

فرم شماره ۱ - اهداف عملیاتی سه ساله دستگاه مهندسی نقش و ساختار دولت

کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مسئول مستقیم	مبانی قانونی	توضیحات
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها	آماده سازی برای واگذاری	درصد								
		واگذاری واحدها و خدمات	درصد								
۲	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همترازان	میزان کاهش پست های مدیریتی دستگاه	درصد								
۳	کاهش سقف پست های سازمانی دستگاه ها	میزان کاهش پست های سازمانی دستگاه	درصد								
۴	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	نسبت وظایف واگذار شده به وظایف قابل واگذاری	درصد								
۵	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	نسبت وظایف و اختیارات واگذار شده به وظایف و اختیارات قابل واگذاری	درصد								
۶	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی	ارایه ساختار پیشنهادی	یک نسخه								
۷	پیش بینی بودجه برای خرید خدمات به جای تولید خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه								
۸	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	ارایه برنامه	یک نسخه								
۹	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت ها	میزان پیشرفت اقدامات	درصد								

برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه (برنامه دوم: توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری)

ردیف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مسئول مستقیم	مبانی قانونی	فعالیت های مورد انتظار از دستگاه
۱	الکترونیک کردن خدمات دولتی	اطلاع رسانی الکترونیکی	درصد								ارائه اطلاعات مربوط به خدمات (شامل: عنوان خدمت، شرح خدمت، نوع خدمت، G۲C، G۲B.G۲G)، مرحله خدمت (اطلاع رسانی، تعاملی، تراکنشی)، ماهیت خدمت (حاکمیتی، تصدی گری)، سطح خدمت (ملی، منطقه ای، استانی، شهری، روستایی)، نحوه دسترسی فعلی شهروندان در مرحله اطلاع رسانی به خدمت، مدارک لازم برای انجام خدمت، مدت زمان ارائه خدمت، تواتر، هزینه ارائه خدمت و شماره حساب های بانکی، گردش کار ارائه خدمت، قوانین و مقررات مربوط و استانداردهای ساز (وب سایت) دستگاه
		ارائه فرم ها و دریافت اطلاعات	درصد								قابل دسترس بودن فرم های مورد نیاز برای انجام خدمت از طریق جایگاه اینترنتی و امکان تکمیل و ارسال فرم های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه
		ارائه خدمات الکترونیکی به	درصد								امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً

الکترونیکی (e-service) از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه، امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت و ایجاد و تخصیص شناسه پیگیری برای کلیه خدمات الکترونیکی								قابل الکترونیکی شدن	شهروندان		
تعیین فهرست بانک‌های اطلاعاتی تخصصی فعال و یا مورد نیاز مرتبط با وظایف دبیرخانه هیأت موضوع ماده ۵ آیین‌نامه اجرای ماده ۴۰، درج شماره ملی و کدپستی در تمامی پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط با مردم							تعداد	تعداد پایگاه ایجاد شده	ایجاد	پایگاه اطلاعاتی	
							تعداد	تعداد پایگاه به‌روزرسانی شده	به‌روزرسانی		
برقراری ارتباط خدمت با سایر بانک‌های اطلاعاتی دستگاه به صورت الکترونیکی (با ذکر فیلدهای ارتباطی، دسته ای یا برخط)							درصد	میزان ارتباط الکترونیکی بانک‌های اطلاعاتی دستگاه با خدمات	به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی	ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و استعلامات بین دستگاهی	۲
برقراری ارتباط خدمت با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌ها به صورت الکترونیکی (با ذکر فیلدهای ارتباطی، دسته ای یا برخط و هزینه تبادل اطلاعات)							درصد	میزان ارتباط الکترونیکی خدمات دستگاه با بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه ها			
الکترونیکی کردن کلیه استعلامات مربوط به خدمت							درصد	الکترونیکی شدن استعلامات مربوط به خدمات			
شناسایی کلیه مجوزهایی که از انجام خدمت صادر گردیده و انجام							درصد	میزان اصلاح و بازنگری فرایندهای مجوزهای صادره مربوط به هر	حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره توسط دستگاه های اجرایی برای اشخاص حقیقی و حقوقی		۳

اقدامات لازم در خصوص حذف، اصلاح و تجمیع مجوزها(در صورت صدور مجوز)									خدمت	
الکترونیکی نمودن پرداخت های مربوط به خدمات								درصد	میزان پرداخت های الکترونیکی شده خدمات	۵ فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب های دولتی
								درصد	میزان مستند شدن فرایندهای خدمات	۶ تهیه نقشه راه اصلاح فرایندهای سازمانی و بازطراحی و اصلاح روش های انجام کار براساس آن نقشه
								درصد	میزان اصلاح شدن فرایندهای خدمات	
تعیین عناوین خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان بر اساس تفاهم نامه منعقد شده با سازمان مدیریت و برنامهریزی کشور و واگذاری آن ها به دفاتر پیشخوان								درصد	میزان خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان	۷ توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری
ارایه خدمات دستگاه در پنجره واحد(با ذکر آدرس پنجره واحد و دلایل نبود در پنجره واحد)									میزان خدمات ارایه شده در پنجره واحد	۸ استقرار پنجره واحد
استفاده از فناوری های نوین در خدمات دستگاه									میزان استفاده از فناوری های نوین در خدمات	۹ تدوین استراتژی چشمش برای استفاده از فناوری های نوین تلفن همراه به عنوان بخش مکمل و یا جایگزین دولت الکترونیک
								درصد	نسبت آموزش دیدگان به کل	۱۰ تهیه برنامه فرهنگ سازی و توانمند سازی کارکنان دستگاه های اجرایی در ارایه خدمات الکترونیکی و راهبری اجرای آن

توضیحات لازم برای تکمیل اطلاعات مورد نظر در فرمهای زیر به شرح ذیل است:

- با توجه به شاخص های زیر، خدمات اولویت دار را از فهرست خدمات نهایی شده دستگاه به تفکیک سال (در بازه زمانی سه ساله) استخراج نمایید.
- شاخص ها:

۱. میزان انطباق با وظایف اصلی و تخصصی سازمان متولی خدمت
۲. قابلیت ارائه خدمت به صورت الکترونیکی
۳. میزان صرفه جویی در هزینه مردم یا دولت
۴. تعداد واحدهای مشارکت کننده در ارائه خدمت
۵. فراوانی مراجعه کنندگان برای دریافت خدمت
۶. ایجاد رضایت و آسایش برای مردم
۷. میزان پوشش جغرافیایی خدمت
۸. میزان آمادگی سازمان در جهت ارائه خدمت به صورت کاملا الکترونیکی
۹. میزان و درجه جلوگیری از فساد مالی و اداری

فهرست خدمات اولویت دار سال ۱۳۹۴

ردیف	عنوان خدمت اولویت دار	عنوان پروژه مرتبط	شرح پروژه

فهرست خدمات اولویت دار سال ۱۳۹۵

ردیف	عنوان خدمت اولویت دار	عنوان پروژه مرتبط	شرح پروژه

فهرست خدمات اولویت دار سال ۱۳۹۶

ردیف	عنوان خدمت اولویت دار	عنوان پروژه مرتبط	شرح پروژه

برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه (برنامه سوم: خدمات عمومی در فضای رقابتی)

توضیحات	مبانی قانونی	مسئول مستقیم	جمع	۱۳۹۶	۱۳۹۵	۱۳۹۴	۱۳۹۳ (وضع موجود)	واحد سنجش	شاخص اندازه گیری	اهداف عملیاتی	کد هدف
								درصد	نسبت واحدهای اجرایی تعیین قیمت شده به کل واحدهای اجرایی دستگاه	اداره واحدهای اجرایی دستگاه های اجرایی به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	۱
								درصد	نسبت واحدهای اجرایی اداره شده بر اساس قیمت تمام شده به کل واحدهای اجرایی قابل اداره بر اساس قیمت تمام شده		
								درصد	نسبت خدمات مستند و شفاف سازی زمان، کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات	استانداردسازی خدمات دستگاه های اجرایی	۲

برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه (برنامه چهارم: مدیریت سرمایه انسانی)

کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مسئول مستقیم	مبانی قانونی	فعالیت های مورد انتظار از دستگاه
۱	متناسب سازی تعداد نیروی انسانی	کاهش نیروهای رسمی و پیمانی	تعداد								تدوین سند برنامه نیروی انسانی، تعیین کارکنان مازاد و ثبت اطلاعات آنها در سامانه الکترونیکی مربوطه
		کاهش نیروی قراردادی	درصد								
		افزایش نیروی های پیمانی	تعداد								
۲	افزایش نسبت کارکنان با مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد								کاهش نیروی انسانی با تحصیلات زیر لیسانس، واگذاری فعالیت های پشتیبانی
۳	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران	نسبت برنامه های اجرا شده به کل برنامه های تدوین شده	درصد								احصاء شایستگی های فنی مدیران عملیاتی، معرفی سه برابر ظرفیت سهمیه های اختصاص داده شده به دستگاه برای مدیران حرفه ای، تعیین کانون های ارزیابی مورد تأیید سازمان جهت سنجش شایستگی های عمومی و فنی مدیران عملیاتی
۴	باز طراحی مشاغل اختصاصی بخش دولتی	میزان پیشرفت	درصد								

برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه (برنامه پنجم: فناوری های مدیریتی)

کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مسئول مستقیم	مبانی قانونی	توضیحات
۱	اصلاح قوانین اختصاصی دستگاه ها	نسبت قوانین اصلاح شده به قوانین احصا شده برای اصلاح	درصد								

برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه (برنامه هفتم: صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری)

کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مسئول مستقیم	مبانی قانونی	توضیحات
۱	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه های اجرایی		درصد	-	سال پایه	۵	۵	۱۰			
۲	افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری		نمره	۲۴	۳	۴	۴	۳۵			
۳	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه های دولتی		درصد		-	۳	۴	۷			

برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه (برنامه هشتم: نظارت و ارزیابی)

کد هدف	اهداف عملیاتی	شاخص اندازه گیری	واحد سنجش	۱۳۹۳ (وضع موجود)	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	جمع	مسئول مستقیم	مبانی قانونی	توضیحات
۱	تهیه نظام نامه ارزیابی استراتژیک و سنجش موقعیت کشور در ارتباط با اهداف چشم انداز و مقایسه با سایر کشورها	گزارش مطالعاتی	نسخه								
۲	استقرار مدیریت عملکرد و ارزیابی و رتبه بندی دستگاه های اجرایی		درصد								

فرم شماره ۴ - پروژه‌های اجرایی اهداف عملیاتی

کد هدف	اهداف عملیاتی	پروژه‌های اجرایی	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	نام همکار	برآورد هزینه	محل تامین بودجه	خروجی ملموس	توضیحات
	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها									
	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، رییس اداره و همتران									
	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه‌ها									
	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)									
	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی									
	تدوین ضوابط و اصلاح ساختار سازمانی									
	پیش‌بینی بودجه برای خرید خدمات به جای تولید خدمات									
	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات									
	توانمند سازی بخش غیر دولتی برای دریافت فعالیت‌ها									
	.									
	.									
	.									
	.									
	.									
	.									
	.									
	استقرار مدیریت عملکرد و ارزیابی و رتبه بندی دستگاه‌های اجرایی									