

پست

نیاید 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 بر خلاف 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 اطلاع رسانی خود منتشر کرده و به صورت مکتوب نیز در اختیار متقاضیان قرار دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پست

۵- برای آشنا نمودن مردم با حقوق خود و فرایندهای 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 میادید ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پورتال) اینترنتی.

ب- تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین.

ج- راه اندازی خط تلفن گویا.

د- نصب نام، پست سازمانی و رؤوس و 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 صادر کننده 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 فرایندهای اجرایی، نحوه مشارکت در آنها و نحوه اعتراض به تصمیمات و اقدامات خود را در اختیار عموم قرار دهند. همچنین در صورت امکان تصمیم‌گیری آگاهانه را برای آنها فراهم کنند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵
پست

۱۰- دستگاه‌های اجرایی باید متناسب با مراجعات، به منظور بهبود مستمر نظام ارائه خدمت و افزایش رضایت‌مندی 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 اظهار نظر 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، اشخاص حقیقی و حقوقی مرجعین و





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸، ۱۲، ۱۳۹۵

پست

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 در خصوص 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 راهاندازی، استقرار و یا روزآمد کردن سیستم‌های ارتباط دوسویه نظیر صندوق پیشنهادهای و انتقادهای پست صوتی و درگاه (پورتال) سازمانی، به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت‌ها و اخذ دیدگاه‌های مردم اقدام نمایند.

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

۱- دستگاه‌های اجرایی باید از تحمیل قراردادهای اجحاف آمیز 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، اجحاف‌آمیز 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، کم‌سوادی، بی‌سوادی 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 یا ارائه خدمات، قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸
پیوست

- 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 یکطرفه 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 هر گونه 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.
- ۲- واحدهای حقوقی، امور قراردادها و یا عناوین مشابه در دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند بر اساس 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 این‌نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان (شماره ۱۴۲۷۷/ت/۳۱۹۶۰ هـ مورخ ۱۳۸۴/۳/۹ و اصلاحیه آن به شماره ۴۷۴۵۷/ت/۴۵۵۱۵ 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 در خصوص نحوه رفتار با این مراجعه‌کنندگان ارائه دهند.
- ۴- دستگاه‌های اجرایی باید سامانه‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات خود را جهت استفاده مستقلانه اشخاص توان‌خواه از خدمات آنها ارتقاء دهند.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵
پست

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 می کنند 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 رسانه ها انتقاد می کند، 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 ذی ربط 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 دستگاه های 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 دستگاه های اجرایی و کارکنان آنها

- ۱- دستگاه های اجرایی مکلفند حسب وظایف قانونی خود، در صورت وجود احتمال هرگونه تهدید علیه سلامت عمومی و یا بلایای طبیعی، نسبت به پیش بینی و هشدار به موقع و راه های دفع یا رفع آن به عموم مردم و به خصوص افراد در معرض تهدید، اقدام نمایند.
- ۲- دستگاه های 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 می شود.
- ۳- مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی تحت عنوان "تقصیرات مقامات و مأمورین دولتی"، دستگاه های اجرایی مسئول جبران آن دسته از خسارات مادی، معنوی و بدنی هستند که مستخدمان و کارکنان آنها در نتیجه بی احتیاطی، بی مبالایی یا عدم رعایت قوانین، مقررات یا نظامات مربوطه، در انجام وظیفه یا به مناسبت آن به دیگران وارد یا در نتیجه نقص یا کمبود غیرمتعارف امکانات و وسایل آنها وارد می شود.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸/۱۲/۱۳۹۵

پشت

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 ستازف 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 بیرون سازمانی ارائه شود.

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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۵ مرداد ۱۳۹۵

پیوست

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 تصویب نامه، «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 بخش‌هایی 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 هماهنگ‌کننده‌ای 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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸

تاریخ ۲۸ خرداد ۱۳۹۵

پست -

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 یکبار 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 شیوه نامه‌های اجرایی و همچنین تدوین برنامه‌های اطلاع‌رسانی، آموزش و فرهنگ‌سازی 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 شکل‌گیری تشکل‌های مردم نهاد در امر مراقبت از حقوق شهروندان در نظام اداری را فراهم نماید، به گونه‌ای که این تشکل‌ها 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





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۱۱۲۷۱۲۸
تاریخ ۲۸ خرداد ۱۳۹۵
پست

صورت دوره‌ای تهیه و به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند.

شده 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.

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 به دست 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) آیین نامه 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.



ماده ۱۱ قانون مسئولیت مدنی مصوب ۱۳۳۹/۲/۷

ماده ۱۱ - کارمندان دولت و شهرداری ها و موسسات وابسته بانها که بمناسبت انجام وظیفه عمدا یا در نتیجه بی احتیاطی خساراتی باشخاص وارد نمایند شخصا مسئول جبران خسارت وارد میباشند ولی هر گاه خسارات وارده مستند بعمل آنان نبوده و مربوط به نقص وسائل ادارات و موسسات مزبور باشد در اینصورت جبران خسارت بر عهده اداره یا موسسه مربوطه است ولی در مورد اعمال حاکمیت دولت هر گاه اقداماتی که بر حسب ضرورت برای تامین منافع اجتماعی طبق قانون بعمل آید و موجب ضرر دیگری شود دولت مجبور پرداخت خسارات نخواهد بود.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

بسمه تعالی

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پیوست ۲۱ صفحه

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

شورای عالی اداری در یکصد و شصت و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۴ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) به منظور ارتقای نقش تسهیل‌گری و هدایت‌گری دولت و انجام اصلاحات در نظام اداری کشور، «نقشه راه اصلاح نظام اداری» مشتمل بر ۸ برنامه به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) را تصویب نمود.

ماده ۱ - عناوین برنامه‌ها:

- ۱- مهندسی نقش و ساختار دولت
- ۲- توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
- ۳- خدمات عمومی در فضای رقابتی
- ۴- مدیریت سرمایه انسانی
- ۵- فناوری‌های مدیریتی
- ۶- توسعه فرهنگ سازمانی
- ۷- صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
- ۸- نظارت و ارزیابی

ماده ۲ - تکالیف و مسئولیت‌ها:

الف) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور مکلف است؛ بر اساس نقشه راه پیوست، هر ساله برنامه عملیاتی لازم برای تحقق این مصوبه مشتمل بر عناوین اقدامات، زمانبندی، دستگاه یا دستگاه‌های مسئول (اصلی و همکار) را تهیه و تا پایان آذرماه هر سال به تصویب شورای عالی اداری برساند.



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست ۲۱ صفحه

تبصره: برنامه عملیاتی استان‌ها هر ساله توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تهیه و تا پایان دیماه هر سال برای اجرا توسط دستگاه‌های اجرایی استان، به استانداران ابلاغ می‌شود.
ب) تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند؛ مطابق با برنامه عملیاتی سالانه ابلاغی از سوی شورای عالی اداری، اقدامات لازم را طبق زمانبندی، معمول و گزارش اقدامات خود را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارائه نمایند.

وزراء و معاونان رئیس جمهور، مسئول حسن اجرای این مصوبه در واحدها و دستگاه‌های زیرمجموعه خود هستند.
ج) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مکلف است؛ ضمن اعمال نتایج اقدامات در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی، گزارش اجرای این برنامه را هر چهار ماه یکبار به رئیس جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارائه نماید.

حسین روحانی

رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

نقشه راه

اصلاح نظام اداری

مبتهی بر:

سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)

اسفند ماه ۱۳۹۲





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست

فهرست

صفحه	عنوان
۱	۱. مقدمه
۳	۲. نمایی از عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور (مدل مفهومی)
۴	۳. عناوین برنامه
۵	۴. برنامه اول؛ مهندسی نقش و ساختار دولت
۷	۵. برنامه دوم؛ توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
۹	۶. برنامه سوم؛ خدمات عمومی در فضای رقابتی
۱۰	۷. برنامه چهارم؛ مدیریت سرمایه انسانی
۱۳	۸. برنامه پنجم؛ فناوری‌های مدیریتی
۱۵	۹. برنامه ششم؛ توسعه فرهنگ سازمانی
۱۶	۱۰. برنامه هفتم؛ صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
۱۸	۱۱. برنامه هشتم؛ نظارت و ارزیابی





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست

بسمه تعالی

مقدمه

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده و مؤثری که در انجام امور دارد؛ یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه محسوب می‌شود که بی‌توجهی به آن موجب آسیب‌های جبران‌ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و ... می‌شود.

دولت‌ها همواره در سطوح مختلف و به شیوه‌های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده‌اند؛ لیکن به دلایلی از جمله عدم شناخت کامل ابعاد موضوع، عدم تعریف و تدقیق رویکردهای ناظر بر مدل اداره امور کشور، عدم تدوین راهبردها و راهکارهای مربوط و یا گرفتار شدن در امور جاری و روزمره، به موفقیت چندان در اصلاحات و تحقق اهداف مورد نظر نایل نشده‌اند.

این وضعیت در شرایطی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از زمینه‌ها به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای دستیابی به توسعه پایدار است. در این شرایط فارغ از آنکه انجام اصلاحات از یک سو، اجتناب ناپذیر و از سوی دیگر تکلیف تلقی می‌شود؛ عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید و این کاستی موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم‌انداز می‌شود.

اینک با توجه به ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و تأکید رئیس‌جمهور محترم مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه‌ها، می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و به‌واسطه ساز و کارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری به عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم نمود.





جمهوری اسلامی ایران

ریس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست

به همین دلیل، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور با بهره گیری از تجارب و مطالعات پیشین، اسناد بالادستی، مبانی نظری و تجربیات سایر کشورها به تبیین عناصر مؤثر در نظام مدیریت و طراحی مدل مفهومی مدیریت کشور با محوریت بخش دولتی پرداخته است. سپس بر اساس مدل مفهومی و سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، عناوین اصلی در قالب ۸ عنوان برنامه تعیین شده است. در ادامه با توجه به سیاست های کلی ناظر بر هر عنوان برنامه، اطلاعات برگرفته از تحلیل محیطی و شناسایی فرصت ها و چالش های وضع موجود، اهداف هر عنوان برنامه و موضوعات استراتژیک هر عنوان، تدوین شده و متناسب با هر موضوع استراتژیک، اقدامات اساسی مشخص شده است تا مبنایی برای تعیین مسیر اصلاح نظام اداری در شکلی نظام مند و شفاف باشد.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

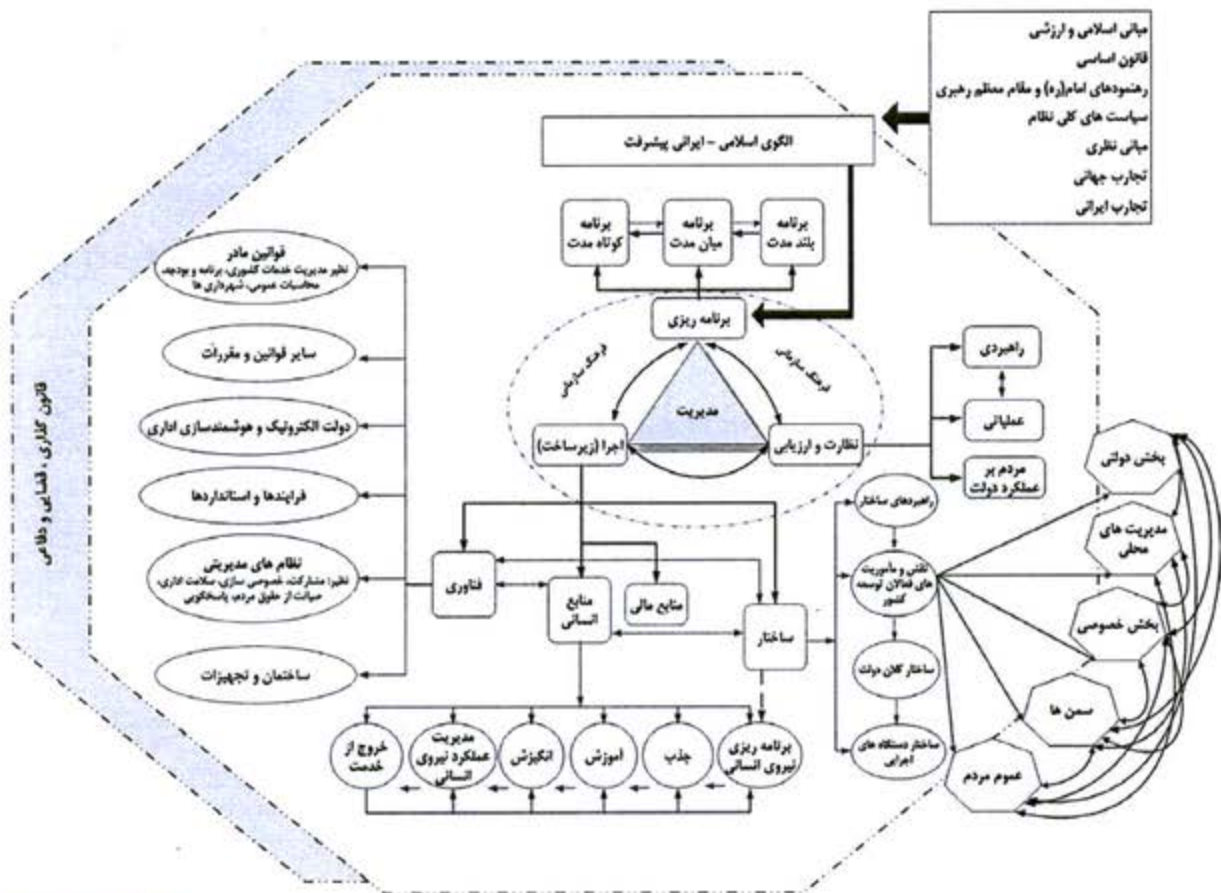
شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست

با توجه به نقش طراحی مدلی مفهومی در انجام مجموعه اقدامات اصلاحی نظام‌مند، فرایند مدیریت مشتمل بر سه رکن برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل، مبنای شناسایی متغیرها و روابط میان آن‌ها در نظر گرفته شده است. مدل مفهومی ذیل با تأکید بر عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور و با تعیین دامنه ارتباطی متغیرهای تشکیل دهنده در محیط، مبین مجموعه اقدامات اطلاعاتی برای طی مسیر اصلاح نظام اداری می‌باشد.

نمایی از عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور (مدل مفهومی)





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست

عناوین برنامه‌ها

۱. مهندسی نقش و ساختار دولت
۲. توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
۳. خدمات عمومی در فضای رقابتی
۴. مدیریت سرمایه انسانی
۵. فناوری‌های مدیریتی
۶. توسعه فرهنگ سازمانی
۷. صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
۸. نظارت و ارزیابی





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست

برنامه اول

مهندسی نقش و ساختار دولت

❖ هدف

تبیین نقش مناسب فعالان توسعه کشور و دستیابی به ساختاری تسهیل گر، چابک، متناسب و غیرمتمرکز برای دولت در تعامل با سایر فعالان (بخش خصوصی، سازمان های مردم نهاد، مدیریت های محلی و مردم).

❖ سیاست های کلی نظام اداری ۱

- چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز (بند ۱۰)
- زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹)
- انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱)
- کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم انداز (بند ۱۴)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- نقش فعالان توسعه کشور و چگونگی ایفای آن در ارتباط با یکدیگر.
- ۲- درجه تمرکز و حدود تقسیم وظایف دولت میان واحدهای مرکزی، استانی و محلی (شهر و روستا).
- ۳- سازماندهی دولت مطابق با نقش و مأموریت های تعیین شده.
- ۴- سازماندهی اجزای دولت (دستگاه ها) در چارچوب نقش، مأموریت ها و وظایف و میزان تمرکز.

❖ اقدامات اساسی متناسب با هر یک از موضوعات استراتژیک

- موضوع استراتژیک ۱- نقش فعالان توسعه کشور و چگونگی ایفای آن در ارتباط با یکدیگر
- ۱-۱- تعیین نقش و مأموریت هر یک از فعالان توسعه در بخش های مختلف کشور.

* سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، فروردین ۱۳۸۹.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۳۰

پوست

- ۲-۱- شناسایی ظرفیت‌ها، توانمندی‌ها و نیازمندی‌های فعالان و ظرفیت‌سازی، توانمندسازی و حمایت از آنان.
- ۳-۱- شناسایی بنگاه‌ها، وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری از دولت به سایر فعالان.
- ۴-۱- تعیین شیوه‌های مشارکت و واگذاری مانند خصوصی‌سازی، برون سپاری، مشارکت، شراکت، واگذاری مدیریت، خرید خدمات و ... برای مصادیق خاص.
- ۵-۱- راهبری استقرار و نظارت بر واگذاری فعالیت‌ها و تصدی‌ها و واحدهای عملیاتی دستگاه‌ها به سایر فعالان و تدارک زیرساخت‌ها و منابع.
- موضوع استراتژیک ۲- درجه تمرکز و حدود تقسیم وظایف دولت میان واحدهای مرکزی، استانی و محلی (شهر و روستا)
 - ۱-۲- تعیین رویکردهای حاکم بر تفکیک وظایف واحدهای مرکزی، استانی و محلی.
 - ۲-۲- تعیین و توزیع وظایف و اختیارات دولت میان واحدهای ستادی و اجرایی در تمام سطوح.
- موضوع استراتژیک ۳- سازماندهی کلان دولت مطابق با نقش و مأموریت‌های تعیین شده
 - ۱-۳- طراحی ساختار کلان دولت در سطح وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و واحدهای محلی.
 - ۲-۳- بررسی و ساماندهی شوراها، کمیسیون‌ها و سایر مجامع تصمیم‌گیری در تشکیلات بخش دولت.
- موضوع استراتژیک ۴- سازماندهی اجزای دولت (دستگاه‌ها) در چارچوب نقش، مأموریت‌ها و وظایف و میزان تمرکز
 - ۱-۴- طراحی ضوابط سازماندهی دستگاه‌های اجرایی در حوزه ستادی، واحدهای استانی و واحدهای عملیاتی متناسب با ماهیت وظایف دستگاه‌های اجرایی.
 - ۲-۴- تطبیق وضع موجود ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ضوابط.

دستگاه شورای عالی اداری

سازمان توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

رئیس جمهور



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست

برنامه دوم

توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

❖ هدف

تسهیل و تسریع دسترسی مردم، کارکنان، دستگاه‌های اجرایی به خدمات دولتی فارغ از زمان و مکان.

❖ سیاست‌های کلی نظام اداری

- توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی (بند ۱۵)
- توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری (بند ۱۲)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- نقشه راه دولت الکترونیک.
- ۲- راهبری و استقرار دولت الکترونیک.
- ۳- اصلاح سیستم‌ها و روش‌ها.
- ۴- تعامل الکترونیکی بین دستگاهی.
- ۵- آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- ۶- پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور.

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱- نقشه راه دولت الکترونیک

- طراحی و تدوین نقشه راه دولت الکترونیک.

موضوع استراتژیک ۲- راهبری و استقرار دولت الکترونیک

- ۱-۲- تدوین استانداردهای لازم حقوقی، فنی و مدیریتی.
- ۲-۲- توسعه پورتال ملی، پورتال‌های دستگاهی، استانی و محلی.
- ۳-۲- ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی از طریق پورتال‌ها.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پست

موضوع استراتژیک ۳- مدیریت سیستم‌ها و فرایندهای سازمانی

۱-۳- طراحی نقشه راه مدیریت فرایندهای سازمانی.

۲-۳- راهبری و استقرار نقشه راه مدیریت فرایندها با تاکید بر فرایندهای اصلی و اختصاصی.

۳-۳- افزایش دسترسی مردم به آرایه خدمات از طریق مدیریت و راهبری دفاتر پیشخوان، مجتمع‌های خدمات اداری و...

۴-۳- مدیریت بر ایجاد و راهاندازی پنجره‌های واحد آرایه خدمات و مدیریت فرایندهای مشترک بین دستگاهی با هماهنگی و مشارکت دستگاه‌های ذی‌ربط.

موضوع استراتژیک ۴- راهبری تعامل الکترونیکی بین دستگاهی

۱-۴- طراحی مدل، نقشه، استانداردها، ضوابط و تدوین سند تعاملات بین دستگاهی (GIF) و راهبری استقرار و استفاده از آن توسط دستگاه‌های اجرایی.

۲-۴- مدیریت ارتباط شبکه‌های سامانه‌های الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات.

۳-۴- راهبری استقرار و استفاده از شناسه ملی اشخاص حقوقی برای دستگاه‌های اجرایی کشور.

موضوع استراتژیک ۵- آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه دولت الکترونیک

۱-۵- طراحی و راهبری اجرای آموزش مدیران، کارکنان دولت و کارشناسان واحدهای فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی و کارگزاران آرایه خدمات دولتی.

۲-۵- طراحی و راهبری اجرای برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی.

موضوع استراتژیک ۶- پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور

۱-۶- تدوین ضوابط ارزیابی دولت الکترونیک در چارچوب ضوابط و شاخص‌های UNDP و انجام ارزیابی سالانه.

۲-۶- تدوین ضوابط و شاخص‌های ارزیابی توسعه کمی و کیفی خدمات الکترونیکی توسط دستگاه‌های اجرایی و ارزیابی و رتبه‌بندی آن‌ها.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست

برنامه سوم

خدمات عمومی در فضای رقابتی

❖ هدف

ارایه خدمات عمومی با کیفیت برتر، قیمت مناسب و زمان کوتاه در فضای رقابتی.

❖ سیاست‌های کلی نظام اداری

- خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم (بند ۱۷)
- انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- زیرساخت‌های قانونی ارایه خدمات در فضای رقابتی.
- ۲- تعیین استاندارد کیفی خدمات و قیمت تمام شده در فضای رقابتی.
- ۳- استقرار نظام ارایه خدمات در فضای رقابتی (آموزش، پیاده‌سازی، نظارت و ارزیابی).

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

- موضوع استراتژیک ۱- زیرساخت‌های قانونی ارایه خدمات در فضای رقابتی
 - تدوین قوانین و مقررات لازم برای تغییر رویکرد ارایه خدمات از فضای انحصاری به فضای رقابتی.
- موضوع استراتژیک ۲- تعیین استاندارد کیفی خدمات و قیمت تمام شده در فضای رقابتی
 - تعیین استانداردهای کیفی و قیمت تمام شده و نیز دستورالعمل‌های لازم.
- موضوع استراتژیک ۳- استقرار نظام ارایه خدمات در فضای رقابتی (آموزش، پیاده‌سازی، نظارت و ارزیابی)
 - ۱-۳- تدارک برنامه آموزشی برای مدیران واحدهای خدماتی به منظور آشنایی با این رویکرد.
 - ۲-۳- تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی به نظام عملکردی و قیمت تمام شده.
 - ۳-۳- تشویق فعالان غیردولتی برای توسعه سرمایه‌گذاری و مشارکت و همچنین تصدی مدیریت واحدهای دولتی به روش قیمت تمام شده و خرید خدمت از آن‌ها.
 - ۴-۳- طراحی نظام نظارت و ارزیابی جامع از عملکرد کیفی، کمی، قیمتی و زمانی ارایه خدمات و همچنین رضایت خدمت‌گیرندگان در چارچوب استانداردهای تعیین شده.



شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

برنامه چهارم

مدیریت سرمایه انسانی

❖ هدف

جذب نیروی انسانی متناسب با نیازها، تعالی سرمایه انسانی و استفاده بهره‌ور از آن‌ها در راستای تحقق اهداف توسعه کشور.

❖ سیاست‌های کلی نظام اداری

- عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی (بند ۲)
- بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای (بند ۳)
- دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی و ارتقای مدیران (بند ۴)
- ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان (بند ۵)
- رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی (بند ۶)
- زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم (بند ۷)
- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها (بند ۸)
- توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری (بند ۹)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- مدل مدیریت سرمایه‌انسانی بخش دولتی و راهبردهای آن.
- ۲- آمار و اطلاعات، برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی انسانی.
- ۳- جذب و تأمین منابع انسانی.



شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

۴- انگیزش و جبران خدمت.

۵- آموزش و توسعه منابع انسانی.

۶- خروج از خدمت.

۷- مدیران.

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱- مدل مدیریت سرمایه انسانی بخش دولتی و راهبردهای آن

۱-۱- شناخت و تحلیل بازار کار نیروی انسانی

۲-۱- طراحی مدل و تدوین راهبردهای مدیریت سرمایه انسانی بخش دولتی.

موضوع استراتژیک ۲- آمار و اطلاعات، برنامه ریزی و ساماندهی سرمایه انسانی

۱-۲- تدوین و استقرار نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات.

۲-۲- تهیه و تدوین شاخص ها و استانداردهای نیروی انسانی بخش های مختلف دولت.

۳-۲- طراحی و استقرار نظام برنامه ریزی نیروی انسانی بخش دولتی و ساماندهی نیروی انسانی موجود آن بخش.

۴-۲- طراحی و پیاده سازی سامانه الکترونیکی فرایندهای مدیریت منابع انسانی بخش دولتی.

موضوع استراتژیک ۳- جذب و تامین منابع انسانی

۱-۳- بازنگري و اصلاح ضوابط و فرایندهای جذب، گزینش و استخدام نیروی انسانی دستگاه های اجرایی.

۲-۳- تدوین سازوکارهای لازم برای جذب و تامین نیروی انسانی در فضای رقابتی مبتنی بر نظام شایستگی.



۲۰۶/۹۳/۵۶۰

شماره

۱۳۹۳/۱/۲۰

تاریخ

پوست



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

موضوع استراتژیک ۴- انگیزش و جبران خدمت

۴-۱- بازنگری مدیریت مشاغل دولتی.

۴-۲- بازنگری نظام یا نظام‌های پرداخت و جبران خدمات کارکنان بخش دولتی.

۴-۳- بازنگری ضوابط و مقررات اداری و استخدامی ایثارگران.

موضوع استراتژیک ۵- آموزش و توسعه منابع انسانی

۵-۱- طراحی و استقرار نظام آموزش و توسعه منابع انسانی.

۵-۲- طراحی مدل مدیریت و برنامه‌ریزی مسیر ارتقاء شغلی کارمندان.

موضوع استراتژیک ۶- خروج از خدمت

- تدوین الگوی متناسب برای انحاء خروج از خدمت (بازنشستگی، بازخریدی، از کار افتادگی و ...).

موضوع استراتژیک ۷- مدیران

۷-۱- طراحی مدل شایستگی و نظام انتخاب و انتصاب مدیران.

۷-۲- طراحی و استقرار نظام جانشین‌پروری، آموزش و توسعه مدیران.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱/۳۰

پوست

برنامه پنجم

فناوری های مدیریتی

❖ هدف

رشد و ارتقای نظام مند تمامی عناصر نظام های مدیریتی کشور مبتنی بر مبانی ارزشی، نظری و منطقی با اسناد فرادست.

❖ سیاست های کلی نظام اداری

- کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم انداز (بند ۱۴)
- زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹)
- تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه (بند ۲۲)
- عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری (بند ۱۳)
- دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش های اسلامی (بند ۱۶)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- مدل نظام مدیریت کلان کشور.
- ۲- نظام های مدیریتی بخش های مختلف.
- ۳- نظام های برنامه ریزی.
- ۴- زیرساخت های اجرا (ساختار، منابع انسانی و فناوری).

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

- موضوع استراتژیک ۱- مدل نظام مدیریت کلان کشور
- ۱-۱- شناسایی عناصر تعیین کننده و اثرگذار در نظام مدیریتی کلان کشور.
 - ۲-۱- تدوین راهبردهای هر یک از عناصر.
 - ۳-۱- طراحی مدل پیشنهادی (کارا، اثربخش، کل نگر، همسو، دانش بنیان و ...).





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست

موضوع استراتژیک ۲- نظام‌های مدیریتی بخش‌های مختلف

طراحی مدل مدیریت کلان بخش‌های:

- اجتماعی و فرهنگی (سلامت، ورزش، آموزش و پرورش، آموزش عالی، فرهنگ و ارشاد اسلامی و ...)
- زیربنایی (انرژی، راه و ترابری، مسکن، محیط زیست و ...)
- اقتصادی (صنعت و بازرگانی و ...)
- امور عمومی (اقتصاد و دارایی، مدیریت و برنامه‌ریزی، امور قضایی و ...)

موضوع استراتژیک ۳- نظام‌های برنامه‌ریزی

- ۱-۳- تدوین مدل تنظیم برنامه‌های بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت.
- ۲-۳- ارزیابی و تحلیل مدل‌های موجود و احصاء تفاوت آن مدل‌ها با مدل طراحی شده.

موضوع استراتژیک ۴- زیرساخت‌های اجرا

الف) ساختار

- مدل‌ها، ضوابط و قواعد (ارجاع به برنامه نقش و ساختار دولت)

ب) منابع انسانی

- مدل‌ها، ضوابط و قواعد (ارجاع به برنامه مدیریت سرمایه‌انسانی)

ج) فناوری

- ج-۱- استانداردسازی کمیت نیروی انسانی در حوزه‌های عمومی و اختصاصی پر حجم بخش دولتی.
- ج-۲- مدل‌های مدیریتی پشتیبان مانند نظام پیشنهادات، نظام‌های تصمیم‌گیری، کنترل پروژه، کنترل اهداف، نظام‌های مشارکت (برون‌سپاری، خصوصی‌سازی، پیمانکاری، خرید خدمت و ...)، نظام فنی-اجرایی، زیرساخت‌های نظام‌های حقوقی.
- ج-۳- تدوین راهبردهای تنظیم قوانین اصلی و مادر در جمهوری اسلامی ایران مانند قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون برنامه و بودجه، قانون محاسبات عمومی، قانون مدیریت محلی.
- ج-۴- طراحی مدل و راهبری استقرار مدیریت دانش.
- ج-۵- سایر فناوری‌ها مانند دولت الکترونیک، سلامت و فساد، صیانت از حقوق مردم، پاسخگویی و... (منظور در سایر برنامه‌های هفت‌گانه).
- ج-۶- استانداردسازی تجهیزات و ساختمان در بخش دولتی.

دسره‌نامه شورای عالی اداری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی

رئیس جمهور



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

برنامه ششم توسعه فرهنگ سازمانی

❖ هدف

نهادینه سازی فرهنگ کار، خودکنترلی و امانت داری، تعلق و تعهد سازمانی، انضباط اداری، اجتماعی و مالی و خدمات دهی بی منت به مردم.

❖ سیاست های کلی نظام اداری

■ نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه های انسانی و اجتماعی (بند ۱)

■ حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری (بند ۲۶)

■ نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت داری، صرفه جویی، ساده زیستی و حفظ بیت المال (بند ۲۱)

■ قانون گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه ای و فردی در کلیه فعالیت ها (بند ۲۰)

❖ موضوعات استراتژیک

۱- الگو و ویژگی های فرهنگ سازمانی مطلوب.

۲- سنجش، برنامه ریزی و ارتقای فرهنگ سازمانی.

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱- الگو و ویژگی های فرهنگ سازمانی

۱-۱- طراحی الگوی مطلوب فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی- ایرانی و کرامت انسانی.

۱-۲- تبیین عوامل و ویژگی های فرهنگ سازمانی مطلوب.

موضوع استراتژیک ۲- سنجش، برنامه ریزی و ارتقای فرهنگ سازمانی

۱-۲- سنجش و آسیب شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار

مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات.

۲-۲- راهبری استقرار، نظارت و سنجش فرهنگ سازمانی.

دستگاه شورای عالی اداری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

رئیس جمهور



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

برنامه هفتم

صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

❖ هدف

حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسخگویی، مسئولیت پذیری و اعتماد عمومی، ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد.

❖ سیاست‌های کلی نظام اداری

- شفاف‌سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح (بند ۱۸)
- حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده به اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری (بند ۲۳)
- قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها (بند ۲۰)
- خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم (بند ۱۷)
- ارتقای سلامت اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلفات (بند ۲۴)
- نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال (بند ۲۱)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- تبیین حقوق متقابل مردم و دولت در نظام اداری.
- ۲- برنامه‌های نظام اداری برای صیانت از حقوق مردم.
- ۳- شناخت مفاهیم و طراحی نظام جامع ارتقای سلامت و مقابله با فساد اداری.
- ۴- برنامه و راهکارهای ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری و پایش اجرای برنامه‌ها.





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱- تبیین حقوق متقابل مردم و دولت در نظام اداری

- ۱-۱- تعیین پارادایم، مفاهیم و مصادیق عمومی حقوق متقابل مردم و دولت مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی.
- ۲-۱- تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دستگاه توسط هر یک از دستگاه‌های اجرایی بر اساس مصادیق عمومی حقوق مردم.

موضوع استراتژیک ۲- برنامه‌های نظام اداری برای صیانت از حقوق مردم

- ۱-۲- تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاست‌ها، اقدامات و ...
- ۲-۲- بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دستگاه‌ها و تشویق و تنبیه.
- ۳-۲- تدوین نظام‌نامه جبران خسارت وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.
- ۴-۲- راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم.
- ۵-۲- سنجش و اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع.
- ۶-۲- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی، اطلاع‌رسانی و انتشار نتایج سنجش‌ها برای عموم مردم.

موضوع استراتژیک ۳- شناخت مفاهیم و طراحی نظام جامع ارتقای سلامت و مقابله با فساد اداری

- ۱-۳- تعیین پارادایم، طراحی مدل مفهومی و تهیه نقشه جامع توسعه سلامت اداری.
- ۲-۳- تدوین مدل و ضوابط پایش و سنجش سلامت و فساد اداری.

موضوع استراتژیک ۴- برنامه و راهکارهای ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری و پایش اجرای برنامه‌ها

- ۱-۴- راهبری و برنامه‌ریزی استقرار نقشه جامع متناسب با نقش و سهم هر یک از فعالان.
- ۲-۴- تنظیم برنامه اجرایی دستگاهی و راهبری استقرار آن.
- ۳-۴- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان.
- ۴-۴- سنجش شاخص‌ها و پایش میزان سلامت و فساد اداری.
- ۵-۴- تعیین وضعیت و جایگاه کشور در منطقه و جهان در حوزه سلامت و فساد اداری.
- ۶-۴- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی و اعمال سیاست‌های تشویقی و تنبیهی.





شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

برنامه هشتم نظارت و ارزیابی

❖ هدف

کسب اطمینان از صحت فرایند برنامه ریزی و مدیریت اجرای برنامه ها در راستای تحقق اهداف چشم انداز کشور.

❖ سیاست های کلی نظام اداری

■ کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات (بند ۲۵)

❖ موضوعات استراتژیک

- ۱- ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (چشم انداز و سیاست های کلی نظام).
- ۲- نظارت و ارزیابی برنامه های ۵ ساله توسعه کشور.
- ۳- نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی.
- ۴- نظام مند نمودن نظارت مردم و تشکل ها بر دولت.
- ۵- نظارت و ارزیابی موضوعات محوری نظام اداری نظیر بهرهوری و کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم.

❖ اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

- موضوع استراتژیک ۱- ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (چشم انداز و سیاست های کلی نظام)
- ۱-۱- تدوین معیارها، شاخص ها و روش ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (برنامه بلند مدت) و سنجش سالانه آن.
 - ۱-۲- مقایسه نتایج و تحلیل دوره های آن و ارائه گزارش به مراجع مربوط.
- موضوع استراتژیک ۲- نظارت و ارزیابی برنامه های ۵ ساله توسعه کشور
- ۲-۱- تدوین الگو و نظام ارزیابی برنامه های ۵ ساله توسعه کشور.
 - ۲-۲- پایش و راهبری ارزیابی اجرای برنامه ها.
 - ۲-۳- بررسی نتایج هر دوره ارزیابی و مقایسه همراستایی آن با مسیر تحقق برنامه بلند مدت کشور.

دستگاه شورای عالی اداری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

رئیس جمهور



شماره..... ۲۰۶/۹۳/۵۶۰

تاریخ..... ۱۳۹۳/۱/۲۰

پوست.....

جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

موضوع استراتژیک ۳- نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

۱-۳- تدوین نظام مدیریت عملکرد برای دستگاه‌های اجرایی.

۲-۳- راهبری استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی.

۳-۳- نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی و تدوین گزارش‌های سالانه از نتایج عملکرد.

۴-۳- نظارت بر اقدامات اصلاحی، تشویقی و تنبیهی دستگاه‌های اجرایی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد و تدوین گزارش.

موضوع استراتژیک ۴- نظام‌مند نمودن نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت

۱-۴- ایجاد سازوکارهای دریافت، بررسی و بازخورد گزارش‌های برگرفته از نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت.

۲-۴- مقایسه گزارش‌های حاصل از ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی با گزارش‌های دریافتی از مردم و تشکل‌ها و تدوین گزارش‌های تحلیلی.

موضوع استراتژیک ۵- نظارت و ارزیابی موضوعات محوری نظام اداری نظیر بهره‌وری و کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم)

۱-۵- تعیین موضوعات محوری نظام اداری و تدوین نظام ارزیابی هر یک از موضوعات محوری.

۲-۵- راهبری و ایجاد زیرساخت‌های استقرار نظام ارزیابی هر یک از موضوعات محوری.

۳-۵- نظارت و ارزیابی هر یک از موضوعات محوری و رصد روند آن‌ها و تحلیل هر موضوع.





ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۰۹۱۸۰۸
تاریخ نامه: ۱۳۹۵/۱۲/۲۲
پیوست: دارد

بسمه تعالی

به کلیه دستگاههای اجرایی کشور

با سلام و احترام؛

در راستای تحقق منشور حقوق شهروندی ابلاغی از سوی ریاست محترم جمهور و حقوق اساسی ملت ایران و به منظور آشنایی و ارتقاء سطح آگاهی و شناخت کارکنان و مدیران به حقوق شهروندی و نیز افزایش تعهد و التزام مسئولان و کارگزاران دولت نسبت به صیانت از حقوق شهروندی همه آحاد مردم در نظام اداری بطور خاص، دوره های آموزشی « منشور حقوق شهروندی » و « حقوق شهروندی در نظام اداری » به شرح پیوست، ابلاغ می گردد. این دوره ها در زمره آموزش های عمومی مصوب کارمندان دولت تلقی شده و لازم است دستگاه های اجرایی با پیش بینی آنها در برنامه های آموزشی سالانه، نسبت به برنامه ریزی و اجرای این دوره ها در چارچوب نظام آموزش کارمندان دولت اقدام نمایند.

بدیهی است با توجه به ابلاغ دوره های فوق الذکر، دوره حقوق شهروندی با شناسه (۰۱-۹۴) از بخشنامه شماره ۳۹۴۷۵۴ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۹ حذف و دوره های فوق الذکر جایگزین آن می گردد.

علی اکبر اولیاء
معاون سرمایه انسانی

«شخصات دوره آموزشی»

عنوان دوره آموزشی: منشور حقوق شهروندی	
مدت زمان آموزش: ۶ ساعت	تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>
مخاطبان: تمامی کارکنان و مدیران	
هدف کلی دوره: ارتقاء سطح آگاهی و شناخت کارکنان و مدیران نسبت به مفاد حقوق شهروندی بعنوان یک شهروند ایرانی	
سر فصل های آموزشی: <ul style="list-style-type: none">• بیانیه و مقدمه- حق حیات، سلامت و کیفیت زندگی- حق آزادی و امنیت- حق اداره شایسته و حسن تدبیر- حق دسترسی به اطلاعات- حق حریم خصوصی- حق تابعیت، اقامت و آزادی رفت و آمد- حق برخورداری از دادخواهی عادلانه- حق مسکن- حق اشتغال و کار شایسته- حق دسترسی و مشارکت فرهنگی- حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار- حق کرامت و برابری انسانی- حق مشارکت در تعیین سرنوشت- حق آزادی اندیشه و بیان- حق دسترسی به فضای مجازی- حق تشکل، تجمع و راهپیمایی- حق تشکیل و برخورداری از خانواده- حق اقتصاد شفاف و رقابتی- حق مالکیت- حق رفاه و تأمین اجتماعی- حق آموزش و پژوهش- حق صلح، امنیت و اقتدار ملی	
<ul style="list-style-type: none">• سازوکارهای اجرا و نظارت بر حسن اجرای حقوق شهروندی• ارجاعات قانونی مواد منشور حقوق شهروندی	
محتوی آموزشی: منشور حقوق شهروندی ابلاغی رئیس جمهور محترم (آذرماه ۱۳۹۵)	روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث، همراه با آزمون پایانی
شرایط مدرسین: دارا بودن گواهینامه صلاحیت عمومی و اختصاصی تدریس در چارچوب نظام آموزش کارمندان دولت	روش اجرا: ترجیحاً حضوری، در صورت فراهم بودن شرایط و بسترهای لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضورى مبتنی بر استانداردهای آموزشی و فناوری ارائه، بلامانع است.
مجریان دوره: مرکز آموزش مدیریت دولتی، مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها، دستگاه های اجرایی. (دستگاه های اجرایی برای اجرای این دوره باید از محتوا و بسته های آموزشی و مدرسانی که صلاحیت آنها به تایید مرکز آموزش مدیریت دولتی و مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها رسیده باشد، استفاده نمایند)	

«مشخصات دوره آموزشی»

عنوان دوره آموزشی: حقوق شهروندی در نظام اداری	
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت	تئوری: <input checked="" type="checkbox"/> عملی: <input type="checkbox"/>
مخاطبان: تمامی کارکنان و مدیران	
هدف کلی دوره: افزایش سطح آگاهی، تعهد و مسئولیت کارکنان و مدیران دستگاه های اجرایی و التزام آنان نسبت به رعایت حقوق شهروندی مردم در نظام اداری بعنوان مسئولان اجرایی و کارگزاران دولت	
<p>سر فصل های آموزشی:</p> <ul style="list-style-type: none"> - حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی - حق اداره شایسته امور کشور - حق برخورداری از اعمال بیطرفانه قوانین و انجام قانونمند و بدون تعارض منافع امور اداری - حق مصون بودن از تبعیض در نظام ها، فرایندها و تصمیمات اداری - حق آگاهی از تصمیمات و اقدامات اداری مربوط به حقوق و منافع خود - حق دسترسی آسان و سریع به خدمات اداری - حق دسترسی به اطلاعات عمومی و اطلاعات شخصی و اصلاح آن - حق رعایت حریم خصوصی افراد در نظام اداری - حق آگاهی از فرآیندهای اداری و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز - حق دسترسی به مقامات و ماموران اداری - حق اظهار نظر آزاد مردم در مورد فرآیندهای اداری - حق مصون بودن از شروط اجحاف آمیز در توافق ها، معاملات و قراردادهای اداری <p>سرفصل های مذکور با تاکید بر مواد ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۳۰، ۳۱، ۳۴، ۵۶، ۷۹، ۸۲ و ۸۳ منشور حقوق شهروندی تدریس می شوند.</p>	<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و مشارکت در مباحث، همراه با آزمون پایانی</p>
<p>شرایط مدرسین:</p> <p>دارا بودن گواهینامه صلاحیت عمومی و اختصاصی تدریس در چارچوب نظام آموزش کارمندان دولت</p>	<p>روش اجرا: ترجیحاً حضوری، در صورت فراهم بودن شرایط و بسترهای لازم، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری مبتنی بر استانداردهای آموزشی و فناوری ارائه، بلا مانع است.</p>
<p>مجریان دوره: مرکز آموزش مدیریت دولتی - مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها، دستگاه های اجرایی (دستگاه های اجرایی برای اجرای این دوره باید از محتوا، بسته های آموزشی و مدرسانی که صلاحیت آنها به تایید مرکز آموزش مدیریت دولتی و مدیریت آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها رسیده باشد، استفاده نمایند)</p>	