



اصلاح فریضہ، روش نامی انجام کار

۶-۲

نام کتاب: اصلاح فرآیندها، روش های انجام کار  
ناشر: معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت  
و برنامه ریزی کشور  
تیراژ: ۷۰۰۰ نسخه  
چاپ اول: زمستان ۱۳۸۱  
چاپ دوم: تابستان ۱۳۸۴  
امور فنی: شرکت هم آوا  
چاپ: چاپخانه موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

## فهرست مطالب

۹	سخن ناشر
۱۳	مقدمه
	تصویب نامه هیات وزیران
۱۷	در رابطه با تصویب هفت برنامه اصلاحات اداری
	طرح ها و سیاست های اجرایی برنامه اصلاح سیستم ها
۱۸	فرآیندها، روش های انجام کار
	مجوز استخدام کارشناس متخصص تجزیه و تحلیل
۲۴	سیستم ها و روش ها
	اصلاح روش های مشترک (بین دستگاهی)
۲۷	و اختصاصی دستگاه های اجرایی
۳۳	عناوین روش های اختصاصی و مشترک دارای اولویت جهت اصلاح
	ترکیب اعضاء و وظایف کمیته تخصصی اصلاح
۳۸	سیستم ها و روش های دستگاه های اجرایی
۴۲	مصوبه ایجاد مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری
	استقرار نظام مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت
۴۷	ارایه خدمات در دستگاه های دولتی
۵۳	آیین نامه اجرایی استانداردسازی خدمات دولتی و عمومی کشور
۶۳	نظامنامه کمیته راهبری استانداردسازی خدمات دولتی و عمومی
	ترکیب اعضاء و شرح وظایف کمیته تخصصی - راهبردی
۷۱	نظام مدیریت کیفیت

- ۷۶ طرح ساماندهی فضاهای ساختمان‌های اداری
- ۷۹ بخشنامه ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری
- ۸۱ ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری
- آدرس دریافت فرم‌های مورد نیاز ضوابط طراحی
- ۸۳ ساختمان‌های اداری
- راهنمای تکمیل فرم شناسنامه فضا و ساختمان‌های
- اداری (وزارتخانه‌ها)
- ۸۶ راهنمای تکمیل فرم شناسنامه فضا و ساختمان‌های اداری (استانی)
- ۹۰ ساماندهی فضاهای اداری دستگاه‌های اجرایی کشور به منظور
- اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت
- ۱۰۱ ایجاد مجتمع‌های اداری - خدماتی
- ۱۰۶ تصویب‌نامه هیات وزیران در رابطه با نظام پذیرش و
- بررسی پیشنهادات
- ۱۱۱ استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
- ۱۱۴ بخشنامه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
- ۱۱۹ دستورالعمل نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
- ۱۲۱ طرح اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی
- به مردم
- ۱۲۷ نظامنامه اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی
- به مردم «موضوع مصوبه شماره ۱۳/۱۸۲ ط.
- مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۹ شورای عالی اداری»
- ۱۳۲ استاندارد نمودن فرآیندها و روش‌های عمومی انجام کار
- در دستگاه‌های اجرایی
- ۱۴۲

- ۱۴۵ آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی
- ۱۵۶ اصلاحیه آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی
- ۱۵۹ مقررات انجام خدمات شرکت‌های خصوصی و تعاونی  
در دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌های دولتی
- ۱۶۳ بخشنامه قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی
- ۱۷۲ فرم قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی
- ۱۷۵ ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران
- ۱۷۷ موضوع دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی
- ۱۷۹ دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران  
(موضوع قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات)
- ۱۹۷ بخشنامه تعیین سقف قیمت خدمات پشتیبانی
- ۲۰۳ واگذاری امور خدماتی ماشین‌نویسی به بخش غیردولتی  
(خصوصی و تعاونی)
- ۲۱۱ واگذاری امور خدماتی تشریفات به بخش غیردولتی  
(خصوصی و تعاونی)
- ۲۱۵ ضوابط فرم‌های عمومی
- ۲۱۷ دستورالعمل نحوه هزینه اعتبارات مربوط به برنامه تحول اداری
- ۲۲۲ الحاقیه دستورالعمل نحوه هزینه اعتبارات تحول اداری
- ۲۲۳ آیین‌نامه نظارت بر مسافرت‌های خارجی دستگاه‌های اجرایی
- ۲۳۷ آیین‌نامه تشخیص صلاحیت مشاوران

- ۲۵۴ ماده ۱۴۹ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی،  
فرهنگی جمهوری اسلامی ایران
- ۲۵۵ مصوبه تدوین ضوابط، دستورالعمل ها و استانداردهای  
مربوط به نظم و انضباط اداری و مالی

### پیوست‌ها

- ۲۶۲ «آیین‌نامه اجرایی جزء (۲) بند (ب) تبصره (۴) قانون بودجه  
سال ۱۳۸۲ کل کشور»
- ۲۶۶ بخشنامه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات
- ۲۶۸ دستورالعمل اجرایی جزء «۲» بند «ب» تبصره «۴»  
قانون بودجه سال ۱۳۸۲
- ۲۷۷ آیین‌نامه اجرایی جزء (۲) بند (ب) تبصره (۴) قانون  
بودجه سال ۱۳۸۳ کل کشور
- ۲۸۲ دستورالعمل اجرایی جزء (۲) بند «ب» تبصره (۴) قانون  
بودجه سال ۱۳۸۳
- ۲۹۱ بخشنامه اصلاحیه قیمت استاندارد خدمات پذیرایی و تشریفات

## سخن ناشر

درخصوص ایجاد تحول در نظام اداری تاکنون اقدامات متعدد و متفاوتی شده است که به نظر می‌رسد پس از ادغام دو سازمان برنامه و بودجه و امور اداری و استخدامی کشور در یکدیگر در اواخر بهار ۱۳۷۹ و نیز اهداف و سیاست‌های مندرج در سند موسوم به «گام دوم» در ایام مبارزات انتخاباتی سال ۱۳۸۰ رییس جمهور، این حرکت شکل و محتوایی متفاوت و متمایز نسبت به ادوار گذشته پیدا کرد.

پس از بررسی و مطالعه تمامی اقدامات انجام شده در سال‌های پس از پیروزی انقلاب اسلامی درخصوص ایجاد تحول در نظام اداری کشور و نیز بررسی علمی و دقیق اقداماتی که در سازمان امور اداری و استخدامی کشور در اولین دوره ریاست جمهوری آقای خاتمی انجام شد، برنامه‌ای تحت عنوان «برنامه تحول در نظام اداری کشور» تنظیم و به تصویب شورای عالی اداری و سپس هیأت وزیران رسید.

این برنامه مشتمل بر ۷ برنامه است و از جهات متعددی نسبت به موارد مشابه خود در گذشته، متفاوت است. از جمله مهمترین مصادیق این تفاوت،



مستندسازی و جمع‌آوری مصوبات قانونی هر برنامه در قالب یک کتاب است. زیرا از آنجا که وضعیت موجود نظام اداری کشور از جهات مختلف نامطلوب و غیراستاندارد است، در نگهداری اسناد و مدارک دولتی و ملی، به منظور استفاده از آنها برای نسل امروز و فردا نیز با وضعیتی مشابه سایر قسمت‌های این نظام مواجهیم.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با عزمی راسخ و با بهره‌مندی از مدیران و کارشناسان صاحب‌نظر و با انگیزه، مصمم است در مستندسازی برنامه‌های ۷ گانه تحول در نظام اداری و نیز راییه گزارش‌های مستمر و مکتوب به مقامات ارشد کشور و مردم شریف ایران در حد توان، مشارکتی مسوولانه در ایجاد تحول در نظام اداری بنماید. انتشار این مجموعه، در سایه چنین نیتی انجام پذیرفته است.

البته استناد هر یک از ۷ برنامه تحول در نظام اداری به احکام قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران ضمن آنکه فعالیتی در اجرای احکام قانون برنامه محسوب می‌شود، و جاهت و اعتبار قانونی هر یک از برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های تحول در نظام اداری را نشان می‌دهد. به همین علت در مجموعه کتاب‌های مربوط به مصوبات ۷ برنامه تحول در نظام اداری، احکام قانون برنامه نیز متناسب با موضوع هر بخش راییه شده است.

در تدوین این مجموعه از ویراستاری اسناد دولتی (مصوبات هیأت وزیران، شورای عالی اداری و بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)

- حتی ویرایش صوری - به منظور رعایت امانت و حساسیت مطالب خودداری شده است.

در چاپ دوم این مجموعه، به علت افزایش تعداد صفحات مربوط به اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار، این بخش به صورت یک کتاب مستقل ارائه می‌شود و البته چنین وضعیتی برای بخش توسعه فناوری اداری نیز صادق است. یعنی کتابی که در چاپ اول با شماره ۶، مشتمل بر دو موضوع فوق منتشر شد، در چاپ دوم به دو جلد تبدیل و به صورت ۱-۶ و ۲-۶ تقدیم می‌شود.

امیدواریم با انعکاس نظرات کارشناسی خود، در انجام بهتر این فعالیت، ما را یاری فرمایید.

**معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی**

**پاییز ۱۳۸۳**

## مقدمه

موضوع نوین‌سازی و ایجاد تحول در نظام اداری متناسب با پیشرفت‌های تکنولوژیکی در راستای تحقق خواسته‌های جامعه از سال‌های قبل دغدغه خاطر دولت‌های مختلف بوده است که علیرغم پیش‌بینی و اجرای تدابیر و ساز و کارهای متفاوت، متأسفانه به دلیل وجود و بروز نارسایی‌های جدی در رویکرد، برنامه‌ریزی و اجراء قرین توفیق کامل نبوده است، لکن در این مرحله با توجه به انتخاب رویکرد سیستمی و استفاده از مدل برنامه‌ریزی استراتژیک و ایجاد عزم و باور در مدیریت عالی کشور، امید است عموم مدیران و کارکنان، این مهم را به درستی درک و اجراء نمایند تا به زودی شاهد تحول و نوسازی نظام اداری کشور باشیم.

با توجه به اینکه در شرایط فعلی زمینه بازنگری و تجدید ساختار مدیریتی، طراحی ساز و کارهای مناسب و مدرن برای نوسازی اداری و جاری کردن مفاهیم نوین مدیریتی با شرایط و مقتضیات بومی و ملی فراهم آمده است و باتوجه به توسعه فناوری‌های اطلاعات و اداری با استفاده از استانداردهای

ملی و قابل اتکاء در دستگاه‌های دولتی، به عنوان یک راهبرد اصلی در نوسازی نظام اداری انتخاب شده است.

بهره‌مندی از تکنیک‌هایی نظیر طراحی و تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌های انجام کار، بهبود سیستم‌ها، فرآیندها و روش‌ها، همچنین استفاده مناسب و به موقع از فناوری‌های اداری و اطلاعات، با رویکرد مشتری‌مداری و شهروند محوری به منظور اصلاح و مکانیزاسیون فعالیت‌های نظام اداری در راستای ارتقاء شفافیت و پاسخگویی، صحت، سرعت و دقت در عملیات، ارتقاء کیفیت و مطلوبیت ارائه خدمات به مردم، فراهم آمدن امکانات نظارت و ارزیابی عملیات به منظور ایجاد افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری در نظام اداری اجتناب ناپذیر می‌نماید.

بدیهی است استفاده از رویکردها و مفاهیم جدید مدیریتی فرآیندگرا و مشتری‌مدار نظیر استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت، مهندسی مجدد فرآیندها، بهره‌گیری و توسعه فناوری‌های اطلاعات اداری تا دستیابی به دولت الکترونیک و ... که به نوین‌سازی نظام اداری منجر می‌شود، مستلزم بهره‌مندی اولیه از تکنیک تجزیه و تحلیل فرآیندها و روش‌های انجام کار است.

از طرف دیگر، با پیشرفت فن‌آوری اطلاعات و در نتیجه پیدایش ابزارهای ارتباطی و اطلاع‌رسانی نوین و بسیار پیشرفته در دنیای امروز، اشکال نوینی از نحوه انجام کارها و ارائه خدمات پدید آمده است که موجبات افزایش دقت، سرعت و کاهش زمان و هزینه و در نتیجه بهبود کیفی و کمی انجام کار و خدمت را فراهم آورده است. تسهیلاتی که این فن‌آوری برای انجام امور در اختیار

می‌گذارد به نحوی است که باعث شده استفاده از این ابزارهای نوین به سرعت در حال گسترش باشد، به طوری که پیش‌بینی می‌شود در آینده نزدیک این شیوه به ابزار مسلط انجام کار و نحوه ارائه خدمت در بسیاری از کشورها تبدیل شود.

لکن نظام اداری فعلی به علت، نارسایی‌ها و ابهامات موجود در سیستم‌ها، فرآیندها و روش‌های انجام کار، غیرمدون بودن روابط و رفتارها و کدر و غیر شفاف بودن عملیات و نیز تنوع و تعدد قوانین و مقررات سنتی و ناکارآمد حاکم، همچنین حاکمیت عادات و سلايق مجریان و ... به گونه‌ای است که ضرورت تدوین و بهبود فرآیندها و روش‌های انجام کار و اتوماسیون فعالیت‌ها و بهره‌گیری از فناوری‌های مناسب را اجتناب ناپذیر می‌سازد.

بنابراین به منظور تحقق این مهم و استقرار سیستم‌های مناسب، مدرن و مؤثر برای افزایش کارایی و کارآمدی نظام اداری، تکالیف، ساز و کارها و اقدامات فراوانی در سال‌های اخیر به تصویب مراجع قانونی ذی‌ربط رسیده و در دست اجراست که در این مجموعه گردآوری و تحت عنوان کتاب «اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار» منتشر شده است تا در دسترس همه کارشناسان و صاحب نظران قرار گرفته و زمینه اجرای فراگیر آنها هرچه بیشتر فراهم شود.

بدیهی است اجرا و عملیاتی کردن آنها نیاز به عزم و اراده مدیران عالی، مشارکت و همکاری مدیران و کارکنان تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور، حمایت و هدایت سازمان متبوع و آموزش فراگیر دارد تا بتوان اقدامات پیش‌بینی شده

را از قوه به فعل درآورده و شاهد تغییر چهره، رفتار و عملیات در تمامی دستگاه‌های کشور بود.

امید است این مهم مورد توجه همه مدیران، صاحب نظران، دست‌اندرکاران و صاحبان فرآیند قرار گرفته و موجب نهادینه شدن این رویکرد در تحول و نوسازی اداری شود. انشاء...

در پایان از تمامی مدیران، مشاوران، کارشناسان و کارکنانی که در طراحی، تهیه، تدوین، تصویب و اجرای آیین‌نامه‌ها، دستور العمل‌ها، بخشنامه‌ها و عملیاتی کردن این مفاهیم و سازوکارهای اجرایی آن نقش موثر داشته اند، تشکر و قدر دانی می شود

مدیریت سیستم‌ها و روش‌ها

## تصویب نامه هیات وزیران در رابطه با تصویب هفت برنامه اصلاحات اداری

شماره: ۲۶۰۷۵/۴۵۰۹

تاریخ: ۱۳۸۱/۲/۸

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱/۱۸ پس از استماع گزارش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در مورد برنامه تحول اداری موافقت نمود:

۱- هفت برنامه اصلی ایجاد تحول در نظام اداری به شرح عنوان‌های زیر، موضوع نامه شماره ۱۰۵/۲۰۰۶۵ مورخ ۱۳۸۰/۱۱/۲۹ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور توسط دستگاه‌های دولتی اجرا گردد.

الف) برنامه منطقی نمودن اندازه دولت.

ب) برنامه تحول در ساختارهای تشکیلاتی دولت.

ج) برنامه تحول در نظام‌های مدیریتی.

د) برنامه تحول در نظام‌های استخدامی.

ه) برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی دولت.

و) برنامه اصلاح فرآیندها، روش‌های انجام کار و توسعه فن‌آوری اداری.

ز) برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری.

۲- چنانچه دستگاه‌های دولتی درخصوص طرح‌ها و پروژه‌های مربوط

به هر برنامه به شرح نامه یاد شده نظری دارند، حداکثر ظرف دو هفته به

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ارایه نمایند تا موضوع در شورای

عالی اداری مطرح و اتخاذ تصمیم گردد.

محمد رضا عارف

معاون اول رئیس جمهور

## طرح ها و سیاست های اجرایی برنامه اصلاح سیستم ها فرآیندها، روش های انجام کار

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۰۱۳/۵۶۰ ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۸۱/۲/۲۵

### ۱- طرح ها:

#### طرح شماره ۱:

تنظیم برنامه گسترده اصلاح روشهای مشترک و اختصاصی (در اجرای مصوبه مورخ ۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری) در کلیه دستگاه های اجرائی کشور با اولویت موارد ذیل:

- اصلاح روش تهیه و تنظیم اجرای بودجه سالانه
- اصلاح روش دریافت مالیات
- اصلاح روش اعطاء وام تبصره ۲۹ در جهت کوتاه کردن مراحل انجام کار و توسعه اشتغال در کشور



**دستگاه اصلی:** دستگاه های اجرائی حسب مورد

**دستگاه همکار:** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

**مرجع تصویب:** دستگاه مربوطه حسب مورد و شورای عالی

اداری

**تاریخ اتمام:** نیمه اول سال ۸۲

**تاریخ تصویب:** \_\_\_\_\_

**طرح شماره ۲:**

بررسی علل و ریشه های مدیریتی تأخیر در اجرای طرح های عمرانی و هزینه بالا و کیفیت نازل طرح های عمرانی و ارائه راه حل ها و پیشنهادهای مدیریتی مناسب و مؤثر

**دستگاه اصلی:** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

**دستگاه همکار:** دستگاه های اجرائی حسب مورد

**مرجع تصویب:** هیأت وزیران

**تاریخ اتمام:** نیمه دوم سال ۸۱

**تاریخ تصویب:** سه ماهه اول سال ۸۲

**طرح شماره ۳:**

تهیه و اجرای برنامه گسترده اصلاح روش های عمومی  
دستگاه اصلی: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
دستگاه همکار: \_\_\_\_\_  
مرجع تصویب: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
تاریخ اتمام: پایان سال ۸۲  
تاریخ تصویب:

**طرح شماره ۴:**

تهیه برنامه جامع تحقق اهداف دولت الکترونیک  
دستگاه اصلی: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
دستگاه همکار: دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی و  
دستگاه های عضو کمیته اتوماسیون اداری  
مرجع تصویب: شورای عالی اداری  
تاریخ اتمام: سه ماهه چهارم ۸۱  
تاریخ تصویب:

**طرح شماره ۵ :**

تهیه و تدوین فرمت ها و استانداردها و ویژگی های نرم افزارهای مناسب، ارائه خدمات عمومی در بخش دولتی (سیستم های پرسنلی ، اداری، مالی، بودجه، پشتیبانی و عمرانی)  
**دستگاه اصلی:** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی

**دستگاه همکار:** دستگاه های اجرائی

**مرجع تصویب:** کمیته اتوماسیون اداری

**تاریخ اتمام:** تا پایان سه ماهه اول سال ۸۲

**تاریخ تصویب:** تا پایان سه ماهه دوم سال ۸۲

**طرح شماره ۶ :**

تهیه طرح الزامات مربوط به ایجاد نظم و انضباط اداری  
**دستگاه اصلی:** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

**دستگاه همکار:** \_\_\_\_\_

**مرجع تصویب:** هیأت وزیران

**تاریخ اتمام:** تیرماه ۸۱

**تاریخ تصویب:** مردادماه ۸۱

## طرح شماره ۷:

تهیه طرح جا و مکان و ساماندهی فضاهای اداری  
دستگاه اصلی: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور  
دستگاه همکار: وزارت مسکن و شهرسازی  
مرجع تصویب: هیأت وزیران  
تاریخ اتمام: فروردین ماه ۸۲  
تاریخ تصویب: پایان نیمه اول ۸۲

## ۲- سیاست های اجرایی

۱-۶- نظام های مکانیزه در دستگاه های اجرایی با هدف تسریع ، تسهیل، دقت و ارتقای سطح کیفیت طراحی و توسعه یابد و به تدریج، رویه ها و شیوه های انجام کار خود کار گردد.

۲-۶- نظم و انضباط اداری در رفتار و عملکرد مقامات، مدیران و کارکنان دستگاه های دولتی تقویت گردد و دستگاه های اجرایی کشور با توجه به این معیار و سایر معیارهای پیش گفته، مورد ارزیابی قرار گیرند.

۳-۶- استفاده و به کارگیری فنون و روش های نوین در دستگاه های

دولتی با اولویت پیگیری شود و برای ترغیب دستگاه‌های دولتی نسبت به اینگونه اقدامات، سازو کارهای تشویقی و انگیزشی لازم پیش بینی شود.

۴-۶- برای تحول در نظام اداری کشور از دیدگاه و تجربیات متخصصان داخل و خارج استفاده گردد و تجربه های موفق کشورها اخذ، منتشر و موارد مطلوب و مناسب مورد بهره برداری قرار گیرد.

## مجوز استخدام کارشناس متخصص تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها

شماره تصویب نامه هیأت وزیران: ۴۷۶۱۳/ت/۲۵۶۸۶هـ

تاریخ تصویب نامه هیأت وزیران: ۱۳۸۰/۱۰/۲۲

### بسمه تعالی

### سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۰/۱۰/۱۶ بنا به پیشنهاد شماره ۱۴۰۰۲/۱۰۵ مورخ ۱۳۸۰/۹/۱۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب نمود:

ماده ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور می تواند از محل مجوزهای استخدامی اعطایی به کلیه وزارتخانه‌ها و سایر دستگاه‌های دولتی که بیشترین ارتباط را با ارباب رجوع دارند، نظیر سازمان مالیاتی کشور، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور، نیروی انتظامی (راهنمایی و رانندگی)، قوه قضاییه، سازمان خدمات درمانی، سازمان تأمین اجتماعی و ... حداکثر سه مجوز استخدامی را جهت جذب کارشناس متخصص تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها و استقرار

سیستم‌های مدیریت کیفیت متناسب با حجم و نوع فعالیت به اینگونه دستگاه‌ها اختصاص داده و نسبت به جذب و به کارگیری آنها اقدام نماید.

ماده ۲ - کارشناس متخصص مورد نیاز دستگاه‌ها در زمینه تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها می‌تواند به صورت بورسیه از بین دانشجویان شاغل به تحصیل در دوره کارشناسی ارشد و یا از میان فارغ‌التحصیلان رشته‌های تحصیلی مهندسی صنایع، مدیریت صنعتی، مهندسی سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی و سایر رشته‌های تحصیلی مطلوب صورت گیرد.

تبصره: برگزاری آزمون و مصاحبه تخصصی در خصوص جذب کارشناسان متخصص موضوع این تصویب نامه توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و امور مربوط به تأیید صلاحیت عقیدتی و اخلاقی (گزینش) و صدور احکام استخدام پیمانی یا رسمی آنان به عهده دستگاه‌های دولتی محل خدمت خواهد بود.

ماده ۳ - کارشناس متخصص جذب شده در امر تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها، براساس برنامه ریزی به عمل آمده توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، مکلف به گذراندن دوره آموزش تخصصی در مرکز آموزش مدیریت دولتی و انجام کارآموزی در زمینه تجزیه و تحلیل سیستم‌ها و روش‌ها و استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت در سازمان یاد شده خواهند بود.

ماده ۴ - نیروهای متخصص جذب شده موضوع این تصویب نامه، به عنوان رابط و نظام دهنده فعالیت‌های بهبود سیستم‌ها و روش‌های انجام کار و نماینده مدیریت برای استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت و غیره در دستگاه‌های دولتی

بوده و زیر نظر مستقیم معاونت امور اداری و مالی، پشتیبانی و یا سایر عناوین مشابه دستگاه‌های دولتی انجام وظیفه خواهند نمود. انتقال این کارشناسان به سایر دستگاه‌ها، معاونت‌ها، بخش‌ها یا پست‌های سازمانی دیگر به مدت پنج سال مجاز نمی‌باشد، لکن در موارد بسیار ضروری پس از موافقت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور بلامانع خواهد بود.

ماده ۵- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در صورت عدم وجود پست بلا تصدی مناسب برای جذب و استخدام کارشناسان موضوع این تصویب‌نامه با همکاری دستگاه‌های ذیربط از محل پست‌های بلا تصدی موجود، نسبت به ایجاد پست‌های سازمانی مناسب اقدام خواهد نمود.

ماده ۶- دستگاه‌های دولتی مکلفند به منظور ترویج، ترغیب و فراگیری امر بهبود سیستم‌ها و روش‌ها و استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت و سایر مفاهیم مشابه، نسبت به معرفی کارکنان شاغل ذیربط که برای بهبود فرایندهای انجام کار در واحدهای مربوط انجام وظیفه می‌نمایند، جهت طی دوره‌های آموزشی مرتبط از طریق مرکز آموزش مدیریت دولتی و یا سایر مراکز آموزش معتبر اقدام نمایند.

ماده ۷- به منظور پیشبرد برنامه‌های کلان دولت در زمینه اصلاحات اداری و فراگیر کردن بهبود سیستم‌ها و روش‌های انجام کار، شرح وظایف پست‌های سازمانی رابطن و کارشناسان ذی ربط توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تهیه و تنظیم و به دستگاه‌ها ابلاغ خواهد شد.

محمد رضا عارف

معاون اول رییس جمهور



## اصلاح روش‌های مشترک (بین دستگاهی) و اختصاصی دستگاه‌های اجرایی

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۱۴/۲۵۳

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۷۸/۹/۶

### کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی بانک‌ها و شهرداری‌ها

شورای عالی اداری در هشتاد و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۷۸/۸/۱۹ بنا به پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور و به منظور اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار در دستگاه‌های اجرایی با جهت‌گیری افزایش کارایی و ارایه خدمات به موقع و مؤثر به مردم و تسهیل و تسریع در انجام کارها، کاهش هزینه‌های عمومی و افزایش رضایت ارباب رجوع و خدمت‌گیرندگان و همچنین ایجاد هماهنگی لازم بین دستگاه‌های دولتی ارایه دهنده خدمات، تصویب نمود:

کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند روش‌های مشترک (بین دستگاهی) و

اختصاصی مورد عمل دستگاه‌های اجرایی را که از نظر دستگاه‌های ذیربط و سازمان امور اداری و استخدامی کشور در اولویت اصلاح قرار دارند، مورد اصلاح و بازنگری قرار داده و روش‌های جدید ارائه خدمات را به اطلاع مردم برسانند. در این رابطه به منظور فراهم آوردن زمینه انجام تکالیف تعیین شده و نیز همکاری دستگاه‌های ذی مدخل و تشویق و ترغیب آنها درخصوص اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار و اطلاع‌رسانی به موقع و مؤثر به مردم، اقدامات ذیل به مورد اجراء گذاشته می‌شود:

۱- دستگاه‌های اجرایی تعیین شده در فهرست پیوست مصوبه موظفند ظرف مدت ۷ ماه (حداکثر تا پایان خرداد ماه ۱۳۷۹) نسبت به اصلاح روش‌های (اختصاصی و مشترک) مربوطه متضمن نحوه اطلاع‌رسانی به مردم با رعایت نکات زیر اقدام و پس از تأیید سازمان امور اداری و استخدامی کشور به مرحله اجرا گذارند:

۱/۱- سازمان امور اداری و استخدامی کشور با همکاری دستگاه‌های دولتی ذیربط به منظور ترویج فرهنگ بهبود سیستم‌ها و روش‌ها در واحدهای اجرایی، نسبت به اصلاح پنج روش تعیین شده در بند (۱) فهرست پیوست اقدام می‌نماید.

۱/۲- دستگاه‌های اجرایی که در فهرست پیوست به عنوان مسوول اصلاح روشها تعیین گردیده‌اند، موظفند ظرف مدت یک ماه طرح مقدماتی اصلاح روشهای تعیین شده را تنظیم و به سازمان امور اداری و استخدامی کشور ارسال نمایند و پس از تایید (ظرف ۱۵ روز) اقدامات اجرایی مربوط به اصلاح روش های مورد عمل خود را معمول دارند.

**تبصره:** کلیه دستگاه‌های ذی‌مدخل در روش‌های مشترک (بین دستگاهی) موظف به همکاری با دستگاه مسوول تعیین شده در این مصوبه هستند و سازمان امور اداری و استخدامی کشور باید زمینه همکاری را بین دستگاه‌های ذیربط در اصلاح روش‌های مشترک فراهم نماید و در صورت لزوم از جهت مدیریتی و کارشناسی هماهنگی لازم را به عمل آورد.

۱/۳- دستگاه‌های اجرایی ذیربط موظفند بر اساس پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور و از محل اعتبارات پیش‌بینی شده برای ارتقاء بهره‌وری موضوع تبصره (۳۵) قانون برنامه پنج‌ساله دوم و بند (۷) ضوابط اجرایی بودجه سال ۱۳۷۸ کل کشور جهت تشویق و ترغیب مجریان، ناظران، مدیران و افرادی که در اصلاح روش‌های یاد شده دخیل بوده و موجبات افزایش بهره‌وری و رضایت ارباب رجوع را فراهم آورند، پاداش مناسب پرداخت نمایند.

۲- کلیه دستگاه‌های دولتی موظفند ظرف (۴) ماه به منظور مستندسازی، اصلاح و تدوین روش‌های انجام کار و اطلاع‌رسانی نحوه انجام آنها به مردم، روش‌های اختصاصی و مشترک مورد عمل خود را احصاء و به سازمان امور اداری و استخدامی کشور اعلام نمایند.

۲/۱- سازمان امور اداری و استخدامی کشور از بین روش‌های اعلام شده توسط دستگاه‌های اجرایی نسبت به تعیین روش‌های دارای الویت با توجه به میزان تاثیر گذاری آنها در افزایش کارآیی ارائه خدمات، رضایت عمومی و کاهش هزینه‌های عمومی اقدام و فهرست این روش‌ها را جهت اصلاح در مدت (۲) سال به دستگاه‌ها اعلام خواهد نمود.

۲/۲- دستگاههای دولتی موظفند آن تعداد از روشهای اولویت دار را که می توانند برای هر سال اصلاح کنند در چارچوب برنامه های مطالعاتی خود به سازمان برنامه و بودجه جهت پیش بینی بودجه مطالعاتی اعلام نمایند.

۲/۳- سازمان برنامه و بودجه در اجرای سیاست های تحول اداری کشور موظف است اعتبارات لازم برای طرح های مطالعاتی مربوط به اصلاح سیستم ها و روشهای مورد پیشنهاد دستگاههای اجرایی کشور را در بودجه سالیانه دستگاهها لحاظ نماید و فهرست سیستمها و روشهای مورد توافق با دستگاههای اجرایی را جهت نظارت بر پیشرفت کار و اصلاح آن در اختیار سازمان امور اداری و استخدامی کشور قرار دهد.

۲/۴- سازمان امور اداری و استخدامی کشور موظف است بر اساس فهرست طرحهای اصلاحی سیستمها و روشهای مورد توافق دستگاههای اجرایی و سازمان برنامه و بودجه، با تعیین کارشناس ناظر برای این گونه طرح و در چارچوب مقررات و ضوابط مربوطه و بر اساس برنامه زمانبندی شده، طرحهای اصلاحی را راهبری و نظارت نموده و به صورت مرحله ای گزارش پیشرفت کار را به سازمان برنامه و بودجه اعلام نماید. سازمان مذکور بر اساس گزارش سازمان امور اداری و استخدامی کشور نسبت به تخصیص اعتبارات پیش بینی شده اقدام خواهد نمود.

۳- سازمان امور اداری و استخدامی کشور در راستای ایجاد عزم ملی و به منظور تشویق و ترغیب کلیه کارکنان دستگاههای دولتی برای مشارکت در اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار و اطلاع رسانی به ارباب رجوع می تواند

نسبت به تشویق کارکنان دولت اقدام نموده و جهت اعطای پاداش‌های مناسب برای مجریان، ناظران، مدیران و سایر دست‌اندرکاران اصلاح سیستم‌ها و روش‌ها به مسوولان دستگاهها پیشنهاد نماید. مقامات دستگاههای اجرایی موظف به اجرای این پیشنهادها در حدود مقررات و اعتبارات پیش‌بینی شده در بودجه سالیانه خود هستند.

**تبصره:** در مواقع ضروری و خاص، پرداخت مستقیم پاداش توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور به کارکنان ذیربط دستگاهها که منشاء اقدامات چشمگیر در زمینه اصلاح سیستم‌ها و روشها باشند، بلامانع است. اعتبار مورد نیاز برای این امر توسط سازمان برنامه و بودجه در اختیار سازمان امور اداری و استخدامی کشور قرار می‌گیرد.

۴- سازمان امور اداری و استخدامی کشور موظف است تا پایان سال جاری نسبت به تهیه و تدوین دستورالعمل‌های حمایتی، تشویق و ترغیب، تعیین شاخص‌های اولویت‌گذاری، کنترل و نظارت بر پیشرفت کارها، آموزش و تجهیز کارشناسان سیستم‌ها و روشها اقدام و جهت اجرا به دستگاههای اجرایی ذیربط ابلاغ نماید.

۵- به منظور نظارت و راهبری اصلاح روشهای انجام کار، ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری از طریق شوراهای تحول اداری دستگاهها نسبت به تشکیل کمیته تخصصی مربوط به اصلاح سیستم‌ها و روشها زیر نظر شوراهای مذکور اقدام می‌نماید.

۶- دبیرخانه شورای عالی اداری موظف است بر روند اجرای روش‌های

یاد شده، نظارت لازم را اعمال نموده و گزارش پیشرفت روش های اصلاح شده مندرج در بند (۱) را به شورای عالی اداری گزارش نماید.

محمدباقریان

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

## عناوین روش‌های اختصاصی و مشترک دارای اولویت جهت اصلاح

۱. سازمان امور اداری و استخدامی کشور با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط:
  - ۱- روش توزیع داروهای کمیاب در کشور (وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، شرکت سهامی دارویی کشور، هلال احمر و شرکت‌های پخش دارویی)
  - ۲- اصلاح روش‌های ارائه خدمات اورژانس، بستری و سرپایی به مراجعان مبتنی بر نظام کیفیت فراگیر خدمات (T.Q.M) (وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)
  - ۳- روش اطلاع‌رسانی به مودیان مالیاتی (وزارت امور اقتصادی و دارایی)
  - ۴- امور اجرائیات - روش شماره گذاری (وزارتخانه‌های کشور، دادگستری، پست و تلگراف و تلفن و نیروی انتظامی)
  - ۵- روش لغو تعهد خدمت فارغ‌التحصیلان (وزارت فرهنگ و آموزش عالی،

وزارت کار و امور اجتماعی)

## ۲. وزارت بازرگانی با همکاری دستگاه های ذی ربط:

- ۱- روش ثبت سفارش کالاهای غیرنفتی از مرحله ثبت سفارش تا مرحله ترخیص ( وزارت صنایع، بانک مرکزی، گمرک ایران)
- ۲- روش صدور مجوز صادرات ( وزارت بازرگانی، مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، اتحادیه صادرکنندگان)
- ۳- روش انجام خرید کالاهای اساسی از خارج از کشور ( وزارتخانه های امور اقتصادی و دارایی، جهادسازندگی، بازرگانی، کشاورزی، گمرک ایران و بانک مرکزی)

## ۳. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی با همکاری دستگاه های

ذی ربط:

- ۱- روش استقرار نظام کیفیت فراگیر خدمات (T.Q. M) در مراکز درمانی و بیمارستان های دولتی (کلیه دانشگاه های علوم پزشکی)
- ۲- روش استقرار نظام تأمین اجتماعی فراگیر (سازمان تأمین اجتماعی و سازمان خدمات درمانی)

## ۴. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با همکاری دستگاه های ذی ربط:

- ۱- روش صدور مجوز چاپ و نشر کتاب (وزارتخانه های آموزش و پرورش



اطلاعات، نیروی انتظامی و سازمان تبلیغات اسلامی)

۲- روش صدور مجوز ورود و خروج آثار تصویری از طریق گمرکات به خارج از کشور ( وزارت اطلاعات، گمرک ایران)

۳- روش صدور مجوز فیلمبرداری از اماکن و مجامع عمومی ( نیروی انتظامی)

۴- روش صدور مجوز ورود و خروج مواد و تجهیزات سمعی و بصری (گمرک جمهوری اسلامی ایران)

۵- وزارت کشاورزی با همکاری دستگاه‌های ذی ربط:

- ۱- روش توزیع ماشین‌آلات کشاورزی (وزارتخانه‌های جهادسازندگی و نیرو)
- ۲- روش توزیع کود و سموم کشاورزی (وزارت صنایع، مؤسسه تحقیقات آب و خاک کشور و شرکت ملی پتروشیمی)

۶- دادگستری جمهوری اسلامی ایران با همکاری دستگاه‌های ذی ربط:

- ۱- روش رسیدگی به پرونده‌های چک بلامحل و چک‌های ممنوع‌الصدور (دادگستری جمهوری اسلامی ایران، نیروی انتظامی، بانکها)
- ۲- روش اجرای احکام صادره از هیأت تخلفات قانون کار (دادگستری جمهوری اسلامی ایران، هیأت تشخیص و حل اختلافات قانون کار)

۷- وزارت کار و امور اجتماعی با همکاری دستگاه‌های ذی ربط:

- ۱- روش کارایی ( شرکت پست جمهوری اسلامی ایران)

**۸. وزارت امور اقتصادی و دارایی با همکاری دستگاه های ذی ربط:**

- ۱- روش اعطای تسهیلات بانکی (تبصره ۳) (سازمان برنامه و بودجه، وزارت تعاون، بانک های عامل، بانک مرکزی)
- ۲- روش رسیدگی به کالاهای قاچاق ( گمرک ایران، دادگستری جمهوری اسلامی ایران، دادگاه انقلاب، سازمان تعزیرات حکومتی، سازمان جمع آوری و فروش کالاهای متروکه)
- ۳- روش تشخیص، تسجیل و تقسیط مالیات

**۹. وزارت تعاون با همکاری دستگاه های ذی ربط:**

- ۱- روش تشکیل شرکت ها و اتحادیه های تعاونی ( یکی از وزارتخانه های کشاورزی، صنایع، معادن و فلزات، جهادسازندگی، راه و ترابری، کار و امور اجتماعی، مسکن و شهرسازی، فرهنگ و آموزش عالی، آموزش و پرورش، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، نیروی انتظامی، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور)

**۱۰. شرکت پست جمهوری اسلامی ایران با همکاری دستگاه های ذی ربط:**

- ۱- روش قبول و ارسال امانات و بسته های پستی به خارج از کشور (وزارتخانه های بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، کشاورزی و گمرک ایران)
- ۲- روش دریافت و توزیع امانات پستی وارده از خارج (گمرک ایران)

۱۱- وزارت فرهنگ و آموزش عالی با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط:

۱- روش پذیرش دانشجویان خارجی در دانشگاه‌های ایران (وزارت امور خارجه)

۱۲ - وزارت نیرو با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط:

۱- مشترکین آب کشاورزی (وزارت کشاورزی)

۱۳- وزارت امور خارجه با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط:

۱- روش ابلاغ اوراق قضایی ( دادگستری جمهوری اسلامی ایران)

۲- روش صدور روادید ورود تجاری ۷۲ ساعته (نیروی انتظامی)

## ترکیب اعضاء و وظائف کمیته تخصصی اصلاح سیستمها و روشهای دستگاههای اجرایی

شماره بخشنامه: ۱۴/۴۶۴

تاریخ بخشنامه: ۱۳۷۸/۱۲/۲۵

### کلیه وزارتخانهها و سازمانهای مستقل

ستاد برنامه ریزی تحول اداری در سی و پنجمین جلسه مورخ  
۱۳۷۸/۱۲/۱۸ خود، در اجرای بند ۵ تصویبنامه شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ  
۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری و به منظور تحقق برنامههای پیش بینی  
شده در مصوبه فوق الذکر، ترکیب اعضاء و وظائف کمیته تخصصی اصلاح  
سیستمها و روشهای دستگاههای اجرایی را به شرح زیر تصویب نمود:  
۱- درهریک از وزارتخانهها و سازمانهای مستقل، کمیته تخصصی اصلاح  
سیستمها و روشها زیر نظر شورای تحول اداری دستگاه و با ترکیب زیر  
تشکیل می گردد:

۱/۱- معاون اداری و مالی یا معاونت مسئول بهبود سیستمها و روشها  
(مسئول کمیته)

۱/۲- مدیر کل دفتر بهبود سیستم‌ها و روش‌های دستگاه یا عناوین مشابه  
(دبیرکمیته)

۱/۳- یک نفر کارشناس صاحب‌نظر در امر تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها  
و روش‌ها به پیشنهاد مسئول کمیته و تأیید شورای تحول اداری

۱/۴- یک نفر کارشناس صاحب‌نظر در اتوماسیون اداری و فن‌آوری اطلاعات  
به پیشنهاد مسئول کمیته و تأیید شورای تحول اداری

۱/۵- مدیرکل واحد تخصصی (که فرایندها و روش‌های آن واحد مورد  
بررسی قرار می‌گیرد) حسب مورد

توضیح: دبیرخانه کمیته در دفتر بهبود سیستم‌ها و روش‌ها (یا عناوین  
مشابه) قرار خواهد داشت.

**۲- وظایف کمیته تخصصی اصلاح سیستم‌ها و روش‌های دستگاه به  
شرح زیر می‌باشد:**

۲/۱- برنامه‌ریزی و اقدام جهت شناسایی کلیه روش‌ها و رویه‌ها و فرایندهای  
مورد عمل با همکاری واحدهای تخصصی (واحدهای مسوول اجرای روش‌ها  
و رویه‌ها و فرآیندها)

۲/۲- تعیین و پیشنهاد اولویت‌های اصلاح روش‌ها، رویه‌ها و فرآیندهای  
انجام کار به شورای تحول اداری با گرایش افزایش رضایتمندی ارباب رجوع،  
ساده‌سازی روش‌ها، فراگیری روش‌ها، تأثیر آنها در افزایش بهره‌وری  
دستگاه و کاهش هزینه‌های مردم و دستگاه اجرایی.

۲/۳- بررسی و تأیید طرح‌های اصلاح روش‌ها و رویه‌های دستگاه اجرایی

که اولویت اصلاح آنها به تصویب شورای تحول اداری رسیده است.

۲/۴- تهیه، تنظیم و استقرار نظام کنترل پروژه و نظارت و راهبری طرح های اصلاح روش ها و رویه های دستگاه که از طریق واحدهای تخصصی و یا مؤسسات مشاوره اجرا می گردند.

۲/۵- بررسی و تأیید صلاحیت مشاوران و مجریان طرح های اصلاح روش ها و رویه های دستگاه

۲/۶- برنامه ریزی برای آموزش کارشناسان و مجریان اصلاح روش ها و آموزش اجرای روش های اصلاح شده.

۲/۷- برقراری ارتباط با دفتر سیستم ها و روش های سازمان امور اداری و استخدامی کشور به منظور بهره گیری از تجارب سازمان و دیگر دستگاه های اجرایی و تبادل اطلاعات و تجربیات.

تبصره: اصلاحات روش های اختصاصی حسب مورد توسط کمیته تخصصی سیستم ها و روش های دستگاه ذی ربط تصویب و لازم الاجرا می گردد.

۳- وظیفه هماهنگی و راهبری کمیته های تخصصی اصلاح سیستم ها و روش های دستگاه های اجرایی و همچنین فراهم نمودن زمینه های همکاری و هماهنگی بین دستگاه های ذی مدخل در روش های مشترک با دفتر سیستم ها و روش های سازمان امور اداری و استخدامی کشور می باشد. دفتر مذکور ضمن پیگیری وظایف محول شده به سازمان امور اداری و استخدامی کشور در تصویب نامه شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موظف است تشکیل کمیته های تخصصی موضوع این تصویب نامه را پیگیری و گزارش

مرحله‌ای پیشرفت فعالیت‌های مربوط به اصلاح روش‌ها، رویه‌ها و فرایندهای دستگاه‌های اجرایی را به دبیر کل سازمان و ستاد برنامه ریزی تحول اداری ارایه نماید.

**تبصره -** اصلاح روش‌های مشترک بین وزارتخانه‌ها و مؤسسات وابسته به چند وزارتخانه با تأیید سازمان امور اداری و استخدامی کشور (دفتر سیستم‌ها و روش‌ها) و تصویب شورای عالی اداری صورت خواهد گرفت.  
۴. مسوولیت اجرای این مصوبه در دستگاه‌های اجرایی به عهده شورای تحول اداری دستگاه خواهد بود.

محمد باقریان

معاون رئیس جمهور

و رئیس ستاد برنامه ریزی تحول اداری کشور

## مصوبه

### ایجاد مرکز توسعه فنآوری و نوسازی اداری

شماره: ۱۹۰،۱/۳۷۹۴۳

تاریخ: ۱۳۸۲/۳/۶

#### وزارتخانه‌ها، سازمانها و موسسات دولتی

شورای عالی اداری در صدویکمین جلسه مورخ ۱۳۸۲/۲/۲۷ به منظور تسریع در اجرای برنامه‌ها و طرح‌های موضوع مصوبه شماره ۲۶۰۷۵/۴۵۰۹ مورخ ۱۳۸۱/۲/۸ هیأت محترم وزیران و مصوبه شماره ۱۳/۵۶۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۵ شورای عالی اداری و در اجرای بند ۶ مصوبه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۵ هیأت محترم وزیران تصویب نمود:

۱- به منظور اجراء سیاست‌ها، برنامه‌ها و طرح‌های مربوط به تحول در نظام اداری و تحقق برنامه‌های عملیاتی دستگاه‌های اجرایی در زمینه نوسازی و تحول اداری در دستگاه‌های دولتی، همچنین ایجاد انسجام در پیگیری و نظارت امور مربوط به استقرار و پیشبرد برنامه‌ها و ساز و کارهای اجرایی طراحی شده مربوط به مباحث فوق، وزارتخانه‌ها و سازمانهای دولتی موظفند با تجمیع واحدهای ذیربط (مذکور در این مصوبه) و با هماهنگی و تأیید سازمان



مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نسبت به ایجاد((مرکز نوسازی و تحول اداری)) با شرح وظایف و مأموریت‌های ذیل اقدام نمایند:

- مطالعه و استقرار نظام‌ها و سبک‌های مدیریتی نوین در راستای بهبود

مدیریت

- طراحی تشکیلات و بهبود ساختارهای سازمانی

- انجام اقدامات لازم برای توسعه مشارکت بخش غیردولتی و کاهش

تصدی‌ها

- مهندسی مجدد، تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم‌ها و روشهای انجام کار

توسعه فن‌آوری اداری و اجرای برنامه‌های تحقق دولت الکترونیک

- تدوین و اجرای برنامه‌های لازم جهت ارتقاء سطح رضایت مردم و جلب

رضایت ارباب رجوع

- تدوین برنامه‌های جامع نیروی انسانی

- تدوین برنامه‌های آموزشی کارکنان دستگاه‌ها در چهارچوب آموزش

کارکنان دولت و نظارت بر حسن اجرای دوره‌های آموزشی

- سنجش سطح انگیزش کارکنان و برنامه ریزی لازم جهت ارتقاء آن

- برنامه ریزی و انجام اقدامات لازم برای شایسته سالاری در انتخاب

مدیران و کارکنان

- هماهنگی در اجرای برنامه‌های ارزشیابی کارکنان دولت

- گردآوری و جمع‌بندی آمار نیروی انسانی و اطلاعات اداری و مدیریتی

- تدوین و اجرای برنامه‌های فرهنگ‌سازی و ایجاد بستری مناسب برای

## تحقق تحول اداری

- انجام امور دبیرخانه‌ای شوراهای و کمیسیون‌های تحول اداری حسب

مورد

- سایر وظائفی که در واحدهای مذکور در بند ۲ این مصوبه انجام می‌شود.

تبصره ۱- دستگاه‌های اجرایی مشمول این مصوبه حتی‌الامکان امور

اجرایی موارد فوق‌الذکر نظیر اجرای برنامه‌های آموزشی، اجرای برنامه‌های

فن‌آوری اداری را با استفاده از روشهای مذکور در ماده ۸۸ قانون تنظیم

بخشی از مقررات مالی دولت از طریق بخش غیر دولتی انجام دهند.

تبصره ۲- برای ساماندهی بقیه وظایفی که به امور پشتیبانی دستگاه مربوط

می‌شود، براساس ضوابطی که توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

تنظیم و ابلاغ می‌شود اقدام خواهد شد.

۲- این مرکز از طریق تغییر عنوان دفاتر تشکیلات و روشها و یا عناوین

مشابه آن و ادغام سایر واحدهای ذیربط که انجام مأموریت‌های مذکور در

بند ۱ را به عهده دارند تشکیل می‌شود.

تبصره - تشکیلات داخلی مرکز فوق‌الذکر بر اساس ضوابط ساختار

سازمانی وزارتخانه‌ها و سازمانهای مستقل تحت نظر رئیس جمهور حداکثر

ظرف مدت ۳ ماه توسط دستگاه ذیربط تنظیم و برای تأیید به سازمان مدیریت

و برنامه‌ریزی کشور پیشنهاد می‌گردد.

برای انجام مأموریت‌های مذکور متناسب با حجم و تنوع وظایف از سطوح

سازمانی مدیریت، گروه، اداره، کارشناس مسئول و یا کارشناس استفاده

می‌شود.

۳. رئیس مرکز از بین افراد واجد شرایط و با رعایت ضوابط انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران، انتخاب و توسط وزیر یا بالاترین مقام دستگاه منصوب می‌شود.

۴. عنوان پست سازمانی ریاست مرکز، مشاور وزیر (یا بالاترین مقام سازمان) و رئیس مرکز می‌باشد و مناسب است رئیس مرکز در شورای معاونین دستگاه شرکت نمایند.

تبصره - مرکز نوسازی و تحول اداری به تشخیص وزیر یا بالاترین مقام دستگاه در حوزه وزیر یا ریاست سازمان و یا معاون اداری و مالی (یا عناوین مشابه) سازماندهی می‌گردد.

۵. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است جهت پیشبرد مأموریت‌ها، وظایف و برنامه‌های مربوط به ایجاد تحول در نظام اداری کشور و به منظور بهره‌گیری از نظرات متقابل در طراحی و اجراء طرحها و پروژه‌های مربوط و ایجاد هماهنگی و تعامل فراگیر با رؤسای این مراکز جلسات ادواری و هدفمند برگزار کند.

۶. مرکز نوسازی و تحول اداری بر اساس مفاد این مصوبه در کلیه وزارتخانه‌ها و سازمانهای مستقل وابسته به ریاست جمهوری ایجاد می‌گردد. واحدهای مذکور، در سایر مؤسسات دولتی حسب طبقه‌بندی انجام شده در بخشنامه‌های صادره از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در سطح دفتر یا مدیریت سازماندهی خواهند شد.

۷. وزراء یا بالاترین مقام اجرایی وزارتخانه و مؤسسات دولتی مسئول حسن اجرای این مصوبه خواهند بود. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور گزارش عملکرد این مصوبه را به شورای عالی اداری ارائه می نماید.

من... التوفیق

محمد ستاری فر

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

## استقرار نظام مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت ارایه خدمات در دستگاه‌های دولتی

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۰۳/۱۸۰ ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۸۰/۳/۲۹

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

شورای عالی اداری در هشتادونهمین جلسه مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۳، بنا به  
پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به منظور زمینه‌سازی  
برای استقرار نظام مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت ارایه خدمات در دستگاه‌های  
دولتی (با اولویت دستگاه‌های خدمات عمومی) و ارتقای سطح رضایتمندی  
مراجعان و همچنین استاندارد سازی نحوه ارایه خدمات بخش عمومی تصویب  
نمود:

۱. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از بین دستگاه‌ها یا واحدهای

اجرائی و خدماتی، برحسب اولویت، دستگاهها و واحدهایی را که واجد شرایط باشند انتخاب و حداکثر ظرف مدت دو سال، با پیش‌بینی کلیه هزینه‌های مربوط به آموزش کارکنان، طراحی، مشاوره و اجراء، اقدام به استقرار نظام مدیریت کیفیت در آن دستگاهها نماید. ملاک های تشخیص اولویت‌ها عبارتند از:

۱/۱ - میزان آمادگی، استقبال و توجه مدیران دستگاه‌های داوطلب

۱/۲ - اهمیت و حساسیت خدمت از نظر دولت، مردم و خدمت گیرندگان و میزان تأثیر آن بر رضایتمندی مراجعان.

۱/۳ - فراگیری، شمول و تعداد مراجعان و خدمت گیرندگان.

۱/۴ - فرصت‌های بالقوه موجود برای بهبود ارائه خدمات.

**تبصره ۱.** دستگاه‌ها و واحدهای دیگری که داوطلب استقرار نظام مدیریت کیفیت می‌باشند، می‌توانند با اعلام مراتب به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و تأیید آن سازمان، مشمول بند یک این مصوبه شده و در صورت واجد شرایط بودن، همزمان با واحدهای منتخب فوق اقدام به استقرار نظام مدیریت کیفیت بنمایند.

**تبصره ۲.** سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است به نحوی برنامه‌ریزی کند که حداکثر ظرف مدت سه ماه از بین دستگاه‌های اجرائی واحدهای واجد اولویت را انتخاب و استقرار نظام مدیریت کیفیت را در آنها شروع نماید.

۲. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضمن استقرار نظام مدیریت کیفیت

در دستگاه‌های منتخب حداکثر ظرف مدت ۲ سال، به منظور فراگیر نمودن استقرار نظام مدیریت کیفیت در همه دستگاه‌های خدماتی و اجرایی فعالیت‌های زیر را به انجام می‌رساند:

۲/۱) ارزیابی نتایج استقرار آزمایشی نظام مدیریت کیفیت در دستگاه‌های منتخب.

۲/۲) بازنگری و انجام اصلاحات لازم در نظام پیشنهادی مدیریت کیفیت و بومی سازی آن با رویکرد فراگیرسازی.

۲/۳) مستند سازی تجربیات اجرایی حاصل از استقرار نظام مدیریت کیفیت در دستگاه‌های خدماتی جهت بهره‌برداری در فراگیر کردن استقرار و توسعه آن.

۲/۴) جمع بندی و ارایه نتایج حاصل از استقرار نظام مدیریت کیفیت در دستگاه‌های منتخب به شورای عالی اداری به منظور تصمیم‌گیری برای فراگیر کردن استقرار آن در تمام دستگاه‌های دولتی.

۲/۵) بررسی و انتشار فهرست و مشخصات شرکت‌ها و مؤسسات فعال و دارای صلاحیت در زمینه مشاوره، آموزش، طراحی و استقرار سیستم و صدور گواهینامه کیفیت به منظور رفع نیازهای آموزشی و ارایه خدمات مشاوره‌ای مناسب، پس از بررسی صلاحیت‌های کارشناسی، فنی و اجرایی، حداکثر ظرف مدت یکسال جهت راهنمایی و بهره‌گیری دستگاه‌های دولتی

۲/۶) تنظیم و اجرای برنامه‌های آموزشی مورد نیاز برای آموزش مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه‌های دولتی و فراگیر نمودن مدیریت کیفیت در این دستگاه‌ها ظرف مدت یکسال، از طریق مرکز آموزش مدیریت دولتی و

سایر مراکز آموزشی معتبر

۳. سازمان موظف است با همکاری مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی، استانداردهای ملی خدمات در بخش عمومی را به همراه ضوابط و مقررات اجرایی آن که شامل نحوه نظارت، ممیزی، تأیید و صدور گواهینامه استاندارد ملی کیفیت خدمات و تضمین اجرای آن باشد، تدوین و با تأیید مراجع ذیربط ابلاغ نماید.

۴. به منظور هدایت و نظارت بر استقرار نظام بومی شده مدیریت کیفیت در دستگاه‌ها و واحدهای خدماتی و تدوین استانداردهای ملی کیفیت خدمات، کمیته تخصصی- راهبردی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تشکیل می‌گردد. ترکیب اعضای کمیته و شرح وظایف آن ظرف مدت یک ماه به تصویب ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری کشور می‌رسد.

۵. به منظور تشویق و ترغیب دستگاه‌های دولتی برای استقرار نظام مدیریت کیفیت و ارائه خدمات منطبق با استانداردهای ملی کیفیت خدمات، اقدامات انگیزشی زیر انجام خواهد شد:

۵/۱) هر ساله، جایزه کیفیت به دستگاه‌هایی که خود را مطابق با استانداردهای اعلام شده ارائه می‌دهند و همچنین دستگاه‌هایی که بیشترین جهش را در طول سال در زمینه استقرار نظام مدیریت کیفیت و رعایت استانداردها در ارائه خدمات داشته باشند اعطا می‌گردد. این جایزه، شامل امتیازات اداری و مالی کارکنان دستگاه (به صورت فردی یا گروهی)، لوح تقدیر و تندیس کیفیت می‌باشد که حسب مورد با اولویت ضوابط مربوط، توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی



کشور تنظیم و به تصویب مراجع ذیصلاح نظیر شورای امور اداری و استخدامی کشور، شورای حقوق و دستمزد، هیأت وزیران و سایر مراجع مربوط رسیده و به مرحله اجراء گذاشته می‌شود.

۵/۲) به منظور ارزیابی اصولی و شفاف عملکرد دستگاه‌ها در زمینه استقرار نظام مدیریت کیفیت و ارتقای کیفیت خدمات، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ضوابط، شاخص‌ها و معیارهای ارزیابی و اعطای جوایز کیفیت را ظرف یکسال تدوین و ابلاغ می‌نماید.

۶. به منظور استفاده از توانایی و تجربه صاحب نظران بخش غیر دولتی و متخصصین حقوقی و حقیقی در زمینه استقرار نظام مدیریت کیفیت و بهبود کیفیت خدمات دولتی و جلب مشارکت بیشتر بخش غیردولتی در این زمینه، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور سازو کارهای لازم جهت حمایت از مشاوران مدیریت کیفیت را ظرف یکسال تدوین و پس از تصویب مراجع ذیصلاح ابلاغ می‌نماید.

۷. بودجه مورد نیاز جهت اجراء و نظارت بر اجرای این مصوبه و نحوه فراگیر کردن استقرار نظام مدیریت کیفیت در دستگاه‌های دولتی، در چهارچوب مقررات مربوطه و استانداردهای ملی کیفیت خدمات، عنداللزوم هر ساله توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در قانون بودجه سالانه تحت عنوان اعتبارات «بهبود کیفیت ارایه خدمات دستگاه‌های دولتی» و یا سایر عناوین پیش‌بینی می‌گردد.

۸. مسئولیت اجرای این مصوبه با همکاری دستگاه‌های ذیربط به عهده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور می‌باشد و دبیرخانه شورای عالی اداری

گزارش پیشرفت اجرای مصوبه را به صورت دوره‌ای به شورای عالی اداری  
ارایه خواهد کرد.

محمد رضا عارف

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

# آیین‌نامه اجرایی استانداردسازی خدمات دولتی و عمومی کشور

فهرست

تعاریف

استاندارد

سازمان مرجع

ذینفعان استاندارد

استاندارد خدمات

استاندارد تجویزی

استاندارد غیرتجویزی

استانداردسازی

تفاوت استاندارد با مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها

تفاوت استانداردسازی خدمات با استاندارد ایزو ۹۰۰۰

اهداف استانداردسازی خدمات

وظایف کمیته راهبری استانداردسازی خدمات دولتی و عمومی

نقش سازمان مرجع

تشکیل زیر کمیته های تخصصی بخشی  
ترکیب اعضاء زیر کمیته های تخصصی بخشی  
ترکیب اعضاء زیر کمیته های تخصصی بخشی  
وظایف زیر کمیته های تخصصی بخشی  
وظایف دستگاههای اجرایی  
تشکیل کمیته استانداردسازی خدمات  
معرفی نماینده به کمیته راهبری استانداردسازی خدمات دولتی و عمومی  
ترکیب اعضاء و وظایف کمیته های  
استانداردسازی خدمات دستگاهها  
ترکیب اعضاء کمیته های استانداردسازی خدمات دستگاهها  
وظایف کمیته های استانداردسازی خدمات دستگاهها

## فصل ۱. تعاریف

**ماده ۱:** در این آیین نامه واژه‌ها و عبارات زیر در مفاهیم مربوط بکار می‌روند:

**۱. استاندارد:** استاندارد سندی است در برگیرنده قواعد، راهنمایی‌ها یا ویژگی‌هایی برای فعالیت‌ها یا نتایج آنها بمنظور استفاده عمومی و مکرر که از طریق اجماع «ذینفعان» و بوسیله «سازمان مرجع» تصویب شده باشد و هدف آن حصول اطمینان از این است که مواد، محصولات، فرآیندها و خدمات در راستای تأمین اهداف و مقاصد تعیین شده خود قرار دارند.

**۲. سازمان مرجع:** سازمانی است که مورد قبول و پذیرش کلیه ذینفعان استاندارد بوده و بمنظور تصویب استاندارد به رسمیت شناخته شده باشد.

**۳. ذینفعان استاندارد:** کلیه عناصر دخیل در تدوین و اجرای استاندارد شامل دستگاه اجرایی (خدمت‌دهنده)، مردم (خدمت‌گیرنده) و نمایندگان مردم اعم از مجلس و دولت (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) بعنوان تأمین کنندگان بودجه خدمات قابل ارائه دستگاه با توجه به استانداردهای خاص مربوط به آن

## ۴. استاندارد خدمات:

استانداردی است که مشخص کننده الزاماتی است که باید برای ارائه یک خدمت رعایت شود تا مقصود اصلی خدمت مورد نظر تأمین گردد. استانداردهای خدمات عبارتند از:

- استانداردهای سازمان: استقرار مدیریت کیفیت، مدیریت محیط زیست،

مدیریت سلامت و امنیت شغلی، دستیابی به حداقل سطح مطلوب آموزشهای شغلی، ۵.

- استاندارد کارکنان خدمات دهنده: دانش، مهارت، بینش، موازین اخلاقی

و ۵.

- استاندارد فرآیند ارائه خدمات: ویژگی های فعالیت های دخیل در فرآیند،

مسائل مربوط به حقوق مشتریان، مسائل مربوط به امنیت مشتریان و ۵

- استاندارد خروجی خدمات: ویژگی های خروجی خدمات و ۵.

- استاندارد، عناصر فیزیکی پشتیبان خدمات: الزامات فنی برای قطارهای

مترو در سفرهای درون شهری و ۵.

- استاندارد جا و مکان: الزامات مربوط به میزان نور موجود در فضای

ادارات و ۵

- استاندارد عناصر پشتیبان فرایند خدمات: ویژگی ها و امکانات سالن انتظار

مشتریان و ۵

- استاندارد پیشگیری: تضمین کیفیت خدمات، رسیدگی به شکایات مشتری،

رسیدگی به موارد اضطراری و ۵

- استاندارد عناصر پشتیبان خروجی خدمات:

- استاندارد ارتباطات بین مشتری و سازمان خدمت دهنده: نحو اطلاع رسانی

به مشتری، ویژگی های تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات مورد استفاده،

پروتکل ها، اعلام ساعات مراجعه مشتریان و مدت زمان انتظار آنان جهت

دریافت خدمات

- استاندارد ارتباطات درون سازمان و نیز بین سازمان و تأمین کنندگان آن:

۵. استاندارد تجویزی: استناداری است که زبان بیان آن «امری» است.

مانند مشخصه‌های فنی، آیین‌نامه‌ها، مقررات و دستورالعمل‌ها.

۶. استاندارد غیرتجویزی: استناداری است که زبان بیان آن «ترجیهی

توصیه‌ای» است مانند توصیه‌نامه، راهنمای عمل و ۵

۷. استاندارد سازی: فعالیت ایجاد و ثبت تعداد مشخصی راه حل برای

مشکلات بالقوه و بالفعل از طریق اجماع بمنظور تأمین منابع ذینفعان بوسیله

ایجاد توازن بین نیازهای آنان که به نحو عمومی و مکرر توسط خود ذینفعان

طی دوره معین مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۸. تفاوت استاندارد با مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها:

مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها

یک جانبه عمل می‌شود

اجماع ذینفعان وجود ندارد

برنامه اجرایی استاندارد برای اجرای آن وجود ندارد

جنبه قانونی آن قویتر است

تفاسیر علمی آن ضعیفتر است

تفاسیر مختلف از آن وجود دارد

ویرایش و بروز سازی آن مشکل است

استاندارد

همه جانبه عمل می‌شود

- اجماع ذینفعان وجود دارد  
برنامه اجرایی استاندارد برای اجرای آنان وجود دارد  
جنبه عملی و اجرایی آن قویتر است  
پشتوانه علمی آن قویتر است  
تفسیر یکسان از آن وجود دارد  
ویرایش و بروزرسانی آن از الزامات است
- ۹. تفاوت استاندارد سازی خدمات در این آیین نامه با استاندارد ایزو ۹۰۰۱:**  
ایزو ۹۰۰۱ بعنوان استاندارد مدیریت کیفیت با رویکرد فرآیندی و با رعایت الزامات متعدد در پی ارتقاء سطح کیفیت محصولات/ خدمات قابل ارائه سازمان است. در حالیکه مقصود از استاندارد سازی خدمات در این آیین نامه در مرحله اول تنها تهیه اسناد مربوط به استانداردهای خدمات (نتایج) سازمان در وضعیت موجود می باشد و به رعایت الزامات گسترده ایزو نمی پردازد.
- ماده ۲:** اهداف استاندارد سازی خدمات عبارتند از:
- ۱- ایجاد اطمینان نسبت به نحوه ارائه خدمات به خدمت گیرندگان
  - ۲- تعیین سطح انتظار و توقع خدمت گیرندگان نسبت به کیفیت، مدت زمان، هزینه، برخورد خدمت دهندگان در ارتباط با خدمات ارائه شده
  - ۳- زمینه سازی جهت ارتقاء مستمر کیفیت خدمات و نحوه ارائه آنها
  - ۴- ایجاد شاخصی برای ارزیابی عملکرد دستگاهها
  - ۵- زمینه سازی جهت محاسبه قیمت تمام شده خدمات و عملیاتی نمودن نظام بودجه ریزی کشور



۶. تحلیل درست نیازها از قبیل مواد، انرژی، نیروی انسانی و غیره و صرفه‌جویی در آنها

۷. برقراری ارتباط بهتر و زبان مشترک بین خدمت‌گیرندگان و خدمت‌دهندگان

۸. حمایت از حقوق مادی و معنوی خدمت‌گیرندگان

۹. امکان بهتر ثبت، پیگیری و رسیدگی به شکایات خدمت‌گیرندگان

۱۰. ایجاد راهنمای عمل برای خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده و شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمات

**فصل ۲. وظایف کمیته راهبری استاندارد سازی خدمات دولتی و عمومی**

**ماده ۳:** کمیته راهبری استاندارد سازی خدمات دولتی و عمومی بعنوان سازمان مرجع ملی تصویب با رد استانداردهای خدمات دستگاه‌های اجرایی کشور با امضاء رئیس کمیته یا رئیس کمیته راهبردی - تخصصی مدیریت کیفیت می‌باشد و موظف است به وظایف مندرج در نظامنامه کمیته عمل نماید.

**ماده ۴:** کمیته راهبری استاندارد سازی خدمات دولتی عمومی موظف است زیر کمیته‌های تخصصی بخشی متناظر با دفاتر بخشی را با ترکیب اعضاء و وظایف مندرج در فصل ۳ تشکیل دهد.

**فصل ۳. ترکیب اعضاء و وظایف زیر کمیته‌های تخصصی بخشی**

**ماده ۵:** ترکیب اعضاء زیر کمیته‌های تخصصی بخشی عبارتند از:

نماینده دفتر بخشی مربوطه

نماینده مؤسسه استاندارد

نماینده کمیته راهبری استاندارد سازی خدمات دولتی و عمومی

نماینده مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری

**ماده ۶:** وظایف زیر کمیته های تخصصی بخشی عبارتند از:

۱- بررسی استانداردهای واصله از سوی کمیته های استاندارد سازی

خدمات دستگاههای اجرایی ذیربط، تأیید یا عدم تایید آنها و اعلام نتیجه به

کمیته راهبری جهت تصویب و ابلاغ.

۲- تعامل با کمیته های استاندارد سازی خدمات در دستگاههای ذیربط به

منظور هدایت و نظارت بر نحوه استاندارد سازی خدمات با الویت خدمات رو به

مردم.

۳- نظارت بر عملکرد مؤسسه مشاوره تأیید شده توسط کمیته راهبری که

فعالیت مشاوره و استاندارد سازی خدمات را در دستگاههای ذیربط بعهده

دارند.

۴- ارائه گزارش عملکرد فصلی از نحوه پیشرفت فعالیت استاندارد سازی در

دستگاههای ذیربط.

#### **فصل ۴: وظایف دستگاههای اجرایی**

**ماده ۷:** کلیه دستگاههای اجرایی کشور موظفند کمیته ای را تحت

عنوان کمیته استاندارد سازی خدمات در زیرمجموعه شورای تحول اداری

وزارتخانه در ستاد وزارت و سازمانهای مستقل و کمیسیون تحول اداری در

سازمانهای تابعه جهت هدایت و نظارت بر فرآیند تدوین استانداردهای خدمات

دستگاه متبوع و بمنظور ارتباط و هماهنگی با زیر کمیته‌های متناظر تخصصی بخشی کمیته راهبری تشکیل دهند.

**ماده ۸:** کلیه دستگاههای اجرایی کشور موظفند نماینده متخصص و صاحب‌نظری را به عنوان رابط بین کمیته استاندارد سازی خدمات دستگاه و کمیته راهبری استاندارد سازی خدمات دولتی و عمومی بمنظور انجام هماهنگی‌های لازم به این کمیته معرفی نمایند.

**فصل ۵. ترکیب اعضاء و وظایف کمیته‌های استاندارد سازی خدمات**

#### **دستگاهها**

**ماده ۹:** اعضاء کمیته‌های استاندارد سازی خدمات در دستگاههای اجرایی شامل نمایندگان مطلع و آگاه از کلیه واحدهای تابعه می‌باشند.

**ماده ۱۰:** وظایف کمیته‌های استاندارد سازی خدمات دستگاههای اجرای عبارتند از:

۱. احصاء و اولویت‌بندی خدمات قابل ارائه دستگاه با اولویت خدمات رو به مردم به منظور استاندارد سازی
۲. هدایت و نظارت بر عملکرد مؤسسات مشاوره و مشارکت در تدوین استانداردهای خدمات دستگاه متبوع
۳. نظرسنجی دوره‌ای از ذینفعان استاندارد بمنظور دستیابی به اجماع و لحاظ در فرآیند تدوین استانداردها که عبارتند از:  
نظرسنجی از خدمت گیرندگان بمنظور دستیابی به سطح انتظارات آنان از خدمات و نحوه ارائه آنها

نظرسنجی از خدمت‌دهندگان به منظور دستیابی به سطح «انتظارات» آنان و نیز «درک صحیح» از خدمات و نحوه ارائه آنها  
نظرسنجی از مدیران و مسئولین دستگاه به منظور دستیابی به سطح «انتظارات» آنان و نیز «اطلاع از میزان منابع» جهت اعمال استانداردهای مورد نظر

۴. ارسال استانداردهای تدوین شده خدمات دستگاه به زیر کمیته تخصصی بخش متناظر در کمیته راهبری خدمات دولتی و عمومی

۵. اطلاع‌رسانی به کلیه ذینفعان نسبت به تصویب و اجرای استانداردهای خدمات دستگاه

۶. نظرسنجی دوره‌ای از ذینفعان استانداردها، بمنظور ارزیابی عملکرد استانداردهای اجرا شده، مدیران و کارکنان و تعیین سطح رضایتمندی ذینفعان جهت بازنگری و بهبود استانداردها

۷. ارائه باز خورد دوره‌ای از نتایج ارزیابی عملکرد استانداردها به کلیه ذینفعان

۸. تدوین نظام آموزشی جهت توانمندی‌سازی و ارتقاء سطح مهارتی کارکنان براساس استانداردهای جدید

۹. آسیب‌شناسی و بررسی موانع موجود در مسیر اجرای استانداردها در سطح اجماع انتظارات ذینفعان

۱۰. ارائه گزارش از کلیه موارد فوق به زیر کمیته تخصصی بخشی متناظر در کمیته راهبری استاندارد سازی خدمات دولتی و عمومی

## نظامنامه کمیته راهبری استانداردسازی خدمات دولتی و عمومی

در راستای اهداف و مأموریت‌های نظام اداری کشور و به منظور تأمین رضایت مردم از طریق خدمت‌رسانی با کیفیت و مورد انتظار آنان که مؤید موجودیت قانونی و مشروعیت نظام اداری است و لزوم ایجاد اطمینان در ارائه خدمات با کیفیت و تعیین سطح توقع و انتظارات مردم از خدمات، ارتقاء مستمر کیفیت نحوه خدمت‌رسانی و نیز ایجاد شاخصی جهت ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی، تعریف تحقق و فراگیر نمودن استانداردسازی خدمات در نظام اداری کشور و ایجاد انگیزه و تشویق و ترغیب دستگاه‌های دولتی به تدوین استانداردهای خدمات خود با رعایت استانداردهای ملی نیازمند کارشناسان؛ صاحب‌نظران و همچنین ذینفعان خدمات دولتی شامل مدیران بخش دولتی (خدمت‌دهندگان)، مردم (خدمت‌گیرندگان)، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (تأمین‌کننده بودجه خدمت‌دهندگان جهت ارائه خدمت به خدمت‌گیرندگان) و مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، و سایر دستگاه‌های اجرای کشور حسب مورد تحت هدایت و حمایت مرکزیتی واحد

و توانمند می‌باشد تا ضمن هماهنگی با بخشهای مختلف خدمات دولتی سازوکارهای لازم را جهت تصمیم‌سازی و ارتباط با کمیته راهبردی کیفیت هموار نماید.

بدین منظور و در پی اولین جلسه «کمیته راهبری استانداردسازی خدمات در بخش دولتی و عمومی» مورخ ۸۲/۲/۱۰ مقرر گردید کمیته‌های برای تعیین سیاستهای کلی و خط مشی ها جهت فراگیر نمودن استانداردسازی خدمات در بخش دولتی تشکیل گردد.

رسالت: تدوین، ضوابط، اولویتبندی، هدایت، حمایت و تشویق دستگاههای اجرایی در راستای استانداردسازی در محدوده و ابعاد فعالیتهای دارای اولویت خود  
اعضای کمیته:

- ۱- علی صفدری - رئیس مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری (رئیس کمیته)
- ۲- بهروز ریاحی - مدیر کل سیستمهای کیفیت مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران (دبیر کمیته)
- ۳- سیدضراغام عبداللهی - مدیریت سیستمها و روشها، مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری
- ۴- سید مهدی الوانی - استاد دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی
- ۵- عباس حسینی نژاد - رئیس هیئت مدیره انجمن مدیریت کیفیت ایران
- ۶- سید جعفر مرعشی - رئیس شبکه مشاوران مدیریت ایران و عضو کمیته

تخصصی راهبردی استقرار مدیریت کیفیت

۷- فرزین انتصاریان - صاحبنظر و عضو کمیته تخصصی راهبردی استقرار

مدیریت کیفیت

۸- محمد حق پناهی - رییس دانشگاه جامع علمی- کاربردی

۹- سعید نبوی - رئیس مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

۱۰- محمود اعتمادی - مدیر کل تحقیقات و آموزش مؤسسه استاندارد و

تحقیقات صنعتی ایران

۱۱- رجبعلی صادقی - مدیر کل تدوین استاندارد مؤسسه استاندارد و تحقیقات

صنعتی ایران

۱۲- محمد زاینده - دبیر کمیته کشوری ارتقای کیفیت وزارت بهداشت و

درمان

۱۳- هنسا قادری - رابط کمیته استانداردسازی خدمات

۱۴- معصومه صادقی - دانشگاه جامع علمی - کاربردی

۱۵- نماینده دستگاههای اجرایی برحسب مورد

**دبیرخانه کمیته:**

مدیریت سیستمهای کیفیت - مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

**وظایف کمیته:**

۱- بررسی، تأیید و تصویب برنامه‌های کلی، و پیگیری جهت

استانداردسازی خدمات در نظام اجرایی و عمومی کشور

۲- ایجاد هماهنگی و تدوین نظامهای لازم جهت شناخت نیاز به استاندارد،

تشکیل کمیته‌های تدوین و نظارت بر نحوه تدوین استانداردهای خدمات در نظام دولتی و عمومی کشور

۳. تصویب و تأیید برنامه ریزی آموزشی جهت آموزش اعضای کمیته‌های تدوین استاندارد و بتدریج سایر دست‌اندرکاران مربوط در دستگاه‌های دولتی و عمومی

۴. تدوین نظام مشاوره‌های نحوه تدوین استانداردهای خدمات نظام دولتی و عمومی کشور

۵. بررسی، تهیه و تدوین نحوه اعطای گواهینامه و تندیس و تأیید مؤسسات گواهی‌دهنده به منظور حمایت و تشویق فعالیت‌های استانداردسازی در نظام دولتی و عمومی کشور

۶. هدایت و پشتیبانی زیرکمیته‌های کارشناسی در زمینه استانداردسازی در نظام دولتی و عمومی کشور

۷. بررسی، تأیید و تصویب برنامه‌ها و اقدامات کلی برای ایجاد تشکلهای حرفه‌ای و دستگاهها جهت ترویج فرهنگ استانداردسازی، استانداردپذیری و استاندارد طلبی در جامعه و معرفی آنها از طریق رسانه‌های جمعی.

۸. بررسی، تهیه و تدوین نظام اطلاع‌رسانی به مردم در مورد استانداردهای خدمات دستگاه‌های اجرایی و استفاده از آنها در پورتال خدمات‌رسانی مردم و همچنین در قالب طرح تکریم مردم و ارائه بازخور عملکرد سالانه استانداردهای اجراء شده در راستای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در دستگاهها

۹. تهیه و تدوین شاخصهای ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان در مورد



استانداردهای سازی و ممیزی و ارزیابی عملکرد آنها بر مبنای میزان اعمال استانداردها در دستگاه اجرایی

۱۰. تهیه و تدوین نظام ارزیابی و سنجش میزان رضایتمندی خدمت

گیرندگان و تدوین نظام پاداش و تنبیه براساس استانداردهای مدون و مصوب

۱۱. تأکید بر مستندسازی و بهسازی(اصلاح) استانداردهای خدمات و

بهسازی فرآیندهای ارائه خدمت در دستگاههای دولتی و عمومی در راستای

کاهش هزینه و زمان ارائه خدمات در قالب طرح تکریم مردم

۱۲. تهیه، تدوین و پیشنهاد ساز و کارهای حمایتی و کسب مجوزهای

قانونی برای حمایت از دستگاههای دولتی و عمومی که در جهت تدوین و

اعمال استانداردها، اطلاع رسانی و ارائه بازخور از عملکرد استانداردها به مردم

اقدامات ارزنده انجام می دهند.

۱۳. تعیین و طبقه بندی استانداردهای خدمات جهت تشکیل زیرگروههای

استانداردهای در هر بخش.

۱۴. تعیین تعداد، اعضا، اهداف، وظایف و اختیارات زیر کمیته راهبری.

### ارتباطات و هماهنگی

۱- کمیته راهبری استانداردهای خدمات در بخش دولتی و عمومی تحت

نظارت و هدایت کمیته راهبری کیفیت تشکیل می شود و براساس ضوابط و

دستورالعملهای ابلاغی کمیته راهبری انجام وظیفه خواهد نمود.

۲. تعداد زیر کمیته های بخشهای خدمات دولتی با توجه به نیازهای کشور

به صورت ذیل خواهد بود:

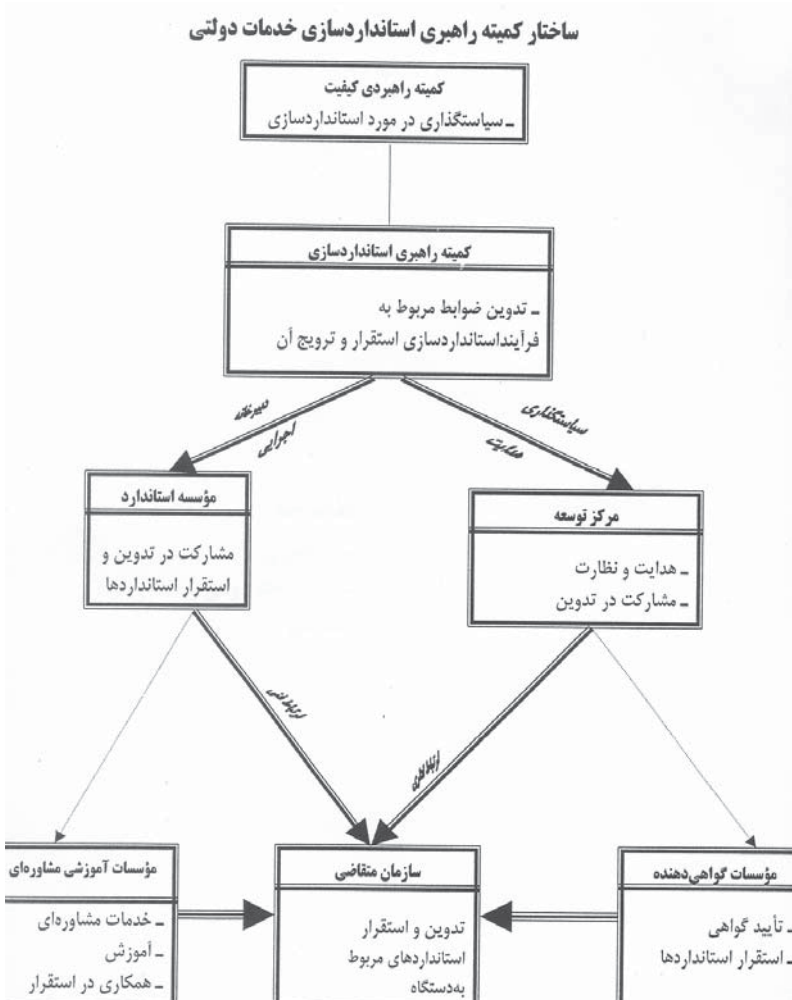
۵. (۱) کمیته ۵

۵. (۲) کمیته ۵

۵. (۳) کمیته ۵

مراحل اجرای فرآیند استانداردسازی خدمات دولتی





## ترکیب اعضاء و شرح وظایف کمیته تخصصی - راهبردی نظام مدیریت کیفیت

شماره بخشنامه: ۱۰۵/۶۱۵۲

تاریخ بخشنامه: ۱۳۸۰/۵/۱۳

### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور « مرکز توسعه فن‌آوری و نوسازی اداری »

ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری در جلسه مورخ ۱۳۸۰/۵/۳ در اجرای بند(۴) مصوبه شماره ۰۱۳/۱۸۰ ط مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۹ شورای عالی اداری و به منظور هدایت و نظارت بر استقرار نظام بومی مدیریت کیفیت در دستگاه‌ها و واحدهای خدماتی دولت و تدوین استانداردهای ملی کیفیت خدمات در بخش عمومی، ترکیب اعضاء و شرح وظایف کمیته تخصصی - راهبردی نظام مدیریت کیفیت را به شرح زیر تصویب نمود:

- ۱- اعضاء کمیته تخصصی - راهبردی نظام مدیریت کیفیت عبارتند از:  
۱/۱- معاون امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی

کشور - مسئول کمیته

۱/۲- رئیس مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

۱/۳- رئیس مرکز آموزش مدیریت دولتی

۱/۴- سه نفر صاحب نظر در مسائل مدیریت کیفیت به انتخاب رئیس سازمان

مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱/۵- دو نفر از اعضاء گروه تدوین معیارها و استانداردها به انتخاب اعضاء

گروه

۱/۶- رئیس مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری - دبیر کمیته

تبصره ۱- دبیرخانه کمیته در مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری مستقر

می باشد.

تبصره ۲- مسئول کمیته می تواند از اعضاء دیگر گروه تدوین معیارها و

استانداردها بدون حق رأی برای شرکت در جلسات کمیته دعوت نماید.

۲- وظایف کمیته تخصصی - راهبردی نظام مدیریت کیفیت عبارتست از:

۲/۱- بررسی و تأیید نظم مدیریت کیفیت در بخش دولتی جهت پیشنهاد به

شورای عالی اداری از طریق سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۲/۲- بررسی و تأیید معیارها و استانداردهای ملی کیفیت در بخش دولتی

در مرحله اجرای آزمایشی طرح

۲/۳- بررسی و تصویب ضوابط و معیارهای ارزیابی مشاوران و ممیزان

مدیریت کیفیت موضوع بند ۲/۵ مصوبه شورای عالی اداری

۲/۴- بررسی و تصویب روشها و رویهها و چک لیستهای ممیزی نظام

مدیریت کیفیت خدمات به منظور رعایت معیارها و استانداردهای ملی کیفیت در بخش دولتی

۲/۵- بررسی و تأیید ضوابط اعطای جایزه ملی کیفیت در بخش دولتی و ارایه آن به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور جهت ابلاغ و پیگیری‌های لازم.

۲/۶- بررسی و تأیید ساز و کارهای حمایتی و تشویقی از مشاوران مدیریت کیفیت موضوع بند (۶) مصوبه شورای عالی اداری و ارایه آن به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور جهت پیگیری‌های لازم.

۲/۷- بررسی ارایه و پیشنهاد درخصوص اصلاح قوانین و مقررات جاری دستگاه‌های اجرایی به منظور سازگاری آنها با استقرار نظام بومی مدیریت کیفیت.

۲/۸- ارزیابی عملکرد دستگاه‌های منتخب در زمینه استقرار نظام مدیریت کیفیت و جمع‌بندی نتایج اجرای آزمایشی مصوبه شورای عالی اداری.

۳- به منظور انجام بررسی‌های کارشناسی فنی - تخصصی و فراهم نمودن امکان مشارکت متخصصین و صاحب‌نظران و مراکز علمی و دانشگاهی کشور در انجام اقدامات مربوط به استقرار نظام مدیریت کیفیت، کمیته تخصصی - راهبردی نظام مدیریت کیفیت نسبت به تشکیل «گروه تدوین معیارها و استانداردها» با ترکیب زیر اقدام می‌نماید:

۳/۱- رئیس مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری - رئیس گروه

۳/۲- معاون برنامه‌ریزی و تدوین استانداردهای مؤسسه استاندارد و

### تحقیقات صنعتی ایران

- ۳/۳- معاون مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری
- ۳/۴- پنج تا هفت نفر از متخصصان و صاحبان نظران فعال در زمینه استقرار و ممیزی نظام های مدیریت کیفیت و اعضاء هیأت علمی از بخش دولتی به انتخاب کمیته
- ۳/۵- پنج تا هفت نفر از متخصصان و صاحبان نظران فعال در زمینه استقرار و ممیزی نظام های مدیریت کیفیت از بخش غیر دولتی ( حقیقی و حقوقی ) به انتخاب کمیته
- ۴- گروه تدوین معیارها و استانداردها و وظیفه انجام بررسی های کارشناسی و فنی - تخصصی در زمینه وظایف کمیته تخصصی - راهبردی را به عهده داشته و اهم وظایف آن عبارتست از :
- ۴/۱- تدوین نظام بومی مدیریت کیفیت در خدمات دولتی، و پیشنهاد آن به کمیته تخصصی - راهبردی
- ۴/۲- احصاء، بررسی و تدوین استانداردهای ملی خدمات دستگاه های دولتی، و پیشنهاد آن به کمیته تخصصی - راهبردی.
- ۴/۳- تدوین معیارهای ارزیابی و تعیین صلاحیت مشاوران فعال در زمینه استقرار نظام بومی مدیریت کیفیت در بخش خدمات دولتی.
- ۴/۴- تدوین معیارهای ارزیابی و تعیین صلاحیت ممیزان فعال در زمینه استقرار و ممیزی نظام بومی مدیریت کیفیت در بخش خدمات دولتی.
- ۴/۵- تدوین روش ها، رویه ها و چک لیست های ممیزی جهت ممیزی نظام



---

## ترکیب اعضا و شرح وظایف کمیته تخصصی - راهبردی... ---

بومی مدیریت کیفیت، در بخش خدمات دولتی و رعایت استانداردهای ملی خدمات

۴/۶- بررسی ضوابط، شاخصها و معیارهای ارزیابی عملکرد دستگاهها در زمینه استقرار نظام بومی مدیریت کیفیت و رعایت استانداردهای ملی کیفیت خدمات و همچنین فعالیت‌های مربوط به بهبود کیفیت خدمات دولتی و نحوه ارایه آن.

۴/۷- پیشنهاد دوره‌های آموزشی لازم، جهت آموزش ممیزان، مشاوران، کارشناسان و تمامی متصدیان و کارکنان مربوطه و پیشنهاد آن به کمیته تخصصی- راهبردی جهت ارایه به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی برای تصویب و اجراء.

۴/۸- بازنگری و بهنگام سازی مدل بومی نظام مدیریت کیفیت و معیارها و استانداردهای ملی کیفیت خدمات

۴/۹- انجام امور مربوط دیگر که توسط کمیته تخصصی - راهبردی به این کمیته واگذار می‌شود.

محمدرضا عارف

معاون رئیس جمهور

و رئیس ستاد برنامه‌ریزی تحول اداری کشور

## طرح ساماندهی فضاهای ساختمان‌های اداری

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳/۴۳۱. ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۷۹/۱۲/۱۵

**وزارتخانه‌ها، سازمانها، موسسات و شرکتهای دولتی و دستگاههایی  
که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است  
و نهادهای عمومی غیردولتی**

شورای عالی کشور در هشتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۷۹/۱۳/۱۰ بنا به پیشنهاد مشترک سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت مسکن و شهرسازی در اجرای جزء ۱۰ بند ب ماده برنامه سوم و بمنظور بهره برداری مطلوب از ساختمانهای اداری، تخصیص مناسب فضای اداری و کاهش هزینه‌های ناشی از تامین ساختمانهای دولتی، موارد ذیل را تصویب نمود:

۱- از تاریخ ابلاغ این مصوبه تعیین فضای اداری مورد نیاز دستگاههای دولتی بر اساس ضوابط ساختمانهای اداری که توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ می شود انجام می پذیرد.

تبصره: ساختمان‌هایی که دارای کاربری آموزشی، درمانی، ورزشی یا

رفاهی می باشند فضای غیراداری تلقی میشوند و از نظر طراحی، ساخت و برنامه ریزی جا و مکان مشمول ضوابط خاص خود می باشند.

۲- تمامی وزارتخانه ها، سازمانها، موسسات، شرکتهای دولتی، بانکها و دستگاههایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است و همچنین نهادهای عمومی غیردولتی که از بودجه عمومی دولت استفاده می نمایند موظف به رعایت مفاد این مصوبه می باشند.

تبصره ۱- دستگاههای موضوع این مصوبه می توانند نسبت به تجمیع ساختمانهای اداری واحدهای وابسته و تابعه در ساختمان واحد با رعایت ضوابط موضوع بند یک اقدام نمایند.

تبصره ۲- تمامی دستگاههای موضوع این مصوبه در صورتی می توانند به احداث، خرید و اجاره ساختمانهای اداری مبادرت نمایند که وفق ضوابط بند یک این مصوبه با کمبود فضای اداری مواجه باشند.

تبصره ۳- مجامع عمومی شرکتهای دولتی موظفند در تصویب بودجه مربوط به احداث، خرید و اجاره ساختمانهای اداری مبادرت نمایند که وفق ضوابط بند یک این مصوبه با کمبود فضای اداری مواجه باشند.

۳- وزارت مسکن و شهرسازی با همکاری سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه نسبت به ایجاد بانک اطلاعات ساختمانهای اداری و تهیه و تنظیم شناسنامه ساختمان برای هر یک از ساختمانهای اداری دستگاههای موضوع بند ۲ اقدام خواهد کرد. تمامی دستگاههای مشمول این مصوبه مکلفند اطلاعات مورد نیاز وزارت مسکن

وشهرسازی را در اختیار آن وزارتخانه قرار دهند.

۴- تمامی دستگاههای موضوع این مصوبه موظفند بر اساس دستورالعملی که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور صادر می نماید نسبت به تطبیق وضعیت استقرار نیروی انسانی و واحدهای تابعه مستقر در ساختمانهای اداری برابر با ضوابط بند یک این مصوبه اقدام نموده و گزارش وضعیت تطبیق ضوابط مذکور را با امضای بالاترین مقام دستگاه به سازمان ارایه نمایند.

۵- کمیته ای مرکب از نمایندگان سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و وزارت مسکن و شهرسازی نسبت به تعیین فضا و ساختمانهای اداری مازاد و همچنین تعیین فضای اداری مورد نیاز دستگاههای دولتی موضوع این مصوبه اقدام و گزارش مربوط را ظرف یک سال جهت اتخاذ تصمیم به شورای عالی کشور ارایه خواهد نمود.

تبصره: پیشنهاد لازم در خصوص تکلیف فضا و ساختمانهای اداری مازاد دستگاههای اجرایی در استانها توسط ستاد برنامه ریزی تحول اداری هر استان به مراجع ذیربط ارایه خواهد شد.

۶- وزیر مسکن و شهرسازی و رییس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول حسن اجرای این مصوبه می باشند.

**محمد رضا عارف**

**معاون رییس جمهور و دبیر شورای عالی اداری**

## بخشنامه ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری

برادر ارجمند جناب آقای

وزیر محترم

با سلام، احتراماً به منظور فراهم آمدن زمینه اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و نیز جزء (۸) بند «ب» تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور، خواهشمند است دستور فرمایید گزارش وضع موجود ساختمان‌ها و فضاهای اداری در اختیار را به تفکیک سازمان‌ها و مؤسسات تابعه، ضمن تطبیق با ضوابط مصوب دستورالعمل شماره ۱۹۱۷/۱۱۹۱۷/۲۲۰۶۶۰۵۴/۱۰۲ مورخ ۷۷/۵/۴ سازمان برنامه و بودجه (سابق) و وزارت مسکن و شهرسازی، به عنوان ضوابط طراحی ساختمان اداری چو در چارچوب فرم اطلاعات شناسنامه‌ای فضاهای اداری و ساختمانهای دولتی با مراجعه به پایگاه اینترنتی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی این سازمان به آدرس [www.minr.mpo.ir](http://www.minr.mpo.ir) زیر عنوان «دریافت فرم‌های مورد نیاز: فرم‌های مربوط به ساختمان‌ها و فضای اداری» با نام فوق‌الذکر تهیه و تنظیم و حداکثر تا پانزدهم مهرماه سال جاری، جمع‌بندی و به همراه تعیین

فضاهای اداری مازاد یا نیازهای جدید از طریق دیسکت یا لوح فشرده، به مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری این سازمان ارسال نمایند، تا امکان تجزیه و تحلیل و تهیه وبه موقع گزارش نهایی برای ارائه به کمیسیون برنامه و بودجه و محاسبات مجلس شورای اسلامی، فراهم گردد.

خواهشمند است ترتیبی اتخاذ گردد تا واحدهای استانی نسبت به انجام تکالیف قانونی فوق رأساً اقدام نمایند. بدیهی است موضوع به طور جداگانه پیگیری خواهد شد.

در پایان توفیق، عزت و سربلندی جناب عالی را خواستاریم.

من... التوفیق

محمد ستاری فر

معاون رییس جمهور و رییس سازمان

## ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری

برادر ارجمند جناب آقای

ریاست محترم سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان

با سلام، احتراماً پیرو نامه شماره ۱۵۲۳۰۸ / ۱۹۰۲ مورخ ۱۳۸۱ / ۸ / ۲۰،  
به منظور فراهم آمدن زمینه اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از  
مقررات مالی دولت و نیز جزء (۸) بند الف تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲  
کل کشور و با توجه به اینکه اطلاعات واصله تاکنون از یکپارچگی برخوردار  
نبوده و امکان جمع‌بندی فراهم نگردیده است، خواهشمند است دستور فرمایید  
گزارش وضع موجود ساختمان‌ها و فضاهای اداری در اختیار را ضمن تطبیق  
با ضوابط مصوب دستورالعمل شماره ۱۹۱۷/۵۴/۲۲۰۶۶۰۳ مورخ ۱۳۷۷/۵/۴  
سازمان برنامه و بودجه (سابق) و وزارت مسکن و شهرسازی، به  
عنوان «ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری» و در چارچوب فرم اطلاعات  
شناسنامه‌ای فضاهای اداری و ساختمانهای دولتی با مراجعه به جایگاه اینترنتی  
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان به آدرس [ir.mpo.mhr.www](http://ir.mpo.mhr.www)  
زیر عنوان «دریافت فرم‌های مورد نیاز، فرم‌های مربوط به ساختمان‌ها و

فضاهای اداری» با نام فوق‌الذکر تهیه و تنظیم و حداکثر تا پانزدهم مهرماه سال جاری، جمع‌بندی و به همراه تعیین فضاهای اداری مازاد یا نیازهای جدید از طریق دیسکت یا لوح فشرده، به این مرکز (مدیریت سیستم‌ها و روش‌ها) ارسال نمایند، تا امکان تجزیه و تحلیل و تهیه به موقع گزارش نهایی برای ارائه به کمیسیون برنامه، بودجه و محاسبات مجلس شورای اسلامی، فراهم گردد.

در پایان توفیق، عزت و سربلندی جناب عالی را خواستاریم.

من... التوفیق

علی صفدری

رئیس مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری



## آدرس دریافت فرم‌های مورد نیاز ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری

ریاست محترم سازمان

سلام علیکم

احتراماً، پیرو نامه شماره ۱۰۱/۱۱۸۸۵۸ مورخ ۸۲/۶/۲۵ تحت عنوان وزیر محترم و در راستای فراهم کردن زمینه اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و نیز جزء (۸) بند «ب» تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور و به منظور شناسایی و تدوین وضع موجود ساختمانها و موسسات تابعه، خواهشمند است دستور فرمایید ترتیبی اتخاذ گردد تا ضمن تطبیق وضع موجود ساختمانها و فضاهای اداری در اختیار با ضوابط مصوب دستورالعمل شماره ۱۹۱۷/۱۹۱۷/۶۶۰۵۴/۲۲۰۶۶۰ مورخ ۱۳۷۷/۵/۴ سازمان برنامه و بودجه (سابق) و وزارت مسکن و شهرسازی، تحت عنوان «ضوابط طراحی ساختمانهای اداری» (پیوست نامه)، اطلاعات شناسنامه‌ای فضاها و ساختمانهای خود را در چارچوب فرم اطلاعات شناسنامه‌ای فضاهای اداری قابل دریافت از طریق مراجعه به پایگاه اینترنتی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی این

سازمان به آدرس [ir.moi-mhr.www](http://ir.moi-mhr.www) زیر عنوان «دریافت فرم های مورد نیاز» (فرم شماره ع-۱۳۱)، تکمیل نموده و از طریق دیسکت و یا لوح فشرده تنظیم و به همراه تعیین فضاها، مازاد یا مورد نیاز به مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری مدیریت سیستمها و روشها حداکثر تا ۳۰ دیماه ۱۳۸۲ ارسال نمایند تا امکان تجزیه و تحلیل و تهیه به موقع گزارش نهایی برای ارائه به کمیسیون برنامه و بودجه و محاسبات مجلس شورای اسلامی فراهم گردد.

من.....التوفیق

علی صفدری

رییس مرکز

## راهنمای تکمیل فرم شناسنامه فضا و ساختمان‌های اداری (وزارتخانه‌ها)

قبل از تکمیل فرم دستورالعمل ذیل را به دقت مطالعه فرمائید.  
- برای هر دستگاه یک فرم شناسنامه فضا و ساختمان اداری می‌بایست در نظر گرفته شود.

- ساختمانهای اداری دارای کاربری آموزشی، درمانی، انتظامی، ورزشی و یا رفاهی، نظیر مدارس آموزش و پرورش فضاهای آموزش دانشگاهها، فرهنگسراها، بیمارستانها، خانه بهداشت درمانگاهها، مجتمع‌های حیات بهزیستی، آزمایشگاهها، شیرخوارگاهها، مزارع تحقیقاتی، کتابخانه‌های عمومی، کارگاه و کارخانجات و موارد مشابه، از قاعده فضای اداری مستثنی بوده و مشمول ضوابط خاص می‌باشند.

- ابتداء ردیف بالای فرم نام دستگاه مورد بررسی وارد می‌شود.  
- در ستون ۲ و ۳، شهرستان و نشانی دقیق ساختمان باید پر شود. در صورتی که در یک شهرستان دو یا چند ساختمان از یک دستگاه اجرایی وجود داشته

باشد لازم است شماره یا نام ساختمان جهت تفکیک اطلاعات و نشانی دقیق ساختمان در فرم وارد شود و در ستون ۵، فاصله ساختمان نسبت به ساختمان مرکزی، برحسب کیلومتر وارد شود.

برای هر ساختمان یک ردیف مجزا وارد شود.

- در ستون ۴، سالی که عملیات ساخت ساختمان در آن به اتمام رسیده است وارد می شود ستون خود و سالی که در ستون مربوطه سال بهره برداری به صورت کامل آورده شود. (مثلاً سال ساخت ۱۳۶۵)

- در ستون ۶، در صورتی که هر یک از موارد عرصه (زمین) و یا اعیان (ساختمان) و یا هر دو متعلق به دستگاه باشد در ستون مربوط علامت ضرب زده می شود. در صورتی که ساختمان به صورت استیجاری یا اجاره به شرط تملیک می باشد ستون مربوطه علامت ضرب زده شود و میزان اجاره بها ماهیانه در سال جاری در ستون مربوطه برحسب هزار ریال وارد شود. در صورتی که وضعیت مالکیت متفاوت از گزینه های فوق باشد باید عنوان آن را در ستون سایر وارد گردد.

- در ستون ۷، کاربری اصلی که ساختمان بدان منظور طراحی و ساخته شده است (مسکونی، اداری، تجاری، آموزشی)، در ستون مربوط علامت ضرب زده می شود. در صورتی که هیچیک از کاربری های اولیه فوق مدنظر نبود، در ستون سایر عنوان کاربری مورد نظر وارد گردد.

- در ستون ۸، مساحت زمینی که ساختمان در آن ساخته شده است به متر مربع وارد می شود.

- در ستون ۹، مساحت فضاهای باز ساختمان به متر مربع وارد می‌شود.  
- در ستون ۱۰، نسبت مساحت زیربنای ساختمان به مساحت زمین به درصد وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱، تعداد موارد زیر در ستون مربوطه وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۱، تعداد طبقات به جز زیرزمین وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۲، تعداد طبقات زیرزمین وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۳، تعداد طبقاتی که مورد استفاده اداری دارد، وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۴، تعداد اتاقها وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۵، تعداد اتاقهایی که مورد استفاده اداری دارد، وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۶، تعداد سالن کنفرانس وارد می‌شود.

سالن کنفرانس فضایی که دارای امکانات و فن‌آوریهای لازم جهت برگزاری جلسات می‌باشد.

- در ستون ۱۱/۷، تعداد سالن اجتماعات، وارد می‌شود.

- در ستون ۱۱/۸، تعداد کلاسهای آموزشی وارد می‌شود.

- در ستون ۱۲، زیر بنای هر یک از موارد ۱۲/۱ تا ۱۲/۱۰ بر حسب متر مربع وارد می‌شود.

- در ستون ۱۳، با توجه به نوع پارکینگ موجود، (مسقف یا روباز) در ستون مورد نظر متر اژ پارکینگ بر حسب متر مربع آورده می‌شود. در صورتی که ساختمان فاقد پارکینگ است در ستون مربوطه علامت ضرب زده می‌شود. تعداد خودروهایی که در پارکینگ می‌تواند پارک شود، در ستون

مربوطه وارد می شود.

- در ستون ۱۴ و ۱۵، با توجه به سیستمهای موجود در ساختمان، در ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود.

- در ستون ۱۶، تعداد انشعابات در ستونهای مربوطه وارد شود.

- در ۱۷/۱ تعداد شاغلین براساس چارت سازمانی فقط پستهای مصوب سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در قسمت پستهای مصوب وارد به تفکیک مدیریتی، کارشناسی، کارمند و خدماتی وارد می شود.

- در ستون ۱۷/۲، تعداد نیروهای شاغل رسمی و پیمانی در ستون مربوطه آورده می شود. نیروهای قراردادی و شرکتی و پیمانکار و ۵. در ستون سایر آورده می شود.

- در ستون ۱۸، در صورتی که در داخل ساختمان شبکه های ارتباطی کامپیوتری وجود دارد در ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود.

- در ستون ۱۹، در صورتی که بین ساختمان شبکه های ارتباطی کامپیوتری وجود دارد در ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود.

در صورتی که ساختمان قاعد شبکه ارتباطی کامپیوتری است، در ستونها علامتی زده نمی شود.

- در ستون ۲۰، در صورتی که برای ارتباط بین ساختمانها از فضاهای ارتباطی نظیر (راهرو، پل، تونل و ۵.) استفاده می شود در ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود.

- در ستون ۲۱، در صورتی که دستگاه مربوطه دارای

website می‌باشد، آدرس آن در ستون مربوطه آورده می‌شود.  
لازم بذکر است که در ستون‌هایی که اطلاعات دقیق وجود ندارد، هیچ  
علامتی زده نمی‌شود.  
اطلاعات فوق در دیسکت و با استفاده از نرم‌افزار excel تکمیل می‌گردد.  
فرم مورد نظر قبل از ارسال باید توسط معاونت مربوطه دستگاه تأیید گردد.

## راهنمای تکمیل فرم شناسنامه فضا و ساختمانهای اداری (استانی)

قبل از تکمیل فرم دستورالعمل ذیل را به دقت مطالعه فرمائید.  
برای هر ساختمان دستگاه، یک ردیف از فرم شناسنامه فضا و ساختمان اداری می‌بایست در نظر گرفته شود.

- ساختمانهای دارای کاربری آموزشی، درمانی، انتظامی، ورزشی و یا رفاهی، نظیر مدارس آموزش و پرورش فضاهای آموزش دانشگاهها، فرهنگسراها، بیمارستانها، خانه بهداشت درمانگاهها، مجتمع‌های حیات بهزیستی، آزمایشگاهها، شیرخوارگاهها، مزارع تحقیقاتی، کتابخانه‌های عمومی، کارگاه و کارخانجات و موارد مشابه، از قاعده فضای اداری مستثنی بوده و مشمول ضوابط خاص می‌باشند.

ابتدا در ردیف بالای فرم نام استان مورد بررسی وارد می‌شود.  
- در ستون ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ نام دستگاه، شهرستان و بخش محل استقرار ساختمان مورد نظر و نشانی دقیق ساختمان باید پر شود. در صورتی که در یک شهرستان دو یا چند ساختمان از یک دستگاه اجرایی وجود داشته باشد



لازم است در ستون ۳، شماره یا نام ساختمان جهت تفکیک اطلاعات و نشانی دقیق ساختمان در فرم وارد شود.

- در ستون ۸ سالی که عملیات ساخت ساختمان در آن به اتمام رسیده است وارد شود.

- در ستون ۹ سالی که از آن سال به بعد، ساختمان مورد بهره‌برداری دستگاه اجرایی مربوطه قرار گرفته است وارد شود.

- در ستون‌های ۸ و ۹ سال بهره‌برداری به صورت کامل آورده شود. (مثلاً سال ساخت ۱۳۶۵ و سال بهره‌برداری ۱۳۷۱)

- در ستون ۱۰ وضعیت مالیکت در صورتی که هر یک از موارد عرصه (زمین) و یا اعیان (ساختمان) و یا هر دو متعلق به دستگاه باشد در ستون مربوط علامت ضرب زده می‌شود. در صورتی که استیجاری و یا اجاره به شرط تملیک می‌باشد ستون مربوطه علامت ضرب زده شود و میزان اجاره بها ماهیانه در سال جاری در ستون مربوطه برحسب هزار ریال وارد شود. در صورتی که وضعیت مالکیت متفاوت از گزینه‌های فوق باشد باید عنوان آن را در ستون سایر وارد گردد.

- در ستون ۱۱، کاربری اصلی که ساختمان بدان منظور طراحی و ساخته شده است (مسکونی، اداری، تجاری، آموزشی)، در ستون مربوطه علامت ضرب زده می‌شود. در صورتی که هیچیک از کاربری‌های اولیه فوق مدنظر نبود، در ستون سایر عنوان کاربری اولیه مورد نظر وارد گردد.

- در ستون ۱۲ با توجه به اینکه اسکلت ساختمان از چه نوعی است در

ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود. در صورتی که از سازه دیگری در ساختمان استفاده شده است با ذکر عنوان در ستون سایر وارد می گردد.  
- در ستون ۱۳، مساحت زمینی که ساختمان در آن ساخته شده است به متر مربع وارد می شود.

- در ستون ۱۴، نسبت مساحت زیربنای ساختمان به مساحت زمین به درصد وارد می شود.

- در ستون ۱۵، زیربنا براساس تقسیمات ذکر شده در نشریه ۱۷۸ سازمان مدیریت و برنامه ریزی با عنوان [ ] ضوابط طراحی ساختمانهای اداری چمقدار هر یک از فضاهاى مورد اشاره به مترمربع در ستون مربوطه وارد می شود.  
- در ستون ۱۶، تعداد کل طبقات در ستون مربوطه و تعداد طبقاتی که مورد استفاده اداری دارد در ستون تعداد طبقات مفید وارد می شود.

- در ستون ۱۷، با توجه به نوع پارکینگ موجود، (مسقف یا روباز) در ستون مورد نظر متراژ پارکینگ بر حسب مترمربع آورده می شود. در صورتی که ساختمان فاقد پارکینگ است در ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود. تعداد خودروهایی که در پارکینگ می تواند پارک شود، در ستون ظرفیت خودرو وارد می شود.

نوع و متراژ پارکینگ باید براساس موارد مندرج در سند و پایان کار شهرداری تکمیل گردد.

- در ستون ۱۸ و ۱۹، با توجه به نوع سیستمهای سرمایش و گرمایش موجود در ساختمان در ستون مربوطه علامت ضرب زده می شود. چنانچه در سیستم

گرمایش و سرمایش از چند فاکتور استفاده می‌شود تمام موارد مورد استفاده علامت ضرب زده می‌شود.

- در ستون ۲۰، با توجه به نوع سیستم مقاومی که ساختمان از آن برخوردار است در ستون مربوط علامت ضرب زده می‌شود. در صورتی که ساختمان فاقد سیستم مقاوم در برابر زلزله باشد در این قسمت علامتی وارد نمی‌شود. در ستون ۲۱، تعداد انشعابات در ستون‌های مربوطه وارد شود.

- در ستون ۲۲/۱، تعداد شاغلین براساس چارت سازمانی فقط پست‌های مصوب سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در قسمت پست‌های مصوب به تفکیک مدیریتی، کارشناسی، کارمند و خدماتی وارد می‌شود.

- در ستون ۲۲/۲، تعداد نیروهای شاغل رسمی و پیمانی در ستون مربوطه آورده می‌شود. تعداد نیروهای قراردادی و شرکتی و پیمانکار و ۰.۵ در ستون سایر آورده می‌شود.

- در ستون ۲۳، در صورتی که در ساختمان شبکه‌های ارتباطی کامپیوتری وجود دارد در ستون مربوطه علامت ضرب زده می‌شود.

در صورتی که ساختمان فاقد شبکه‌های ارتباط کامپیوتری است، در ستون‌های علامتی زده نمی‌شود.

- در ستون ۲۴، در صورتی که دستگاه مربوطه دارای website می‌باشد، آدرس آن در ستون مربوطه آورده می‌شود.

در مورد ساختمان‌های نیمه تمام نیز تا حد امکان اطلاعات فرم تکمیل و در قسمت توضیحات نیمه تمام بودن ساختمان و میزان پیشرفت فیزیکی بر

حسب درصد قید شود.

لازم بذکر است که در ستون هایی که اطلاعات دقیق وجود ندارد، هیچ علامتی زده نمی شود.

اطلاعات فوق با استفاده از نرم افزار excel تکمیل و در لوح فشرده ذخیره و به مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری (مدیریت سیستم ها و روشها) ارسال می گردد.

فرم مورد نظر قبل از ارسال باید توسط بالاترین مقام دستگاه تأیید گردد.

ردیف	نام دستگاه	نام ساختمان	تذکره ساختگیها	استان	شهرستان	بخش	سال ساخت	آدرس	تاریخ
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

## اصلاح فرآیندها، روش های انجام کار

فرم اطلاعات پیشنهادی ای فعالیتها و ساختارهای اداری است:

پارامتر ۱۷	نوع ۱۶	۱۵ زیر بنا				۱۴	۱۳	۱۲		۱۱			۱۰					
		فعالتهای کلیدی	فعالتهای پشتیبانی	فعالتهای رقابتی	فعالتهای وابسته اصلی	فعالتهای اصلی	نسبت زمان	مساحت زمین	مساحت زمین (متر مربع)	مساحت زمین (متر مربع)	مکان	نوع فناوری اولیه	نوع فناوری	نوع فناوری	نوع فناوری	نوع فناوری	نوع فناوری	نوع فناوری
روزانه	استقرار								سایر (تاریخ ذکر کنید)	معماری	معماری	معماری	معماری	معماری	معماری	معماری	معماری	معماری

فرم ۲-۰۰۲ (۱۳۰۴) - سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

توضیحات	۲۲ نوع وبسایت شبکه کامپیوتری	۲۳ نوع وبسایت شبکه کامپیوتری						۲۴ نوع وبسایت شبکه کامپیوتری		تعداد نامیزدها	۲۵ تعداد نامیزدها	۲۶ تعداد نامیزدها	۲۷ تعداد نامیزدها	۲۸ تعداد نامیزدها	۲۹ تعداد نامیزدها	۳۰ تعداد نامیزدها	۳۱ تعداد نامیزدها	۳۲ تعداد نامیزدها		
		۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها										۲۳ تعداد نامیزدها	۲۳ تعداد نامیزدها
توضیحات																				

اصلاح فرآیندها، روش های انجام کار

1	2	3	4	5	6			7				8	9	10							
					شخصیت مالکیت		ملکی	نوع کاربری اولیه		مساحت زمین											مساحت محوطه
	تشریحی بافتها	شهرستان	بخش مناطق	کدام منطقه شهری است به مساحت زمین (هکتار)	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین	مساحت زمین



توضیحات	21 آدرس web site	20 نوع ارتباط داخلی بین ساخته‌ها	19 نوع ارتباط شبکه کامپیوتری بین ساخته‌ها	18 نوع ارتباط شبکه کامپیوتری نور داخلی ساخته‌ها	17 نیروی انسانی				16 تعداد اشکالات			15 سیستم برپایه	
					تعداد کارکنان ۱۷/۲	مهندس مهندس تخصص	تعداد پست مصوب ۱۷/۱	مهندس مهندس تخصص	تعداد اشکالات بزرگ	تعداد اشکالات متوسط	تعداد اشکالات کوچک		

فرم ج. ۴۱-۳۱۰ (نسخه ۲۰۰۳) - سازمان مخابرات و برنامه ریزی کشور

اطلاعات شناسنامه‌ای فضاهای اداری

نام دستگاه :

کد	تعداد	زیر بنا																			
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20										
11	11	11/1	11/2	11/3	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/9	11/10	11/11	11/12	11/13	11/14	11/15	11/16	11/17	11/18	11/19	11/20
12	12	12/1	12/2	12/3	12/4	12/5	12/6	12/7	12/8	12/9	12/10	12/11	12/12	12/13	12/14	12/15	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20
13	13	13/1	13/2	13/3	13/4	13/5	13/6	13/7	13/8	13/9	13/10	13/11	13/12	13/13	13/14	13/15	13/16	13/17	13/18	13/19	13/20
14	14	14/1	14/2	14/3	14/4	14/5	14/6	14/7	14/8	14/9	14/10	14/11	14/12	14/13	14/14	14/15	14/16	14/17	14/18	14/19	14/20

## ساماندهی فضاهای اداری دستگاه‌های اجرایی کشور به منظور اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت

### وزارتخانه‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی

شورای عالی اداری در صد و هجدهمین جلسه مورخ ۱۳۸۳/۷/۱۱ در اجرای بند ۱۰ قسمت ب ماده (۱) قانون برنامه سوم توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی (موضوع وظایف و اختیارات شورای عالی اداری) به منظور ساماندهی فضاهای اداری دستگاه‌های اجرایی کشور در زمینه اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و همچنین تبصره ۱ بند ۲ مصوبه ۴۳۱/۱۳ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری مبنی بر ساماندهی فضاهای ساختمان‌های اداری و ایجاد بانک اطلاعات ساختمان‌های اداری، بهره‌برداری و تعیین تکلیف فضاها و ساختمان‌های اداری مازاد و مورد نیاز دستگاه‌های اجرایی تصویب نمود:

## تکالیف وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی و

### واحدهای استانی:

۱. کلیه دستگاه‌های اجرایی ملی و واحدهای استانی موظفند اطلاعات دقیق وضع موجود مربوط به فضاها و ساختمان‌های اداری خود و احتمالاً تغییرات بعدی را برحسب مورد و با ملاک قراردادان نشریه ۱۷۸ (ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری) استخراج نموده، فضاهای مازاد و یا کمبود فضای اداری خود را مطابق ضوابط این مصوبه محاسبه و حداکثر در فروردین ماه هر سال به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و یا استان اعلام نمایند. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استان برحسب مورد نسبت به تشکیل بانک اطلاعات ساختمان‌ها و فضای اداری کشور و استان اقدام نماید.

## تکالیف سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی و شورای برنامه‌ریزی و

### توسعه استان

۲. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان موظف است با توجه به شرایط و ویژگی‌های ساختمان‌ها و فضای اداری استان، پایه و نرم اطلاعات استاندارد فضاهای اداری واحدهای استانی خود را که براساس شرح وظایف دستگاه و پست‌های سازمانی مصوب در قالب فرم‌های مندرج در نشریه ۱۷۸ (ضوابط طراحی ساختمان‌های اداری)، که خاص همان استان است، انتخاب و تدوین نموده و پس از تصویب در شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان ملاک عمل اجرای بند ب ماده ۸۹ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت قرار دهند.

دستورالعمل نحوه انتخاب پایه و نرم اطلاعات استاندارد فضای اداری توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ می‌شود.

۳. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان موظف است اطلاعات مربوط به شناسنامه ساختمان‌ها و فضاهای اداری استان را سالانه و در سه ماهه اول هر سال مورد بررسی مجدد قرار داده و به هنگام نماید. همچنین گزارش فضاهای مازاد و کمبود فضاهای اداری تمامی واحدهای اداری استان و شهرستان‌های تابعه را با توجه به نتایج حاصل از بند(۲) این مصوبه تعیین و به شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان ارایه نماید.

۴. به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و تصویب شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان، فضاها و ساختمان‌های مازاد و نیازهای جدید دستگاه‌های اجرایی استان/ شهرستان احصاء و طبق جداول زمان‌بندی سالیانه نسبت به ساماندهی، جابجایی و بهره‌برداری مناسب از اینگونه فضاها برای واحدهای نیازمند اقدام نمایند.

۵. شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان موظف است از احداث و تأسیس ساختمان‌های اداری برای دستگاه‌هایی که فضا یا ساختمان اداری مازاد دارند در سطح شهرستان‌های استان جلوگیری نماید.

**تبصره** - شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان موظف است با بررسی فضای اداری هر شهرستان چنانچه مازاد فضاهای موجود واحدهای شهرستانی از ۲۰٪ فضای استاندارد استان، (حداکثر ۱۰۰ متر مربع فضای اصلی و ۱۰۰ متر مربع فضای جانبی نسبت به نرم و پایه اطلاعات استاندارد همان استان) بیشتر

بود، تصمیم‌گیری نموده و نسبت به ساماندهی، جابجایی و یا واگذاری فضا یا ساختمان مازاد، جهت بهره‌برداری بهینه به دستگاه نیازمند، اقدام نماید.

۶. در شهرستان‌های جدید التأسیس، ایجاد ساختمان‌های اداری با تصویب شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان، صرفاً به صورت سایت اداری موضوعیت دارد و هر گونه احداث ساختمان‌های اداری جدید خارج از سایت اداری ممنوع می‌باشد.

**تبصره ۱.** در مواردی که چند واحد یا دستگاه از یک ساختمان اداری بهره‌برداری می‌کنند، ایجاد هماهنگی در انجام وظایف پشتیبانی از قبیل حراست فیزیکی، حضور و غیاب، نظافت عمومی و استفاده از مکان‌ها و خدمات اداری مشترک نظیر کتابخانه، رستوران، نقلیه، طبق دستورالعمل‌هایی خواهد بود که توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ می‌شود.

**تبصره ۲.** هزینه‌های نگهداری ساختمان‌ها و فضاهای اداری مشترک از قبیل هزینه‌های آب، برق، گاز و تعمیرات، توسط دستگاهی که بیشترین فضای اداری را در اختیار دارد، پرداخت می‌گردد. در صورت بروز اختلاف، طبق نظر سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان اقدام خواهد شد.

### **تکالیف سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور:**

۷. پیش‌بینی هر گونه احداث و تکمیل فضاها و ساختمان‌های اداری در موافقتنامه‌ها منوط به تأیید نیاز براساس بانک اطلاعات تشکیل شده موضوع بند(۱) این مصوبه توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور خواهد بود.

- تبصره ۵.** اجرای این بند برای دستگاه‌های استانی منوط به تأیید شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان خواهد بود.
۸. ساماندهی، جابجایی و بهره‌برداری مناسب از فضاها و ساختمان‌های مازاد و نیازهای جدید دستگاه‌های اجرایی، به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و تصویب هیأت وزیران انجام خواهد شد.
۹. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور براساس نیازها و شرایط موجود موظف است ویژگی‌های کارکردی ادارات (موضوع محورهای ردیف ج از بند ۳-۳ نشریه ۱۷۸) را برای کلیه استان‌های کشور با توجه به شرایط و مختصات فنی و فضای اداری و پراکندگی جغرافیایی آنها تهیه نماید.
۱۰. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری سایر دستگاه‌های ذیربط موظف است ظرف مدت یکسال، ضوابط و استانداردهای فضاها و ساختمان‌های اداری را مورد تجدیدنظر قرار داده و منطبق با شرایط کارکردی جدید اصلاح و نرم‌افزارهای اجرایی آن را تهیه نماید.
۱۱. هدایت، پیگیری و نظارت بر حسن اجرای این مصوبه بر عهده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور می‌باشد.

#### حمید شرکاء

معاون رییس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

## ایجاد مجتمع‌های اداری - خدماتی

شماره بخشنامه: ۱۰۷۵/د. ش

تاریخ بخشنامه: ۱۳۷۱/۳/۳

### وزارت کشور

شورای عالی اداری بنا به پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور در بیست و هفتمین اجلاس مورخ ۱۳۷۱/۲/۳۰، به منظور بهبود کیفیت ارائه خدمات دولتی و تسهیل و تسریع انجام امور مردم و هماهنگی بین سازمان‌های دولتی ارائه دهنده خدمات و همچنین کاهش هزینه جاری ادارات دولتی و تعدیل و بهینه کردن فضای اداری و جلوگیری از سفرهای متعدد شهری مراجعین ادارات موارد زیر را تصویب نمود:

**ماده ۱.** مجتمع‌های اداری - خدماتی، به منظور ارائه خدمات زیر به شهروندان در تهران و شهرهای بزرگ ایجاد می‌گردد:

الف - انجام امور مربوط به کسب مجوزهای لازم برای احداث و یا تعمیر ساختمان اعم از مسکونی، تجاری، اداری و آموزشی و... ( صدور پروانه ساختمان، عدم خلاف، پایان کار و ...)

ب - انجام امور سجلی ( صدور شناسنامه، تعویض شناسنامه، ثبت ولادت و



فوت و صدور گواهیهای مربوط به آنها و ...)

ج - انجام امور مشترکین و متقاضیان تلفن، آب، برق و گاز (درخواست انشعاب، تعمیرات و...)

د - انجام امور مربوط به راندگی شهری (صدور گواهینامه راندگی، اجرائیات و...)

ه - انجام امور مربوط به صدور گذرنامه و تمديد آن

و - انجام امور محضری (ازدواج و طلاق، خرید و فروش مسکن، اتومبیل و تلفن و...)

ز - ارائه خدمات اطلاعاتی مربوط به مسائل درمانی و اورژانس و انجام امور مربوط به بیمه‌گری و کاربایی.

ح - ارائه خدمات مالیاتی مورد نیاز شهروندان

ط - ارائه خدمات مرتبط با ستاد بسیج اقتصادی و ستاد سوخت رسانی

ی - ارائه تسهیلات بانکی و پستی برای تحقق موارد فوق.

**تبصره:** تعداد مجتمع‌های اداری - خدماتی به تعداد مناطق شهرداری در تهران و شهرهای بزرگ می‌باشد.

**ماده ۲.** ساخت و خرید و اجاره ساختمان برای استقرار مجتمع‌ها و همچنین تعیین و انتخاب محل مناسب به منظور احداث مجتمع‌ها متناسب با فعالیت‌های آنها از طریق شهرداری‌ها با دریافت تسهیلات بانکی انجام خواهد پذیرفت که هزینه‌های انجام شده از طریق واگذاری یا اجاره واحدهای مجتمع‌ها به دستگاه‌های دولتی و همچنین درآمدهای حاصله از ارائه تسهیلات جبران

خواهد شد.

**تبصره ۱:** سازمان برنامه و بودجه با توجه به مفاد این مصوبه در اعتبارات عمرانی مربوط به ایجاد ساختمان های اداری دستگاه های مربوط تجدید نظر کرده و برای تأمین بخشی از هزینه های احداث مجتمع ها اختصاص خواهد داد.

**تبصره ۲:** وزارت مسکن و شهرسازی مکلف است نسبت به واگذاری زمینهای مناسب جهت احداث مجتمع ها اقدام نموده و نسبت به تهیه طرح های معماری بادر نظر گرفتن وظائف خاص این مجتمع ها و خدمات جنبی از قبیل پارکینگ، ایستگاه های وسایل نقلیه عمومی و سرویسهای مشترک داخلی جهت بالا بردن کارآیی سازمانی آنها و نیز رفع نیازهای رفاهی مراجعین اقدام نماید.

**تبصره ۳:** پیش از احداث و تجهیز کامل ساختمان های مناسب، با تجهیز و آماده سازی ساختمان های موجود در شهرها، مفاد این مصوبه به تدریج قابل اجرا می باشد.

**ماده ۳.** دستگاه های دولتی ذی ربط در ارایه خدمات مذکور در ماده یک این مصوبه موظفند خدمات فوق را صرفاً در مجتمع های اداری - خدماتی عرضه نموده و از اعزام ارباب رجوع به سایر ادارات آن دستگاه خودداری نمایند و این امر نافی ارایه سایر خدمات به مردم توسط دستگاه های اجرایی در خارج از مجتمع ها نخواهد بود.

**تبصره ۱:** در صورت عدم امکان انتقال اطلاعات و بایگانی و مواردی از این

قبیل به مجتمع‌های فوق دستگاه‌ها می‌توانند بعضی از مراحل انجام کار را در خارج از مجتمع‌ها و در واحدهای مرکزی متبوع خود انجام داده و حسب نیاز نسبت به استقرار نمایندگان مطلع و همراه با اطلاعات و مدارک مورد نیاز در این مجتمع‌ها اقدام نمایند و انجام امور فوق را در حداقل فرصت زمانی معقول از طریق نمایندگان خود با واحدهای اداری ذی‌ربط انجام دهند، به‌هرحال مراجعین نباید به سازمان‌های اداری آن دستگاه اعزام شوند.

**تبصره ۲:** دستگاه‌های دولتی موظفند نسبت به استفاده از تکنولوژی پیشرفته و سیستم‌های مکانیزه در ارائه خدمات مربوط اقدام نمایند.

**ماده ۴:** کلیه واحدهای مستقر در مجتمع‌های اداری - خدماتی از نظر انجام و ارائه وظایف قانونی تابع سلسله مراتب سازمانی خود بوده ولی از نظر اداری تابع دستورالعمل‌های مجتمع‌های اداری - خدماتی که از طریق مدیر مجتمع ابلاغ می‌شود خواهند بود.

**تبصره ۱:** دستورالعمل‌های اداری، چگونگی هماهنگی، نحوه و زمان استقرار واحدهای مختلف در مجتمع‌های اداری - خدماتی و همچنین شرح وظایف مدیران مجتمع‌ها ظرف مدت سه ماه بنا به پیشنهاد وزارت کشور به تصویب کمیته‌ای مرکب از دبیرکل سازمان امور اداری و استخدامی کشور، رئیس سازمان برنامه و بودجه، وزیر مسکن و شهرسازی، وزیر کشور، وزیر پست و تلگراف و تلفن و شهردار تهران خواهد رسید.

**تبصره ۲:** مدیران مجتمع‌های مزبور در تهران توسط وزیر کشور و در شهرهای بزرگ توسط استانداران منصوب خواهند شد.

**تبصره ۳:** افزایش یا کاهش فعالیت های مجتمع ها با تصویب کمیته مذکور در تبصره یک این ماده امکان پذیر خواهد بود.

**ماده ۵:** واحدهای اداری مستقر در این مجتمع ها مکلفند روش های اداری خود را تدوین و همراه با زمانبندی انجام خدمات حداکثر ظرف مدت سه ماه پس از استقرار مجتمع، به کمیته مذکور در تبصره یک ماده چهار ارایه نمایند.

**ماده ۶:** سازمان امور اداری و استخدامی کشور مکلف است اقدامات لازم را از بعد اصلاح تشکیلاتی و نیروی انسانی دستگاه های دولتی، با جهت گیری کاهش هزینه های ملی و در راستای تحقق اهداف مجتمع های مذکور معمول دارد.

**ماده ۷:** وزارت کشور موظف است به تدریج نسبت به تشکیل و راه اندازی این مجتمع ها و نیز تعیین اولویت انواع خدمات قابل ارایه توسط آنها اقدامات لازم را در اجرای این مصوبه معمول نماید.

**ماده ۸:** وزیر کشور و وزیران ذی ربط حسب مورد مسوول اجرای این مصوبه هستند و سازمان امور اداری و استخدامی کشور گزارش پیشرفت این مصوبه را هر سه ماه یکبار به شورای عالی اداری ارایه خواهد نمود.

سیدمنصور رضوی

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

## تصویب‌نامه هیات وزیران در رابطه با نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات

کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و شرکتهای دولتی

و دستگاههایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است

شورای عالی اداری در جلسه مورخ ۷۷/۵/۲۸ بنا به پیشنهاد سازمان امور اداری و استخدامی کشور و به منظور تحقق اهداف مندرج در قانون برنامه دوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور و تأکید ریاست جمهوری بر امر مشارکتهای مردمی که در دیدگاهها و اولویتهای توسعه در بخش برنامه اداری منظور گردیده است و نظر به اهمیت و ضرورت نقش مشارکت کارکنان در بالابردن کارایی و اثر بخشی دستگاههای دولتی و افزایش رضایت و توان کاری کارکنان و همچنین تأکید دولت بر نهادینه نمودن مشارکتهای مردمی و شروع آن از طریق سازمانهای دولتی تصویب نمود:

۱ «نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها» در کلیه وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکتهای و بانکها و کلیه دستگاههایی که مشمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام

است، براساس مراحل مذکور در این مصوبه مطابق برنامه زمان بندی و آیین نامه ای که توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور تنظیم و ارائه می گردد استقرار می یابد.

۲. سازمان امور اداری و استخدامی کشور مکلف است به تهیه و تدوین آیین نامه ها و دستورالعمل ها، آماده سازی و زمینه سازی و انجام فعالیت های فرهنگی، آماده سازی نیروی انسانی مورد نیاز برای اجرای طرح، تشکیل هسته های مشاوره با ترکیب غیردولتی به منظور کمک به واحدهای اجرایی و اجرای آزمایشی طرح در وزارتخانه ها و استانیهای داوطلب، تدوین مقررات پشتیبان و تغییرات در مقررات موجود برای اجرای طرح، ایجاد ساز و کار مناسب برای نهادینه نمودن نظام در سازمانها.

۳. وزارتخانه ها، موسسات، شرکتها و بانکها و دستگاههای مشمول موظفند مطابق برنامه زمان بندی شده و آیین نامه و دستورالعمل موضوع این مصوبه امکانات و تسهیلات لازم را برای استقرار نظام مزبور فراهم آورده، همکاریهای لازم را معمول دارند.

۴. نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای در مرحله نخست در چند وزارتخانه و چند استان داوطلب اجرا می شود و نتیجه بررسی و ارزشیابی حاصله از آن به شورای عالی اداری ارائه می گردد تا با انجام اصلاحات لازم در کلیه سازمانهای یاد شده در بند یک اجرا شود.

۵. سازمان امور اداری و استخدامی کشور مکلف است بر حسن اجرای کار نظارت و پی گیری نماید و ظرف یک سال تمهیدات قانونی برای ایجاد

موسسه‌ای غیردولتی را به منظور توسعه مشارکتهای مردمی فراهم نماید.  
وزراء و رؤسای دستگاههای اجرایی مسئول اجرای این مصوبه خواهند  
بود.

محمد باقریان

معاون رئیس جمهور و دبیر شورای عالی اداری

## استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۰۱۳/۴۳۰ ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۷۹/۱۲/۱۵

**وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت‌های دولتی و دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است**

شورای عالی اداری در هشتاد و هشتمین جلسه مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۰، با توجه به بند ۴ مصوبه شماره ۱/۱۲/۸۷۸۴ مورخ ۱۳۷۷/۶/۷ شورا و در نظر گرفتن نتایج حاصل از ارزشیابی اجرای آزمایشی «نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها» بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تصویب نمود:

۱- استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها به عنوان اولین مرحله در استقرار مدیریت مشارکتی تلقی می‌شود و کلیه دستگاه‌های اجرایی که شرایط لازم برای استقرار سایر نظام‌های مدیریت مشارکتی را داشته باشند می‌توانند با توجه به اهمیت و ضرورت مشارکت کارکنان در بالا بردن کارایی و اثربخشی



دستگاه‌های اجرایی و افزایش رضایت و توان کاری آنان، نسبت به شروع استقرار روش‌ها و ساز و کارهای مربوطه اقدام نمایند. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است زمینه آشنایی مدیران دستگاه‌های اجرایی را با نظام‌های مختلف مدیریت مشارکتی فراهم نموده و پشتیبانی کارشناسی لازم را از استقرار این نظام‌ها به عمل آورد.

۲. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است نسبت به استقرار تدریجی « نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها» در دستگاه‌های اجرایی تا پایان سال ۱۳۸۲ اقدام نماید.

۳. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مکلف است ظرف شش ماه، آئین نامه‌ها و دستورالعمل‌های مورد نیاز استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و سایر نظام‌های مدیریت مشارکتی را تدوین و ابلاغ نماید و سازوکارهای مناسب را برای نهادینه کردن مدیریت مشارکتی در دستگاه‌های اجرایی پیش‌بینی کند.

۴. دستگاه‌های اجرایی در سطوح مرکز، استان و شهرستان موظفند مطابق برنامه ابلاغی از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های موضوع این مصوبه، نسبت به ایجاد شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها اقدام نمایند. اختیار تصمیم‌گیری شوراهای پذیرش و بررسی

پیشنهادها در حدود وظایف واحدهای سازمانی مربوط می باشد و در صورتی که پیشنهادهایی خارج از وظایف سازمانی آنها مطرح شود جهت تصمیم گیری به شورای سطح بالاتر ارجاع خواهند کرد.

۵. اعضاء شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها باید به صورت انتخابی از بین کارکنان و یا ترکیبی از نمایندگان مدیریت و کارکنان انتخابی باشند. دستورالعمل نحوه تشکیل شورا توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ابلاغ خواهد شد.

۶. کلیه دستگاه های اجرایی موظفند در طراحی و استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و دیگر نظام های مدیریت مشارکتی از همکاری مشاوران تأیید صلاحیت شده استفاده نمایند. ضوابط فعالیت این مشاوران و شرایط و نحوه تأیید صلاحیت آنها توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی تهیه و توسط رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ابلاغ خواهد شد.

تبصره - مرکز آموزش مدیریت دولتی موظف است پیش بینی لازم برای آموزش مشاوران استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها و سایر نظام های مدیریت مشارکت را به عمل آورده و دوره های آموزشی لازم را برای این مشاوران برگزار نماید.

۷. شوراهای پذیرش و بررسی پیشنهادها نسبت به تهیه آئین نامه استقرار

نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در دستگاه متبوع خود با توجه به موارد زیر اقدام خواهند کرد:

- ۱- تبیین ضرورت و اهمیت مشارکت و نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها
  - ۲- تبیین فلسفه مشارکت در سازگاری با ماهیت وظایف سازمانی
  - ۳- اهداف استقرار مدیریت مشارکتی
  - ۴- تأکید بر رعایت گام‌های اجرایی نظام پیشنهادها مبتنی بر حفظ سطح مناسبی از آموزش و ارتباط، ترغیب کارکنان به ایفای نقش مؤثر در تصمیم‌گیری، تخصیص منابع کافی برای اجرای مؤثر نظام، ارزیابی و بهبود مستمر نظام و استقرار نظام گردش اطلاعات متناسب با نیازهای نظام پیشنهادها
  - ۵- ساختار مشارکت به گونه‌ای که در برگیرنده وظایف اعضای شورای پذیرش و بررسی پیشنهادها و ارتباط بین آنها باشد.
  - ۶- روش رایج پیشنهادها به همراه فرم‌های لازم و چگونگی دسترسی افراد به اطلاعات
  - ۷- روش ارزیابی پیشنهادها و ضوابط ارزیابی
  - ۸- روش اجرای پیشنهادها با تأکید بر پیش‌بینی مراحل اجرای آزمایشی و اجرای نهایی
  - ۹- روش ارزشیابی نظام پذیرش و پیشنهادها برای بهبود مستمر نظام
  - ۱۰- پیش‌بینی نحوه حمایت مدیران دستگاه‌ها از مدیریت مشارکتی
- ۸- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است ظرف مدت سه ماه

ضوابط پرداخت پاداش های نقدی و غیرنقدی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها را تهیه و به تصویب مراجع ذی ربط برساند.

۹- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است در اجرای تکالیف مندرج در قانون برنامه سوم توسعه و به منظور حمایت از فعالیت بخش غیر دولتی در زمینه توسعه نظام های مدیریت مشارکتی، حمایت و پشتیبانی لازم را از انجمن توسعه مدیریت ایران که به موجب بند (۵) مصوبه شماره ۱۱۲/۸۷۸۴ مورخ ۷۷/۶/۷ ایجاد گردیده است در زمینه توسعه فرهنگ مدیریت مشارکتی، آموزش نظام های مدیریت مشارکتی و مشاوره به سازمان های دولتی به عمل آورده و کمک های لازم را برای انجام این فعالیت ها در اختیار انجمن مزبور قرار دهد.

تبصره - در صورت ایجاد و فعالیت سایر انجمن ها و تشکل های غیردولتی در این زمینه، حمایت ها و مساعدتهای لازم برای توسعه فعالیت آنها نیز معمول خواهد گردید.

۱۰- رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول اجرای این مصوبه است و گزارش پیشرفت اجرای آن را در پایان هر سال به شورای عالی اداری ارایه خواهد نمود.

محمدرضا عارف

معاون رئیس جمهور

و دبیر شورای عالی اداری

## بخشنامه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای

شماره بخشنامه ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰

تاریخ بخشنامه ۱۳۸۱/۱۰/۲۴

**بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات دولتی، استانداریها،  
نهادهای انقلاب اسلامی و شهرداریها**

در اجرای بندهای (۳ و ۵ و ۸) مصوبه شماره ۰۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری، موضوع «طرح استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات» به پیوست دستورالعمل اجرای نظام مذکور و تشکیل شورای پیش بینی شده به همراه ساز و کارهای مربوط به ضوابط اهدای جوایز و پرداخت پاداشهای مناسب، جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

مقتضی است بمنظور نهادینه کردن امر مشارکت در دستگاههای مشمول و با توجه به اهمیت موضوع، دستور فرمایند نسبت به تشکیل شورا و کمیته پذیرش و بررسی پیشنهادات اقدام و گزارش اهم نتایج فعالیتهای انجام شده را

به صورت سالیانه به مرکز توسعه فن آوری و نوسازی اداری این سازمان  
ارسال نمایند.

من...التوفيق

محمود عسگری آزاد

معاون امور مدیریت و منابع انسانی

## دستور العمل نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها

موضوع بندهای ۳ و ۸ مصوبه شماره ۱۳/۴۳۰ ط مورخ ۱۳۷۹/۱۲/۱۵  
شورای عالی اداری

۱- نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها در دستگاهها در قالب وظایف شورای تحول اداری وزارتخانه ها و کمیسیونهای تحول اداری دستگاههای وابسته یا واحدهای تابعه انجام می شود فعالیت مینماید و دارای ارکان زیر است:  
تبصره : شوراها و کمیسیونهای تحول اداری جهت انجام نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها می توانند کمیته تخصصی تشکیل دهند و اهدای جوایز و پرداخت پاداش با پیشنهاد کمیته و تصویب شوار یا کمیسیون مربوط مجاز می باشد.

### ۲. ترکیب کمیته های تخصصی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها

۱- اعضای کمیته های تخصصی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها براساس

پیشنهاد شورای تحول اداری و تصویب رییس شورای مربوطه تعیین میگردد.  
۲- نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستگاه در مراکز استانها توسط کمیسیونهای تحول اداری استانها انجام می شود.

### ۳. وظایف نظام پذیرش و پیشنهادهای

۱-۲- اجرای برنامه های تشویقی و زمینه سازی فرهنگی و آموزشی برای برانگیختن کارکنان به ارایه پیشنهاد  
۲-۲- ساماندهی چگونگی دریافت، ثبت، رسیدگی و پذیرش یا رد پیشنهادهای و پاسخ دادن به پیشنهاد دهندگان و نظارت بر انجام امور  
۲-۳- بررسی پیشنهادهای دریافت شده به منظور ارجاع آنها به کارشناسان و متخصصان در صورت لزوم  
۲-۴- تصویب پیشنهادهای پذیرفته شده و ارسال گزارش لازم برای هریک از واحدها حسب مورد جهت بررسی قابلیت اجرایی پیشنهاد و جهت اجراء از مقامات ذیصلاح و ابلاغ دستور اجرا به واحدهای مربوطه  
۲-۵- پیگیری و نظارت بر اجرای پیشنهادهای پذیرفته شده و نیز پیش بینی ساز و کار مناسب برای اهداء پاداش و جایزه به پیشنهادهای پذیرفته شده و نظارت بر آن

### ۴. بودجه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای

بودجه نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای از محل اعتبارات بودجه جاری،



مازاد درآمد موضوع تبصره ذیل ماده ۷۶ قانون برنامه سوم، اعتبارات خارج از شمول، محل صرفه جوییهای ناشی از اجرای نظام پذیرش و سایر منابع با استفاده از اختیارات مربوط دستگاه در چارچوب مقررات تأمین خواهد شد.

#### ۵. روش ارایه پیشنهادها

کارکنان میتوانند در چارچوب دستورالعمل، پیشنهادهای خود را به صورت فردی یا گروهی از طریق صندوق پیشنهادها یا به طور حضوری یا ثبت در دبیرخانه شورا ارسال دارند.

تذکر: کلیه پیشنهادها به غیر از موارد زیر قابل قبول می باشد:

- ۱- پیشنهادهای تکراری که همانند آنها قبلاً ارایه شده باشد.
- ۲- پیشنهادهایی که تنها به ذکر و توضیح مشکل پرداخته و راه کاری همراه ندارد.
- ۳- پیشنهادهایی که در زمان دریافت در دستور کار دستگاه قرار داشته باشد.

#### ۶. زمینه های پیشنهاد

ارایه پیشنهاد توسط کارکنان میتواند در تمامی زمینه های، تخصصی، اختصاصی و عمومی دستگاه و در جهت بهسازی و اصلاح نظامها و فعالیتهای دستگاه باشد و در چارچوب نظام اداری نیز پیشنهادها می بایست مرتبط با برنامه تحول در نظام اداری مطروح و ارایه گردد.

## ۷. دامنه امتیاز

کارکنان دستگاه می‌توانند در زمینه های مذکور و زیر مجموعه های مباحث آن که با وظایف و هدفهای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای سازگار باشند پیشنهادهای خود را طرح و ارایه نمایند. در صورتی که به تشخیص مراجع ذیربط نتایج در حد مورد انتظار از آنها منتج، شود طبق جدول زیر به پیشنهاد آنان حداقل و حداکثر امتیاز تعلق می‌گیرد تعیین حداقل و حداکثر امتیاز این نتایج برعهده شورای تحول اداری و کمیسیونهای تحول اداری در مرکز و کمیسیونهای تحول اداری در استان ذیربط خواهد بود.

ردیف	نتایج مورد انتظار از پیشنهادهای
۱	افزایش کیفیت و کمیت خدمات سازمان برحسب وظایف قانونی محوله
۲	ایجاد برنامه های تازه ابتکاری در زمینههای فعالیتهای سازمان
۳	جلب رضایت مردم از خدمات و فعالیتهای سازمان
۴	صرفه جویی و کاهش هزینه های دولت
۵	ابداع روشهای تازه جهت تولید محصول یا ارایه خدمت برای افزایش رضایتمندی مراجعان
۶	بهبود مناسبات و پیوندهای سازمان با دیگر نهادها و سازمانها اجرائی عمومی و خصوصی و شفافیت ارتباطات ( تأمین کنندگان - مشتریان )

اصلاح و بهبود مقررات ، آئیننامه ها و دستورالعملهای کاری، ساختار سازمانی، گردش کار و نظام تصمیم گیری	۷
افزایش رضایت و انگیزه در کارکنان و بهبود امور رفاهی کارکنان بدون هزینه	۸

#### ۸. تعیین امتیاز و پرداخت پاداش و جایزه پیشنهادها

امتیاز هر پیشنهاد پذیرفته شده از سوی کمیته تخصصی براساس دامنه امتیازها و میزان پاداش تعیین و پس از تأیید شورای تحول اداری یا کمیسیونهای تحول اداری در مرکز و کمیسیون تحول اداری در استان با توجه به اعتبارات موجود مشخص می‌گردد:

#### ۹. مراحل اجرایی پیشنهاد

۹-۱- پیشنهادها پس از وصول و بررسی اولیه توسط دبیرخانه در صورت واجد شرایط عمومی بودن برای بررسی به کمیته تخصصی ارایه میگردد.  
۹-۲- کمیته تخصصی پیشنهادها را بررسی کرده و نظر خود را درباره درستی و سودمندی پیشنهاد روی برگه هایی که به این منظور تهیه شده است منعکس نموده و براین اساس، پاداش پیشنهاد دهنده را با توجه به جدول امتیازها تعیین می‌نمایند و برای تأیید نهایی به شورا یا کمیسیون تحول اداری ذیربط ارسال می‌نمایند.

۹-۳- گزارش کمیته تخصصی در شورا یا کمیسیون تحول اداری جهت تأیید شورا با کمیسیون قرار میگیرد به منظور اظهار نظر کاربردی و قابلیت

اجرائی به واحد یا واحدهای ذیربط ارسال میگردد.  
تذکر: آندسته از پیشنهادهایی که مورد تأیید قرار نمی گیرند به طرق مقتضی و صرفاً به دلیل توسعه امر مشارکت تقدیر و مراتب به اطلاع پیشنهاد دهنده رسانده می شود.

۵-۹- واحد یا واحدهای ذیربط موظفند در ظرف زمانی تعیین شده اظهار نظر مشورتی نمایند و نتیجه را به طور مستدل به شورا یا کمیسیون ارسال دارند.

۷-۹- به پیشنهادهایی که پس از اظهار نظر واحد تخصصی مربوطه و تأیید در کمیته تخصصی به تصویب شورا یا کمیسیون می رسد متناسب با اهمیت آنها طبق جدول یا جداولی که به تصویب شورا یا کمیسیون رسیده است جایزه یا پاداش تعلق می گیرد، که در مراسم عمومی و در حضور کارکنان اهداء می شود.

۸-۹- پیشنهادهای پذیرفته شده برای اجرا به واحد ذیربط ارسال میگردد و شورا یا کمیسیون به طور مستقیم و یا از طریق کمیته تخصصی نظام پذیرش به منظور اطلاع از چگونگی اجرا، و اخذ نتایج، موضوع را پیگیری مینماید.

۹-۹- پیشنهادات ارایه شده به شورا یا کمیسیون، در صورتی که منجر به تغییرات کمی و کیفی تعیین کنندهای در خدمات و فعالیتهای دستگاه گردد از لحاظ امتیازات استخدامی و ارتقاء شلی (به ویژه مسیر ارتقاء شغلی) و آئیننامه مربوط به کارکنان خلاق و نوآور ملاک عمل قرار خواهد گرفت.

## طرح اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی به مردم

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳/۱۸۲. ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۸۰/۳/۲۹

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

شورای عالی اداری در هشتاد و نهمین جلسه مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۳، به منظور فراهم نمودن زمینه تحقق بند(۲) مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری، ارتقای سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و اطلاع‌رسانی صحیح، به موقع و مؤثر در زمینه روش‌های انجام کار و نحوه ارائه خدمات دولت به مردم، بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تصویب نمود:

۱. کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند نسبت به طراحی و استقرار نظام‌های اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم به موجب نظام‌نامه‌ای که از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ می‌گردد، اقدام کنند.

۲. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است ظرف مدت دو ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه، نسبت به تدوین و ابلاغ نظامنامه اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی و مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی با همکاری دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی اقدام نماید. این نظامنامه متضمن تعیین تکالیف و وظایف دستگاه های دولتی در زمینه طراحی، انتخاب و استقرار الگوهای مختلف اطلاع رسانی و نیز نحوه همکاری و مشارکت بخش غیر دولتی و چگونگی برخوردای آنها از حمایتها و تسهیلات و کمک های دولت در زمینه توسعه اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات دولتی خواهد بود.

۳. باتوجه به نقش فناوری اطلاعات در امر اطلاع رسانی، دستگاه های اجرایی موظفند توسعه اطلاع رسانی از طریق ایجاد پایگاه های اطلاعاتی را در اولویت قرار داده و مستقیماً یا با مشارکت بخش غیر دولتی نسبت به ایجاد و استقرار این پایگاه ها اقدام نمایند.

**تبصره -** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است سازو کارها و تمهیدات لازم برای حمایت از فعالیت شرکت های کارگزاری بخش خصوصی و بخش تعاونی در زمینه ایجاد و استقرار این پایگاه ها را تنظیم و به تصویب مراجع ذی ربط برساند. پیش بینی تسهیلات و حمایت های لازم برای بخش غیردولتی در این زمینه به گونه ای خواهد بود که امکان دسترسی سریع و کم هزینه مردم به اطلاعات مربوط به نحوه ارائه خدمات دولتی را فراهم نماید.

۴. وزارت پست و تلگراف و تلفن موظف است با فراهم آوردن تسهیلات لازم به استناد ماده ۱۰۳ قانون برنامه ۵ ساله سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی

و فرهنگی کشور، ایجاد شبکه‌های اطلاع‌رسانی، استقرار پایگاه‌های مزبور و ارائه اطلاعات به مردم را تسهیل نماید.

۵. مراکز یا واحدهای دولتی که واجد شرایط استقرار پایگاه‌های معین می‌باشند نظیر فرودگاه‌ها، نواحی و مناطق شهرداری، ایستگاه‌های راه آهن، پایانه‌ها و.. موظفند در واگذاری جا و مکان و امکانات و تجهیزات مناسب جهت ایجاد پایگاه‌های اطلاع‌رسانی اولویت قائل شده و از استقرار این واحدها حمایت نمایند.

۶. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور عنداللزوم بودجه مورد نیاز اجرای این مصوبه را از محل اعتبارات برنامه بهبود کیفیت خدمات دولتی دستگاه‌های اجرایی و سایر منابع در قانون بودجه سالیانه پیش‌بینی خواهد کرد.

۷. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مسئول پیگیری اجرای این مصوبه توسط دستگاه‌های اجرایی بوده و دبیرخانه شورای عالی اداری گزارش پیشرفت اجرای آن را به صورت دوره‌ای به شورا ارائه خواهد نمود.

محمدرضا عارف

معاون رئیس‌جمهور

و دبیر شورای عالی اداری

## نظامنامه اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی به مردم «موضوع مصوبه شماره ۱۳/۱۸۲. ط مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۹ شورای عالی اداری»

### مقدمه:

امروزه اهمیت و ضرورت امر اطلاع‌رسانی ارائه خدمات بر کسی پوشیده نیست بطوریکه از دیدگاه بسیاری از صاحب‌نظران، اطلاع‌رسانی از محورهای اساسی توسعه بخشهای دولتی و غیردولتی و از موارد بسیار مهم در جلب رضایت ارباب‌رجوع بشمار می‌آید.

نتایج بررسیهای بعمل آمده در سالهای اخیر حاکی از آن است که فقدان اطلاعات لازم در خصوص روشهای انجام کار، مدارک مورد نیاز، مراحل و زمان انجام کار از یکسو و نبود مراجع ذیصلاح در امر پاسخگویی و ارائه اطلاعات مورد نیاز از سوی دیگر و نیز عدم پیش‌بینی تمهیدات لازم جهت اطلاع‌رسانی توسط دستگاهها از عمده‌ترین و مهمترین علل بروز مراجعات مکرر مراجعین به دستگاههای دولتی می‌باشد.

با توجه به موارد فوق عواملی چون جمعیت شهرها، سفرهای درون شهری



و برون‌شهری، جهت دریافت یک خدمت، پراکندگی دستگاهها وضعیت اجتماعی مخاطبین، آلودگی محیط زیست، اتلاف وقت مراجعین و کارکنان، افزایش استهلاک، افزایش اصطکاک میان مراجعین و کارکنان ناشی از برخوردهای احتمالی و بسیاری از موارد دیگر همه و همه ضرورت امر اطلاع‌رسانی در دستگاههای مورد اشاره را دو چندان می‌نماید.

با توجه به آنچه گذشت با ترویج فرهنگ اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات و در نظر گرفتن عواملی چون مشخصات و مختصات خدمت‌گیرندگان، امکانات و سطح فن‌آوری و نیازمندیهای دستگاههای ارائه دهنده خدمات، تخصیص جا و مکان مناسب، مستندسازی روشهای ارائه خدمات، استفاده از الگوها و شیوه‌های اطلاع‌رسانی متناسب با خدمت‌گیرندگان، استقرار و تجهیز پایگاههای اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات و بهره‌گیری از تکنیکهای بشری از طرف دیگر می‌توان گامهای بسیار موثری در جهت تسهیل و تسریع امور مراجعین و کاهش فاصله زمانی بین پرسش و پاسخ برداشت به گونه‌ای که دیگر ضرورتی ندارد تا گیرندگان خدمات جهت دریافت اطلاعات اولیه چندین بار مراجعه نمایند بلکه با استفاده از شیوه‌ها و الگوهای مورد عمل در دستگاههای دولتی بدون مراجعه حضوری به دستگاه زیربط اطلاعات مورد نیاز را دریافت و سپس جهت ارائه مدارک و انجام امور مراجعه نمایند.

#### ۱- تبیین هدف:

- جلوگیری از اتلاف وقت مراجعین

- تسهیل و تسریع در امر ارتباطات
  - تقلیل سفرهای درون و برون شهری
  - کاهش آلودگی محیط زیست ناشی از کاهش تردهای غیر ضرور
  - ایجاد محیطی آرام برای کارکنان فارغ از برخوردهای احتمالی با مخاطبین
- و مراجعه کنندگان و در نتیجه افزایش بازدهی کارکنان

## ۲. تعاریف:

- اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات:
- منظور از اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات ارائه امور مربوط به مستندات، روش انجام کار و ۵. از طریق کلیه وسایل عمومی، رسانه‌ها، مؤسسات، فنون و طرق مختلف تولید نشر اطلاعات توسط دستگاهها و مراکز اطلاعاتی است که به نحوی که بتواند دسترسی آحاد جامعه با منبع آن اطلاع، را با حداقل زمان و هزینه به گونه‌ای مطلوب برقرار کند.

### - پایگاه اطلاع رسانی اختصاصی:

- پایگاهی است که عهده‌دار اطلاع رسانی یک سازمان باشد.
- پایگاهی است که عهده‌دار اطلاع رسانی در زمینه فعالیت‌های مشترک چند سازمان باشد. (دفاتر پستی، مناطق و نواحی شهرداری، بیمارستانها، صداوسیما، ترمینالهای مسافری، کتابخانه‌ها، نمایشگاهها و ۵.

### - پایگاه اطلاع رسانی عمومی

- پایگاهی است که عهده‌دار اطلاع رسانی برای تمامی سازمانها و دستگاههای

اجرای در استان باشد(مرکز اطلاع‌رسانی دولتی و ۵).

### ۳. مزایای اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات:

- ارائه خدمات سریعتر به مراجعیت
- تعیین و شناسایی نیازمندیهای خدمت‌گیرندگان
- جلوگیری از سردرگمی مراجعین به دستگاههای دولتی
- تسهیل و تسریع در امر پاسخگویی (کاهش فاصله زمانی بین پرسش و پاسخ)

- افزایش حس اعتماد عمومی (مراجعین) به کارکنان و مدیران و مسئولین دستگاههای دولتی و بسیاری از مزایا و محاسن دیگر که بطور مستقیم یا غیر مستقیم از اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات به متقاضیان ناشی می‌شود.

### ۴. ویژگیهای نظام اطلاع‌رسانی:

- سرعت و مدت زمان دسترسی به اطلاعات
- فراگیری (تعداد بیشتری از مخاطبین را تحت پوشش قرار می‌دهد)
- ارزانی و صرفه‌جویی در هزینه
- قابلیت به روز نگاه داشتن اطلاعات
- سطح تکنولوژی مورد نیاز
- در دسترس بودن (سهل‌الوصول بودن)
- قابلیت‌های روشهای اطلاع‌رسانی

## ۵. شیوه‌های اطلاع‌رسانی:

- شیوه‌های اطلاع‌رسانی موجود را به ۵ دسته عمده می‌توان تقسیم نمود:
- الف - شیوه‌های نوشتاری شامل: نشریات، کتب، جزوات، بروشورها، کاتالوگ‌ها، اطلاعیه خبری اعم از روزنامه، مجلات اعم از تخصصی و عمومی، اعلامیه دیواری، پوستر، کتاب‌های آموزشی، نظایر آن ۵
- ب- شیوه‌های شنیداری شامل: رادیو، تلفن، تلفن‌گویا، تلفن‌همراه، سیستم فراخوان و نظایر آن
- ج - شیوه‌های دیداری شامل: تصویر، عکس، پوستر، نمایش فیلم، ویدئو، نصب اطلاعات در محل‌های تعیین شده با تابلوی اعلانات راهنما، سیستم تابلوی نمایش اطلاعات با استفاده از تجهیزات الکترونیکی و نوری، اطلاع‌رسانی از طریق شبکه‌های تلویزیونی و نظایر آن
- چ - شیوه‌های گفتاری شامل: مراجعه حضوری و گفتگوی مستقیم، مصاحبه و نظایر آن
- د - شیوه‌های ترکیبی (رسانه‌های نوشتاری، دیداری، شنیداری، گفتاری) شامل: خدمات پستی، گیشه‌های خدماتی، رایانه و خدمات آن

۶. اهم شیوه‌های اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات که دستگاه‌های اجرایی و... می‌توانند از آنها به عنوان الگو یا الگوهای مناسب جهت بهره‌برداری استفاده نمایند:

- نصب تابلوی راهنمای طبقات در معرض دید مراجعین

- نصب تابلوهای راهنما حاوی اطلاعاتی نظیر: مراحل و مدارک مربوط به نحوه انجام کار، تاریخ و زمان و محل مراجعه و نصب آن در محل مناسب، اطلاعات مزبور می‌بایست به‌مگام و مستند بوده و منطبق با نیازهای خدمت‌گیرندگان

- استفاده از امکانات شبکه‌های مختلف رادیویی و تلویزیونی و صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران جهت اطلاع‌رسانی مطلوب و نیز ترویج و تبلیغ امر اطلاع‌رسانی

- تدوین و انتشار کتابچه راهنما حاوی کلیه فرآیندهای انجام کار دستگاهها در ارتباط با مشتری و خدمت‌گیرندگان، گردش کار و مدارک مورد نیاز، محل مراجعه و مدت زمان انجام کار بوده و از صحت و اعتبار لازم برخوردار باشد. - پاسخگویی تلفنی و تلفن‌گویا که اطلاعات می‌بایست بطور مستمر و با کیفیت مطلوب در تمامی ساعات شبانه‌روز و با سرعت و سهولت در اختیار متقاضی دریافت خدمت قرار گیرد.

- استفاده از بروشورها و جزوات و کاتالوگها جهت راهنمایی مخاطبین. - استفاده از رایانه و سایر خدمات رایانه‌ای نظیر اینترنت، اینترنت و شبکه‌های رایانه‌ای و وبسایت (website) و پست الکترونیکی، همایش‌ها و کنفرانسهای ویدیویی

- استفاده از اعلامیه‌ها و اطلاعیه‌ها  
- تهیه نرم‌افزارهای مربوط به اطلاع‌رسانی cd یا لوح فشرده حاوی اطلاعات مورد نیاز مراجعین)

- برگزاری سمینارها، کنفرانس‌ها و نمایشگاهها جهت معرفی خدمات  
- ایجاد بانک اطلاعاتی که در آن تمام خدماتی که سازمان‌های دولتی ارائه  
می‌نماید بایگانی شده و متقاضی از طریق خط تلفن با بانک اطلاعاتی تماس  
حاصل نموده و اطلاعات مورد نیاز خود را از طریق رایانه دریافت نماید.

- استفاده از بان‌های تبلیغاتی

- استفاده از سیستم تلویزیون مدار بسته

- استفاده از واحدهای روابط عمومی دستگاهها و سازمانها جهت

اطلاع‌رسانی مؤثر

- ایجاد واحد اطلاع‌رسانی در دستگاهها

- استفاده از گیشه‌های خدماتی در جهت ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم به

مراجعین و ارائه خدمات مطلوب و مؤثر با مشخصات و ویژگیهای مندرج در

مصوبه ۵۰۵۱/دش مورخ ۷۵/۵/۲۰ شورای عالی اداری

- صفحه نمایشی لمسی

- استفاده از خدمات پستی در جهت قبول و آماده‌سازی و رهسپاری و

توزیع مرسولات و خدمات

۷- اقدامات اجرایی مورد نیاز جهت اطلاع‌رسانی صحیح، به موقع و

مؤثر

- شناسایی نیازمندیهای خدمت‌گیرندگان اعم از اطلاعات مورد نیاز و محل

مراجعه و ۵

- آموزش مدیران و کارکنان جهت آشنایی هر چه بیشتر با نظام اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات و اشاعه فرهنگ اطلاع‌رسانی
- انتخاب گروه‌های کاری و تشکیل کمیته راهبردی اطلاع‌رسانی
- بهره‌گیری از خدمات شرکتهای مشاوره‌ای جهت انتخاب الگوهای مناسب و مطلوب اطلاع‌رسانی
- بهره‌گیری از خدمات آموزشی مراکز آموزشی اطلاع‌رسانی جهت تربیت و آموزش نیروهای مورد نیاز
- شناسایی و ارزیابی توانایی‌ها، تجهیزات و امکانات سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها و ۵. جهت اطلاع‌رسانی مطلوب
- طراحی مکانیزم‌های تشویق و ترغیب برای کارکنانی که بیشترین خدمت را (اطلاع‌رسانی مطلوب‌موثر) بر عهده داشته‌اند.
- ایجاد بانک اطلاعاتی مربوط به نحوه اطلاع‌رسانی خدمات
- انجام مطالعات تطبیقی مورد نیاز
- تعیین روشهای اساسی و دارای اولویت جهت اطلاع‌رسانی مطلوب
- تدوین برنامه زمانبندی پیشنهادی
- تعیین و تأمین سخت‌افزارهای مورد نیاز
- نظرخواهی از واحدها و دفاتری که دارای بیشترین تعداد مراجعه‌کنندگان می‌باشند و شناسایی نیازها و امکانات آنان
- اولویت‌بندی الگوها با توجه به موقعیت دستگاهها و مخاطبین
- انتخاب افراد واجد شرایط در امر اطلاع‌رسانی به مخاطبین (مورد اشاره

در بند ۷)

- شناسایی و انتخاب پایگاههای معین و عمومی با شرایطی که پیشتر ذکر گردیده است و انجام هماهنگیهای لازم در خصوص نحوه استقرار، واگذاری جا و مکان و تجهیزات و ۵. با دستگاههایی که می توانند به عنوان پایگاه معین اطلاع رسانی تلقی شود.

- بهنگام بودن اطلاعات

- نظارت بر حسن اجرای امر اطلاع رسانی به مخاطب یا مخاطبین

- توجه به نیازها و فرهنگ و سطح تحصیلات مخاطبین جهت استفاده از

شیوه اطلاع رسانی مناسب

- شناسایی نواقص موجود در امر اطلاع رسانی و سعی در برطرف نمودن آن

- تجهیز و آموزش کارکنان مرتبط با مراجعین و برگزاری دوره های

آموزشی جهت آشنایی مدیران و کارکنان با نظام اطلاع رسانی و اشاعه فرهنگ

اطلاع رسانی

- شناسایی مراکز و واحدهای غیردولتی یا تعاونی که واجد شرایط استقرار

پایگاههای عمومی می باشند

- توجه به مبانی قانونی و خواست جامعه برای ایجاد ضوابط نظام مند

اطلاع رسانی

۹. شاخصها و ویژگیهای دست اندرکاران و مسئولین امر اطلاع رسانی

به مراجعین:

- استفاده از نیروهای متخصص و کارآمد و مسلط به وظایف و مسئولیتها



- استفاده از نیروهای منظم و آماده برای ارائه خدمات به مردم
- همکاری و خوش برخوردی و حسن خلق
- رعایت عدالت و انصاف در ارائه خدمات بموقع و موثر
- بکارگیری نیروهایی که جهت امر اطلاع‌رسانی آموزشهای لازم را دیده و تجهیز شده‌اند.
- بکارگیری نیروهای که در هر شرایط و مقتضیاتی قابلیت کنترل احساسات خود را داشته باشند.
- وجود تمایلات مثبت به کار در افرادی که عهده‌دار وظیفه اطلاع‌رسانی به مخاطبین می‌باشند.
- استفاده از نیروهای که ظرفیت پذیرش انتقادات، پیشنهادات و نقطه‌نظرات ارباب‌رجوع را داشته باشند.

مراکز یا واحدهای دولتی که واجد شرایط استقرار پایگاههای معین می‌باشند:

- فرودگاهها
- نواحی شهرداری
- ایستگاههای راه‌آهن
- پایانه‌ها
- ادارات ثبت اسناد
- دفاتر ثبتی

- کتابخانه های عمومی
  - مراکز فرهنگی
  - شورای شهر
  - ادارات راهنمایی و رانندگی
  - نیروی انتظامی
  - بیمارستانها
  - سفارتخانه ها
  - گیشه های خدماتی
  - صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
  - دانشگاهها و سایر مراکز آموزش عالی
  - راه آهن و متروی شهری
  - ترمینالها
  - نمایشگاهها
- هدف از استقرار و انتخاب پایگاههای اطلاع رسانی تسهیل و تسریع در ارائه اطلاعات بموقع و مؤثر به مراجعه کنندگان به منظور صرفه جویی در وقت و هزینه های عمومی مردم و کاهش حجم تردد و عمومی کردن اطلاعات در کشور، با در نظر گرفتن وضعیت اجتماعی مخاطبین و توزیع جغرافیایی خدمت گیرنده و چگونگی استقرار دستگاههای دولتی و عمومی و نحوه دسترسی مردم به اطلاعات می باشد.
- پایگاههای اطلاع رسانی از مجموعه دستگاههایی نظیر ادارات دولتی،

دستگاه‌های عمومی، محلی، منطقه‌ای، نهادهای مدنی، تشکلهای غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی و براساس توافق میان دستگاه‌های مختلف بویژه دستگاه‌های خدماتی که می‌توانند به عنوان پایگاه اطلاع‌رسانی به شمار آیند انتخاب می‌شوند.

دستگاهها و مراکز و واحدهایی که به عنوان پایگاه اطلاع‌رسانی به مردم انتخاب می‌شوند می‌توانند هماهنگیهای لازم را در خصوص تعیین حدود وظایف و اختیارات و پذیرش تعهدات توسط طرفین قرداد با یکدیگر بنمایند و در موارد متعدد و متنوع دستگاه‌های مختلف بویژه دستگاه‌های خدماتی می‌توانند به عنوان پایگاه معین یا پایگاه اطلاع‌رسانی متقابل یا چند جانبه اقدام نمایند.

## استاندارد نمودن فرآیندها و روش‌های عمومی انجام کار در دستگاه‌های اجرایی

شماره مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳/۱۸۳ ط

تاریخ مصوبه شورای عالی اداری: ۱۳۸۰/۳/۲۹

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

شورای عالی اداری در هشتاد و نهمین جلسه مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۳، بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به منظور ساده‌سازی، تسریع، تسهیل و تصحیح ارتباطات و همچنین استاندارد نمودن فرآیندها و روش‌های عمومی انجام کار در دستگاه‌های اجرایی تصویب نمود:

۱. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مکلف است روش‌های عمومی مورد عمل در دستگاه‌های دولتی را با توجه به فراگیری و اهمیت آنها اولویت بندی نموده و در طول برنامه پنج‌ساله سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، با رویکرد خودکارسازی عملیات و ساده‌سازی فرآیندها و روش‌ها، نسبت به

- اصلاح روش‌های مذکور براساس برنامه زمانبندی شده اقدام نماید.
۲. وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلف است با همکاری دیوان محاسبات کشور در طول برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، براساس برنامه زمانبندی شده و اولویت بندی نسبت به بازنگری، اصلاح و تأیید روش‌های امور مالی و معاملاتی مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی با رویکرد خودکارسازی عملیات و ساده‌سازی فرآیندها و روش‌ها اقدام نماید.
- تبصره ۱۵.** فهرست روش‌های عمومی قابل اصلاح ظرف دو ماه توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین خواهد شد.
- تبصره ۲.** سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی مکلفند برنامه زمانبندی خود را به گونه‌ای تنظیم نمایند که تا پایان برنامه پنج ساله سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کلیه فرآیندها و روش‌های عمومی مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی اصلاح و تدوین گردیده و توسط دستگاه‌های اجرایی به مرحله اجرا درآیند.
۳. کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند روش‌های عمومی مدون و اصلاح شده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی را با رعایت دقیق کلیه جوانب آن از قبیل مراحل گردش کار، نمودار جریان کار، جدول تقسیم کار، فرم‌های تدوین شده، فن‌آوری مورد استفاده، زمان‌های استاندارد انجام کار و ... به مورد اجرا گذارند.
۴. بودجه مورد نیاز جهت بازنگری، اصلاح و تدوین روش‌های عمومی مورد عمل و اجراء و استقرار آن توسط دستگاه‌های اجرایی عنداللزوم همه ساله به

وسیله سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور از محل ردیف بهبود کیفیت ارائه خدمات دولتی و سایر منابع در قانون بودجه سالیانه پیش بینی می گردد. ۵. مسئولیت اجرای این مصوبه برعهده سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی خواهد بود و دبیرخانه شورای عالی اداری گزارش پیشرفت اجرای مصوبه را به صورت دوره ای به شورای عالی اداری ارائه خواهد کرد.

محمدرضا عارف

معاون رئیس جمهور

و دبیر شورای عالی اداری

## آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی

شماره تصویب نامه هیأت وزیران: ۴۲۹۵۶/ت ۲۸۴۹۳ هـ

تاریخ تصویب نامه هیأت وزیران: ۱۳۸۲/۸/۱۱

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور- وزارت امور اقتصادی و

دارایی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۸/۴ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۱/۵۳۲۱۲

مورخ ۱۳۸۲/۳/۲۸ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد ماده (۶)

قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت - مصوب ۱۳۸۰ - آیین‌نامه تضمین

برای معاملات دولتی را به شرح ذیل تصویب نمود:

### آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی

ماده ۱- مقررات این آیین‌نامه در اجرای قانون آیین‌نامه معاملات دولتی و

در مورد پیش پرداخت و مبلغ و نوع تضمین‌ها شامل قراردادهای خدمات

مشاوره، مدیریت طرح، امور تحقیقاتی، امور پیمانکاری، ساخت تجهیزات و

نصب، خرید ماشین آلات، تجهیزات، کالا، مواد و مصالح و قراردادهای حمل و نقل به تنهایی یا بصورت مجموعه ای از دو یا چند مورد از آنها می باشد.

**ماده ۲۵.** انواع تضمین قراردادها از نظر موضوع کاربرد آنها هر قرارداد به شرح زیر است:

الف- تضمین شرکت در مناقصه (وجه التزام)

ب- تضمین انجام تعهدات

ج- تضمین پیش پرداخت

د- تضمین حسن انجام کار

**ماده ۳.** انواع ضمانت های معتبر در معاملات دولتی به شرح زیر است:

الف- ضمانت نامه بانکی

ب- ضمانت نامه های صادر شده از سوی مؤسسات اعتباری غیربانکی

که دارای مجوز لازم از طرف بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

ج- وجه نقد

د- سفته با امضای صاحبان امضای مجاز با مهر شرکت

ه- سایر ضمانت نامه ها شامل:

۱- وثیقه ملکی معادل نود درصد (۹۰٪) ارزش کارشناسی رسمی آن.

۲- انواع اوراق مشارکت (موضوع قانون نحوه انتشار اوراق مشارکت،

مصوب ۱۳۷۶)

۳- سهام شرکت های سهامی عام پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار

تهران به مأخذ هفتاد درصد (۷۰٪) ارزش روز آن.



۴. مطالبات تایید شده قراردادهای از سوی دستگاههای اجرایی و ذیحسابان مربوط.

**ماده ۴.** در قراردادهای خدمات مشاوره، قراردادهای خدمات مدیریت طرح و امور تحقیقاتی تضمینها از نوع تضمین پیش پرداخت و تضمین حسن انجام کار است که به شرح زیر تعیین و پرداخت می شود:

الف. تضمین پیش پرداخت: مبلغ پیش پرداخت برای خدمات مربوط به مطالعه و طراحی و خدمات تحقیقاتی، معادل بیست درصد (۲۰٪) مبلغ اولیه حق الزحمه مربوط (مبلغ برآورد حق الزحمه) و برای خدمات مربوط به دوره ساخت و تحویل معادل ده درصد (۱۰٪) مبلغ اولیه حق الزحمه مربوط می باشد که در ازای تضمین به نفع دستگاه اجرایی و بدون کسر کسورات قانونی پرداخت می شود.

ب. تضمین حسن انجام کار: بابت تضمین حسن انجام کار، معادل ده درصد (۱۰٪) از هر پرداخت حق الزحمه کسر و در حساب سپرده نگهداری می شود.

مبالغ نقدی سپرده حسن انجام کار در ازای تضمین به نفع دستگاه اجرایی، به طرف قرارداد دستگاه اجرایی بازگردانده می شود.

تبصره. تضمین معتبر در این قراردادها شامل تضمینهای نوع الف، ب، د و ه مندرج در ماده (۳) می باشد.

**ماده ۵.** در قراردادهای پیمانکاری، ساخت تجهیزات و نصب، انواع تضمینها شامل تضمین شرکت در مناقصه، تضمین انجام تعهدات، تضمین پیش پرداخت

و تضمین حسن انجام کار نتایج آیین نامه ها معاملات دولتی می باشد که به شرح زیر مبلغ آنها تعیین و پرداخت می شود.

الف- تضمین شرکت در مناقصه: مبلغ تضمین شرکت در مناقصه برحسب درصدی از برآورد هزینه اجرای کار می تواند به شرح زیر تعیین می شود:

برآورد هزینه اجرای کار به میلیون ریال	درصد
تا ۱۰۰	۵
مازاد بر ۱۰۰ تا ۱۰۰۰	۵٪
مازاد بر ۱۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰۰۰	۳٪
مازاد بر ۱۰۰۰۰۰۰	۲٪

تضمین معتبر برای شرکت در مناقصه شامل تضمین های نوع «الف، ب، ج و ه-۲» مندرج در ماده (۳) می باشد.

ب- تضمین انجام تعهدات: مبلغ تضمین انجام تعهدات در مورد معاملاتی که موضوع آن انجام امور ساختمانی یا باربری یا فروش ماشین آلات باشد معادل پنج درصد (۵٪) و در مورد سایر معاملات ده درصد مبلغ معامله است تضمین معتبر برای انجام تعهدات برحسب درصدی از مبلغ اولیه پیمان به شرح زیر است:

## آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی

مازاد بر ۷۰		مازاد بر ۳۰ تا ۷۰		تا ۳۰	مبلغ اولیه پیمان به میلیارد ریال
۵		۵		۵	درصد
۳/۵	۱/۵	۲/۵	۲/۵		
الف، ب، ج، د و ه	الف، ب، ج، و ه	الف، ب، ج، د و ه	الف، ب، ج، ه	الف، ب، ج، ه	نوع ضمانتنامه (به شرح مندرج در ماده ۳)

### ج- تضمین پیش پرداخت

۱- پیش پرداخت در قراردادهای پیمانکاری و نصب: تعیین میزان پیش پرداخت (با رعایت سقف ۲۵٪ بند ۳ ماده ۱۱) آیین نامه معاملات دولتی) به عهده دستگاه اجرایی است.

مبلغ پیش پرداخت حداقل در سه قسط به شرح زیر در ازای تضمین به نفع دستگاه اجرایی بدون کسر کسورات قانونی پرداخت می شود:

قسط اول معادل هشت درصد (۸٪) پس از تحویل کارگاه، قسط دوم معادل شش و نیم درصد (۶/۵٪) پس از تجهیز کارگاه لازم برای شروع عملیات و قسط سوم معادل پنج و نیم درصد (۵/۵٪) پس از انجام سی درصد (۳۰٪) مبلغ اولیه

پیمان طبق صورت وضعیتهای موقت بدون محاسبه مصالح پای کار. پس از واریز اقساط اول و دوم پیش پرداخت، معادل چهارده و نیم درصد (۵/۱۴٪) از مبلغ ناخالص تمام صورت وضعیتهای موقت (به استثنای تعدیل، مابه التفاوت نرخ مصالح و پرداختهای مشابه) کسر می شود و برای واریز قسط سوم معادل هشت درصد (۸٪) علاوه بر چهارده و نیم درصد (۵/۱۴٪) یاد شده از صورت وضعیتها کسر می شود به نحوی که مبلغ پیش پرداخت تا آخرین صورت وضعیت موقت مستهلک شود.

در صورت ضرورت تأدیه پیش پرداخت در بیشتر از سه قسط و یا تفکیک پیش پرداخت بخشهای مختلف کار، اقساط پیش پرداخت و نحوه واریز آنها، باید در شرایط خصوصی پیمان مربوط درج شود.

۲- پیش پرداخت در قراردادهای ساخت تجهیزات: مبلغ پیش پرداخت معادل بیست و پنج درصد (۲۵٪) مبلغ اولیه قرارداد است.

اقساط پیش پرداخت با توجه به برنامه زمانی ساخت و تحویل تجهیزات و نیز اقساط پیش پرداخت به تناسب تحویل تجهیزات و پرداخت وجه آنها تعیین و در شرایط خصوصی قراردادهای مربوط درج می شود.

تضمین معتبر برای پیش پرداخت شامل تضمین های نوع «الف، ب و ه» مندرج در ماده (۳) می باشد.

تبصره - دستگاههای اجرایی می توانند به جای تضمین های تأدیه پیش پرداخت، سفته با امضای صاحبان امضای مجاز شرکت پیمانکار دریافت کنند به شرط آنکه مبلغ پیش پرداخت را به حساب مشترک دستگاه اجرایی و پیمانکار

واریز نموده و با نظارت دستگاه اجرایی به مصرف تجهیز کارگاه، تکمیل ماشین‌آلات و خرید مصالح برسانند. پیمانکار باید ماشین‌آلات خریداری شده از این محل را به عنوان وثیقه واریز پیش پرداخت در رهن دستگاه اجرایی قرار دهد و تا تصفیه بدهی خود بابت پیش پرداخت حق خارج کردن آنها را از کارگاه بدون اجازه دستگاه اجرایی ندارد.

د. تضمین حسن انجام کار، بابت تضمین حسن انجام کار در معاملات ساختمانی و باربری معادل ده درصد (۱۰٪) از هر پرداخت (صورت وضعیت موقت، تعدیل، مابه التفاوت نرخ مصالح و پرداختهای مشابه) کسر و در حساب سپرده نگهداری می‌شود. هشتاد درصد (۸۰٪) مبالغ سپرده حسن انجام کار در ازای تضمین‌های نوع «الف، ب و ه پ» مندرج در ماده (۳) به پیمانکار بازگردانده می‌شود.

**ماده ۶.** در قراردادهایی که شامل دو یا چند مورد از کارهای مشاوره، مدیریت طرح، ساخت تجهیزات، پیمانکاری و نصب است، انواع تضمین‌ها شامل تضمین شرکت در مناقصه، تضمین انجام تعهدات، تضمین پیش پرداخت و تضمین حسن انجام کار می‌باشد. مبلغ و شرایط تضمین‌های این نوع قراردادها طبق مقررات تعیین شده برای قراردادهای پیمانکاری و نصب (درج شده در ماده ۵) می‌باشد. مبلغ و شرایط پیش پرداخت این قراردادها با توجه به نسبت مبلغ برآورد هزینه تجهیزات و مبلغ برآورد هزینه اجرا (پیمانکاری و نصب) به تناسب، طبق ماده (۵) تعیین می‌شود.

**ماده ۷.** در قراردادهای خرید ماشین‌آلات، تجهیزات، کالا، مواد و مصالح و

قراردادهای حمل و نقل، ضمانت‌های معتبر از نوع تضمین شرکت در مناقصه، تضمین انجام تعهدات و تضمین پیش پرداخت می‌باشد.

میزان تضمین شرکت در مناقصه خرید و قراردادهای حمل و نقل با توجه به موضوع و خصوصیات معامله و به تشخیص دستگاه مناقصه‌گزار حداقل پنج درصد مبلغ برآوردی معامله تعیین می‌گردد که از انواع «الف، ب، ج و ه-۲» مندرج در ماده (۳) می‌باشد.

تضمین انجام تعهدات، معادل ده درصد (۱۰٪) مبلغ اولیه پیمان (مبلغ پیشنهادی فروشنده) است که برحسب درصدهای جدول بند «ب» ماده (۵) تعیین می‌گردد و باید قبل از انعقاد قرارداد توسط فروشنده ارائه شود.

میزان پیش پرداخت بر طبق آیین‌نامه معاملات دولتی تا سقف بیست و پنج درصد (۲۵٪) مبلغ معامله تعیین می‌گردد که در قبال تضمین‌های نوع «الف، ب، ج و ه-۲» مندرج در ماده (۳) پرداخت خواهد شد. تضمین پیش پرداخت باید تا پایان مدت قرارداد دارای اعتبار بوده و مادام که مهلت‌های فوق منقضی نشده باشد، فروشنده مکلف به تمدید اعتبار آن است.

استرداد تضمین انجام تعهدات این قراردادها مشمول موارد عام از نحوه استرداد تضمین‌هاست که در تبصره ذیل ماده (۸) آمده است.

**ماده ۸.** دستگاه‌های اجرایی باید از برگه‌های (فرم‌های) پیوست این آیین‌نامه (نمونه یک تا چهار) برای تضمین‌های نوع «الف و ب» مندرج در ماده (۳) استفاده کنند. شرایطی که در برگه‌های یاد شده برای استرداد یا ابطال ضمانت‌های بانکی تعیین شده است برای انواع دیگر تضمین نیز باید رعایت

شود.

تبصره ۱- موارد عام در مورد نحوه استرداد تضمین‌ها عبارتند از:

۱- تضمین شرکت در مناقصه مربوط به برنده مناقصه پس از ارایه تضمین انجام تعهدات و انعقاد قرارداد مسترد خواهد شد.

۲- تضمین یا سپرده پیش پرداخت به تناسب انجام کار یا تحویل کالا براساس گواهی کارفرما آزاد می‌گردد.

۳- تضمین انجام تعهدات پس از تحویل موقت و صدور گواهی تحویل موقت مسترد می‌گردد.

۴- در مواردی که به تشخیص کارفرما در خرید کالا حصول اطمینان از صحت عملکرد آن براساس مشخصات مربوط لازم باشد پنجاه درصد (۵۰٪) از ضمانتنامه یا سپرده انجام تعهدات بر طبق ردیف (۳) آزاد و پنجاه درصد (۵۰٪) دوم پس از پایان دوره تضمین و صدور گواهی تحویل قطعی مسترد می‌گردد. آزادسازی این بخش از تضمین انجام تعهدات منوط به گواهی کارفرما مبنی بر تحویل نقشه‌های «چون ساخت» و دستورالعمل‌های بهره‌برداری و نگهداری می‌باشد.

۵- استرداد کسور وجه‌الضمان قراردادهای منعقد شده با مصوبات قبلی، مقررات زمان انعقاد قرارداد خواهد بود.

تبصره ۲- تا زمان اجرایی شدن استفاده از نمونه ضمانت نامه‌های موضوع این ماده توسط بانکها اجازه داده می‌شود ضمانت نامه‌هایی که در فاصله زمانی تصویب آیین‌نامه لغایت پایان سال ۱۳۸۲ مطابق فرم‌های ابلاغی در

مقررات مورد عمل قبلی توسط بانکها صادر شده یا می شود مورد قبول دستگاههای اجرایی قرار گیرد. بانکها مکلفند حداکثر از اول سال ۱۳۸۳ به بعد کلیه ضمانت نامه ها را بر طبق نمونه های جدید ابلاغی صادر و ارائه نمایند.

**ماده ۹.** سایر شرایط لازم در مورد تضمین های قراردادهای طبق شرایط عمومی قراردادهای مصوب سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور می باشد.

**ماده ۱۰.** دستورالعمل استفاده از تضمین های نوع «ه» مندرج در ماده (۳) تا دو ماه پس از ابلاغ این تصویب نامه به وسیله وزارت امور اقتصادی و دارایی با همکاری سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تهیه و توسط سازمان یاد شده برای اجرا ابلاغ می شود. تا ابلاغ آیین نامه مذکور، دستگاههای اجرایی می توانند با تشخیص خود از تضمین های نوع «ه» مندرج در ماده (۳) استفاده کنند.

**ماده ۱۱.** تضمین معتبر برای انعقاد قرارداد با شرکت های خارجی، فقط ضمانت های بانکی از بانک های مورد تایید بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران است. ضمانت نامه بخش ارزی قراردادهای به لحاظ مقدار باید حداقل معادل بخش ارزی قرارداد و نوع آن همان ارز قرارداد باشد. مبلغ پیش پرداخت و شرایط پرداخت یا باز پرداخت سهم ارزی پیش پرداخت قراردادهای، طبق ضوابط بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در زمان واگذاری کارها می باشد.

**ماده ۱۲.** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نظارت بر حسن اجرای این آیین نامه و پاسخگویی به سوالات احتمالی را بر عهده دارد.

**ماده ۱۳.** این تصویب نامه جایگزین تصویب نامه شماره ۱۰۷۲۹/۱۰۲۶۵۹۰ هـ



---

آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی

---

مورخ ۱۳۸۱/۴/۱ می‌گردد.

محمد رضا عارف  
معاون اول رییس جمهور

## اصلاحیه آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی

شماره: ۲۰۰۷۱/ت/۳۰۹۸۰ هـ

تاریخ: ۱۳۸۳/۴/۲۱

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور - وزارت امور اقتصادی و

دارایی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۴/۱۷ با توجه به نظر رئیس مجلس

شورای اسلامی، موضوع نامه شماره ۶۵۲۴/۹۶۰۵۶ هـ / ب مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۷

تصویب نمود:

آیین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی، موضوع تصویب‌نامه

شماره ۴۲۵۶/ت/۲۸۴۹۳ هـ مورخ ۱۳۸۲/۸/۱ به شرح زیر اصلاح می‌گردد:

۱- در صدر ماده (۵) بعد از عبارت «حسن انجام کار» عبارت «تابع آیین‌نامه

معاملات دولتی» اضافه شود و در بند «الف» ماده (۵) عبارت «به شرح جدول

زیر تعیین می‌شود» به عبارت «می‌تواند به شرح زیر تعیین شود» اصلاح

می‌گردد.

۲. بند «ب» ماده (۵) و جدول ذیل آن به شرح زیر اصلاح می‌گردد:  
«ب - تضمین انجام تعهدات: مبلغ تضمین انجام تعهدات در مورد معاملاتی که موضوع آن انجام امور ساختمانی یا باربری یا فروش ماشین‌آلات باشد معادل پنج درصد (۵٪) و در سایر معاملات ده درصد (۱۰٪) مبلغ معامله است.»  
۳. در جزء (۱) بند «ج» ماده (۵) عبارت «مبلغ پیش پرداخت معادل بیست درصد (۲۰٪) مبلغ اولیه پیمان است» به عبارت «تعیین میزان پیش پرداخت (با رعایت سقف ۲۵٪ بند (۳) ماده (۱۱) آیین‌نامه معاملات دولتی) به عهده دستگاه اجرایی است» اصلاح می‌شود.

۴. در بند «د» ماده (۵) عبارت «تضمین حسن انجام کار، بابت تضمین حسن انجام کار» عبارت در معاملات ساختمانی و باربری» اضافه می‌گردد.  
۵. در ماده (۷) عبارت «حداقل پنج درصد» جایگزین عبارت «حداکثر تا میزان پنج درصد» شود.

۶. در بند (۵) تبصره (۱) ماده (۸) عبارت «مقررات زمان انعقاد قرارداد خواهد بود» جایگزین عبارت «مفاد این تصویب‌نامه می‌باشد» می‌گردد.

محمد رضا عارف

معاون اول رییس جمهور

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

نظر به اصلاح آئین‌نامه تضمین برای معاملات دولتی به موجب تصویب‌نامه شماره ۲۰۷۱/ت/۳۰۹۸۰ هـ مورخ ۱۳۸۳/۴/۲۱ هیئت محترم وزیران، بند ۱۴-۱۵ فرم استاندارد قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی و خدماتی (موضوع بخشنامه‌های شماره ۱۶۲۱۰۷/۱۹۰۴ مورخ ۱۳۸۲/۸/۲۷ و ۱۳۱۹۲/۱۳/۱۹۰۴ مورخ ۱۳۸۳/۲/۲ نیز در تطبیق با مفاد بندهای ب و د ماده ۵ اصلاحیه آئین‌نامه فوق‌الذکر (پیوست است) قابل اجرا است.

من... التوفیق

علی صفدری

رئیس مرکز توسعه فناوری و نوسازی اداری

## مقررات انجام خدمات شرکت‌های خصوصی و تعاونی در دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌های دولتی

شماره: ۳۸۳۲۶/ت/۲۷۵۰۶ هـ

تاریخ: ۱۳۸۱/۹/۵

### سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور - وزارت کار و امور اجتماعی وزارت امور اقتصادی و دارایی

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۸/۱۹ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۱۵۲۹/۱۰ مورخ ۱۳۸۱/۶/۵ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب نمود:

۱- انجام هر گونه خدمات موضوع بند (۲) از طریق شرکت‌های خصوصی و تعاونی در دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌های دولتی منوط به رعایت مفاد این تصویب‌نامه می‌باشد.

۲- عقد قرارداد با شرکت‌های خصوصی و تعاونی برای وظایف پشتیبانی و خدماتی از قبیل حمل و نقل، تعمیر و نگهداری رایانه‌ای، امور چاپ و تکثیر، امور آشپزخانه و رستوران، نگهبانی، باغبانی، نامه رسانی، پیشخدمتی، تلفنچی،

ماشین‌نویسی، امور تأسیساتی امکانپذیر است.

۳. اینگونه قراردادها باید براساس فعالیت مشخص، حجم کار معین، قیمت هر واحد کار و قیمت کل، به طور شفاف و مشخص منعقد گردد و به استثنای موارد مندرج در بند (۲) تصویب نامه شماره ۱۳۳۵/ت ۲۶۲۸۹ هـ مورخ ۲/۴/۱۳۸۱ موضوع ضوابط اجرایی بودجه سال ۱۳۸۱ کل کشور، عقد قرارداد به منظور بکارگیری نیروی انسانی ممنوع می‌باشد.

۴. انعقاد قرارداد با شرکتهای غیردولتی (خصوصی و تعاونی) حتی الامکان از طریق مناقصه عمومی انجام می‌پذیرد، مگر مواردی که با تأیید بالاترین مقام اجرائی دستگاه انجام مناقصه امکان پذیر و یا به صرفه نباشد که در این صورت پس از طی تشریفات قانونی اقدام لازم به عمل می‌آید.

تبصره - وزارت کار و امور اجتماعی مکلف است به منظور جلوگیری از تخلفات احتمالی شرکتهای غیردولتی، حداکثر ظرف مدت شش ماه نسبت به بررسی و تعیین صلاحیت آنها اقدام نماید و لیست شرکتهای واجد شرایط را به کلیه دستگاههای اجرایی و شرکتهای دولتی اعلام دارد و دستگاهها نیز موظفند پس از اعلام لیست مزبور با اینگونه شرکتهای قرارداد منعقد نمایند و در صورت مشاهده هر گونه تخلف از سوی آنها موضوع را به اطلاع وزارت کار و امور اجتماعی برسانند تا صلاحیت آنها مجدداً بررسی گردد و در صورت لغو صلاحیت آنها، موضوع به کلیه دستگاهها اعلام گردد.

۵. شرکتهای طرف قرارداد با دستگاهها و شرکتهای دولتی مسؤول اجرای

مقررات قانون کار و قانون تامین اجتماعی می‌باشند و هر نوع پاسخگویی به شکایات و اجرای آرای مربوط به هیئت‌های حل اختلاف کارگری و سایر تعهدات قانونی کار به عهده آنها خواهد بود و دستگاه‌های اجرایی هیچگونه مسئولیتی در زمینه پرسنل شرکت‌های طرف قرارداد (در دوران قرارداد و یا بعد از آن) نخواهند داشت.

تبصره- دستگاه‌های اجرایی و شرکت‌های دولتی مکلفند ضمانت حسن انجام کار و اجرای کلیه تکالیف قانونی از جمله قوانین کار و تأمین اجتماعی و هر گونه پاسخگویی به مراجع ذی‌ربط را از شرکت‌های طرف قرارداد اخذ نمایند. ۶- شرکت‌های طرف قرارداد موظفند در تعیین میزان مزد و حقوق کارگران خود دستوالعمل‌ها و ضوابط قانونی ابلاغی از طرف وزارت کار و امور اجتماعی را رعایت نمایند.

۷- در صورتی که دستگاه‌های اجرایی در مشاغلی که با شرکت‌های غیردولتی قرارداد منعقد می‌نمایند دارای مستخدم رسمی باشند می‌توانند با توافق شرکت قرارداد، اجازه استفاده از اینگونه نیروها را با کاهش مبلغ قرارداد (حداقل به میزان حقوق و مزایای افراد مذکور)، به شرکت اعطا نمایند و همچنین نسبت به لغو قرارداد پرسنل غیررسمی با پرداخت حقوق مکتسبه و قانونی اقدام نمایند. ۸- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مکلف است با هماهنگی وزارت امور اقتصادی و دارایی به منظور اعمال هماهنگی‌های لازم نسبت به تهیه فرم‌های استاندارد برای انعقاد قرارداد دستگاه‌های اجرایی با شرکت‌های غیردولتی

اقدام نمایند.

۹. اتخاذ رویه واگذاری امور به بخش غیردولتی می باید موجب صرفه جویی در هزینه های اداری گردد. دستگاههای اجرایی موظفند در صورتی که اجرای این نوع قراردادها را از نظر میزان هزینه به صرفه و صلاح دولت ندانند موضوع را با ذکر دلایل به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور گزارش نمایند تا نسبت به بررسی موضوع و اتخاذ رویه مناسب اقدام گردد.

۱۰. ذیحسابی و امور مالی دستگاههای اجرایی و شرکتهای دولتی مکلفند نظارت لازم در مورد اجرای صحیح این تصویب نامه به عمل آورند و از تأیید اسناد مربوط به قراردادهایی که خارج از چارچوب این ضوابط و به منظور بکارگیری نیروی انسانی و یا روشهای دیگر منعقد می گردد خودداری نمایند. وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است گزارش اجرای این تصویب نامه را در مقاطع شش ماهه تهیه و به شورای عالی اداری ارائه نماید.



## بخشنامه قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی

شماره بخشنامه: ۱۹۰۴/۱۶۲۱۰۷

تاریخ بخشنامه: ۱۳۸۲/۸/۲۷

بخشنامه به کلیه وزارتخانه ها، سازمانها، مؤسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و سازمانهایی که شمول قانون برای آنها مستلزم ذکر نام است. در اجرای بند ۸ تصویب نامه شماره ۳۸۳۲۶ / ت ۲۷۵۰۶ هـ مورخ ۱۳۸۱/۹/۵ هیأت محترم وزیران ، موضوع انجام وظایف پشتیبانی و خدماتی دستگاه‌های اجرایی از طریق عقد قرارداد با شرکت های خصوصی و تعاونی، بدینوسیله فرم استاندارد (قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی و خدماتی) به نشانه (ع - ۱۳۰ - ۶-۸۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور که با هماهنگی وزارت امور اقتصادی و دارایی تنظیم گردیده جهت اجرا ابلاغ می گردد. خواهشمند است دستور فرمایند از تاریخ ابلاغ این بخشنامه کلیه قراردادهای مشمول تصویب نامه فوق الذکر بر اساس نمونه فرم ارسالی تنظیم گردد.

من ... التوفیق

محمود عسگری آزاد

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

فرم قرار داد واگذاری فعالیت های پشتیبانی و خدماتی

(موضوع تصویب نامه شماره ۳۸۳۲۶/ت ۲۷۵۰۶ هـ مورخ ۱۳۸۱/۹/۵

هیات وزیران)

	۱- نام دستگاه (کارفرما):
۳- سمت نماینده دستگاه:	۲- نام نماینده دستگاه:
*۵- شماره و تاریخ تعیین صلاحیت شرکت: شماره ثبت شرکت: تاریخ ثبت شرکت: توسط:	۴- نام شرکت (طرف قرارداد): شماره ثبت شرکت: تاریخ ثبت شرکت:
۷- سمت نماینده شرکت طرف قرارداد:	۶- نام نماینده شرکت طرف قرارداد:
۸- شماره و تاریخ صورتجلسه تشریفات مناقصه: شماره: تاریخ: * دلایل ترک مناقصه:	
۹- موضوع قرارداد: ۹-۱- نوع کار: ۹-۲- واحد کار:	

## قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی

۹-۳- حجم کار:
۹-۴- کیفیت کار:
۹-۵- امکانات و تجهیزات مورد نیاز:
۹-۶- سایر:
۱۰- مدت انجام قرارداد:
مدت زمان انجام قرارداد از تاریخ امضاء به مدت:
تاریخ شروع:
تاریخ خاتمه:
۱۱- مبلغ قرارداد:
۱۱-۱- ارزش هر واحد کار:
ریال
۱۱-۲- کل مبلغ قرارداد:
ریال

\*در مورد شرکت هایی که فعالیت‌های انفورماتیک انجام می دهند به جای تأیید به وزارت کار و امور اجتماعی ، تأیید به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (دبیرخانه شورای عالی انفورماتیک) در فرم درج می شود . شرکت هایی که فعالیت آنها حفاظت فیزیکی (نگهبانی) یا فعالیت در بخش های حساس دستگاه می باشند باید به تأیید حراست دستگاه نیز برسند.

\*\* در صورتی که از روش ترک مناقصه استفاده شود می بایست دلایل ترک تشریفات در فرم منعکس و یک نسخه نیز به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان / کشور ارسال گردد.

۱۲- نحوه پرداخت پس از کسر کلیه کسورات قانونی و اقساط پیش پرداخت:  
پرداخت بر اساس تأیید کارفرما در صورت می‌گیرد:  
مرحله، به شرح زیر

- ۱۲-۱- پیش پرداخت به مبلغ ریال در تاریخ  
۱۲-۲- پرداخت های ماهانه به مبلغ ریال در پایان هر ماه  
۱۲-۳- سایر اشکال پرداخت (در صورت توافق):

### ۱۳- روش اصلاح قرارداد:

۱۳-۱- کارفرما می تواند در صورت ضرورت نسبت به تغییر میزان کار با اعلان به شرکت طرف قرارداد مبلغ قرارداد را تا ۵ ۵ ۵ درصد کاهش یا افزایش دهد.

۱۳-۲- کارفرما می تواند در صورت دارا بودن مستخدم رسمی در خدمات موضوع قرارداد با توافق شرکت طرف قرارداد اجازه استفاده از این نیروها را با کاهش مبلغ قرارداد (حداقل به میزان حقوق و مزایای افراد مذکور) به شرکت طرف قرارداد اعطا نماید.

۱۳-۳- کارفرما می تواند در صورت ضرورت در جهت حسن اجرای این قرارداد و رعایت مقررات عمومی، شرایط اختصاصی را که لازم می داند به این قرارداد الحاق نماید.

### تعهدات کارفرما:

۱۴-۱- کارفرما یک نفر را به عنوان نماینده تام الاختیار خود جهت همکاری و ایجاد هماهنگی های لازم کتباً به شرکت طرف قرارداد معرفی می نماید.

۲-۱۴- کارفرما موظف است هزینه‌های انجام خدمات را طبق قرارداد رأس موعداً از محل اعتبارات تخصیص یافته پرداخت نماید و در صورت تأخیر نیز خسارت مربوط را پرداخت نماید.

۳-۱۴- کارفرما متعهد می‌شود اطلاعات لازم را جهت انجام خدمات در اختیار شرکت طرف قرارداد قرار دهد.

۴-۱۴- کارفرما متعهد است برای فسخ قرارداد حداقل یک ماه قبل از فسخ موضوع را کتباً به پیمانکار اطلاع دهد.

۵-۱۴- کارفرما مکلف است ضمانت حسن انجام کار و اجرای کلیه تکالیف قانونی و هر نوع پاسخگویی به مراجع ذیربط را از شرکت طرف قرارداد اخذ نماید.

۶-۱۴- کارفرما متعهد است نسبت به واریز مالیات متعلقه به حساب‌های مربوط در رأس موعداً مقرر اقدام لازم معمول دارد.

#### ۱۵- تعهدات شرکت طرف قرارداد:

۱-۱۵- شرکت طرف قرارداد یک نفر را به عنوان نماینده تام‌الاختیار خود جهت پاسخگویی و ایجاد هماهنگی‌های لازم در انجام خدمات موضوع قرارداد کتباً به کارفرما معرفی می‌نماید.

۲-۱۵- شرکت طرف قرارداد متعهد می‌گردد نیروی انسانی واجد شرایط، امکانات و تجهیزات را به میزان کافی جهت انجام خدمات موضوع قرارداد به کار گیرد.

۳-۱۵- شرکت طرف قرارداد متعهد می‌گردد که خدمات موضوع قرارداد را طبق برنامه زمان‌بندی که به تأیید کارفرما می‌رساند انجام دهند.

۴-۱۵- شرکت طرف قرارداد متعهد می‌گردد که مشمول قانون منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی نمی‌باشد.

- ۵-۱۵- شرکت طرف قرارداد متعهد می گردد مقررات قانون کار و قانون تأمین اجتماعی را در انجام وظایف موضوع قرارداد و تعیین مزد و حقوق کارگران رعایت نماید و هرگونه پاسخگویی به شکایات و اجرای آراء مربوط به هیأت های حل اختلافات کارگری و سایر تعهدات قانون کار را به عهده بگیرد.
- ۶-۱۵- شرکت طرف قرارداد حق واگذاری موضوع قرارداد را به اشخاص دیگر کلاً یا جزئاً (اعم از حقیقی یا حقوقی) ندارد.
- ۷-۱۵- هرگونه تغییر در وضعیت شرکت طرف قرارداد می بایستی ظرف مدت ۵ روز کتباً به کارفرما اعلام گردد.
- ۸-۱۵- شرکت طرف قرارداد مکلف است ماهیانه تصویر لیست پرداخت حقوق و لیست بیمه ماه قبل کارکنان خود را که به تأیید سازمان تأمین اجتماعی رسیده است به کارفرما ارائه نماید.
- ۹-۱۵- در صورت فسخ، لغو یا اتمام قرارداد، تسویه حساب قانونی کارکنان به عهده شرکت طرف قرارداد می باشد.
- ۱۰-۱۵- شرکت طرف قرارداد متعهد می گردد برای نیروی انسانی شرکت در موارد ضروری که به سلامت افراد مربوط است کارت سلامت و بهداشت ارائه نماید.
- ۱۱-۱۵- شرکت متعهد می گردد آموزش های تخصصی و حرفه ای لازم را به کارکنان خود (جهت واگذاری کار) بدهد.
- ۱۲-۱۵- ضمانت حسن رفتار و اخلاق کارکنان و کیفیت انجام کار آنان به عهده شرکت است و شرکت در مقابل دستگاه پاسخگوست.
- ۱۳-۱۵- شرکت طرف قرارداد موظف به رعایت نظام های جاری دستگاه حفظ اسرار و نکات ایمنی می باشد.

۱۴-۱۵- به منظور حسن اجرای قرارداد، طرف قرارداد موظف است به میزان مبلغ قرارداد ضمانت نامه معتبر و قانونی بسپارد.

**۱۶- نظارت:**

۱-۱۶- کارفرما موظف است حسب کمیت و کیفیت موضوع قرارداد فرد یا افراد (حقیقی و حقوقی) واجد شرایط را که صلاحیت آنان به تأیید بالاترین مقام دستگاه رسیده است به عنوان ناظر به طرف قرارداد معرفی نماید.

۲-۱۶- کلیه پرداختها به طرف قرارداد با تأیید ناظر یا ناظرین صورت می‌گیرد.

۳-۱۶- نظارت بر اجرای تعهدات قانونی شرکت و کارکنان متبوع آنها با ناظر است.

۴-۱۶- ناظر به کلیه کارکنان و واحدها معرفی می‌شود تا بر حسن اجرای قرارداد توسط شرکت و کارفرما نظارت نماید و مشکلات به ناظر منعکس گردد.

۵-۱۶- ناظر باید مکانیزم اجرای نظارت را با توجه به شیوه‌های علمی و مدیریتی مبتنی بر نظرسنجی پیش‌بینی و اعمال نماید.

۶-۱۶- در صورتی که کارفرما تشخیص دهد که شرکت کار موضوع قرارداد را به شخص ثالثی واگذار نموده یا در نحوه انجام کار قصور ورزیده و یا به هر دلیلی از انجام موضوع قرارداد سرباز می‌زند بایستی در جهت جلوگیری از تضییع حقوق دستگاه نسبت به فسخ قرارداد و اخذ خسارت (طبق مقررات مربوط) و جایگزینی شرکت دیگر اقدام نماید و شرکت حق هیچگونه اعتراضی را ندارد.

**۱۷- شرایط عمومی قرارداد:**

۱-۱۷- کارفرما در قبال مطالبات نیروی انسانی شرکت در زمینه قانون کار،

قانون تأمین اجتماعی و سایر قوانین و مقررات مربوط در برابر وزارت کار و امور اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی و سایر مراجع قانونی ذیربط و ذیصلاح هیچگونه مسئولیتی ندارد.

۲-۱۷- کارفرما حق هرگونه دخالتی در امور داخلی شرکت طرف قرارداد را نظیر معرفی کارکنان، نحوه مدیریت و ۵ از خود سلب می نماید.

۳-۱۷- در صورتی که بر اساس گزارش کتبی ناظر، طرف قرارداد در اجرای تعهدات خود از نظر کمی یا کیفی کوتاهی و قصور داشت باشد:

- در مرحله اول ۵ ۵ ۵ ۵ درصد جریمه از رقم مورد تعهد کسر می شود.
- در مرحله دوم ۵ ۵ ۵ ۵ درصد جریمه از رقم مورد تعهد کسر می شود.
- در مرحله سوم ۵ ۵ ۵ ۵ درصد جریمه از رقم مورد تعهد کسر می شود.
- در مرحله چهارم موضوع در کمیته ای با حضور نمایندگان کارفرما، طرف قرارداد و ناظر بررسی و تصمیم گیری می شود، حکم تصمیمات کمیته لازم الاجرا است.

۴-۱۷- در صورت ایراد خسارت و عدم اجرای تعهدات از سوی طرف قرارداد دستگاه می تواند به میزان درصدی از مبلغ قرارداد از محل طلب ها، ضمانت نامه ها و سپرده های شرکت اخذ خسارت نماید.

۵-۱۷- هرگونه قرارداد که نتیجه آن به کارگیری نیروی انسانی باشد ممنوع است.

۱۸- نشانی طرفین جهت انجام مکاتبات:

۱-۱۸- نشانی کارفرما:

نشانی:



---

قرارداد و اگذاری فعالیت‌های پشتیبانی

---

تلفن:

نشانی پست الکترونیک:

۱۸-۲- نشانی شرکت طرف قرارداد،

نشانی:

تلفن:

نشانی پست الکترونیک:

نشانیهای فوق به منزله اقامتگاه قانونی طرفین می باشد لذا مکاتبات رسمی و ارسال مراسلات از طریق نشانی های فوق الذکر قانونی تلقی می شود. در صورت تغییر نشانی طرفین موظفند ظرف مدت ۴۸ ساعت یکدیگر را کتبا مطلع نمایند. در غیر این صورت کلیه نامه ها ابلاغ شده تلقی و عذر عدم اطلاع پذیرفته نمی باشد.

۱۹- امضاء طرفین قرارداد:

این قرارداد در ۱۹ بند و ۵ نسخه (جهت: طرف قرارداد، دستگاه (کارفرما)، وزارت کار و امور اجتماعی، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها و سایر موارد مورد نیاز) تهیه و تنظیم شده که پس از امضای طرفین قرارداد لازم الاجرا خواهد بود.

مهر و امضاء کارفرما:

مهر و امضاء شرکت طرف قرارداد:

نام و نام خانوادگی نماینده:

نام و نام خانوادگی نماینده:

سمت:

سمت:

محل امضاء

محل امضاء

## فرم قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی

شماره بخشنامه: ۱۹۰۴/۱۳۱۹۲

تاریخ بخشنامه: ۱۳۸۳/۲/۲

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

پیرو بخشنامه شماره ۱۹۰۴/۱۶۲۱۰۷ مورخ ۱۳۸۲/۸/۲۷ موضوع بند ۸ تصویب نامه شماره ۳۸۳۲۶/ت/۲۷۵۰۶ هـ مورخ ۱۳۸۱/۹/۵ هیأت وزیران

در اجرای بند ۸ تصویب نامه فوق الذکر و در پی استعلامات دستگاه‌های اجرایی موارد ذیل جهت اعمال و منظور نمودن در فرم موضوع قرارداد (فرم استاندارد قرارداد واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی و خدماتی) اعلام می‌گردد.

۱- با توجه به تصویب آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی (تصویب نامه شماره ۴۲۹۵۶/ت/۲۸۴۹۳ هـ مورخ ۱۳۸۲/۸/۱۱) بند ۱۴-۱۵ فرم یاد شده به شکل زیر قابلیت اجرا می‌یابد.

(به منظور حسن اجرای قرارداد و تضمین انجام تعهدات طرف قرارداد موظف است به میزان مقرر در آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی (موضوع بندهای ب و د ماده ۵ آیین نامه مذکور) تضمین قانونی بسپارد.

۲- در راستای حفظ حقوق طرفین قرارداد ردیف ۴-۱۴ در قسمت تعهدات کارفرما حذف و در ردیف ۱۳ بندی به این مضمون اضافه می‌گردد:  
(در صورتی که طرفین قرارداد به هر عنوان مایل به ادامه همکاری نباشند ضروری است حداقل یک ماه قبل موضوع را کتباً به طرف مقابل اعلام و از اینکه طرف قرارداد اطلاع یافته است اطمینان حاصل نمایند.

۳- در ردیف ۹ بندی با عبارت: نشانی محل انجام خدمات موضوع قرارداد اضافه می‌گردد.

۴- ردیف ۵-۱۷ به شکل زیر اصلاح می‌گردد:  
هرگونه قرارداد که نتیجه آن به کارگیری نیروی انسانی به هر شکل باشد ممنوع است.

۵- در ردیف ۳-۱۳ به الحاق شرایط اختصاصی در فرم قرارداد اشاره شده است توضیحاً اعلام می‌گردد که مواد الحاقی به قرارداد که مربوط به شرایط ویژه دستگاه‌ها و مواردی چون شرایط غیرمترقبه می‌باشد به عنوان بخشی از قرارداد تلقی گردیده و مفاد آن همانند سایر مواد لازم الاجرا خواهد بود. بدیهی است مواد مندرج در شرایط اختصاصی نمی‌تواند مغایر و نافی مفاد آیین نامه معاملات دولتی، تصویب نامه شماره ۳۸۳۲۶ / ت ۲۷۵۰۶ هـ مورخ ۵/۱۳۸۱/۹ و آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی (تصویب نامه شماره ۴۲۹۵۶

ت ۲۸۴۹۳ مورخ ۱۳۸۲/۸/۱۱) باشد.

۶- در ردیف ۲-۹ منظور از واحد کار، مبانی و شاخص های اندازه گیری برای شناسایی ابعاد و ویژگیهای کار و استاندارد نمودن خدمات جهت انعقاد قرارداد، نظارت بر انجام و پرداخت هزینه های مربوط در هر یک از مشاغل و خدمات موضوع قرارداد می باشد که در عرف خدمات عمومی شناخته شده است و هر یک از دستگاه ها می توانند شاخص های مربوط به خدمات مورد نیاز خود را جهت اطلاع پیمانکاران در شرایط مناقصه اعلام نمایند. (نظیر سنجش نظافت به متر مربع و آشپزی به پرس غذا).

## ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران

کلیه دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند، به منظور افزایش کارایی و بهره‌وری و استقرار نظام کنترل نتیجه و محصول، به جای کنترل مراحل انجام کار و اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اداره واحدهای تحت سرپرستی خود به صورت مستقل و هدفمند نمودن تخصیص منابع، براساس دستورالعمل مشترک سازمان و مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی، قیمت تمام شده آن دسته از فعالیتها و خدماتی که قابلیت تعیین قیمت تمام شده را دارند (از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی و بهداشتی، درمانی، خدماتی و اداری)، براساس کمیت و کیفیت محل جغرافیایی مشخص و پس از تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان و با اعطای اختیارات لازم به مدیران

ذی ربط اجرا نمایند.

به دستگاه‌هایی که براساس ضوابط این ماده خدمات خود را ارائه می‌نمایند، اجازه داده می‌شود، حسب نیاز نسبت به جابه‌جایی فصول و برنامه‌های اعتبارات هزینه اقدام و مابه‌التفاوت هزینه‌های قبلی فعالیت با قیمت تمام شده را صرف ارتقای کیفی خدمات، تجهیز سازمان و پرداخت پاداش به کارکنان و مدیران واحدهای ذی‌ربط نمایند. اعتباراتی که براساس قیمت تمام شده در چارچوب بودجه سنواتی در اختیار واحدها قرار می‌گیرد، کمک تلقی شده و پس از پرداخت به هزینه قطعی منظور می‌گردد.

## موضوع دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی

شماره: ۱۰۱/۳۴۲۸۲

تاریخ: ۱۳۸۴/۳/۱

### بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی

نظر به اینکه در قانون برنامه چهارم توسعه، موضوع هدفمند نمودن تخصیص منابع، تغییر نظام بودجه‌ریزی و هزینه، استقرار نظام نتیجه و محصول به جای کنترل مراحل انجام کار، افزایش کارایی و بهره‌وری و کیفیت خدمات مورد تأکید جدی قرار گرفته است، قانونگذار در اجرای ماده ۱۴۴ قانون مزبور، برای تغییرات اساسی در نظام مدیریتی کشور با رویکرد کنترل نتیجه و محصول به شیوه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات، اختیارات اداری، مالی، مدیریتی و پرسنلی لازم را به مدیران اجرایی دستگاه‌های دولتی اعطاء کرده است. برای مدیران مغتنم است از فرصت قانونی موجود و اختیارات گسترده‌ای که در این زمینه ایجاد شده است نهایت استفاده را نموده و به نحوی برنامه‌ریزی نمایند که تا پایان برنامه چهارم توسعه کل فعالیت‌های مشمول

دستگاه به شیوه مذکور انجام پذیرد.

لذا به پیوست دستورالعمل اجرایی ماده مذکور که مشترکاً توسط این سازمان و وزارت امور اقتصادی و دارایی تهیه و تنظیم شده است با تأکید بر رعایت نکات زیر برای اجرا ابلاغ می شود.

الف) سالیانه فعالیتها و خدمات اولویت دار در زمان مقرر، حسب مورد با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و دفاتر بخشی ذی ربط احصاء و قطعی شود.

ب) محاسبه قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات در قالب دستورالعمل پیوست انجام شود و حسب مورد به تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و دفاتر بخشی ذی ربط صورت برسد.

ج) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استان موظف است اعتبارات مشمول این دستورالعمل و نحوه تخصیص و هزینه کرد آن را در موافقتنامه های متبادله منظور نموده و بر آن اساس اقدام و نظارت نماید.

#### **حمید شرکاء**

**معاون رییس جمهور و رییس سازمان**



## دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (موضوع قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات)

### ماده ۱. تعاریف

۱.۱. **فعالیت:** منظور از فعالیت یک سلسله عملیات و خدمات مشخصی است که برای تحقق بخشیدن به هدفهای سالانه برنامه طی یک سال اجرا شده، کمیت پذیر بوده و منابع مورد نیاز آن از محل اعتبارات هزینه تأمین می شود نظیر:

تعلیم و تربیت دانش آموز (نفر) صدور شناسنامه (جلد)، نگهداری راهها، راه آهن و بنادر (کیلومتر)، انجام امور اداری و مالی (واحد)

۲.۱. **قیمت تمام شده:** به هزینه هایی اطلاق می شود که برای انجام هر واحد فعالیت و یا مجموعه ای از فعالیت های مشابه صرف می شود.

۳.۱. **احصاء:** احصاء یعنی شناسایی فعالیتها

۴.۱. **دستگاه اجرایی:** کلیه دستگاه های موضوع بند (۱۱) ماده (۱) قانون برنامه و بودجه و ماده ۱۶۰ قانون برنامه چهارم توسعه که به نحوی از بودجه

عمومی منتفع می‌شوند و همچنین مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند.

۵.۱. برنامه توسعه: در این دستورالعمل منظور از برنامه توسعه، برنامه

چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران است.

۶.۱. اعطاء اختیارات طرفین: منظور این است که دستگاه اجرایی طبق قوانین

و مقررات مربوط مجاز به اعطای اختیارات لازم به واحد مجری بوده و واحد

مجری بتواند از اختیارات اعطاء شده بنحو مطلوب در جهت اجرای مؤثر تصویب

نامه‌های قیمت تمام شده استفاده نماید.

۷.۱. جابجایی فصول: در این دستورالعمل منظور از جابجایی فصول،

جابجایی فصول و برنامه‌های اعتبارات هزینه‌ای است. اعتباراتی که براساس

قیمت تمام شده در چهار چوب بودجه سنواتی در اختیار واحدها قرار می‌گیرد،

کمک تلقی شده و پس از پرداخت به هزینه قطعی گرفته می‌شود.

۸.۱. مابه‌التفاوت قبلی: در این دستورالعمل منظور از مابه‌التفاوت

قبلی، تفاضل بین قیمت تمام شده مورد توافق در موافقتنامه مبادله شده با

مدیر واحد مجری (اعتبارات مصوب) و هزینه‌های قطعی فعالیت یا خدمت در

همان سال.

۹.۱. حساب واحد مجری: حسابی است که برای واحدهای مجری که دارای

استقلال مدیریتی، اداری و مالی افتتاح گردیده و به این وسیله انجام کلیه

امورات دخل و خرج و عملیات حسابداری با دستور مدیر واحد مجری انجام

می‌گیرد.

ضمناً این حساب دو امضایی خواهد بود که نفر اول مدیر واحد مجری و نفر

- دوم با پیشنهاد مدیر واحد مجری و تأیید ذیحساب می‌باشد.
- ۱۰.۱. واحد مجری: دایره، اداره، اداره کل و ۵ دستگاه اجرایی، که تمام فعالیت‌ها و خدمات آن به روش قیمت تمام شده انجام می‌گیرد.
- ۱۱.۱. واحد ناظر: طرف توافق با واحد مجری است که حق نظارت بر امور احاله شده به مدیریت واحد مجری را دارد.
- ۱۲.۱. هزینه: عبارت است پرداخت‌هایی که به طور قطعی به ذینفع در قبال تعهد، تحت عنوان کمک یا عناوین مشابه با رعایت قوانین و مقررات مربوط صورت می‌گیرد.
- ۱۳.۱. دوره مالی: دوره‌ای است که با اجرای توافقنامه شروع و با خاتمه مدت آن، پایان می‌پذیرد.

## ماده ۲. احصاء فعالیت‌ها و خدمات

الف - دستگاه‌های اجرایی موظفند در طول سال‌های برنامه چهارم توسعه، سالانه حداقل بیست درصد (۲۰٪) از فعالیت‌ها و خدمات خود را با توجه به موارد ذیل احصاء نموده و به روش قیمت تمام شده انجام دهند؛ به نحوی که تا پایان برنامه آن دسته از فعالیت‌ها و خدماتی که قابلیت تعیین قیمت تمام شده را دارند به روش مزبور انجام گیرند.

۱. سال اول و دوم برنامه چهارم توسعه، اولویت با فعالیت‌ها و خدمات کمی‌پذیر، رو به مردم و کلیدی است که در طول دو سال اول برنامه در محاسبه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات هزینه‌های بالاسری و غیرمستقیم

عمل نمی‌شود.

۲. سال سوم برنامه چهارم توسعه، هزینه‌های بالاسری و غیرمستقیم در محاسبات حداقل برای کار واحد مجری عمل شود.

۳. سال چهارم و پنجم برنامه چهارم توسعه، هزینه‌های بالاسری و غیرمستقیم برای هر کدام از فعالیت‌ها و خدمات محاسبه شود.

**تبصره ۱:** سال اول و دوم برنامه چهارم توسعه ضمن در نظر گرفتن بند ۱ این ماده، وظایف اصلی دستگاه‌های اجرایی بایستی مبنای اساسی اولویت‌بندی فعالیت‌ها و خدمات باشد.

مثال: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - فعالیت‌ها و خدمات (واحدهای) بهداشتی و درمانی، وزارت آموزش و پرورش - فعالیت‌ها و خدمات آموزشی و پرورشی (مدارس، کانون‌های تربیتی، فرهنگی)

**تبصره ۲:** سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است هر ساله درصد‌های مذکور در این دستورالعمل را در بخشنامه بودجه و ضوابط اجرایی آن منظور نموده و سازوکار اجرایی آن را در مبادله موافقتنامه و یا از طریق سایر ابزارهای قانونی فراهم نماید.

**تبصره ۳:** درصد‌های یاد شده در بندهای مذکور حجم فعالیت‌ها و خدمات را بیان می‌کند و صرفاً اعتبار یا هزینه‌های مورد عمل و یا مورد نظر نمی‌باشد.

ب - تأیید فعالیت‌ها و خدمات احصاء شده پس از دستیابی دستگاه‌های ستادی و استانی به اصول کلی و مورد توافق برای مبادله موافقتنامه، در سطح ستادی (ملی) به عهده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در سطح

استان به عهده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان است.

**تبصره ۵:** آخرین مهلت اعلام توافق (برش استانی) بین دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی حسب مورد در خصوص فعالیت‌ها و خدمات قابل ارایه به روش قیمت تمام شده به منظور تأیید برای سال بعد، بایستی تا پایان بهمن ماه سال قبل به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و یا استان اعلام گردد.

ج - ضروری است انجام فعالیت‌ها و ارائه خدمات در قالب توافقنامه‌ای که بین دستگاه اجرایی و واحد مجری منعقد می‌شود صورت گیرد.

**ماده ۳:** نحوه و روش محاسبه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات بایستی در سطح ملی به تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در سطح استان به تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان برسد.

**ماده ۴:** مدیر واحد مجری حداکثر می‌تواند ۲۰٪ از نیروی انسانی واحد خود را که مورد نیاز نمی‌باشد به عنوان مازاد در اختیار دستگاه مادر قرار دهد.

**تبصره ۱:** تعداد نیروی انسانی مورد نیاز برای انجام فعالیت مشخص شده براساس تعداد پست‌های سازمانی اشغال شده می‌باشد و کاهش بیست درصدی نیروها نیز از میان نیروهای یاد شده صورت می‌گیرد.

**تبصره ۲:** نیروهای مازاد واحد مجری که از طرف دستگاه مربوط نیز غیر کارآمد تشخیص داده می‌شود طبق مقررات نسبت به تعیین تکلیف آنها اقدام

شود.

**ماده ۵.** دستگاه های اجرایی، قبل از بکارگیری نیروهای مازاد واحدهای مجری قیمت تمام شده در سایر واحدها مجاز به استخدام نیروهای انسانی جدید اعم از رسمی و پیمانی نمی باشند.

**ماده ۶.** مبنای محاسبه قیمت تمام شده، احکام قانونی و موارد ذیل می باشد:

**الف) سال اول و دوم برنامه توسعه**

**الف - ۱. هزینه های پرسنلی (حقوق و دستمزد مستقیم):**

۱-۱. محاسبه حقوق و مزایای قابل پرداخت پرسنلی که به طور مستقیم در انجام یک فعالیت و ارائه یک خدمت و یا انجام مجموعه فعالیتها و خدمات یک واحد شرکت دارند.

۲-۱. پس از امضای توافقنامه، مدیر واحد مجری نمی تواند نیرو یا نیروهای توافق شده را اخراج یا در اختیار دستگاه قرار دهد (نمی تواند نیرویی را مازاد اعلام نماید) مگر در صورت بروز تخلف، که براساس مقررات مربوط با آنها رفتار خواهد شد.

۳-۱. در صورتی که نیروی انسانی واحد مجری به دلایلی از جمله مریضی، فوت، بازخریدی، اخراج و ۵ از واحد مجری منفک شوند مدیر واحد مجری می تواند به ازای نیروهای یاد شده از طریق دستگاه ذیربط فرد جایگزین

درخواست نموده و به کار گیرد.

۴-۱- مدیر واحد مجری می‌تواند به ازای نیروی انسانی که مازاد اعلام می‌شود، به منظور ارائه خدمات با کیفیت تعهد شده نسبت به خرید خدمت فعالیت یا خدمات به روش‌های پیش‌بینی شده در ماده ۸۸ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و آیین‌نامه اجرایی موضوع تصویب‌نامه شماره ۳۱۴۲۶/ت/۲۶۹۷۷ هـ مورخ ۱۳۸۱/۷/۱ هیأت محترم وزیران اقدام نماید مشروط بر اینکه هیچگونه تعهد استخدامی یا تعهدات قانونی دیگر با پرسنل ذیربط ایجاد نگردد.

۵-۱- مدیر واحد مجری نیز جزء کارکنان واحد مجری محسوب شده و مشمول تعداد نیروی انسانی مورد نیاز واحد می‌شود.

۶-۱- مبنای محاسبه در پرداخت‌ها، حقوق و مزایای قانونی سال اجرای قیمت تمام شده در توافقنامه می‌باشد.

۷-۱- آن تعداد نیروی انسانی که پس از محاسبه قیمت تمام شده و تنظیم توافقنامه براساس درخواست مستخدم بازنشسته، بازخرید و انتقال یابند، اعتبار مربوط به حقوق و مزایای آن افراد برای واحد مجری جهت جبران میزان ارایه خدمات و تأمین نیاز از طریق خرید خدمت یا جبران خدمات افراد موجود در اختیار واحد مذکور باقی خواهد ماند.

۸-۱- کلیه افزایش‌های احتمالی قانونی برای کارکنان واحد مجری در توافقنامه پیش‌بینی شود و این افزایش‌ها در خصوص آیین‌نامه و دستورالعمل اجرایی قیمت تمام شده نیز تسری پیدا می‌کند.

**الف - ۲. هزینه های مصرفی (مواد مستقیم):**

۱) میزان هزینه ملزومات مصرفی، لوازم اداری، آب، برق، سوخت و ۵ که برای انجام یک فعالیت یا واحدی که در آنجا فعالیت های متعددی انجام می گیرد تعیین می شود.

**تبصره:** میزان هزینه مصرفی حداکثر به میزان هزینه انجام شده در سال قبل به اضافه نرخ تورم اعلام شده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران خواهد بود.

۲) برای واحدهایی که در یک ساختمان مشترک مستقر هستند، آب، برق، سوخت و ۵ در محاسبه قیمت تمام شده منظور نمی گردد.

**تبصره:** از سال سوم برنامه توسعه به بعد موارد یاد شده در محاسبه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات ملاک عمل قرار خواهد گرفت.

**الف - ۳. هزینه های تعمیر و نگهداری:**

هزینه های تعمیر و نگهداری ساختمان، تأسیسات، تجهیزات و ماشین آلات واحدی که خدمات و فعالیت ها در آن انجام می شود براساس توافق طرفین توافقنامه و در حد متعارف پیش بینی می شود.

**تبصره ۱:** در محاسبه قیمت تمام شده فعالیت ها در سال های اول و دوم برنامه چهارم توسعه هزینه های بالاسری، سرمایه ای (اموال و دارایی)، پرسنلی (حقوق و دستمزد) غیرمستقیم، مصرفی (مواد) غیرمستقیم منظور نمی شوند.

**تبصره ۲:** کلیه امکانات، تجهیزات، ساختمان ها، تأسیسات و



ماشین‌آلات (کالا‌های سرمایه‌ای بادوام) مانند سال‌های قبل، در طول سال‌های اول و دوم برنامه در اختیار مدیر واحد مجری قرار می‌گیرد و به ازای آن هزینه‌ای محاسبه نمی‌گردد.

**الف. ۴. نحوه محاسبه سرانه:** در صورتی که قیمت تمام شده مجموعه فعالیت‌های مشابه یک واحد به طریق فوق محاسبه و تعیین گردد، هزینه‌های محاسبه شده برای فعالیت‌هایی که در یک واحد انجام می‌گیرد بر تعداد خدمات ارائه شده تقسیم می‌شود تا قیمت تمام شده هر واحد فعالیت تعیین شود. به عنوان مثال، جمع هزینه یک مدرسه با تعدادی مشخص دانش‌آموز بر همان تعداد دانش‌آموز تقسیم می‌گردد، در غیر این صورت مجموع فعالیت‌های یک واحد مجری مبنای محاسبه قرار می‌گیرد.

تذکر: در صورتی که میزان قیمت محاسبه شده فعالیت‌ها به طریق فوق در واحدهای گوناگون (در یک شهرستان یا یک منطقه مشخص جغرافیایی و با کیفیت مشابه) متفاوت باشد به ترتیب ذیل اقدام می‌شود.

۱) واحدهایی که هزینه آنها از متوسط هزینه واحدهای مشابه مستقر در یک منطقه بیشتر باشد، متوسط هزینه‌های منطقه‌ای ملاک عمل قرار می‌گیرد.  
۲) برای واحدهایی که کمتر از متوسط، هزینه نموده‌اند مشروط بر آنکه کیفیت ارائه خدمات آنها افزایش یابد تا سطح متوسط قابل محاسبه می‌باشد، در غیر این صورت همان قیمت تمام شده مبنای محاسبه قرار می‌گیرد.

**تبصره:** در مواردی که برای انجام خدمات و یا فعالیت‌ها، محاسبه تعداد استفاده کننده و یا تعداد خدمت ارائه شده قابل اندازه‌گیری و محاسبه دقیق

نباشد، قیمت تمام شده واحد مجری ارائه دهنده خدمت ملاک عمل قرار می‌گیرد.

**الف ۵. سقف اعتباری مجاز:** کلیه محاسبات فوق نباید از مجموعه اعتبارات

هزینه‌ای دستگاه که در بودجه مصوب سالانه پیش‌بینی شده تجاوز کند.

**تبصره ۱:** قیمت تمام شده یک فعالیت یا خدمت در صورتی می‌تواند از

سایر مشابه بیشتر باشد که افزایش کیفیت آن در توافقنامه منظور شده باشد.

**تبصره ۲:** دستگاه‌های اجرایی می‌توانند در موافقتنامه انجام اقدامات

غیرقابل پیش‌بینی که در طول دوره توافقنامه، به واحد مجری تکلیف می‌شود

را تصریح نموده و هزینه انجام آنها را محاسبه و پرداخت نمایند.

**الف ۶. استثنائات سال کاری:** خدماتی که تولید و ارائه آنها به سال مالی

بعد موکول و باعث ایجاد تعهد مالی برای دستگاه می‌شود، می‌بایست قیمت

تمام شده اینگونه خدمات محاسبه گردیده و در برآورد بودجه دستگاه منظور

و در نیمه دوم سال به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان اعلام

گردد مثل: خدمات مراکز آموزشی و پرورشی

**تبصره:** در تنظیم و انعقاد توافقنامه مراکز آموزشی و پرورشی بایستی

دوره مالی و دوره آموزشی منطبق بر هم باشند.

**ب) سال سوم، چهارم و پنجم برنامه چهارم توسعه**

۱- از سال سوم برنامه چهارم به بعد حداقل ۲۰٪ از واحدهای دستگاه‌های

اجرایی مشمول قیمت تمام شده می‌شوند و علاوه بر موارد پیش گفته ضروری

است هزینه‌های پرسنلی (حقوق و دستمزد) غیرمستقیم، هزینه‌های

مصرفی (مواد) غیرمستقیم، هزینه‌های بالاسری و هزینه‌های سرمایه‌ای حداقل

برای کار واحد مجری محاسبه گردد.

**تبصره ۵:** دستگاه‌هایی که در اجرای احکام و آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۳۸ و براساس بودجه‌ریزی عملیاتی به صورت فراگیر اقدام می‌نمایند از اجرای احکام این دستورالعمل معاف هستند.

**ماده ۷.** در قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات در چهار چوب این دستورالعمل، وظیفه، فعالیت و خدمتی به بخش غیردولتی واگذار نمی‌شود بلکه بین مدیر واحد مجری و رئیس دستگاه یا مقام مجاز از طرف ایشان توافق‌نامه منعقد می‌شود و تمام اختیارات مدیریتی، اداری، مالی، پرسنلی طبق قوانین و مقررات مربوط به مدیر واحد مجری که از کارکنان دستگاه یا سایر دستگاه‌های دولتی است واگذار می‌گردد.

**تبصره ۱۵:** واگذاری امور به مدیران و عقد توافق‌نامه با آنها از مصادیق لایحه قانونی منع مداخله کارکنان دولت در معاملات دولتی مصوب ۲۲ دیماه ۱۳۳۷ نیست.

**ماده ۸.** استفاده از اوقات خارج از وقت موظفی و ظرفیت‌های بلا استفاده دستگاه با رعایت مقررات مربوط مجاز خواهد بود مشروط بر اینکه:

۱. بر امکانات، تجهیزات، ابنیه، محدثات و ۵ طبق تعهدات بعمل آمده در توافق‌نامه خسارت و آسیبی وارد نشود.

۲. منافع حاصله در جهت ارائه خدمات با کیفیت به متقاضیان خدمات (جبران

خدمت) و تأمین رفاه حال عوامل کاری، تجهیز و بهبود کلیه امکانات در اختیار هزینه گردد.

**ماده ۹.** وزارت امور اقتصاد و دارایی موظف است برحسب اقتضا و درخواست دستگاه‌های اجرایی نسبت به افتتاح حساب واحد مجری با امضای مدیر واحد مجری و نفر دوم با تأیید نیکسب، با رعایت مقررات مربوط اقدام نماید.

**ماده ۱۰.** مدیر واحد مجری موظف است با کارکنان واحدهای ذیربط مطابق قوانین و مقررات جاری عمل نماید.

**ماده ۱۱.** رییس دستگاه اجرایی یا مقام ذیصلاح از طرف ایشان و مدیر واحد مجری موظفند توافقنامه ای که حاوی حداقل موارد و تعهدات مندرج در این دستورالعمل و فرم توافقنامه مربوط باشد تنظیم و به امضاء برسانند و براساس این توافقنامه عمل نمایند.

**تبصره:** فرم توافقنامه طراحی شده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مبنای عمل بوده و هر گونه تغییر در محتوی، حسب اقتضائات دستگاه اجرایی قابل انجام خواهد بود لکن تغییرات حاصله نباید اصول این فرم را خدشه‌دار کند.

**ماده ۱۲.** اعتباراتی که براساس توافقنامه منعقد به حساب واحد مجری

واریز می‌گردد کمک تلقی شده و در اجرای ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه به هزینه قطعی منظور می‌گردد.

**تبصره:** اینگونه اعتبارات از جابجایی اعتبارات هزینه‌ای (فصول و برنامه‌ها) حاصل می‌شود و این جابجایی به منزله اصلاح موافقتنامه تلقی شده و نیاز به مبادله اصلاحیه موافقتنامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و یا استان ندارد.

### ماده ۱۳. تعهدات مجری

۱-۱۳. مسئول پاسخگویی و انجام هماهنگی‌های لازم در انجام خدمات توافق شده

۲-۱۳. پذیرش انجام خدمات توافق شده براساس کمیت و کیفیت تعیین شده از سوی دستگاه

۳-۱۳. تعهد پرداخت کلیه حقوق و مزایای قانونی و استحقاقی کارکنان (به استثنای پاداش پایان خدمت و موارد یک نوبته) طبق قوانین و مقررات مربوط

۴-۱۳. تعهد مبنی بر ضمانت انجام صحیح مفاد موافقتنامه

۵-۱۳. تعهد هزینه کرد اعتبارات مربوط به واحد به منظور ارائه خدمات مورد انتظار دستگاه

۶-۱۳. تعهد هزینه کرد اعتبارات حاصل از صرفه‌جویی در چهارچوب دستورالعمل و ارایه گزارش حساب تفصیلی به دستگاه متبوع

۷-۱۳. تعهد پرداخت هزینه‌های پرسنلی، مصرفی، تعمیر و نگهداری و سایر

هزینه‌های محاسبه شده در قیمت تمام شده

۸-۱۳. تعهد به کارگیری امکانات و تجهیزاتی که توسط دستگاه اجرایی جهت انجام و ارائه خدمات در اختیار واحد مجری قرار داده شده یا می‌شود و به عهده گرفتن مسئولیت انجام و اجرای کار

۹-۱۳. تعهد انجام خدمات طبق برنامه زمان‌بندی مور توافق

۱۰-۱۳. تعهد اجرای مفاد دستورالعمل در قبال اختیارات اداری، مالی، مدیریتی

و پرسنل محول شده

۱۱-۱۳. تعهد حفاظت، مراقبت و نگهداری از تأسیسات، ساختمان‌ها، امکانات

و تجهیزات محول شده

#### ماده ۱۴. تعهدات دستگاه

۱-۱۴. تعهد واگذاری اختیارات لازم مدیریتی، اداری، مالی و پرسنلی به

مدیر واحد مجری برای اداره امور واحد طبق قوانین و مقررات مربوط

۲-۱۴. پرداخت به موقع و انجام تعهدات مالی طبق توافق صورت گرفته

۳-۱۴. تدوین سازوکار لازم در خصوص اقدامات فراتر از توافق به عمل

آمده و جبران اعتبارات و اعطای اختیارات لازم مدیریتی، مالی، اداری و پرسنلی

۴-۱۴. در اختیار گذاشتن کلیه ساختمان‌ها، تأسیسات، تجهیزات و امکانات

مورد نیاز واحد مجری

۵-۱۴. پذیرش نیروهای مازاد (حداکثر ۲۰ درصد) در طول زمان انجام توافقنامه

۶-۱۴. تعیین تکلیف نیروهای مازاد، استفاده از روش‌هایی همچون به

کارگیری در سایر واحدها، مهارت‌آموزی، انتقال به سایر دستگاه‌ها و نهایتاً استفاده از مکانیزم‌های باز خریدی، بازنشستگی زودتر از موعد و ۵  
۷-۱۴. تهیه و تدوین معیارهای کمی و کیفی ارائه خدمات مورد توافق و  
ابلاغ آن به واحد مجری جهت رعایت  
۸-۱۴. فراهم کردن زمینه افزودن اعتبارات ناشی از افزایش‌های احتمالی  
قانونی به اعتبارات توافقنامه

#### ماده ۱۵. تشویق کارکنان و مدیران واحد مجری

صرفه‌جویی حاصل از تفاضل بین قیمت تمام شده مورد توافق در توافقنامه مبادله شده با مدیر واحد مجری (اعتبارات مصوب) و هزینه‌های قطعی فعالیت یا خدمات در همان سال، در طول برنامه چهارم به شرح ذیل هزینه خواهد شد:  
۱-۱۵. شصت درصد (۶۰٪) رقم حاصل از صرفه‌جویی به منظور ایجاد انگیزه در کارکنان واحد مجری به شرح ذیل پرداخت می‌گردد:  
الف) حداقل ۱۰ و حداکثر ۲۰ درصد رقم فوق‌الذکر به مدیر واحد مجری با نظر دستگاه براساس کیفیت ارائه خدمات و رضایت خدمت‌گیرندگان و در صورتی که رقم اختصاص یافته کمتر از سهم سایر کارکنان باشد رقم مذکور تا سقف پیش‌بینی شده در تبصره ذیل بند (۲-۱۵) قابل افزایش خواهد بود.  
ب) پرداخت انگیزشی و کارایی به کارکنان واحد مجری حداکثر معادل حقوق و مزایای ماهانه آنان به ازای هر ماه، در طول توافقنامه با نظر مدیر واحد مجری (پرداخت کارایی به سایر کارکنان، با نظر مدیر و میزان تأثیرگذاری

آنها در کیفیت انجام فعالیت و ارائه خدمات بلامانع است.)

۲-۱۵. چهل درصد (۴۰٪) رقم حاصل از صرفه جویی به طریق ذیل برای ارتقاء کیفی خدمات، تشویق کارکنان ستادی واحدهای ذیربط هزینه می‌گردد: الف) سی درصد (۳۰٪) رقم مذکور برای ارتقاء و بهبود کیفی خدمات نظیر اصلاح نظام‌های مدیریتی، آموزشی و بهسازی کارکنان، ارایه خدمات برتر و تجهیز و بازسازی امکانات و یا خرید تجهیزات مورد نیاز برای واحد مجری. ب) ده درصد (۱۰٪) رقم مذکور برای تشویق کارکنان ستادی (واحد ناظر) واحدهای ذیربط که بر اجرای این آیین‌نامه نظارت می‌کنند.

**تبصره:** تشویق‌ها، زمانی که صرفه‌جویی محقق شد، قابل پرداخت می‌باشد و حداکثر معادل حقوق و مزایای ماهیانه مدیران و کارکنان در طول زمان اجرای توافقنامه خواهد بود.

۳-۱۵. مدیر واحد مجری موظف است گزارش حساب اجرای این ماده را به تفصیل به مدیریت ذیربط دستگاه متبوع (واحد ناظر) ارایه نماید.

۴-۱۵. دستگاه اجرایی می‌تواند در صورت ضرورت از یک نفر صاحب نظر یا حسابرس مستقل به منظور تطبیق معیارهای کمی و کیفی مورد توافق در توافقنامه، استفاده نماید.

### ماده ۱۶. تشویق واحدهای مجری موفق

۱-۱۶. سالیانه هر یک از دستگاه‌های اجرایی استان از بین واحدهای مجری این طرح با استفاده از شاخص‌های پیش‌بینی شده در این دستورالعمل نسبت



به ارزیابی، رتبه‌بندی و انتخاب حداکثر سه واحد نمونه موفق اقدام و آنها را تشویق نموده و حائزین رتبه اول را به حوزه ستادی معرفی می‌نمایند.

۲-۱۶. سالیانه هر یک از دستگاه‌های اجرایی ملی از بین بهترین‌های هر استان و واحدهای ستادی موفق در تطبیق با شاخص‌های مذکور نسبت به ارزیابی و انتخاب واحدهای مجری موفق دستگاهی در سطح کشور مبادرت نموده و حداکثر سه واحد مجری را مورد تقدیر و تشویق قرار می‌دهند.

۳-۱۶. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از بین نمونه‌های دستگاه‌های ملی و همچنین نمونه‌های استانی منتخب ستادهای مربوط استان‌ها در تطبیق با شاخص‌های ملی نسبت به انتخاب نمونه‌های موفق ملی طبق ضوابط مربوط مبادرت نموده و آنها را در جشنواره شهید رجایی به عنوان بهترین‌های کشور معرفی و تشویق می‌نماید.

تذکر: هزینه تقدیر و تشویق این گونه واحدها و مدیران واحدهای اجرایی که نسبت به اجراء این تبصره و دستورالعمل، تلاش چشمگیری می‌نمایند از محل اعتبارات<sup>□□□□</sup>برنامه تحول اداری<sup>□</sup> موضوع تصویب نامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۰ هیأت وزیران قابل تأمین و پرداخت است.

ماده ۱۷. شاخص‌های کلی انتخاب واحدهای مجری نمونه استانی و

ملی:

- شاخص‌های اقتصادی (میزان صرفه‌جویی، افزایش بهره‌وری و ۵)

- شاخص‌های مدیریتی (انجام برنامه‌های تحول اداری و ۵)گ

- شاخص های مربوط به ارتقاء کیفیت ارائه خدمات (تسهیل، تسریع، صحت و دقت ارائه خدمات و هزینه)

- شاخص های مربوط به ایجاد نظم و انضباط مالی، اداری و پشتیبانی (تهیه و اجرای ضوابط و استانداردهای مالی، اداری و ۵)

- شاخص های مربوط به نگهداری ساختمان، تأسیسات و تجهیزات و توسعه فعالیت ها و خدمات و ۵

ماده ۱۸- این دستورالعمل به استناد ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه صادر شده است و در طول برنامه مجری است.

سید صفر حسینی  
وزیر امور اقتصادی و دارایی

حمید شرکاء  
معاون رییس جمهور  
و رییس سازمان مدیریت  
و برنامه ریزی کشور

## بخشنامه تعیین سقف قیمت خدمات پشتیبانی

### بخشنامه به دستگاههای اجرایی، شرکتهای و مؤسسات دولتی که مستلزم ذکر یا تصریح نام است

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی) به منظور عملیاتی و اجرایی نمودن تصویبنامه شماره ۳۸۳۲۶/ت/۲۷۰۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۱/۹/۵ هیئت محترم وزیران، موضوع واگذاری امور خدماتی و پشتیبانی به بخش غیردولتی (خصوصی و تعاونی) اقدام به انجام مطالعات تطبیقی، میدانی در خصوص چگونگی تعیین استاندارد حجمی با استفاده از روشهای کارسنجی و زمان‌سنجی نموده و نهایتاً در قالب استاندارد تعیین شده، سقف قیمت مناقصه خدمات پشتیبانی را محاسبه نموده است؛ تامبنای کار دستگاههای اجرایی برای تعامل و واگذاری انجام خدمات توسط شرکتهای طرف قرارداد باشد. بنابراین، ضروری است تمامی دستگاههای مشمول واگذاری فعالیتها و خدمات، نظافت و تنظیف فضاهای اداری خود را در

- چهارچوب و سقف ریالی این بخشنامه انجام دهند.
- ۱- نوع خدمت: نظافت و تنظیف فضای اداری فعال
  - ۲- واحدکار: متر مربع
  - ۳- قیمت هر واحد کار در سال: ۳۹/۰۰۰ ریال
  - ۴- روش واگذاری: مناقصه
  - ۵- پیوست: تعاریف، مفاهیم، شرح خدمات و ارقام محاسباتی

حمید شرکاء

معاون رییس جمهور و رییس سازمان

## پیوست

### تعاریف، مفاهیم و واژه‌های بخشنامه

#### ۱- نظافت

در نظافت فضاهای اداری موضوعات مورد نظر که باید رعایت شود شامل موارد زیر است:

- جابجایی و حمل و نقل روزانه اثاثیه اتاقها و واحدهای سازمان جهت انجام امور نظافت

- نظافت و جاروب روزانه راهروها، اتاقها، سالنها، محوطه‌ها و فضای باز، مکان تجمع و تردد ارباب رجوع (مثل اتاق انتظار) و دیگر مکانهای مربوط  
- شستشوی روزانه سرویسهای بهداشتی، راهروها، اتاقها، سالنها، محوطه‌ها و فضای باز و مکانهای تجمع ارباب رجوع با آب و تی و دیگر تجهیزات مربوط

- نظافت و شستشوی هفتگی شیشه‌ها، پنجره‌ها و دیوارهای سرامیکی، روغنی و پلاستیکی واحدها، اتاقها و دیگر مکانهای مربوط  
- نظافت روزانه میزها و صندلی کارکنان، کتابخانه‌ها، قفسه‌ها، کمدها، تجهیزات و ابزارها و ملزومات روی میزها، کتابها، در اتاقها و دیگر مکانهای مربوط.

#### ۲- فضای اداری فعال

فضای اداری فعال به فضاهای ساختمان اداری اطلاق میگردد که طبق نشریه

شماره ۱۷۸ سازمان برنامه و بودجه سابق موضوع بخشنامه شماره ۵۴/۱۹۱۷ - ۱۰۲/۲۲۰۶ مورخ ۱۳۷۷/۵/۴ (ضوابط طراحی ساختمانهای اداری) در گروه‌های چهارگانه ذیل قابل تعریف، ارزیابی و شناسایی باشد:

#### ۱-۲- گروه فضای اصلی

منظور فضاهایی هستند که کار اصلی اداری، مستقیماً در آنها انجام می‌شود. مانند اتاقهای کارشناسی یک یا چند نفره، سالنهای کار گروهی، اتاقهای جلسات، بایگانی جاری (در ارتباط مستقیم با کار اداری) محل دستگاه فتوکپی، انبار روزمره، لوازم مصرفی و موارد مشابه.

#### ۲-۲- گروه فضاهای وابسته اصلی

منظور فضاهایی هستند که برای تسهیل و خدمات‌رسانی انجام کار پیش‌بینی شده و در کنار فضاهای گروه یک شکل می‌گیرند، مانند: سالن اجتماعات، کتابخانه، کلاسهای آموزشی، مرکز تلفن، اطلاعات، نگهبانی، مراکز تهیه میکروفیلم، رایانه، تکثیر، بایگانی راکد و موارد مشابه.

#### ۳-۲- گروه فضاهای رفاهی

منظور فضاهایی هستند که برای تأمین رفاه کارکنان و مراجعین در ساختمان اداری پیش‌بینی شده و در کنار فضاهای گروه‌های ۱ و ۲ شکل می‌گیرند، مانند: نمازخانه، غذاخوری، آبدارخانه، فروشگاه تعاونی، مرکز کمکهای اولیه، سرویسهای بهداشتی و موارد مشابه.

#### ۴-۲- گروه فضاهای گردش

منظور فضاهایی هستند که برای ارتباط بین فضاهای یاد شده و سطوح

زیرساخت (دیوارها و ستونها) پیش‌بینی می‌شوند و عبارتند از:

الف) گردش افقی در طبقات

مانند: ورودیها، راهروها، فضاهای مکث و تقسیم، بعلاوه سطوح زیرساخت (دیوارها و ستونها) در طبقات و مسیرهای (risers) تأسیساتی

ب) گردش عمودی بین طبقات

مانند: پله‌های ارتباطی طبقات، آسانسورها، بالابرها، پله‌های فرار، پاگردها، شیبروها (ramps) و موارد مشابه.

### ۳- فضاهای پشتیبان

منظور فضاهایی هستند که برای پشتیبانی فعالیتها و خدمات اداری پیش‌بینی شده و بطور غیرمستقیم در کنار فضاهای موضوع بند ۲ بخشنامه شکل می‌گیرند مانند: تعمیرگاه لوازم، تعمیرگاه خودرو، انبارهای اصلی، فرعی و اسقاطی، رختکن و دوش کارکنان خدمات، اتاقهای نظافت، بارانداز، توقفگاه، تأسیسات مرکزی و کنترل آن در طبقات و موارد مشابه.

با توجه به محاسبات بعمل آمده سقف قیمت مناقصه نظافت هر متر مربع فضای اداری فعال در سال ۱۳۸۴ مبلغ ۳۹۰۰۰ ریال شامل (حقوق و مزایای کارکنان، تجهیزات، مواد مصرفی، مواد شوینده، هزینه‌های مدیریت و کلیه هزینه‌های بالاسری) تعیین می‌گردد و در سالهای آتی ضریب تعدیل قیمت از سوی این سازمان اعلام خواهد شد.

بدلیل وجود شرایط خاص جغرافیایی در برخی مناطق کشور حداکثر بیست

درصد (۲۰٪) از سقف قیمت مناقصه یاد شده بر حسب اقتضائات جغرافیایی و آب و هوایی با موافقت سازمان مدیریت و برنامه ریزی و دستگاه اجرایی استان قابل افزایش خواهد بود.

سایر فضاهای موجود با توجه به ضرایب ذیل نسبت به فضای اداری فعال مشخص می گردد و لازم است دستگاههایی که دارای وظایف ویژه هستند (بیمارستانها، مراکز بهداشتی و درمانی، آزمایشگاهها) برای تعیین استاندارد سقف قیمت مناقصه جهت نظافت فضاهای مورد عمل خود با همکاری سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و یا استان حسب مورد اقدام نمایند.

- محوطه اداری و پارکینگ برابر است با: ۱/۶ (یک ششم) فضای اداری

فعال

- محوطه انبار روباز برابر است با: ۱/۲۰ (یک بیستم) فضای اداری فعال

- فضاهای پشتیبان برابر است با: ۵/۶ (پنج ششم) فضای اداری فعال



## واگذاری امور خدماتی ماشین‌نویسی به بخش غیردولتی (خصوصی و تعاونی)

شماره: ۱۰۱/۳۶۷۹۸

تاریخ: ۱۳۸۴/۳/۳

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

در اجرای مصوبه شماره ۳۸۳۲۶/ت ۳۷۰۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۱/۹/۵ هیأت  
محترم وزیران، موضوع واگذاری امور خدماتی و پشتیبانی به بخش  
غیردولتی (خصوصی و تعاونی) در قالب قرارداد حجمی، استاندارد خدمات  
ماشین‌نویسی ضمن تعیین سقف قیمت مناقصه با تعهد تمامی هزینه‌های  
مصرفی توسط پیمانکار و توصیه به انجام خدمات مذکور حتی‌الامکان به  
صورت متمرکز، با رعایت تعاریف پیوست، به شرح زیر برای اجرا و عقد  
قراردادهای جدید ابلاغ می‌گردد. بدیهی است، ضریب تعدیل قیمت سالانه اعلام  
خواهد شد.

- ۱- نوع خدمت: تایپ متون فارسی و لاتین (یا تواماً)
- ۲- واحد کار: تایپ یک نامه بزرگ با ۱۶ سطر در قطع A۴ با پرینت و چک پرینت (با فونت ۱۴-۱۶ فارسی و ۱۲-۱۶ لاتین)
- ۳- قیمت هر واحد کار: فارسی ۱/۰۰۰ ریال - لاتین ۱/۶۰۰ ریال - فارسی و لاتین ۱/۲۰۰ ریال
- ۴- روش واگذاری: مناقصه
- ۵- پیوست: تعاریف و شرح خدمات

حمید شرکاء

معاون رییس جمهور و رییس سازمان

## پیوست تعاریف و شرح خدمات

### ماشین‌نویس:

ماشین‌نویس به فردی اطلاق می‌گردد که تحت نظارت مقام مافوق به ماشین‌کردن مطالب، اعم از ساده و پیچیده که احتیاج به دقت و مهارت زیاد دارد، می‌پردازد.

انجام وظایف حرفه‌ای ماشین‌نویس ممکن است به یکی از زبان‌های فارسی، لاتین یا توأمأ صورت پذیرد، ضمن اینکه علاوه بر تایپ متون، به تایپ جداول و نمودارها نیز مبادرت می‌نماید.

### شرایط تصدی:

- داشتن گواهینامه معتبر در زمینه تایپ فارسی و لاتین، همچنین توانایی کار با رایانه و تایپ رایانه‌ای و توانایی استفاده از نرم‌افزارهای تایپ رایانه‌ای (اعم از متن، نمودار و ۵)

- دارا بودن حداقل گواهینامه پایان تحصیلات دوره متوسطه

### نوع کار: تایپ

تایپ متون فارسی لاتین (یا توأمأ) رسم جداول، نمودارها و فرم‌ها با کیفیت مطلوب و (print Check)

### واحد کار: نامه بزرگ در قطع A۴

● نامه بزرگ: نامه‌ای است در ابعاد A۴ و شامل تمامی مکاتباتی است که

۱۶ سطر کاغذ بزرگ در آن تایپ می گردد.

هر صفحه نامه بزرگ، معادل دو نامه کوچک محسوب می گردد.

### هزینه واحد کار:

منظور هزینه تایپ، پرینت و چک پرینت یک صفحه A۴ (نامه بزرگ) است

که شرکت طرف قرارداد از کارفرما دریافت می دارد.

### معادل سازی انواع متون تایپی در مقایسه با واحد کار:

- نامه کوچک : نامه ای است در ابعاد کوچک (A۵) که تعداد سطرهای آن بین

۳-۱۰ سطر کاغذ A۵ می باشد و هر نامه کوچک معادل یک دوم واحد کار (نامه

بزرگ) محسوب می گردد.

- فرمها: فرمها اوراق از پیش طراحی شده ای هستند که بخشی از آنها

خالی بوده و مطالب مربوط با توجه به پیش نویس، توسط ماشین نویس

در محل های مورد نظر تایپ می گردد. فرمها با توجه به ابعادی که دارند و

سطرهای تایپ شده در آن، با واحد کار مقایسه می گردند. تکمیل فرم با ابعاد

A۴ معادل یک نامه بزرگ و با ابعاد A۵ (نصف A۴) معادل یک نامه کوچک

محاسبه می گردد.

- تایپ احکام کارگزینی (نظیر رسمی، قراردادی، پیمانی، بازنشستگی و ۵)

نیز همانند فرمها مورد محاسبه قرار می گیرد.

- نامه های مشابه که فقط عنوان مخاطب و یا رونوشت آن فرق می کند، به

ازای حداقل هر ۱۰-۱۵ نامه تکراری، یک نامه بزرگ محسوب می گردد.

- طراحی و رسم جداول و نمودارها، احکام و فرمها و تایپ متون در

سطرها و ستون‌های آن با توجه به ابعاد جداول و سطرها و ستون‌های آن، با واحد کار مقایسه می‌گردد.

جداول و فرم‌هایی که در یک صفحه A<sup>4</sup> رسم شده و تمامی صفحه را در بر بگیرد و دارای سطرها و ستون‌های متعدد باشد، معادل ۲ نامه A<sup>4</sup> و چنانچه نصف صفحه A<sup>4</sup> را در بر بگیرد، معادل یک نامه بزرگ محسوب می‌گردد.

نمودارها نیز با توجه به سطح نمودار، با واحد کار مقایسه می‌گردند. نمودارهای معادل یک صفحه A<sup>4</sup> معادل یک نامه بزرگ A<sup>4</sup> و چنانچه نصف صفحه باشد، معادل یک نامه کوچک محسوب خواهد شد.

#### گزارش:

متنی است که معمولاً در قطع کاغذ A<sup>4</sup> و بین حداقل ۱۶ تا حداکثر ۲۴ سطر در هر صفحه تایپ می‌شود. هر صفحه گزارش در مقایسه با واحد کار چنانچه تا ۱۶ سطر باشد، معادل یک نامه بزرگ و چنانچه بیش از ۱۶ سطر باشد، هزینه آن مطابق جدول برآورد قیمت محاسبه می‌گردد.

#### ادیت:

شامل موارد غلط‌های املائی و متون جاافتاده می‌باشد که ناشی از اشتباه تایپیست باشد. هر گونه موارد تغییر کلی و اضافه کردن متون، جداگانه محاسبه می‌گردد.

#### سایر موارد:

- موارد دیگر تایپی، نظیر، تایپ بر روی پاکت، تایپ عناوین بر روی

برچسب‌ها یا موارد پیش بینی نشده دیگر با توجه به حجم کار و زمان مصروفه بر حسب واحد کار، صفحه بزرگ یا کوچک محاسبه می‌شوند.

### شرح خدمات:

- تایپ نامه ها و یادداشت‌های اداری از روی پیش‌نویس‌های خطی تأیید شده

- تایپ بخشنامه‌ها، گزارش‌ها و مقالات خطی و چاپی

- تایپ فرم‌ها و احکام استخدای

- مقابله مطالب ماشین شده با نسخه اصلی و تصحیح آنها در صورت

لزوم

- طراحی و تایپ جداول و نمودارهای مختلف، حسب ضرورت

- حفظ و نگهداری سیستم‌های رایانه‌ای در اختیار و روزآمد نمودن امکانات

جدول هزینه واحد کار

با توجه به بررسی‌های انجام شده و استعلام از شرکت‌های ارایه خدمات

تایپ، هزینه تایپ هر واحد کار مبنی بر جدول ذیل محاسبه می‌گردد. شایان

ذکر است که قیمت‌های اعلام شده، با محاسبه هزینه پرینت و چک پرینت

می‌باشد.

تعیین سقف قیمت خدمات پشتیبانی

•• هزینه تایپ و پرینت (ریال)			• هزینه تایپ و پرینت (ریال)			نوع متن
سطر			سطر			
۲۰-۲۴	۱۶-۲۰	۱۶	۲۰-۲۴	۱۶-۲۰	۱۶	
۱/۱۴۰	۹۷۰	۸۵۰	۱/۳۵۰	۱/۱۵۰	۱/۱۰۰	- تایپ فارسی هر برگ کاغذ A۴
۱/۶۵۰	۱/۴۸۰	۱/۳۶۰	۱/۹۵۰	۱/۷۵۰	۱/۶۰۰	- تایپ لاتین هر برگ کاغذ A۴
۱/۳۱۰	۱/۱۴۰	۱/۰۲۰	۱/۵۵۰	۱/۳۵۰	۱/۲۰۰	- تایپ فارسی و لاتین هر برگ کاغذ A۴

هزینه پرینت و چک پرینت هر یک ۱۵۰ ریال (جمعاً ۳۰۰ ریال) برای هر برگ محاسبه شده است.

• هزینه تایپ و پرینت: در این موارد تمامی هزینه‌های مربوط به ارایه خدمات تایپ، از قبیل: مواد مصرف (کاغذ و تونر) محل کار، ماشین کامپیوتر و اثاثه اداری توسط پیمانکار تقبل می‌گردد.

•• هزینه تایپ و پرینت: در این مورد هزینه‌های یاد شده توسط کارفرما تقبل می‌گردد. بدین لحاظ، جمعاً ۱۵٪ از هزینه هر واحد کار کسر می‌گردد (درصد هزینه برای محل کار ۸٪، اثاثه و ماشین تایپ به میزان ۴٪ و مواد مصرفی معادل ۳٪ منظور گردیده است).

نظارت بر چگونگی انجام خدمات بر عهده ناظر مربوط می‌باشد.  
- در صورت پراکندگی و تعدد ساختمان‌های اداری دستگاه‌ها، قیمت هر واحد کار تا ۲۰ درصد با موافقت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان - حسب مورد - قابل افزایش است.

- چنانچه دستگاه در حوزه وظایف ماشین نویسی خود دارای نیروهای رسمی باشد، با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان - حسب مورد - برابر این استاندارد از کل قرارداد حجمی کاسته می شود.



## واگذاری امور خدماتی تشریفات به بخش غیردولتی (خصوصی و تعاونی)

شماره: ۱۰۱/۳۶۷۹۴

تاریخ: ۱۳۸۴/۳/۳

بخشنامه به وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های  
دولتی، شرکت‌ها و سازمان‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم  
ذکر نام است

در اجرای مصوبه شماره ۳۸۳۲۶/ت ۳۷۰۵۶ هـ مورخ ۱۳۸۱/۹/۵ هیأت  
محترم وزیران، موضوع واگذاری امور خدماتی و پشتیبانی به بخش غیردولتی  
(خصوصی و تعاونی) در قالب قرارداد حجمی، استاندارد خدمات پذیرایی و  
تشریفات با رعایت تعاریف پیوست، به شرح زیر برای اجرا و عقد قراردادهای  
جدید ابلاغ می‌گردد. بدیهی است، ضریب تعدیل قیمت، سالانه ابلاغ خواهد شد.

۱- نوع خدمت: پذیرایی و آرایه خدمات تشریفات

۲- واحد کار: آرایه خدمات به هر نفر نیروی شاغل در سال

۳- قیمت هر واحد کار: ۲۰/۰۰۰ ریال\*

---

\* مبلغ موضوع استاندارد خدمات پذیرایی و تشریفات به ۵۲۰/۰۰۰ ریال تغییر یافته که جهت  
اطلاع بخشنامه الحاقیه در پیوست آمده است.

۴- روش واگذاری: مناقصه

۵- پیوست: تعاریف و شرح خدمات

حمید شرکاء

معاون رییس جمهور و رییس سازمان

### پیوست

مواردی که می‌بایست توسط پیش خدمت در هنگام ارائه خدمات رعایت گردد به شرح ذیل می‌باشد:

- نظافت و حفاظت از وسایل و لوازم آبدارخانه
- آماده سازی آبدارخانه به منظور تهیه چای برای پرسنل تحت پوشش
- شست و شوی وسایل پذیرایی، اعم از: استکان، فنجان، نعلبکی، سینی، قوری، کتری در ابتدای وقت
- سرو نمودن چای به طور عادی در ۳ نوبت، به ازای هر روز کاری (۸:۳۰-۱۴:۱۰)

- اقدام برای خرید وسایل پذیرایی در پایان وقت کرای و نگهداری آنها در قفسه سرپوشیده، همچنین نظافت محیط آبدارخانه در پایان وقت هر روز
- ارسال و جا به جایی مکاتبات، اسناد و ۵ در بین واحدهای داخلی سازمان بر طبق دستور مدیریت واحد ذی‌ربط (عند اللزوم)
- پاسخگویی به تلفن‌ها در مواقع ضروری، حسب دستور مدیریت واحد ذی‌ربط (عند اللزوم)

- توزیع نامه‌ها بین واحدهای مختلف، حسب دستور مدیریت واحدهای مختلف، حسب دستور مدیریت واحد ذی‌ربط ۴ نوبت در روز
- با توجه به بررسی‌های به عمل آمده، استاندارد حجمی فعالیت‌های پیش خدمت به ازای هر ۵۰ نفر پرسنل، شامل: مستخدمین رسمی، پیمانی، قراردادی

اعم از مدیران، مشاوران، کارشناسان، کارکنان امور دفتری و سایر پرسنل دستگاه، حسب نظر کارفرما یک پیش خدمت برآورد می‌گردد.

- در برآورد تعداد کارکنان برای دفاتر مقامات موضوع تبصره (۲) ماده (یک) قانون نظام هماهنگ پرداخت کارکنان دولت - مصوب ۱۳/۶/۱۳۷۰ مجلس شورای اسلامی (با توجه به حیطه وظایف و گستردگی آن)، ضریب ۵۰ منظور گردد و چنانچه نیروی رسمی در اختیار آنان یا دستگاه باشد، با هماهنگی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و یا استان - حسب مورد - برابر این استاندارد از کل قرارداد حجمی کاسته می‌شود.

- ادارات شهرستان‌ها و مدارس آموزش و پرورش با توجه به عدم تطبیق با این استاندارد از شمول مفاد بخشنامه مذکور، مستثنی می‌باشند.  
- در صورت فرسودگی ساختمان‌های اداری یا پراکندگی و تعدد آنها، قیمت هر واحد کار تا ۲۰٪ با موافقت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان - حسب مورد - قابل افزایش می‌باشد.

- با عنایت به مراتب یاد شده و با توجه به محاسبات به عمل آمده، سقف قیمت مناقصه خدمات پیش خدمت به ازای هر نفر نیروی مشاغل در سال ۱۳۸۴ مبلغ ۲۰/۰۰۰ ریال تعیین می‌گردد و در سال‌های آتی، ضریب تعدیل قیمت توسط سازمان اعلام خواهد شد.

## ضوابط فرم‌های عمومی

شماره بخشنامه: ۱۰۱/۷۲۱۹۳

تاریخ بخشنامه: ۱۳۸۳/۴/۲۴

### بخشنامه به دستگاه‌ها و مؤسسات دولتی

با توجه به اینکه فرم‌های عمومی فرم‌هایی هستند که دارای نشان اختصاری (ع) (عمومی) می‌باشند و مورد استفاده وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی قرار دارند و نیز با عنایت به اینکه وظیفه نظارت بر فرم‌های عمومی که از جمله روش‌های عمومی است وفق بند (ب) ماده ۱۰۴ قانون استخدام کشوری از وظایف این سازمان می‌باشد رعایت موارد زیر برای دستگاه‌ها و مؤسسات دولتی الزامی است:

- ۱- دستگاه‌ها و مؤسسات دولتی مشمول مکلفند از تغییر در شکل و محتوای فرم‌ها با نشان عمومی، خودداری نمایند و چنانچه پیشنهادی در خصوص اصلاح فرم‌ها وجود دارد مراتب را به این سازمان اعلام نمایند.
- ۲- چنانچه فرمی به هر علت تغییر یابد یا منسوخ گردد مراتب توسط این

سازمان به نحو مقتضی اعلام گردیده و عندالزوم فرم جانشین ابلاغ می شود.  
۳- چنانچه دستگاه ها و مؤسسات دولتی مشمول از فرم هایی استفاده می کنند که می تواند با توجه به تعریف فرم عمومی به صورت فراگیر در سایر دستگاه ها مورد بهره برداری قرار گیرد مراتب را برای بررسی و انجام اقدامات بعدی به این سازمان اعلام نمایند.

**حمید شرکاء**

**معاون رییس جمهور و رییس سازمان**

## دستورالعمل نحوه هزینه اعتبارات مربوط به برنامه تحول اداری

شماره بخشنامه: ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ هـ

تاریخ بخشنامه: ۱۳۸۲/۱/۲

### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۰ بنا به پیشنهاد شماره ۱۹۰۱/۸۸۰ مورخ ۱۳۸۲/۱/۹ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب نمود:  
۱- اعتبارات مربوط به برنامه تحول اداری تحت شماره ۱۰۳۱۳ به منظور تحول و نوسازی اداری دستگاه‌های اجرایی براساس مصوبات هیئت وزیران شورای عالی اداری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در چارچوب موارد زیر هزینه گردد:

الف - انجام مطالعه به منظور سیاستگذاری، ارزشیابی، نظارت و اجرای احکام ماده(۸۸) و بند ب ماده (۸۹) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت.  
ب - عقد قرارداد با افراد حقیقی و حقوقی برای انجام اصلاحات تشکیلاتی

- دستگاه اجرایی در سطح کلان و خرد براساس ضوابط مصوب.
- پ- عقد قرارداد با افراد حقیقی و حقوقی برای اصلاح روشهای انجام کار و مکانیزه نمودن آنها.
- ث- پرداخت جوایز و پاداش به کارکنان و مدیران موفق در جلب رضایت مردم و برنامه‌های تحول اداری.
- ت- اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع.
- ج- استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی.
- چ - استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای و اعطای جوایز به پیشنهادهای مؤثر طبق مصوبات مربوط.
- ح- انجام مطالعات لازم برای اجرای برنامه‌های اتوماسیون اداری، موضوع مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲. ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری.
- خ- انجام مطالعات لازم جهت تعیین قیمت تمام شده فعالیت‌ها، موضوع جزء (۲) بند (ب) تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور.
- د- مطالعه و تنظیم برنامه‌های آموزشی در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت و ارزشیابی و نظارت بر اجرای آنها.
- ذ- انجام مطالعات لازم جهت برنامه‌ریزی نیروی انسانی و به‌گزینی نیروی انسانی و نظارت و ارزشیابی آن.
- ر- پرداخت هزینه‌های مربوط جهت ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی، موضوع تصویب‌نامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیئت وزیران.



ز- بررسی و مطالعه نظام‌های مدیریتی جهت دستیابی به الگوهای مناسب مدیریتی و طراحی، اجرا و ارزیابی آنها.

ژ- انجام برنامه‌های فرهنگ‌سازی و ایجاد زمینه‌های ذهنی برای تحقق تحول اداری نظیر برگزاری سمینارهای تخصصی، آموزشی، میزگردهای تخصصی و تولید برنامه‌های سمعی و بصری و غیره.

س- انجام مطالعات به منظور بهنگام‌سازی قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های اداری و مستندسازی.

ش- استفاده از خدمات مشاوره‌ای افراد حقیقی و حقوقی در خصوص برنامه‌های تحول اداری، طرح تکریم ارباب رجوع و غیره.

۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند در چارچوب موارد فوق‌الذکر و مصوبات مربوط به تحول اداری، برنامه جامع اجرای تحول اداری در دستگاه مربوط را تنظیم و پس از تأیید شورا یا کمیسیون تحول اداری مربوط انجام دهند و نسخه‌ای از برنامه مصوب را حداکثر تا خرداد ماه سال ۱۳۸۲ برای سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی) ارسال نمایند.

تبصره ۱- در صورت عدم تکافوی اعتبار برنامه تحول اداری برای اجرای برنامه جامع فوق‌الذکر، استفاده از اعتبارات برنامه خدمات اداری دستگاه مجاز است.

تبصره ۲- معادل ۲۵ درصد از اعتبارات هزینه‌ای هر استان تحت عنوان برنامه تحول اداری به صورت ردیف متمرکز در اختیار سازمان مدیریت و

برنامه ریزی تحول اداری استان، به دستگاه های ذیربط اختصاص یابد.  
تبصره ۳. به منظور تسهیل در انجام هزینه های فوق الذکر، ۵۰ درصد از اعتبار برنامه تحول اداری خارج از شمول قانون محاسبات عمومی می باشد.  
۳. رییس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اختیار دارد برای تحقق برنامه های تحول اداری دستگاه هایی که اعتبار آنها پاسخگوی انجام برنامه جامع آنها نمی باشد، علاوه بر موارد فوق از محل ردیف ۵۰۳۶۲۴ به دستگاه های ذیربط اختصاص دهد.

۴. خرید تجهیزات، تأسیسات، اجاره ساختمان و نظایر آن از محل اعتبارات این برنامه مجاز نمی باشد.

۵. دستگاه های اجرایی موظفند هر شش ماه یک بار پیشرفت برنامه های تحول اداری دستگاه خود را پس از تأیید شورا یا کمیسیون تحول اداری ذیربط و ستاد برنامه ریزی تحول اداری استان ها و

گزارش های مربوط به دستگاه های اجرایی استان را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال نمایند. سازمان مذکور گزارش جامه را به همراه تحلیل، ارزیابی و رتبه بندی دستگاه ها در اجرای برنامه های تحول اداری به شورای عالی اداری گزارش می نماید و این گزارش مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه در اجرای تصویب نامه شماره ۴۴۶۴۲ ت/ ۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۰/۲۸/۱۳۸۱ هیئت وزیران قرار خواهد گرفت.

۶. به منظور عملیاتی شدن سیاست ها، برنامه ها و طرح های مربوط به تحول در نظام اداری در دستگاه های اجرایی و همچنین ایجاد انسجام در

اجرا، پیگیری و نظارت امور مربوط، کلیه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی موظفند از محل تجمیع وظایف، ساختار سازمانی و نیروی انسانی شاغل در واحدهای ذیربط که عهده‌دار وظایف مربوط به اصلاح اداری و توسعه فناوری می‌باشند، نسبت به ایجاد مرکز نوسازی و تحول اداری با شرایطی که به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد، اقدام نمایند.

تبصره - سازمان‌های مشمول این تصویب‌نامه و تشکیلات مرکز مزبور با تشخیص و تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور ابلاغ می‌گردد و به صورت ایجاد این مرکز نباید موجب توسعه تشکیلاتی شود.

**محمد رضا عارف**

**معاون اول رییس جمهور**

## الحاقیه دستور العمل نحوه هزینه اعتبارات تحول اداری

شماره بخشنامه: ۶۴۱۶۳/ت/۳۰۱۷۹ هـ

تاریخ بخشنامه: ۱۳۸۲/۱۲/۳

### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۹ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۱/۲۱۷۴۱۱ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۱۸ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب نمود:

متن زیر به عنوان تبصره (۴) به بند (۲) تصویب‌نامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۵ الحاق می‌شود:

تبصره ۴- شرکتهای دولتی در چارچوب سازوکار پیش‌بینی شده، مشمول این تصویب‌نامه می‌باشند.

محمد رضا عارف

معاون اول رییس جمهور

## آیین‌نامه نظارت بر مسافرت‌های خارجی دستگاه‌های اجرایی

شماره تصویب‌نامه: ۳۰۸۶۰/ت ۲۹۷۲۸ هـ

تاریخ تصویب‌نامه: ۱۳۸۳/۵/۱۸

نهاد ریاست جمهوری. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.  
وزارت امور خارجه

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۵/۱۱ بنا به پیشنهاد شماره  
۱۰۱/۷۰۴۳۶ مورخ ۱۳۸۳/۴/۲۳ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به  
استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران،  
آیین‌نامه نظارت بر مسافرت‌های خارجی دستگاه‌های اجرایی را به شرح زیر  
تصویب نمود:

## «آیین نامه نظارت بر مسافرت های خارجی دستگاه های اجرایی»

### فصل اول - کلیات

ماده ۱- منظور از مسافرت های دولتی در این آیین نامه کلیه سفرهایی است که در راستای اهداف و برنامه های نظام جمهوری اسلامی ایران و به صورت غیرثابت توسط مسئولان مختلف و کارکنان دستگاه های اجرایی کشور انجام می گیرد یا هزینه های آن از محل اعتبارات بودجه کل کشور تأمین می گردد. تبصره - در این آیین نامه، قانون نظارت بر سفرهای خارجی کارکنان دولت، به اختصار قانون نظارت و هیئت موضوع ماده (۱) قانون، هیئت نظارت نامیده می شود.

ماده ۲- مسافرت دولتی وزرا به خارج از کشور با تصویب هیئت وزیران و سفرهای رسمی معاونان رییس جمهور با تأیید رییس جمهور و سفرهای رسمی معاونان وزرا و استانداران و مقامات همتران با تأیید کمیته هماهنگی و روابط اقتصادی خارجی وزارت امور خارجه انجام خواهد شد.

ماده ۳- آمار و موضوع مسافرت های خارجی غیرثابت مقامات عالی رتبه کشور، سطوح همتران معاون وزیر و بالاتر در قوای مجریه، قضاییه و مقننه و هیئت همراه هر سه ماه یکبار برای اطلاع رییس جمهور و جهت درج در سوابق هیئت نظارت توسط هریک از دستگاه های ذیربط ارسال خواهد شد.

تبصره ۱- انجام مسافرت های خارجی سایر کارکنان شاغل در دستگاه های دولتی پس از تعیین ضرورت اولیه آن توسط کارگروه داخلی وزارتخانه ها

و سازمانهای وابسته به ریاست جمهوری که به ریاست یکی از معاونان تشکیل می‌گردد، با توجه به ضوابط و شرایط حاکم بردستگاه و در چارچوب دستورالعمل مصوب کارگروه مذکور، با درخواست وزیر، معاونان رییس‌جمهور یا معاون مجاز ایشان و تأیید هیئت نظارت، قابل انجام خواهد بود.

تبصره ۲. دبیرخانه هیئت نظارت موظف است حداقل هر دو هفته یکبار اعلام قبلی، تهیه دستور جلسه و دعوت از اعضای هیئت نظارت، نسبت به تشکیل جلسات اقدام نماید.

ماده ۴. مسافرت دولتی فرماندهان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران به خارج از کشور با موافقت فرماندهی کل قوا انجام خواهد گرفت.

ماده ۵. مسافرت دولتی اعضای کادر نیروهای مسلح با درخواست وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح و وزارت کشور (در مورد نیروی انتظامی) و تأیید هیئت نظارت انجام می‌گیرد. درخواست ارائه شده باید متضمن موافقت مراجع ذیصلاح برای خروج از کشور باشد.

ماده ۶. هزینه سفر اعضای هیئتهای اعزامی به خارج از کشور از هر قوه که در آنها رییس هیئت در سطح پایین‌تر از وزیر باشد، از محل اعتبارات همان قوه پرداخت می‌گردد.

ماده ۷. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظفند میزان واگذاری اعتبارات ارزی و ریالی موضوع سفرهای خارجی غیرثابت کارکنان دستگاههای اجرایی را به تفکیک سطوح

سازمانی مربوط تنظیم و به دبیرخانه هیئت نظارت ارائه نمایند.

ماده ۸- ارائه تسهیلات کنسولی و صدور گذرنامه خدمت یا سیاسی، پرداخت مخارج مسافرت و فوق العاده مأموریت و سایر تسهیلات برای مأموران اعزامی، منوط به ارائه مجوز هیئت نظارت بوده و عدم اجرای هر یک از موارد قانونی مندرج در این آیین نامه به منزله تخلف از قانون تلقی شده و مسئولان متخلف به حکم قضایی ملزم به پرداخت حداقل دو برابر کلیه هزینه های ناشی از مسافرتها به خزانه دولت می باشند.

تبصره - اعزام مأموران از طریق غیررسمی و نامعلوم به هر نحو، بدون اطلاع هیئت نظارت و عدم ثبت جزئیات آن در دبیرخانه، جز در مواردی که از شمول قانون مستثنی شده است، از مصادیق تخلف محسوب می شود.

فصل دوم. موضوع مأموریت های خارج از کشور شامل موارد زیر است:

الف ۹- مأموریت های مذاکره و بازدید از تجهیزات، فناوریها و اقدامات کشورها یا دستگاه های طرف مذاکره جهت خرید تجهیزات یا انتقال فناوری و عقد قرار داد برای انجام خدمت و یا توسعه همکاری فنی، علمی، آموزشی و تکنولوژی

ب- انجام پروژه های مشترک تحقیقاتی دو جانبه یا چند جانبه

پ- پیگیری و نظارت بر امور اجرایی مربوط به قراردادهای تفاهم نامه های اقتصادی، سیاسی، تجاری، علمی، فرهنگی و تحقیقاتی دو جانبه یا چند جانبه

ت- نظارت بر مراحل ساخت دستگاه های خریداری شده و تست و کنترل کیفیت و بازرسی نهایی



ث- خرید کالاهای اساسی، نظارت بهداشتی بر واردات مواد پروتئینی، نظارت بر ذبح شرعی و بازرسی کالاهای اساسی خریداری شده نظیر گندم، برنج و روغن

ج- پیگیری امور مربوط به زائران حج و عتبات عالیات

چ- همراهی مقامات عالی کشور جهت انجام امور محول شده

ح- شرکت در مناقصه‌های بین‌المللی و انجام پروژه‌ها و طرحها در خارج از کشور

خ- برگزاری اجلاس کمیسیونهای مشترک دو کشور

د- شرکت در همایشها، سمینارها و کنفرانسها، کارگاهها، اجلاسها، گروههای

کاری و کارگروههای راهبردی دوره‌های آموزش

ذ- برپایی و شرکت در نمایشگاههای تخصصی و بین‌المللی و یا بازدید

از نمایشگاههای مربوط

ر- اعزام گروههای خبری و مطبوعاتی جهت انعکاس اخبار

ز- شرکت در بازارهای فیلم به منظور خرید و بازمینی فیلم و جشنواره‌های

هنری بین‌المللی

ژ- انجام تغییر و تحول، رسیدگی به حسابها و حسابرسی قراردادهای

منعقد شده و دفاتر و واحدهای خارج از کشور

س- برگزاری گروههای پارلمانی دوستی دوجانبه و گروههای

بین‌المجالس دراین رابطه

ش- برگزاری دوره‌های آموزشی زبان و ادبیات فارسی و سایر

- دوره‌های آموزشی در مراکز علمی کشورها
- ص- شرکت در جلسات مجامع عمومی، هیئت مدیره و کارگروه‌های مربوط و مواردی که دستگاه‌های اجرایی در آنها عضویت دارند
- ض- انجام مأموریت‌های موقت در دفاتر، مراکز کنسولی و نمایندگی‌های خارج از کشور
- ط- ارائه مقاله و ایراد سخنرانی در کنفرانس‌های منطقه‌ای و بین‌المللی
- ظ- شرکت در جلسات و کارگروه‌های مربوط به پیمانها و سازمان‌های همکاری‌های منطقه‌ای
- ع- نظارت بر اجرای قراردادهای خرید یا صادراتی، بررسی ایستگاه‌های کاری و پیگیری امور مربوط به خضوط تولیدی صنعتی در خارج از کشور
- غ- انجام مأموریت‌های محرمانه و اداری طبقه‌بندی خاص و ویژه
- ف- شرکت تیم‌های ورزشی دانش‌آموزی، دانشجویی، کارگری و مسابقات المپیادها
- ق- انجام امور مربوط به تحصیل دانشجویان، جذب دانشجویان خارجی و غیره
- ک- شرکت در جلسات مربوط به دعاوی حقوقی بین‌المللی و تنظیم لوایح و پیگیری‌های مربوط
- گ- همکاری با پلیس بین‌الملل و استرداد مجرمان
- ل- پیگیری امور مربوط به اجلاس‌های هوایی، خرید واورهال و رفع نقایص هواپیما و بازرسی و حسابرسی دفاتر هواپیمایی

م. شرکت در اجلاسها، مجامع بین‌المللی یا منطقه‌ای و نشستهای سازمانهای تخصصی بین‌المللی به عنوان نمایندگان دولت جمهوری اسلامی ایران یا دستگاه متبوع

ن. شرکت در دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت یا بلندمدت و فرصت‌های مطالعاتی اعضای هیئت علمی  
و. مطالعه و بازاریابی جهت فروش کالاها، خدمات، تولیدات داخلی و توسعه صادرات

ه. اجرای قراردادهای آموزشی حاصل از خرید دستگاه و یا همکاریهای دانشگاهی و تحقیقاتی

تبصره. شرکت در دوره‌های آموزشی که منجر به دریافت مدارک دانشگاهی شود و ادامه تحصیل کارکنان بورسیه دولت مشمول قانون اعزام دانشجو به خارج از کشور مصوب ۱۳۶۴/۱/۲۵ مجلس شورای اسلامی و آیین‌نامه اجرایی آن خواهد بود.

فصل سوم. سیاستها و تکالیف لازم‌الرعايه در رمينه انواع مأموريتهاي خارج از کشور

ماده ۱۰. دستگاههای اجرایی موظفند در اعزام کارکنان به خارج از کشور نکات زیر را رعایت نمایند:

الف. سیاست اصلی دولت کاهش میزان مأموريتها و محدود کردن آنها در حد ضرورتها می‌باشد(از نظر تعداد روز، تعداد نفر، تعداد مأموریت، موضوع

مأموریت و غیره)

ب- در مطالعات و تعاملات با طرفهای خارجی، استفاده بیشتر از روشهای غیرحضوری نظیر بهره‌گیری از سازوکارها و فناوریهای ارتباطات و اطلاعات، اینترنت و غیره ضروری است.

پ- برای بهره‌گیری از تجارب و تخصص طرفهای خارجی، دعوت از طرفهای خارجی و بیش‌بینی تیمهای کاری و کارگاههای آموزشی همراه با فراهم‌آوردن زمینه آموزش تخصصهای لازم برای بهره‌گیری از تجارب و تخصص خارجی اولویت دارد.

ت- شرکت در دوره‌های یا همایشها و نشستهایی که هزینه آن با میزبان است، در صورت سازگاری با اهداف جمهوری اسلامی ایران و تأمین منافع ملی در اولویت است. شرکت در سایر دوره‌ها و همایشها پس از سنجش کیفیت دوره، صلاحیت سازمان برگزار کننده و بررسی و مقایسه با موارد مشابه داخل کشور در حد ضرورتها و موضوعات بدیع و نو کفایت می‌کند.

ث- اعزام به مأموریتهایی که جنبه بازدید و کسب تجربه دارد، در موارد بسیار ضروری و برای امور بسیار نو و بدیع مشروط به اینکه در مدت ۳ سال گذشته، حسب سوابق هیئت نظارت، چنین بازدید مشابهی توسط همان دستگاه یا سایر دستگاههای انجام نگرفته باشد، مجاز خواهد بود.

ج- در خریدهای خارجی (کالا، خدمت، نرم‌افزار، سخت‌افزار و غیره) تا حد امکان تلاش شود طرفهای خارجی برای عرضه کالاهای خود به ایران سفر کنند.

چ. بازاریابی و عقد قرارداد برای فروش تولیدات داخلی و توسعه صادرات و تشویق و جذب سرمایه‌گذاری خارجی در اولویت است.

ح. برای استفاده از تجربیات متخصصان خارجی و انتقال تجربیات، از صاحب‌نظران برجسته و توانمندی برای شرکت در سمینارها و همایش‌های علمی- کاربردی در داخل کشور دعوت گردد. (اولویت، همکاری‌های فنی با کشورهای توسعه‌یافته است)

خ. توجه به شرایط و ویژگی‌های علمی، اجتماعی، امنیتی و سیاسی کشورهای محل مأموریت و سایر نکات مربوط به رعایت شأن و جایگاه مأموران و مصالح ملی الزم است.

د. انجام هر گونه سفر به خارج از کشور توسط کارکنان دولت با هر نوع گذرنامه از محل بودجه عمومی و شرکتهای دولتی با توجه به شرایط حاکم بر دستگاه ذیربط، بدون رعایت فرآیند پیش‌بینی شده در این تصویب‌نامه و اخذ مجوز هیئت نظارت، ممنوع می‌باشد.

ذ. رعایت همترازی رده سازمانی سطح دعوت‌کنندگان و دعوت‌شدگان و تناسب تبادل هیئت‌های بین دو کشور در مسافرت‌های دولتی به خارج از کشور الزامی است.

تبصره ۱- مسافرت وزیران و معاونان آنها، نمایندگان مجلس شورای اسلامی و مقامات قضایی به خارج از کشور به عنوان میهمانان شرکتهای خصوصی مجاز نمی‌باشد.

تبصره ۲- به منظور حفظ شأن جمهوری اسلامی ایران و رعایت همترازی

سطوح ورده های مقامات و مسئولان نظام، شرکت نمایندگان مجلس شورای اسلامی در سفرهای رسمی هیئتهای اعزامی به خارج از کشور که در آنها ریاست هیئت در سطح پایین تر از وزیر است، مجاز نمی باشد.

تبصره ۳. در صورتی که در مسافرتهاى دولتی مربوط به هر یک از سه قوه، نمایندگان از سایر قوا قصد شرکت داشته باشند، لازم است قبلاً موافقت کتبی رییس دستگاه ذیربط یا معاون مجاز از طرف وی اخذ گردد و دستگاه اجرایی ذیربط موظف است مراتب را جهت درج در سوابق، به دبیرخانه هیئت نظارت اعلام نماید.

ماده ۱۱. سفرهای خارجی تیمهای ورزشی، کروی پروازی و مأموریت مأموران ثابت دستگاههای اجرایی از کشور محل مأموریت خود در خارج از کشور به منظور مأموریت به سایر کشورها، از شمول قانون نظارت و اصلاحیه آن مستثنی می باشد.

ماده ۱۲. کلیه دستگاههای اجرایی موظف به رعایت تعداد نفر-روز مأموریت خارج از کشور سالانه حداکثر معادل عملکرد سال قبل می باشند. موارد استثنا به تصویب هیئت نظارت خواهد رسید.

ماده ۱۳. مأموریتهای خارج از کشور که مستلزم تصدی پست سازمانی در محل مأموریت نمی باشد، اعم از آنکه مدت آنها بیشتر یا کمتر از ۹۰ روز باشد، در هر حال مشمول قانون نظارت خواهد بود.

ماده ۱۴. شبکه بانکی کشور جهت پرداخت هر گونه ارز و ریال برای سفرهای خارجی غیر ثابت دولتی ملزم به اخذ مجوز هیئت نظارت و نگهداری آن در

سوابق خواهند بود.

ماده ۱۵- در مواردی که حسب ضرورت برخی از مأموریتها و سفرها به صورت برنامه‌ای انجام گیرد، هیئت نظارت مجاز است تا فراهم شدن تمهیدات لازم توسط دستگاههای ذیربط، در ابتدا مجوز کلی برای عنوان مسافرت صادر نماید.

ماده ۱۶- در صورتی که حسب قوانین، ضرورت برخی از خریدهای دولتی توسط کمیسیونی مرکب از نمایندگان دستگاههای اجرایی مشخص شده باشد، تصمیم‌گیری درخصوص چگونگی انجام سفر به صورت فردی یا گروهی بر عهده هیئت نظارت خواهد بود.

ماده ۱۷- سفر خارجی اعضای شورای اسلامی محلی، بر اساس تصویب‌نامه شماره ۳۶۸۱۴/ت/۲۳۸۹۲ هـ مورخ ۱۳۸۲/۷/۱ انجام خواهد شد.

ماده ۱۸- وزارت امور خارجه موظف است طبق مفاد ماده (۱) آیین‌نامه اجرایی ماده (۱۸۳) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران در خصوص سفرهای غیرثابت دستگاههای اجرایی، با محوریت تعریف سطح مأموریتها و تبیین تشریفات هر سطح، تهیه اطلاعات سیاسی، جغرافیایی و انسانی و قابلیت‌های موجود در کشورهای مقصد، یکسان‌سازی روشهای اجرایی و تهیه دستورالعمل در خصوص رفتارهای مورد انتظار از هیئتهای اعزامی و استانداردهای مورد نیاز اقدام نماید.

ماده ۱۹- وزارت امور خارجه موظف است به نحو مناسب و شایسته در خصوص اطلاع‌رسانی، ارائه تسهیلات و ارشاد به دستگاههای اجرایی، حسب

مورد و در چارچوب اساسنامه خود اقدام نموده و کلیه دستگاههای اجرایی نیز قبل از اعزام به خارج از کشور نسبت به توجیه و آموزش کارکنان در چارچوب دستورالعملها، ضوابط و استانداردهای مربوط به سفرهای رسمی و غیررسمی و سایر رویه های مورد نظر ابلاغی از سوی وزارت امور خارجه اقدام خواهند نمود.

ماده ۲۰. سفرهای خارجی غیرثابت، به رسمی، غیررسمی و خصوصی تقسیم می شود سفرهای رسمی دستگاهها صرفاً با اطلاع وزارت امور خارجه و هماهنگی قبلی قابل انجام خواهد بود. در مورد سفرهای غیررسمی و خصوصی که به نحوی بر روابط خارجی اثرگذار باشد، دستگاههای اجرایی موظفند مراتب را به اطلاع وزارت امور خارجه برسانند.

تبصره ۱- وزارت امور خارجه موظف است قبل از انجام سفر رسمی و پس از کسب اطلاعات لازم از دستگاههای اجرایی، مراتب را به نمایندگان مربوط اعلام و حسب تعاملات و سطح روابط بین دو کشور، در نظرگرفتن مصالح ملی در مورد سفرهای کم اثر و تکراری اعلام نموده و اقدام لازم را انجام دهد. تبصره ۳- وزارت امور خارجه می تواند به منظور افزایش کارایی و اثربخشی مأموریت های مدیران دولتی، دوره های آموزشی لازم را برای آموزش شیوه ها، اصول و فنون مذاکره و رفتار دیپلماتیک، شرکت در جلسات و غیره به صورت دوره ای برای دستگاههای اجرایی ارائه نماید.

ماده ۲۱- نمایندگان جمهوری اسلامی ایران موظفند سفرهای انجام شده توسط دستگاههای اجرایی را که به نحوی به شأن و حیثیت ایران در کشورهای



مختلف خدشه وارد می‌کند به همراه دلایل و مستندات به اطلاع وزارت امور خارجه برسانند تا به نحو مقتضی از تکرار موارد مشابه جلوگیری به عمل آید. ماده ۲۲. دستگاههای اجرایی موظفند قبل از انجام سفرهای رسمی، برنامه دقیق و زمان‌بندی شده جلسات، بازدیدها، سطح مذاکرات و مذاکره‌کنندگان را جهت اطلاع‌رسانی به نمایندگیهای ایران در کشور مقصد به وزارت امور خارجه اعلام نمایند.

تبصره- اعضای هیئت علمی دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی، برای ارایه مقاله در کنفرانسهای بین‌المللی مشمول تبصره (۳) ماده (۳) قانون نظارت هستند.

ماده ۲۳. کلیه مأموران اعزامی به خارج از کشور تحت هر عنوان که به مأموریت اعزام می‌شوند، موظفند گزارش کامل و تخصصی را تنظیم و حداکثر طی مدت یک ماه پس از بازگشت از مأموریت به دستگاه ذیربط ارائه نمایند. عدم ارائه گزارش به هر دلیل، بر مأموریت‌های آتی فرد و سازمان اثرگذار خواهد بود.

ماده ۲۴. دستگاههای اجرایی موظفند نسبت به ایجاد بانک اطلاعاتی لازم از گزارشهای مأموران اعزامی اقدام و با لحاظ نمودن طبقه‌بندی و نقاط قوت و ضعف و میزان تحقق اهداف، گزارش سالیانه‌ای شامل موضوعات و عناوین سفرهای خارجی انجام شده را تنظیم و به ترتیب جهت کمیسیونهای مربوط مجلس شورای اسلامی، وزارت امور خارجه و دبیرخانه هیئت نظارت ارسال و یک نسخه از آن را در سوابق نگهداری نمایند تا جهت مأموریت‌های سالهای

بعد استفاده شود. وزارت امور خارجه بر اساس گزارشهای مذکور نسبت به ایجاد بانک اطلاعات ملی گزارشهای تخصصی سفر کارکنان اعزامی به خارج از کشور متضمن نحوه اجرای برنامه مأموریت، رعایت استانداردهای اعلام شده و نحوه برخورد و نظر دستگاه محل مأموریت اقدام و تذکر و راهکارهای لازم را برای جلوگیری از تکرار موارد نامناسب و نیز اقدامات ارزشمند و مؤثر مأموران اعزامی به دستگاه ذیربط اطلاع‌رسانی نماید.

ماده ۲۵- وزارت امور خارجه موظف است با استفاده از گزارشهای تخصصی موجود در بانک هیئت وزیران ارائه می‌نماید.

ماده ۲۶- نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه بر عهده هیئت قرار دارد. دبیرخانه هیئت نظارت موظف است در جهت رفع موانع اجرایی این آیین‌نامه، اقدامات لازم را در چارچوب قوانین به عمل آورده و با اخذ نظرات دستگاههای اجرایی و همکاری وزارت امور خارجه و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، دستورالعملهای مربوط را حسب مورد تدوین تا با تأیید معاون اول رییس جمهور به دستگاههای اجرایی ابلاغ گردد.

ماده ۲۷- آیین‌نامه و دستورالعملهای مغایر با این آیین‌نامه ملغی اعلام می‌گردد.

**محمد رضا عارف**

**معاون اول رئیس جمهور**

## آیین‌نامه تشخیص صلاحیت مشاوران

شماره تصویب نامه هیأت وزیران: ۲۰۶۳۷/ت ۲۸۴۳۷ هـ

تاریخ تصویب نامه هیأت وزیران: ۱۳۸۳/۴/۲۳

### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۴/۳ بنا به پیشنهاد شماره ۲۴۳۵۸۷/

۱۰۱ مورخ ۱۳۸۱/۱۲/۲۵ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد

ماده (۲۲) قانون برنامه و بودجه کشور - مصوب ۱۳۵۱ - آیین‌نامه نحوه انتخاب

و ارجاع کار به مشاوران را به شرح زیر تصویب نمود:

### فصل اول: کلیات

ماده ۱- مقررات این آیین‌نامه برای تشخیص صلاحیت مشاورانی به کار

می‌رود که برای انجام پروژه‌هایی با ویژگی‌های زیر، گواهی‌نامه دریافت

می‌کنند:

الف - بیش از پنجاه (۵۰٪) درصد اعتبار آن توسط دولت تأمین شده باشد و

یا برای انجام آن‌ها موافقت نامه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مبادله شود.

ب - طرح‌های صدور خدمات فنی و مهندسی به خارج کشور که نیاز به تضمین یا تسهیلات دولتی داشته باشد.

ماده ۲. واژه‌ها و اصطلاحات زیر در معانی مربوط به کار می‌روند:

الف - مشاور: شخص حقیقی یا حقوقی است که خدمات مشاوره ارائه می‌کند.

ب - خدمات مشاوره:

۱. مطالعات امکان‌سنجی طرح شامل شناسایی، توجیه فنی، اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی و به طور کلی فعالیت‌هایی که منجر به پذیرش و یا رد طرح (به معنای توجیه سرمایه‌گذاری یا عدم سرمایه‌گذاری در طرح) می‌شود.

۲. مطالعات بنیادی، کاربردی و توسعه‌ای

۳. مطالعات موضوعی، بخشی، جامع و میان بخشی

۴. تهیه و تنظیم استانداردها، ضوابط و معیارهای فنی و اجرایی

۵. طراحی مفهومی، پایه، تفصیلی و اجرایی

۶. کنترل مهندسی

۷. نظارت بر اجرای طرح، نصب و بهره‌برداری

۸. برنامه‌ریزی و کنترل پروژه

۹. خدمات مهندسی ارزش

۱۰. طراحی و پیاده‌سازی نظام‌های کیفیت

- ۱۱- خدمات مدیریت و مدیریت طرح
  - ۱۲- خدمات برنامه‌ریزی آموزشی و توسعه منابع انسانی
  - ۱۳- پایش و ارزشیابی طرح‌ها
  - ۱۴- خدمات مطالعات آماری
  - ۱۵- خدمات جنبی
- پ - تشخیص صلاحیت:** فرآیندی است که طی آن توان تخصصی مشاور براساس این آیین‌نامه ارزیابی و تعیین می‌گردد.
- ت - ارزشیابی:** فرآیندی است که در آن سطح کیفیت کارهای در دست انجام یا انجام شده مشاور را در مقاطع یا دوره زمانی معین، تعیین می‌کند.
- ث - سازمان:** منظور سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور است.
- ج - گواهینامه صلاحیت مشاور:** مدرکی است که براساس مقررات این آیین‌نامه، به منظور اعلام صلاحیت مشاور از سوی سازمان برای ارائه خدمات مشاوره صادر می‌شود.
- چ - تخصص:** عبارت است از یک یا چند شاخه از علوم و فنون که به لحاظ علمی و اجرایی، در یک زمینه کاری قرار گرفته باشند.
- ح - گروه تخصصی:** عبارت است از چند تخصص مرتبط با هم که در این آیین‌نامه به اختصار گروه نامی‌ده می‌شود.
- خ - پایه:** عددی است که توان مشاور را در هر تخصص تعیین می‌نماید و براساس آن مبلغ حداکثر برآورد کار و یا حق‌الزحمه مناسب و تعداد کار مجاز مشاور، مشخص می‌گردد. پایه یک، نشانگر بالاترین توان فنی در هر

تخصص می باشد.

د- تعداد کار مجاز: حداکثر تعداد کاری که می توان به صورت همزمان به مشاور در یک پایه از هر تخصص ارجاع نمود.

ذ - حداکثر کار مناسب: حداکثر مبلغ برآورد یک کار (یا حق الزحمه در مورد تخصص هایی که حق الزحمه در آنها ملاک است) که می توان در یک پایه از هر تخصص به مشاور ارجاع نمود. (مطابق با جدول شماره ۹).

ر- سرگروه: کارشناسی که دارای شرایط لازم (مطابق جداول ۱-۱، ۲-۱ و ۳-۱) در یک تخصص بوده و سرپرستی فعالیت های آن تخصص را در تشکیلات مشاور برعهده داشته باشد.

ز- پایه نهایی: نمایانگر توان فنی و حرف های مشاور، برای فعالیت در تمام تخصص های یک گروه می باشد.

ژ- مشارکت مدنی: مشارکتی است بین دو یا چند شخص حقوقی که طبق مقررات منعقد شده است.

س: مشارکت ثبتی: مشارکتی است بین دو یا چند شخص حقوقی که در اداره کل ثبت شرکت ها و مالکیت های صنعتی به ثبت رسیده باشد.

ش - ضریب تعدیل: ضریبی است که براساس شاخص قیمت ها، توسط سازمان تعیین می گردد.

تبصره - سایر واژگانی که در این آیین نامه به کار رفته و در این ماده تعریف نشده است، دارای همان تعاریفی است که در قانون برنامه و بودجه و سایر قوانین مربوط آمده است.

## فصل دوم: انواع مشاوران

ماده ۳. مشاوران، برای تشخیص صلاحیت از حیث شخصیت حقیقی و حقوقی به انواع زیر تقسیم می‌شوند:

**الف. نوع اول. شخص حقیقی:** کارشناس ایرانی دارای تحصیلات دانشگاهی که طبق این آیین‌نامه واجد صلاحیت شناخته شود.

**ب. نوع دوم. اشخاص حقوقی (غیردولتی):** بیش از پنجاه درصد مالکیت آن متعلق به اشخاص حقیقی یا حقوقی غیردولتی و یا ترکیبی از آنها باشد.

**پ. نوع سوم. اشخاص حقوقی دولتی موضوع ماده (۴) قانون محاسبات عمومی کشور:** براساس قوانین و مقررات برای انجام فعالیت‌های نظام فنی و اجرایی تشکیل یافته و انجام خدمات مورد درخواست در موضوع فعالیت آنها در اساسنامه قید شده باشد.

**ت. نوع چهارم. اشخاص حقوقی بخش عمومی:** براساس قوانین و مقررات برای انجام فعالیت‌های نظام فنی و اجرایی تشکیل یافته و در اداره کل ثبت شرکت‌ها و مالکیت‌های صنعتی به ثبت رسیده و انجام خدمات مورد درخواست در موضوع فعالیت آنها در اساسنامه قید شده باشد و این واحدها متعلق به بخش عمومی موضوع ماده (۵) قانون محاسبات عمومی کشور باشد.

**ث. نوع پنجم:** سایر واحدهای خدمات مشاوره ایرانی و خارجی و مراکز علمی پژوهشی که حایز شرایط نوع اول، دوم، سوم و چهارم نباشند و گروه‌های همکاری مدنی که برای یک کار خاص تشکیل شده باشد، نوع پنجم

محسوب می‌شوند.

تبصره ۱- در صورتی که صد در صد سهام ثبتی گروه همکاری متعلق به یک یا چند نوع از انواع واحدهای خدمات مشاوره موضوع ماده (۳) این آیین‌نامه باشد، گروه و پایه شرکت متقاضی، بالاترین پایه در هر تخصص که توسط سهامداران شرکت متقاضی کسب شده است، خواهد بود. شرکت‌های تشکیل شده برای سایر کارها، شخصیت حقوقی خود را حفظ می‌نمایند.

تبصره ۲- هر یک از واحدهای خدمات مشاوره تشخیص صلاحیت شده فعلی که حایز شرایط یکی از انواع دوم و سوم نباشند، از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، سه سال فرصت خواهند داشت (در صورت تمایل به اخذ صلاحیت مجدد) تا خود را با شرایط این آیین‌نامه تطبیق دهند. در دوره مذکور آخرین وضعیت رتبه‌بندی این گونه واحدها به قوت خود باقی خواهد ماند.

### فصل سوم: تشخیص صلاحیت مشاوران

ماده ۴- تشخیص صلاحیت مشاوران از سوی سازمان صورت می‌گیرد.  
ماده ۵- سازمان، مشاوران را در قالب ضوابط این آیین‌نامه، در پایه‌های سه، دو و یک در هر تخصص و همچنین پایه نهایی در گروه‌های تخصصی، تعیین صلاحیت می‌نماید.

تبصره ۱- در صورتی که صلاحیت انجام تمامی تخصص‌های یک گروه در پایه یک توسط مشاور احراز گردد. پس از تصویب کارگروه فنی تشخیص صلاحیت، مشاور، پایه نهایی را اخذ نموده و با توجه به تعداد کار مجاز در هر



تخصص بدون در نظر گرفتن محدودیت حداکثر حق‌الزحمه یا کار مناسب، فعالیت می‌نماید

تبصره ۲- هر مشاور می‌تواند با معرفی افراد واجد شرایط براساس ضوابط این آیین‌نامه در تمامی تخصص‌ها و گروه‌ها تخصصی و یا تکرار در تخصص احراز صلاحیت نماید.

ماده ۶- در فهرستی که هر ساله به وسیله دفتر امور مشاوران و پیمانکاران سازمان و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها تهیه و منتشر می‌شود، نکات زیر مشخص می‌گردد.

الف - فهرست کلی خدمات مشاوره مربوط به هر یک از تخصص‌ها.

ب - نام و مشخصات هر یک از مشاوران ذیصلاح، در هر یک از تخصص‌ها و گروه‌های تخصصی.

پ - پایه، تخصص، گروه، مبلغ حداکثر حق‌الزحمه یا کار مناسب و تعداد کار مجاز برای هر مشاور.

تبصره - این فهرست می‌بایست در مرکز اطلاع‌رسانی رایانه‌ای دفتر امور مشاوران و پیمانکاران قابل دسترسی و بهنگام باشد.

ماده ۷- ترکیب اعضاء و وظایف کارگروه فنی تشخیص صلاحیت به شرح زیر می‌باشد:

#### الف - ترکیب اعضا

۱- مدیر کل دفتر امور مشاوران و پیمانکاران سازمان به عنوان رئیس کارگروه

۲. یک نفر کارشناس خبره در گروه تخصصی مربوط به انتخاب معاون

فنی سازمان

۳. یک نفر کارشناس خبره با معرفی تشکل صنفی مربوط

۴. نماینده دستگاه اجرایی ذیربط

۵. نماینده دفتر بخشی ذیربط در سازمان

### ب. وظایف

۱. تغییر در شرح خدمات و تخصص ها، حداکثر ظرفیت یا کار مناسب و

تعداد کار مجاز

۲. تصویب احراز صلاحیت مشاوران در پایه نهایی

۳. سایر وظایفی که براساس این آیین نامه و آیین نامه ارجاع کار به

مشاوران به عهده کارگروه فنی تشخیص صلاحیت گذاشته شده است.

تبصره ۱- تصمیمات این کارگروه با حداقل سه رأی موافق قابل اجرا

می باشد.

تبصره ۲- مصوبات موضوع جزء (۱) بند (ب) ماده (۷) با تأیید و ابلاغ رییس

سازمان اجرا می شود.

ماده ۸- گواهینامه مشاوران بسته به مورد در هر تخصص و یا گروه برای

مشاوران نوع اول، دوم، سوم، چهارم و گروه همکاری ثبتی صادر می شود.

واحدهای خدمات مشاوره نوع پنجم و گروه های همکاری مشارکت مدنی،

برای یک کار خاص به صورت موردی در قالب این آیین نامه تشخیص

صلاحیت می شوند.

ماده ۹. شرایط عمومی احراز صلاحیت مشاوران به شرح زیر می‌باشد:

### الف - کارشناس حقیقی ایرانی

۱. تابعیت دولت جمهوری اسلامی ایران  
۲. دارای تحصیلات دانشگاهی معتبر (حداقل کارشناسی) مرتبط با تخصص مورد نظر طبق جدول شماره (۲) با اولویت یک و تجربه مفید و مؤثر (طبق جدول شماره ۴).

۳. در دوران محرومیت یا محکومیت و یا ممنوعیت‌های مؤثر در کارهای خدمات مشاوره، پیمانکاری، طرح و ساخت (به طور کلی در زمینه فعالیت‌های نظام فنی و اجرایی) نباشد.

۴. تعهد به این که در هیچ شرکت پیمانکاری، مدیریت طرح و یا شرکت‌ها و مؤسسات مهندسان مشاور و سازمان‌هایی که این قبیل خدمات را انجام می‌دهند، جزو افراد الزامی امتیازآور نباشد.

ب: اشخاص نوع دوم، سوم و چهارم اشخاص حقوقی غیردولتی و غیرعمومی و اشخاص حقوقی دولتی و عمومی)

۱. انجام خدمات مشاوره در زمینه فعالیت‌های (موضوع بند «ب» ماده ۲) مرتبط در اساسنامه شرکت قید شده باشد.

۲. تعهد به این که از امتیاز افراد فنی الزامی شرکت، در شرکت‌های پیمانکاری و یا شرکت‌های مدیریت طرح و مؤسسات و شرکت‌های مهندسان مشاور و دیگر شرکت‌ها و یا سازمان‌هایی که این قبیل خدمات را انجام می‌دهند، استفاده نشده باشد.

- ۲- هیچ یک از شرکا و مدیران و افراد امتیازآور مشاوران در محرومیت یا ممنوعیت قانونی برای انجام خدمات مشاوره نباشند.
  - ۴- اشتغال به کار تمام وقت افراد امتیازآور اصلی در شرکت به استثنای اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها ضروریست.
  - ۵- دارا بودن تحصیلات تخصصی طبق جدول شماره ۲ (حداقل کارشناسی) برای هریک از اعضای هیئت مدیره، مدیر عامل و افراد امتیازآور این گونه شرکت‌ها الزامی است.
  - ۶- تطبیق امتیاز مدیر عامل مشاور، با امتیاز مورد نیاز سرگروه در احراز یکی از تخصص‌های مشاور الزامی است.
  - تبصره ۱- شرکت‌ها می‌توانند یک نفر با تخصص امور اقتصادی، برنامه‌ریزی یا مدیریت در ترکیب هیئت مدیره داشته باشند.
  - تبصره ۲- شرکا و مدیران و کلیه افراد امتیازآور شرکت‌های غیردولتی و غیر عمومی نباید مشمول ممنوعیت قانونی معامله با دولت باشند.
  - تبصره ۳- تعهدات مندرج در بندهای فوق براساس فرم خود اظهاری با امضای مجاز تعهدآور شرکت ارائه می‌گردد.
- پ - حداقل شرایط کارشناس حقیقی غیرایرانی:**
- ۱- کارشناس حقیقی غیرایرانی دارای حداقل لیسانس، حسن سابقه و با تجربه مفید و مؤثر در زمینه تخصصی مورد نظر که مورد تأیید مراجع رسمی کشور متبوع و یا مراجع معتبر بین‌المللی باشد.
  - ۲- به تشخیص سازمان، دارای سابقه تخلف حرفه‌ای نباشد.

۳. به تشخیص سازمان، حداقل یک کار نظیر پروژه مورد ارجاع داده باشد.  
۴. شعبه خود را در ایران به ثبت رسانده باشد. چنانچه قراردادی با شعبه ایرانی شرکت به امضا برسد، شرکت یا مؤسسه اصلی، حسن انجام کار را تضمین نماید.

تبصره - در موارد خاص که به علت شرایط ویژه و یا ماهیت کار و یا فقدان مشاور ایرانی واجد شرایط، استفاده از مشاور خارجی ضرورت داشته باشد، از اشخاص حقیقی یا حقوقی مؤسسات خارجی (با رعایت قانون حداکثر استفاده از توان فنی و مهندس تولیدی و صنعتی و اجرایی کشور در اجرای پروژه‌ها و ایجاد تسهیلات به منظور صدور خدمات - مصوب ۱۳۷۵ -) استفاده می‌شود.

#### ث - حداقل شرایط گروه همکاری

۱- گروه همکاری، حایز تخصص لازم برای کار مورد نظر باشد.  
۲- میزان همکاری هر یک از اعضای گروه برای کار مورد نظر، متناسب با سهم کار ارجاعی به هر کدام خواهد بود.  
۳- با انعقاد هر قرارداد توسط گروه همکاری ثبتی، براساس موافقت نامه و به طور متناسب ظرفیت اعضای ذی مدخل اشغال می‌گردد.

ماده ۱۰- عوامل مؤثر بر تشخیص صلاحیت به شرح زیر می‌باشد:

الف - نیروی انسانی متخصص

ب - کارهای انجام شده (تجربه کاری شرکت)

پ - ساختار مدیریتی

ت - امکانات پشتیبانی

تبصره - طراحی، مرمت و احیای آثار ملی ثبت شده تنها توسط مشاورانی که برای این کار تأیید صلاحیت شده‌اند، مجاز می‌باشد.

ماده ۱۱- امتیاز کل به شرح زیر می‌باشد:

الف - امتیاز کل برابر است با حاصلضرب ارزشیابی در مجموع امتیازهای مربوط به عوامل چهارگانه (موضوع ماده ۱۰) مطابق شماره (۱-۱) و (۲-۱) و (۳-۱) به شرح و ربطه زیر:

(امتیاز ساختار مدیریتی و امکانات پشتیبانی + امتیاز تجربه کاری + امتیاز نیروی انسانی متخصص) ضرب ارزشیابی = امتیاز کل

۱- جدول شماره ۱-۱ برای تشخیص صلاحیت مشاوران در تخصص‌های: معماری داخلی - معماری و تزئینات داخلی آثار تاریخی - فضای سبز- ژئوتکنیک - سازه - تأسیسات برق و مکانیک - ژئوفیزیک - محیطزیست - زمین‌شناسی - بازرسی فنی - خدمات کامپیوتری - خدمات مدیریت، سیستم و اقتصاد- ایمنی و کاهش خطرات و پدافند غیرعامل - ترافیک و حمل و نقل - نقشه‌برداری.

۲- جدول شماره ۲-۱ برای تشخیص صلاحیت مشاوران در تخصص‌های: شهرسازی - ساختمان - توانمندسازی بافت‌های فرسوده - طراحی شهری - راهسازی - راه‌آهن - فرودگاه‌سازی - بندرسازی - شبکه‌های آبیاری و زهکشی - تأسیسات آب و فاضلاب - حفاظت و مهندسی رودخانه - کشاورزی و دامپروری - شیلات و آبزیان - گروه پست و مخابرات - مطالعات جغرافیایی و برنامه‌ریزی فضایی - میراث فرهنگی - گروه مطالعات آماری - گروه زمین‌شناسی و معدن - خدمات آموزشی و توسعه منابع انسانی.

باستان‌شناسی، طراحی، مرمت و احیای آثار تاریخی.  
۳. جدول شماره ۱-۳ برای تشخیص صلاحیت مشاوران در تخصص‌های:  
سدسازی - گروه نفت و گاز- گروه انرژی - گروه صنعت.  
تبصره - حداقل شرایط لازم برای تشخیص صلاحیت مشاوران در  
تخصص‌های معماری و تزئینات داخلی آثار تاریخی، باستان‌شناسی، طراحی،  
مرمت و احیای آثار تاریخی توسط سازمان میراث فرهنگی و گردشگری با  
همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت مسکن و شهرسازی  
تعیین خواهد شد.

ب - امتیاز نیروی انسانی متخصص

- ضریب تداوم ماندگاری در واحد متقاضی □ امتیاز سوابق کاری مفید با  
توجه به مدرک تحصیلی = امتیاز نیروی انسانی متخصص
- ۱- امتیاز تحصیلات و تجربه در هر پایه از تخصص برای افراد امتیاز‌آور،  
براساس مدارک تحصیلی در مقاطع کارشناسی به بالا محاسبه و منظور  
می‌شود.
  - ۲- امتیاز سوابق کاری مفید افراد امتیاز‌آور، با توجه به مدرک تحصیلی،  
براساس فرمول شماره یک پیوست محاسبه و منظور می‌گردد.
  - ۳- ضریب تداوم ماندگاری افراد امتیاز‌آور در شرکت، طبق جدول شماره (۳)  
پیوست محاسبه و منظور می‌شود.
  - ۴- ضریب تصحیح نوع سابقه کار افراد امتیاز‌آور، طبق جدول شماره (۴)  
پیوست محاسبه و منظور می‌شود.

پ - محاسبه امتیاز تجربه کاری مشاوران:

امتیاز تجربه کاری مشاوران در تخصص مربوط، پس از جمع کل حق الزحمه دریافتی و اعمال ضریب تعدیل به روش زیر مطابق با جدول شماره (۵) پیوست محاسبه می گردد:

(ضریب تعدیل مربوط به سال دریافت حق الزحمه)  $\square$  (جمع مبالغ حق الزحمه در سال انجام کار) = جمع کل حق الزحمه دریافتی

ت - امتیاز ساختار مدیریتی و امکانات پشتیبانی براساس جداول شماره (۷) و (۶) پیوست محاسبه می شود.

ماده ۱۲- مشاوران نوع یک (شخص حقیقی ایرانی) براساس جدول شماره (۸) پیوست تشخیص صلاحیت می شوند.

ماده ۱۳- فهرست کلی خدمات هر تخصص مطابق با جدول شماره (۱۰) پیوست می باشد.

ماده ۱۴- ضریب ارزشیابی عددی است که براساس رویه ها و دستورالعمل ارزشیابی مشاوران که توسط سازمان تهیه و ابلاغ می شود، محاسبه می گردد. تبصره - دستورالعمل ارزشیابی مشاوران ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین نامه از سوی سازمان تهیه و ابلاغ می گردد. ضریب ارزشیابی مشاوران در نخستین صلاحیت مساوی (یک) در نظر گرفته می شود.

#### فصل چهارم: مقررات عمومی

ماده ۱۵- سازمان موظف است عملکرد مشاوران را در قالب دستورالعمل



ابلاغی مورد ارزشیابی قرار داده و نتایج حاصل شده را برای تعیین صلاحیت، شاخص ارزشیابی و انتخاب مشاوران برتر استفاده نماید.

**الف - دستگاه‌های اجرایی موظفند براساس دستورالعمل ابلاغی سازمان (دستورالعمل ارزشیابی مشاوران) اطلاعات مورد نیاز برای ارزشیابی را، در مورد وضع قراردادهای، کیفیت و نحوه کار مشاور، به موقع در اختیار سازمان قرار دهند.**

**ب - در دروه ارزشیابی، متناسب با ارزشیابی مشاوران، گواهینامه صلاحیت آنان تغییر خواهد کرد.**

**ماده ۱۶-** هر دو سال یک بار مشاوران شایسته و برتر، انتخاب و تشویق می‌شوند. سازمان موظف است دستورالعمل لازم برای انتخاب بهترین‌های مهندسی کشور را تهیه و براساس آن جشنواره انتخاب مشاوران برتر را برگزار نماید. در این راستا دستگاه‌های اجرایی موظف به همکاری با سازمان می‌باشند.

**ماده ۱۷-** به منظور رسیدگی و برخورد یکسان با تخلفات مشاوران، سازمان موظف است دستورالعمل مربوط را، حداکثر ظرف شش ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه تهیه و تنظیم نماید. دستورالعمل یاد شده شامل نحوه رسیدگی به تخلفات و جرایم مربوط از اخطار کتبی تا محرومیت کامل از ارجاع کار و لغو گواهینامه تشخیص صلاحیت می‌باشد. اهم تخلفات به شرح زیر تعیین می‌گردند:

**الف - ارایه اطلاعات خلاف واقع در مراحل تشخیص صلاحیت و یا ارجاع**

کار.

ب - عدم ارایه گزارش وضعیت تمامی کارهای در دست اجرا و نتایج حاصل از انجام خدمات به سازمان.

پ - عدم جایگزینی فرد مناسب در مدت سه ماه در صورت خروج امتیازآور از شرکت.

۱- در صورتی که مشاور، کار در دست اجرا در رابطه با تخصص فرد خارج شده داشته باشد، باید ظرف یک ماه نسبت به جایگزینی فرد خارج شده اقدام نماید.

۲- چنانچه فرد خارج شده به دلخواه خود و یا بر اثر قصور در انجام وظایف اخراج شده باشد، تا مدت یک سال نمی تواند برای واحد دیگری کسب امتیاز نماید.

ت - هرگاه قصور مشاور در ارایه خدمات منجر به صدور اخطار کتبی یا فسخ قرارداد گردد.

تبصره - اعتراض مشاور به محرومیت ایجاد شده به لحاظ رعایت بند فوق، در کارگروه فنی تشخیص صلاحیت مشاوران رسیدگی می گردد.

ث - هرگاه در اثر قصور مشاور در تنظیم اسناد مناقصه و عدم رعایت ضوابط و بخشنامه های سازمان، قرارداد پیمانکاری خدشه دار شود.

ج - پذیرش کار توسط مشاور بیش از ظرفیت مجاز بدون کسب مجوز.

چ - تخلفات اعلام شده از سوی تشکل ذیربط.

ماده ۱۸۵- مشاوران موظفند مفاد این آیین نامه، دستورالعمل ها و

بخشنامه‌هایی که در چارچوب این آیین‌نامه توسط سازمان صادر می‌گردد، رعایت نمایند.

**ماده ۱۹.** تشخیص صلاحیت واحدهای طرح و ساخت غیرصنعتی تا ابلاغ آیین‌نامه، مربوط، به صورت موردی با پیشنهاد دستگاه اجرایی، توسط سازمان انجام خواهد شد.

**ماده ۲۰.** با تصویب و ابلاغ این آیین‌نامه، تمامی ضوابط و مقررات قبلی تشخیص صلاحیت و رتبه‌بندی واحدهای خدمات مشاوره، موضوع تصویب‌نامه شماره ۳۷۰۲۲/ت ۱۱۵ ک مورخ ۱۳۶۹/۷/۱ لغو و برای تشخیص صلاحیت واحدهای مشاوره، این آیین‌نامه ملاک عمل خواهد بود.

**ماده ۲۱.** مشاوران تشخیص صلاحیت شده براساس ضوابط قبلی تا مدت یک سال از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، وضعیت خود را با ضوابط این آیین‌نامه تطبیق داده و گواهی‌نامه صلاحیت دریافت می‌نمایند.

محمد رضا عارف

معاون اول رییس جمهور

## ماده ۱۴۹ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی جمهوری اسلامی ایران

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موظف است، به منظور تقویت نظم و انضباط اداری و مالی در نظام اداره امور کشور و صرفه‌جویی در اعتبارات هزینه‌ای دولت، نسبت به تدوین ضوابط مربوطه اقدام تا پس از تصویب هیئت وزیران، توسط دستگاه‌های اجرایی به مورد اجرا گذاشته شود.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مکلف است، با تدوین شاخص‌هایی، نحوه اجرای ضوابط مذکور را در دستگاه‌های اجرایی مورد ارزیابی قرار داده و هر ساله گزارش آن را به هیئت وزیران تقدیم نماید.

## مصوبه تدوین ضوابط، دستورالعملها و استانداردهای مربوط به نظم و انضباط اداری و مالی

شماره: ۶۹۸۰۳/ت/۳۳۳۹۶ هـ

تاریخ: ۱۳۸۳/۲/۱۵

### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور وزارت امور اقتصادی و دارایی

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۹ بنا به پیشنهاد شماره ۲۲۰۲۵۳/۱۰۱ مورخ ۱۳۸۳/۱۱/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد ماده (۱۴۹) قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران - مصوب ۱۳۸۳ - مصوب نمود:

۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی موظفند حسب مورد با همکاری و مشارکت سایر دستگاههای همکار. نسبت به تدوین ضوابط، دستورالعملها و استانداردهای مربوط به موضوعات مذکور که به عنوان مصادیق نظم و انضباط اداری و مالی شناخته می‌شوند، اقدام و پس از تأیید شورای عالی اداری برای تصویب به هیئت وزیران ارایه

نمایند.

۲. دستگاههای اجرایی موظفند در تدوین و ارایه آمار و اطلاعات مورد نیاز، با سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی همکاری نمایند.

۳. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است رعایت ضوابط و استانداردهای تدوین شده را در شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد دستگاهها لحاظ نموده و هر ساله عملکرد دستگاههای اجرایی را در این خصوص بررسی و گزارش آن را به هیئت وزیران ارایه نماید.

۴. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است سازوکار مورد نیاز برای بهره مندی دستگاههای اجرایی از بخشی از صرفه جوییهای حاصل از رعایت این ضوابط و استانداردها را در تمامی آیین نامه هایی که در این خصوص تدوین می کند، مشخص و تعیین نماید.

۵. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی مسئول پیگیری و اجرای تکالیف مندرج در این تصویب نامه بوده و هر شش ماه یک بار گزارش عملکرد این تصویب نامه را تهیه و به هیئت وزیران ارایه نمایند.

**محمد رضا عارف**

**معاون اول رییس جمهور**

ردیف	مصادیق نظم و انضباط اداری و مالی، موضوع ماده ۱۴۹ قانون برنامه چهارم توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی	دستگاه / دستگاه‌های مسئول	دستگاه‌های همکار	پیش‌بینی زمان ارائه گزارش نهایی به هیئت محترم وزیران
۱	ضوابط و استانداردهای مربوط به خرید و فروش‌های دستگاه‌های دولتی (مناقصه‌ها، مزایده‌ها و امور کارپردازی‌ها)	وزارت امور اقتصادی و دارایی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت بازرگانی	۱۳۸۴/۷/۱
۲	ضوابط و استانداردهای مربوط به سیستم‌های انبارداری برای جلوگیری از خرید کالاهای غیرضروری، حفظ نگهداری و جلوگیری از ضایعات کالاهای فاسدپذیر، کنترل علمی سطح موجودی‌ها، تأمین امنیت و جلوگیری از وقوع حوادث در انبارها	وزارت امور اقتصادی و دارایی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت بازرگانی	۱۳۸۴/۷/۱
۳	ضوابط و استانداردهای مربوط به نحوه استفاده، تعمیرات و نگهداری خودروهای دولتی و خودروهای در اختیار مدیران و کارکنان دولت	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	وزارت راه و ترابری و وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۴/۷/۱
۴	ضوابط و استانداردهای مربوط به نحوه واگذاری کارهای خدماتی، رستوران، نفاقت، تعمیرات و ... به بخش خصوصی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی و وزارت کار و امور اجتماعی	۱۳۸۳/۱۲/۳۰
۵	برنامه‌ریزی و توزیع ساعات کار دستگاه‌های اجرایی، به منظور کاهش فشارهای عصبی و هدر رفتن اوقات کارکنان در مسیرهای ایاب و ذهاب، کاهش ترافیک شهری و استهلاک وسایل حمل و نقل، عوارض زیست محیطی و کاهش سایر عوارض اقتصادی و اجتماعی آن	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	سازمان حفاظت محیط زیست و وزارت کشور (تیسروی انتظامی)	۱۳۸۳/۱۲/۲۰
۶	ضوابط و استانداردهای مربوط به چاپ، نشر و توزیع روزنامه، خبرنامه، نشریات، مجلات، کتاب‌ها و سایر موارد با عناوین مشابه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱۳۸۳/۱۲/۲۰

## اصلاح فرآیندها، روش های انجام کار

ردیف	مصادیق نظم و انضباط اداری و مالی، موضوع ماده ۱۴۹ قانون برنامه چهارم توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی	دستگاه / دستگاه‌های مسئول	دستگاه‌های همکار	پیش‌بینی زمان ارائه گزارش نهایی به هیئت محترم وزیران
۷	ضوابط و استانداردهای مربوط به استفاده بهینه از فضاها و ساختمان‌های دولتی، فروش ساختمان‌های مازاد، توزیع منطقی و مناسب ساختمان‌ها و فضاهای اداری بین دستگاه‌های اجرایی	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت مسکن و شهرسازی	۱۳۸۳/۱۲/۲۰
۸	ضوابط و استانداردهای مربوط به مأموریت و مسافرت‌های خارجی کارکنان دولت	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	هیئت نظارت بر مسافرت‌های خارجی کارکنان دولت وزارت امور خارجه وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۳/۱۲/۲۰
۹	ضوابط و استانداردهای مربوط به ساماندهی برگزاری، مشارکت و حمایت از همایش‌ها، کنفرانس‌ها، جشن‌ها، سمینارها و سایر تجمعات با عناوین مشابه	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی وزارت امور خارجه وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۳/۱۲/۲۰
۱۰	ضوابط و استانداردهای مربوط به مأموریت‌های روزانه کارکنان دولت	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۳/۱۲/۲۰
۱۱	ضوابط و استانداردهای مربوط به الگو بهره‌برداری از تجهیزات اداری، رایانه‌ای، لوازم صوتی و تصویری	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۳/۳/۱
۱۲	ضوابط و استانداردهای مربوط به برگزاری و حضور در نمایشگاه‌های داخلی و خارجی	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت پارک‌گانی وزارت امور خارجه وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۳/۳/۱



اصلاح روش‌های مشترک و اختصاصی...

ردیف	مصادیق نظم و انضباط اداری و مالی، موضوع ماده ۱۴۹ قانون برنامه چهارم توسعه فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی	دستگاه / دستگاه‌های مسئول	دستگاه‌های همکار	پیش‌بینی زمان ارائه گزارش نهایی، به هیئت محترم وزیران
۱۳	ضوابط و استانداردهای مربوط به حضور و غیاب مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی و برگزاری جلسات	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۴/۴/۱
۱۴	ضوابط و استانداردهای مربوط به نحوه بهره‌برداری و مصرف آب، برق، سوخت، تلفن و موبایل	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	دارایی سازمان حفاظت محیط زیست وزارت نفت (سازمان پهنه‌سازی مصرف سوخت و انرژی)	۱۳۸۴/۴/۱
۱۵	ضوابط و استانداردهای مربوط به هدایای توسط مقامات و مدیران دستگاه‌های اجرایی	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۳۸۴/۴/۱
۱۶	ضوابط و استانداردهای مربوط به نحوه تشکیل تیم‌های ورزشی توسط دستگاه‌های اجرایی و انجام حمایت‌های مالی از آنها	سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	وزارت امور خارجه	۱۳۸۴/۸/۱



# پیوستها

«آیین نامه اجرایی جزء (۲) بند (ب) تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۲  
کل کشور»

شماره: ۱۸۱۳۶ ت ۲۸۶۲۴/هـ

تاریخ: ۱۳۸۲/۴/۸

ماده ۱- وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی موظفند حداقل ده درصد (۱۰٪) از فعالیتها و خدمات قابل ارایه خود را جهت اجرای این جزء حداکثر ظرف دو ماه از تاریخ ابلاغ این آیین نامه، مشخص و به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان اعلام نمایند.

تبصره - در موارد خاص با پیشنهاد دستگاه اجرایی و تأیید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان درصد یاد شده تا پنج درصد (۵٪) قابل کاهش می باشد.

ماده ۲- وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی موظفند قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات موضوع ماده (۱) این آیین نامه را براساس دستورالعمل ابلاغی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور محاسبه نموده و حداکثر تا پایان مرداد ماه ۱۳۸۲ حسب مورد به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان مربوط پیشنهاد نمایند.

ماده ۳- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان موظف است پیشنهادهای دستگاههای اجرایی ملی یا استانی موضوع ماده (۱) این آیین نامه را بررسی و حداکثر ظرف یک ماه از تاریخ وصول پیشنهاد، نظر نهایی رابه

دستگاه ذی ربط اعلام نمایند.

تبصره ۲ - به منظور تسهیل و تسریع در اجرای این ماده دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان، نسبت به تشکیل کارگروهی متشکل از نمایندگان دو دستگاه مذکور اقدام نمایند و قیمت تمام شده توسط این کارگروه تعیین شود.

ماده ۴ - وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند در چارچوب این آیین‌نامه برای فعالیتها و خدمات موضوع ماده (۱) نسبت به جابجایی فصول و برنامه‌ها اقدام نمایند. اعتبار اختصاص یافته به اینگونه فعالیتها و خدمات که مشمول قیمت تمام شده می‌باشند در فصل پنجم اعتبارات هزینه‌ای منظور و با تأیید بالاترین مقام اجرایی دستگاه و یا مقامات مجاز به هزینه قطعی گرفته می‌شود و این اعتبار مشمول کاهش تخصیص نمی‌گردد.

ماده ۵ - دستگاه‌های ذی ربط موظفند معیارهای کیفی و کمی فعالیتها و خدمات را تعیین و تدوین نموده و به واحدهای ذی ربط مشمول قیمت تمام شده، جهت رعایت ابلاغ نمایند.

ماده ۶ - وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی مکلف هستند به منظور فراهم آمدن امکان اجرای این آیین‌نامه و هدایت، نظارت، بهبود مدیریت و ارتقای کیفیت ارائه خدمات در این واحدها و با رعایت دستورالعمل و معیارهای ابلاغی براساس کمیت، کیفیت و محل جغرافیایی ارائه خدمت، پس از تعیین قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات اینگونه واحدها، با اخذ تعهدهای لازم کلیه اختیارات و مسئولیت‌های مدیریتی، مالی و اداری مربوط به اداره واحد، با رعایت معیارها

به مدیران واحدها تفویض نماید.

تبصره ۱- این گونه واحدها موظف می باشند کلیه حقوق و مزایای کارکنان خود را در قالب قوانین و مقررات مربوط پرداخت نمایند و در صورتی که بخشی از کارکنان (حداکثر بیست درصد) و یا سایر امکانات را مازاد تشخیص دهند آنها را در اختیار دستگاه ذی ربط قرار دهند تا توسط دستگاه ذی ربط در بخش ها و واحدهای دیگر مورد استفاده قرار گیرند. در این صورت به کارگیری نیروی انسانی جدید در مشاغل مشابه به ازای جایگزینی بیست درصد (۲۰٪) فوق الذکر مقدور نمی باشد.

تبصره ۲- این گونه واحدها می توانند برای انجام برخی از خدمات واحد ذی ربط با استفاده از روش خرید خدمات از بخش غیردولتی اقدام نمایند و مجاز به به کارگیری نیروی انسانی جدید نمی باشند.

ماده ۷- صرفه جویی های حاصل از اجرای موارد یاد شده در مقایسه با قیمت تمام شده، طبق ضوابط زیر برای ارتقای کیفی خدمات، تشویق مدیر و کارکنان ذی ربط هزینه می گردد:

الف) چهل درصد (۴۰٪) رقم مذکور برای ارتقاء و بهبود کیفی خدمات نظیر اصلاح نظام های مدیریتی، آموزش و بهسازی کارکنان و ارایه خدمات برتر.

ب) پنجاه درصد (۵۰٪) رقم مذکور برای پرداخت پاداش به مدیران و کارکنان واحد ذی ربط

ج) ده درصد (۱۰٪) رقم مذکور برای پرداخت پاداش به کارکنان ستادی واحدهای ذی ربط.

تبصره - دستورالعمل اجرایی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تهیه و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد.

ماده ۸- دستگاه‌های ذی‌ربط موظفند بر نحوه اداره این گونه واحدها نظارت نموده و با مدیران موفق و ناموفق رفتار قانونی نمایند.

ماده ۹- وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند کلیه مراحل مطالعه، طراحی، روش‌های محاسبه و نتایج و اقدامات اجرایی مربوط را مطابق دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور مستند و مدون نموده و یک نسخه از آن را حسب مورد به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان جهت نگهداری و بهره‌برداری ارسال دارند.

ماده ۱۰- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان بر اجرای این تصویب‌نامه در دستگاه‌های ملی و استانی نظارت داشته و فرآیند این نظارت از طریق هدایت، مشاوره و گزارش‌گیری و ارزیابی و رتبه‌بندی و آرایه گزارش ادواری به رییس جمهور صورت خواهد گرفت.

## بخشنامه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات

شماره: ۱۰۱/۶۴۸۳۲

تاریخ: ۱۳۸۲/۴/۲۱

### بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها

### و مؤسسات دولتی

به پیوست دستورالعمل اجرایی جزء ۲ بند ب تبصره ۴ قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور که براساس مفاد قانون و آئین‌نامه اجرایی مربوط، موضوع فصل اول تصویب‌نامه شماره ۱۸۱۳۶/ت/۲۸۶۲۴ هـ مورخ ۱۳۸۲/۴/۸ هیأت وزیران تنظیم شده است تحت عنوان « قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات » جهت اجراء ابلاغ می‌گردد.

خواهشمند است باتوجه به اهداف مترتب به این مهم شامل:

- ارتقاء کیفیت آرایه خدمات به مردم
- فراهم آوردن زمینه استاندارد سازی خدمات دستگاه‌های دولتی
- افزایش انگیزه کارکنان ومدیران انجام دهنده فعالیت
- استفاده بهینه از منابع و ظرفیت‌های موجود و زمینه‌سازی اصلاح ساختار



بودجه‌ریزی و اجراء بودجه،

- اعطاء اختیارات لازم به مدیران جهت ارایه خدمات کیفی

- کنترل نتایج فعالیت‌ها و خدمات به جای کنترل مراحل انجام کار

ترتیبی اتخاذ گردد، درمهلت مقرر نسبت به احصاء حداقل ده درصد از فعالیت‌ها و خدمات مربوط با اولویت خدمات قابل ارایه به مردم و شناسایی مدیران و مسئولین داوطلب واجد شرایط جهت تحقق آن اقدام لازم صورت پذیرفته و پیشنهادات اجرایی را حسب مورد به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استان اعلام نمایند. بدیهی است مدیران سازمان مذکور موظفند با استفاده از تمامی ظرفیت‌های کارشناسی سازمان نسبت به انجام تکالیف مقرر درمهلت تعیین شده اقدام نمایند.

در پایان توفیق عزت و سربلندی جناب عالی را خواستاریم.

من...التوفیق

محمدستاری فر

معاون رییس جمهور و رییس سازمان

## دستورالعمل اجرایی جزء «۲» بند «ب» تبصره «۴» قانون بودجه سال ۱۳۸۲

### ۱. تعاریف

- ۱-۱- **فعالیت:** مجموعه اقدامات به هم پیوسته از یک برنامه است که منجر به تولید خدمت یا خدمات مشابه و یا کالای مشخصی می‌شود و کمیت پذیر می‌باشد نظیر: آموزش دانش آموز (نفر) - صدور شناسنامه (تعداد) - مداوای بیمار (نفر) - آموزش دانشجو (نفر) - نگهداری معلولین (نفر) - انجام کار حسابداری (یک واحد) - ارائه خدمات یک خانه بهداشت (یک واحد) - تولید نهال یا بذر اصلاح شده (درهکتار) - نگهداری راه یا راهداری (کیلومتر) - اداره کتابخانه (واحد) - مبارزه با آفات نباتی (درهکتار)
- ۱-۲- **قیمت تمام شده:** به هزینه‌هایی اطلاق می‌شود که برای انجام هر واحد فعالیت و یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های مشابه هم صورت می‌گیرد. (به استثناء هزینه‌های دارایی و اموال یا سرمایه‌ای، استهلاک و ستادی)

۱-۳- مدیر واحد مجری: فردی است که مدیریت واحد تولید کننده خدمت را به عهده دارد و در چارچوب آیین‌نامه اجرایی تبصره فوق‌الذکر و مفاد این دستورالعمل داوطلب عقد قرارداد با دستگاه دولتی متبوع می‌شود.

## ۲. احصاء فعالیت‌ها و انتخاب واحد مجری:

وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند حداقل ۱۰٪ از میزان فعالیت‌ها و خدمات قابل آرایه خود را در سال ۱۳۸۲ با عقد قرارداد با مدیران واحدهای مجری به صورت قیمت تمام شده انجام دهند.

## ۳. نحوه محاسبه قیمت تمام شده:

- در محاسبه قیمت تمام شده خدمات و فعالیت‌ها عوامل ذیل مورد بررسی و محاسبه قرار می‌گیرد:

### ۳-۱- هزینه‌های پرسنلی:

محاسبه میزان پرداخت حقوق و مزایای پرسنلی که به طور مستقیم در انجام فعالیت (یا واحد فعالیت) براساس احکام قانونی شرکت دارند با شرایط زیر:

الف) براساس کارسنجی به عمل آمده توسط دستگاه اجرایی متناسب با انجام یک یا چند فعالیت مشابه تعداد کارکنان مناسب مورد نیاز تعیین می‌شود.  
ب) تعداد کارکنان متناسب با فعالیت احصاء شده در سال اول نباید از ۸۰٪ وضع موجود کمتر و از ۱۰۰٪ وضع موجود بیشتر باشند.

ج) حقوق و مزایای سال ۱۳۸۲ مبنای محاسبه پرداخت حقوق و مزایای هر نفر و مجموع کارکنان می باشد.

د) آن تعداد نیروی انسانی که پس از محاسبه قیمت تمام شده و تنظیم توافقنامه براساس درخواست مستخدم بازنشسته، با خرید و یا انتقال یابند، اعتبار مربوط به حقوق و مزایای آن افراد برای واحد مجری باقی خواهد ماند.

### ۳-۲- هزینه های مصرفی:

تعیین میزان هزینه ملزومات مصرفی، لوازم اداری، آب و برق، سوخت و ۵ که برای انجام آن فعالیت برحسب واحد فعالیت مصرف شده است حداکثر به میزان ۱۱۰٪ هزینه انجام شده سال قبل به استناد اسناد هزینه (۱۱۰٪ متوسط واحدهای مشابه در یک شهرستان)

برای واحدهایی که در یک ساختمان مشترک مستقر هستند آب، برق، سوخت و.. در محاسبه قیمت تمام شده منظور نمی گردند.

### ۳-۳. هزینه های تعمیر و نگهداری:

پیش بینی هزینه های تعمیر و نگهداری ساختمان، تأسیسات، تجهیزات و ماشین آلات واحدی که خدمات و فعالیتها در آن انجام می شود (براساس توافق و درحد متعارف)

تذکره ۱: در محاسبه قیمت تمام شده فعالیت در سال ۱۳۸۲ هزینه استهلاک، هزینه سرمایه ای (اموال و دارایی) و هزینه های ستادی سطح بالاتر، تعمیرات اساسی و هزینه های یک نوبته منظور نمی شود. اینگونه هزینه ها طبق رویه های متداول هزینه می گردد.

تذکر ۲: کلیه امکانات، تجهیزات، ساختمان‌ها، تأسیسات و ماشین‌آلات (کالاهاى سرمایه‌ای با دوام) مانند سال قبل، در اختیار مدیر واحد قرارداد واحد مجرى قرار می‌گیرد و به ازاء آن هزینه‌ای محاسبه نمی‌گردد.

۳-۴- در صورتیکه قیمت تمام شده مجموعه فعالیت‌های مشابه یک واحد به طریق فوق محاسبه و تعیین گردد، هزینه‌های محاسبه شده برای فعالیت‌هایی که در یک واحد انجام می‌گیرد بر تعداد خدمات تولید شده تقسیم می‌شود تا قیمت تمام شده هر واحد فعالیت تعیین شود. به عنوان مثال جمع هزینه یک مدرسه با تعدادی مشخص دانش‌آموز بر همان تعداد دانش‌آموز تقسیم می‌گردد. در غیر این صورت مجموع فعالیت‌های یک واحد مجرى مبنای محاسبه قرار می‌گیرد.

۳-۵- در صورتیکه میزان قیمت محاسبه شده فعالیت‌ها به طریق فوق در واحدهای گوناگون (در یک شهرستان یا یک منطقه مشخص جغرافیایی و با کیفیت مشابه) متفاوت باشد به ترتیب ذیل اقدام می‌شود.

الف) واحدهایی که هزینه آنها از متوسط هزینه‌های واحدهای مشابه مستقر در یک منطقه بیشتر باشد، متوسط هزینه‌های منطقه‌ای ملاک عمل قرار می‌گیرد.

ب) برای واحدهایی که کمتر از متوسط، هزینه نموده‌اند مشروط بر آن که کیفیت ارائه خدمات آنها افزایش یابد تا سطح متوسط قابل محاسبه می‌باشد، در غیر اینصورت همان قیمت تمام شده مبنای محاسبه قرار می‌گیرد.

۳-۶- در مواردی که برای انجام خدمات و یا فعالیت‌ها، محاسبه تعداد استفاده کننده و یا تعداد خدمت ارائه شده قابل اندازه‌گیری و محاسبه دقیق نباشد، قیمت تمام شده « واحد مجری» ارائه دهنده خدمت ملاک عمل قرار می‌گیرد.

۳-۷- کلیه محاسبات فوق نباید از مجموع اعتبارات هزینه‌ای دستگاه که در اعتبارات قانونی بودجه سال ۱۳۸۲ پیش‌بینی شده تجاوز کند.

۳-۸- خدماتی که تولید آنها به سال مالی بعد موکول و باعث ایجاد تعهد مالی برای دستگاه می‌شود، باید در برآورد بودجه دستگاه منظور و در نیمه دوم سال به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان اعلام گردد.

۳-۹- قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات دستگاه‌های اجرایی که طبق روش فوق‌الذکر محاسبه می‌گردد براساس مفاد ماده ۳ و یا تبصره ذیل آن (موضوع تصویب نامه شماره ۱۸۱۳۶/ت/۲۸۶۲۴هـ مورخ ۸/۴/۸۲ هیأت وزیران) با تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان و یا کار گروه پیش‌بینی شده مورد عمل قرار می‌گیرد.

۴. بین مقامات ذیصلاح دستگاه اجرایی و مدیر واحد مجری توافقنامه‌ای که حداقل شامل موارد و تعهدات طرفین به شرح ذیل باشد تنظیم و به امضاء طرفین می‌رسد.

- موضع و عنوان فعالیت یا خدمت

- تعیین دقیق کمیت و کیفیت خدمات مورد توافق

- تعیین دقیق محل جغرافیایی واحد ارائه خدمات
- زمان و نحوه شروع و پایان قرارداد (توافقنامه)
- نحوه پرداخت هزینه توسط دستگاه اجرایی به واحد مجری
- ۴-۱- تعهدات مجری:
  - پذیرش انجام خدمات براساس کمیت و کیفیت تعیین شده
  - تعهد پرداخت کلیه حقوق و مزایای قانونی و استحقاقی کارکنان (به استثنای پاداش پایان خدمت و موارد یک نوبته)
  - تعهد پرداخت خسارت‌های احتمالی
  - تعهد نحوه هزینه کردن اعتبارات حاصل از صرفه‌جویی در چارچوب آیین نامه اجرایی و دستورالعمل مربوط
  - پذیرش تعهد پرداخت هزینه‌های پرسنلی، مصرفی، تعمیر و نگهداری (موارد محاسبه شده در قیمت تمام شده)
  - ۴-۲- تعهدات دستگاه:
    - واگذاری اختیارات لازم مدیریتی، اداری و مالی برای اداره واحد مجری
    - فعالیت (طبق مقررات مربوط)
    - پرداخت به موقع (طبق قرارداد) تعهدات مالی دستگاه
    - در اختیار گذاشتن کلیه ساختمانها، تأسیسات و تجهیزات و امکانات مورد نیاز واحد مجری فعالیت
    - پذیرش نیروهای مازاد ( حداکثر ۲۰٪) در طول زمان انجام قرارداد و بکارگیری آنها در سایر واحدها

### ۵. نحوه تشویق کارکنان و مدیران واحد مجری:

۱-۵- ۵۰ درصد رقم حاصل از صرفه جویی موضوع بند «ب» ماده ۷ آیین نامه اجرایی بند «ب» تبصره ۴ بودجه سال ۱۳۸۲ و دستورالعمل مربوط به طریق ذیل به عنوان پاداش به مدیران و کارکنان واحد مجری ذی ربط پرداخت می گردد.

الف) حداقل ۱۰ و حداکثر ۲۰ درصد رقم فوق الذکر به مدیر واحد مجری با نظر دستگاه براساس کیفیت ارائه خدمات و رضایت خدمت گیرندگان  
ب) پرداخت پاداش به کارکنان واحد مجری حداکثر معادل حقوق و مزایای ماهانه آنان با نظر مدیر واحد مجری ( پاداش به سایر کارکنان، با نظر مدیر و میزان تأثیرگذاری آنها در کیفیت اجرای فعالیت و ارائه خدمات پرداخت می گردد.)

۲-۵- ۵۰٪ بقیه طبق ماده ۷ آیین نامه اجرایی مربوط ( موضوع تصویب نامه ۱۸۱۳۶/ت/۲۸۶۲۴ هـ مورخ ۸/۴/۸۲ هیات وزیران) انجام می شود.

### ۶. نحوه تشویق واحدهای مجری موفق:

۱-۶- هریک از دستگاه های اجرایی استان از بین واحدهای مجری این طرح با استفاده از شاخص های پیش بینی شده در این دستورالعمل نسبت به ارزیابی، رتبه بندی و انتخاب حداکثر سه واحد نمونه موفق اقدام و آنها را تشویق نموده و حائزین رتبه اول را به حوزه ستادی معرفی می نمایند.

۲-۶- هریک از دستگاه های اجرایی ملی از بین بهترین های هر استان و



واحدهای ستادی موفق در تطبیق با شاخص‌های مذکور نسبت به ارزیابی و انتخاب واحدهای مجری موفق دستگاهی در سطح کشور مبادرت نموده و حداکثر سه واحد مجری را مورد تقدیر و تشویق قرار می‌دهند.

۳-۶- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از بین نمونه‌های دستگاه‌های ملی و همچنین نمونه‌های استانی منتخب ستادهای مربوط استان‌ها در تطبیق با شاخص‌های ملی نسبت به انتخاب نمونه‌های موفق ملی طبق ضوابط مربوط مبادرت نموده و آنها را در جشنواره شهید رجایی به عنوان بهترین‌های کشور معرفی و تشویق می‌نماید.

تذکر: هزینه تقدیر و تشویق اینگونه واحدها و مدیران واحدهای اجرایی که نسبت به اجراء این تبصره و دستورالعمل، تلاش چشمگیری می‌نمایند از محل اعتبارات « برنامه تحول اداری» موضوع تصویب نامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶هـ مورخ ۸۲/۱/۲۰ هیأت وزیران قابل تأمین و پرداخت است.

#### ۷. شاخص‌های کلی انتخاب واحدهای مجری نمونه استانی و ملی:

- شاخص‌های اقتصادی ( میزان صرفه‌جویی، افزایش بهره‌وری و ۵)
- شاخص‌های مدیریتی ( انجام برنامه‌های تحول اداری و ۵)
- شاخص‌های رضایت مردمی ( خدمت گیرندگان) و افزایش رضایت مردم و ایجاد اعتماد عمومی
- شاخص‌های مربوط به ارتقاء کیفیت ارائه خدمات ( تسهیل، تسریع، صحت و دقت ارائه خدمات)

- شاخص های مربوط به ایجاد نظم و انضباط مالی، اداری ، پشتیبانی
- شاخص های مربوط به نگهداری ساختمان، تأسیسات و تجهیزات و توسعه
- فعالیت ها و خدمات و...

## آیین‌نامه اجرایی جزء (۲) بند (ب) تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۳ کل کشور

شماره تصویب‌نامه: ۳۱۸۷۰/ت/۳۱۳۴۳ هـ

تاریخ: ۱۳۸۳/۷/۴

### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور

**ماده ۱-** وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی و دستگاه‌های اجرایی استانی موظفند حداقل بیست درصد (۲۰٪) از فعالیتها و خدمات قابل آرایه خود را به تفکیک استان جهت اجرای جزء (۲) بند (ب) تبصره یاد شده، ظرف یک ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، مشخص و به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان اعلام نمایند.

**تبصره ۱-** بیست درصد (۲۰٪) فوق شامل فعالیتها و خدمات احصا شده و قابل آرایه در سال ۱۳۸۲ نیز می‌باشد.

**تبصره ۲.** دستگاههای اجرایی موظفند فعالیتهای و خدمات احصا شده و قابل ارایه موضوع ماده (۱) این آیین نامه را با هماهنگی دستگاههای ستادی (حوزه مرکزی) تهیه نمایند.

**ماده ۲.** وزارتخانه ها و موسسات دولتی و دستگاههای اجرایی استانی موظفند با رعایت ماده (۵) قانون برنامه سوم توسعه قیمت تمام شده فعالیتهای و خدمات موضوع ماده (۱) این آیین نامه را براساس دستورالعمل ابلاغی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور محاسبه نموده و ظرف یکماه پس از زمان مقرر در ماده (۱) این آیین نامه حسب مورد به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان مربوط پیشنهاد نمایند.

**ماده ۳.** سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور یا استان به همراه دستگاههای اجرایی ملی یا استانی موظفند پیشنهادهای موضوع ماده (۱) این آیین نامه را مورد بررسی قرار داده و قیمت تمام شده فعالیتهای پیشنهادی را با رعایت دستورالعمل ابلاغی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور جهت اقدامات بعدی محاسبه و تعیین نمایند.

**ماده ۴.** وزارتخانه ها و موسسات دولتی و دستگاههای اجرایی استانی موظفند در چارچوب این آیین نامه برای فعالیتهای و خدمات موضوع ماده (۱) نسبت به جابجایی فصول و برنامه ها اقدام نمایند.

اعتبار اختصاص یافته به اینگونه فعالیتهای و خدمات که مشمول قیمت تمام

شده می‌باشند در فصل پنجم اعتبارات هزینه‌ای منظور و با تأیید بالاترین مقام اجرایی دستگاه و یا مقامات مجاز به هزینه قطعی گرفته می‌شود و این اعتبار مشمول کاهش تخصیص نمی‌گردد.

**ماده ۵.** وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی موظفند معیارهای کیفی و کمی فعالیتها و خدمات را تعیین و تدوین نموده، تا از طریق دستگاههای اجرایی ملی و استانی حسب مورد به واحدهای ذی‌ربط مشمول قیمت تمام شده، جهت رعایت ابلاغ نمایند.

**ماده ۶.** دستگاههای اجرایی ملی و استانی حسب مورد مکلف هستند به منظور فراهم آمدن امکان اجرای این آیین‌نامه و هدایت، نظارت، بهبود مدیریت و ارتقای کیفیت ارائه خدمات در این واحدها و با رعایت دستورالعمل و معیارهای ابلاغی براساس کمیت، کیفیت و محل جغرافیایی ارائه خدمت، پس از تعیین قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات اینگونه واحدها، با اخذ تعهدهای لازم کلیه اختیارات و مسئولیتهای مدیریتی، مالی و اداری مربوط به اداره واحد را با رعایت معیارها به مدیران واحدها تفویض نمایند.

**تبصره ۱.** اینگونه واحدها موظف می‌باشند کلیه حقوق و مزایای کارکنان خود را در قالب قوانین و مقررات مربوط پرداخت نمایند و در صورتی که بخشی از کارکنان (حداکثر بیست درصد) و یا سایر امکانات را مازاد تشخیص دهند آنها را در اختیار دستگاه ذی‌ربط قرار دهند تا توسط دستگاه ذی‌ربط

در بخشها و واحدهای دیگر مورد استفاده قرار گیرند. در این صورت بکارگیری نیروی انسانی جدید در مشاغل مشابه به ازای جایگزینی بیست درصد (۲۰٪) فوق‌الذکر مقدور نمی‌باشد.

**تبصره ۲.** اینگونه واحدها می‌توانند برای انجام برخی از خدمات خود با استفاده از روش خرید خدمات از بخش غیردولتی اقدام نمایند و مجاز به بکارگیری نیروی انسانی جدید نمی‌باشند.

**ماده ۷.** صرفه‌جوییهای حاصل از اجرای موارد یاد شده در مقایسه با قیمت تمام شده طبق ضوابط زیر برای ارتقای کیفی خدمات، تشویق مدیر و کارکنان ذی‌ربط هزینه می‌گردد:

الف- سی درصد (۳۰٪) رقم مذکور برای ارتقاء و بهبود کیفی خدمات نظیر اصلاح نظامهای مدیریتی، آموزش و بهسازی کارکنان و آرایه خدمات برتر.  
ب- شصت درصد (۶۰٪) رقم مذکور برای پرداخت پاداش به مدیران و کارکنان واحد ذی‌ربط.

ج- ده درصد (۱۰٪) رقم مذکور برای پرداخت پاداش به کارکنان ستادی واحدهای ذی‌ربط.

**تبصره ۱.** نحوه اجرای مفاد این ماده در دستورالعمل اجرایی موضوع ماده (۲) این آیین‌نامه درج و به دستگاهها ابلاغ می‌شود.

**تبصره ۲.** شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان در اجرای بند (ب) ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی تبصره ماده (۷۶) قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی

و فرهنگی می‌توانند از محل بیست درصد (۲۰٪) مازاد درآمد استان به منظور ارتقا و بهبود کیفیت خدمات و اصلاح ساختارها و نظام‌های مدیریتی و اجرای موثر این آیین‌نامه هزینه نمایند.

**ماده ۸.** دستگاه‌های ذی‌ربط موظفند بر نحوه اداره اینگونه واحدها نظارت نموده و با مدیران موفق و ناموفق رفتار قانونی نمایند.

**ماده ۹.** وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی موظفند حین اجرای این آیین‌نامه کلیه مراحل مطالعه، روش‌های محاسبه و نتایج و اقدامات اجرایی مربوط را مطابق دستورالعمل سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور هستند و مدرن نموده و یک نسخه از آن را حسب مورد به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان جهت نگهداری و بهره‌برداری ارسال دارند.

**ماده ۱۰.** سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و استان بر اجرای این تصویب‌نامه در دستگاه‌های ملی و استانی نظارت داشته و فرآیند این نظارت از طریق هدایت، مشاوره و گزارش‌گیری و ارزیابی و رتبه‌بندی و آرایه گزارش ادواری به رییس جمهور صورت خواهد گرفت.

## دستورالعمل اجرایی جزء (۲) بند «ب» تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۳

### ۱. تعاریف:

۱-۱. فعالیت: مجموعه اقدامات به هم پیوسته از یک برنامه است که منجر به تولید خدمت یا خدمات مشابه و یا کالای مشخصی می‌شود و کمیته پذیر می‌باشد، مانند:

آموزش دانش آموز (نفر) - صدور شناسنامه (تعداد) - مداوای بیمار (نفر) - آموزش دانشجو (نفر) - نگهداری معلولین (نفر) - انجام کار حسابداری (یک واحد) - ارایه خدمات یک خانه بهداشت (یک واحد) - تولید نهال یا بذر اصلاح شده (در هر هکتار) - نگهداری راه یا راهداری (کیلومتر) - اداره کتابخانه (واحد) - مبارزه با آفات نباتی (در هکتار)

۲-۱. قیمت تمام شده: به هزینه‌هایی اطلاق می‌شود که برای انجام هر واحد فعالیت و یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های مشابه هم صورت می‌گیرد (به استثناء هزینه‌های دارایی و اموال یا سرمایه‌ای، استهلاک و ستادی)

۳-۱. مدیر واحد مجری: فردی است که مدیریت واحد تولید کننده خدمت را



برعهده دارد و در چهارچوب آیین‌نامه اجرایی تبصره فوق‌الذکر و مفاد این دستورالعمل، داوطلب امضای توافقنامه با دستگاه دولتی متبوع می‌شود.

## ۲. احصا فعالیت‌ها و انتخاب واحد مجری

وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی موظفند حداقل ۲۰٪ از میزان فعالیت‌ها و خدمات قابل ارایه خود را در سال ۱۳۸۳ با امضای توافقنامه با مدیران واحدهای مجری، به صورت قیمت تمام شده انجام دهند، در ضمن ۲۰٪ فوق شامل فعالیت‌ها و خدمات انجام گرفته به روش قیمت تمام شده در سال قبل نیز می‌شود.

## ۳. نحوه محاسبه قیمت تمام شده:

- در محاسبه قیمت تمام شده خدمات و فعالیت‌ها، عوامل ذیل مورد بررسی و محاسبه قرار می‌گیرد:

### ۱-۳. هزینه‌های پرسنلی:

محاسبه میزان پرداخت حقوق و مزایای پرسنلی که به طور مستقیم در انجام فعالیت(یا واحد فعالیت) شرکت دارند، براساس احکام قانونی و با شرایط زیر صورت می‌گیرد:

الف - براساس کارسنجی به عمل آمده توسط دستگاه اجرایی متناسب با انجام یک یا چند فعالیت مشابه تعداد کارکنان مناسب مورد نیاز تعیین می‌شود.

ب - تعداد کارکنان متناسب با فعالیت احصا شده نباید از ۸۰٪ وضع موجود

کمتر و از ۱۰۰٪ وضع موجود بیشتر باشد.

ج - حقوق و مزایای سال ۱۳۸۳ مبنای محاسبه پرداخت حقوق و مزایای هر نفر و مجموع کارکنان می باشد.

د - آن تعداد نیروی انسانی که پس از محاسبه قیمت تمام شده و تنظیم توافقنامه براساس درخواست مستخدم بازنشسته، با خرید و یا انتقال یا بند، اعتبار مربوط به حقوق و مزایای آن افراد برای واحد مجری باقی خواهد ماند. تذکر: نیروهای مورد نیاز واحد مجری بایستی قبل از امضای توافقنامه مشخص شوند و پس از محاسبه قیمت تمام شده و امضای توافقنامه بر آن اساس جابجایی نیروها و یا اعلام آنها به عنوان نیروهای مازاد، وجود ندارد.

۲-۳- هزینه های مصرفی:

الف - تعیین میزان هزینه ملزومات مصرفی، لوازم اداری، آب و برق، سوخت و ۵ که برای انجام آن فعالیت - برحسب واحد فعالیت - مصرف شده است، حداکثر به میزان ۱۱۰٪ هزینه انجام شده سال قبل به استناد اسناد هزینه (۱۱۰٪ متوسط واحدهای مشابه در یک شهرستان)

ب - برای واحدهایی که در یک ساختمان مشترک مستقر هستند، آب، برق، سوخت و ۵ در محاسبه قیمت تمام شده منظور نمی گردند.

۳-۳- هزینه های تعمیر و نگهداری:

پیش بینی هزینه های تعمیر و نگهداری ساختمان، تأسیسات، تجهیزات و ماشین آلات واحدی که خدمات و فعالیتها در آن انجام می شود (براساس توافق و در حد متعارف)

تذکر ۱: در محاسبه قیمت تمام شده فعالیت در سال ۱۳۸۳ هزینه استهلاک، هزینه سرمایه‌ای (اموال و دارایی) و هزینه‌های ستادی سطح بالاتر، تعمیرات اساسی و هزینه‌های یک نوبته منظور نمی‌شود. اینگونه هزینه‌ها طبق رویه متداول هزینه می‌گردد.

تذکر ۲: تمامی امکانات، تجهیزات، ساختمان‌ها، تأسیسات و ماشین‌آلات (کالاها، سرمایه‌ای بادوام) مانند سال قبل، در اختیار مدیر واحد مجری و امضای کمیته توافقنامه قرار می‌گیرد و به ازای آن، هزینه‌ای محاسبه نمی‌گردد.

۴.۳- در صورتی که قیمت تمام شده مجموعه فعالیت‌های مشابه یک واحد به طریق مذکور محاسبه و تعیین گردد، هزینه‌های محاسبه شده برای فعالیت‌هایی که در یک واحد انجام می‌گیرد بر تعداد خدمات تولید شده تقسیم می‌شود؛ تا قیمت تمام شده هر واحد فعالیت تعیین گردد. به عنوان نمونه، جمع هزینه یک مدرسه با تعدادی مشخص دانش‌آموز بر همان تعداد دانش‌آموز تقسیم می‌گردد. در غیر این صورت، مجموع فعالیت‌های یک واحد مجری مبنای محاسبه قرار می‌گیرد.

۵.۳- در صورتی که میزان قیمت محاسبه شده فعالیت‌ها به طریق یاد شده در واحدهای گوناگون (در یک شهرستان یا یک منطقه مشخص جغرافیایی و با کیفیت مشابه) متفاوت باشد، به ترتیب ذیل اقدام می‌گردد:

الف- واحدهایی که هزینه آنها از متوسط هزینه‌های واحدهای مشابه مستقر در یک منطقه بیشتر باشد، متوسط هزینه‌های منطقه‌ای ملاک عمل قرار می‌

گیرد.

ب - برای واحدهایی که کمتر از متوسط، هزینه نموده‌اند مشروط بر آنکه کیفیت ارایه خدمات آنها افزایش یابد تا سطح متوسط قابل محاسبه می‌باشد. در غیر این صورت، همان قیمت تمام شده مبنای محاسبه قرار می‌گیرد.

۶.۳- در مواردی که برای انجام خدمات و یا فعالیت‌ها، محاسبه تعداد استفاده کننده و یا تعداد خدمت ارایه شده قابل اندازه‌گیری و محاسبه دقیق نباشد، قیمت تمام شده واحد مجری ارایه دهنده خدمت ملاک عمل قرار می‌گیرد.

۷.۳- تمام محاسبات مذکور نباید از مجموع اعتبارات هزینه‌ای دستگاه که در اعتبارات قانونی بودجه سال ۱۳۸۳ پیش‌بینی شده، تجاوز کند.

۸.۳- خدماتی که تولید آنها به سال مالی بعد موکول و باعث ایجاد تعهد مالی برای دستگاه می‌شود، می‌بایست در برآورد بودجه دستگاه منظور و در نیمه دوم سال به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان اعلام گردد. مانند: خدمات مراکز آموزشی و پرورشی

۹.۳- قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات دستگاه‌های اجرایی که طبق روش فوق محاسبه می‌گردد، براساس مفاد ماده ۳ موضوع تصویبنامه شماره ۳۱۳۴۳/ت/۳۱۸۷۰ هـ مورخ ۱۳۸۳/۷/۴ هیئت محترم وزیران، مورد عمل قرار می‌گیرد.

۴. بین مقامات ذی صلاح دستگاه اجرایی و مدیر واحد مجری توافقنامه‌ای که حداقل شامل موارد و تعهدات ذیل باشد، تنظیم و به امضای طرفین می‌رسد:

- موضوع و عنوان فعالیت یا خدمت
- تعیین دقیق کمیت و کیفیت خدمات مورد توافق
- تعیین دقیق محل جغرافیایی واحد ارائه خدمات
- زمان و نحوه شروع و پایان توافقنامه
- زمان و نحوه شروع و پایان توافقنامه
- نحوه پرداخت هزینه توسط دستگاه اجرایی به واحد مجری
- ۱-۴- تعهدات مجری:
  - پذیرش انجام خدمات براساس کمیت و کیفیت تعیین شده
  - تعهد پرداخت تمامی حقوق و مزایای قانونی و استحقاقی کارکنان(به استثنای پاداش پایان خدمت و موارد یک نوبته)
  - تعهد پرداخت خسارت‌های احتمالی
  - تعهد نحوه هزینه کرد اعتبارات حاصل از صرفه‌جویی، در چهارچوب آیین‌نامه اجرایی و دستورالعمل مربوط
  - پذیرش تعهد پرداخت هزینه‌های؛ پرسنلی، مصرفی، تعمیر و نگهداری(موارد محاسبه شده در قیمت تمام شده)
- ۲-۴- تعهدات دستگاه:
  - واگذاری اختیارات لازم مدیریتی، اداری و مالی برای اداره واحد مجری(طبق مقررات مربوط)
  - پرداخت به موقع (طبق توافقنامه) تعهدات مالی دستگاه
  - در اختیار گذاشتن تمامی ساختمان‌ها، تأسیسات و تجهیزات و امکانات

مورد نیاز واحد مجری

- پذیرش نیروهای مازاد (حداکثر ۲۰٪) در طول زمان انجام توافقنامه و به کارگیری آنها در سایر واحدها

#### ۵. نحوه تشویق کارکنان و مدیران واحد مجری:

۱.۵- شصت درصد (۶۰٪) رقم حاصل از صرفه جویی موضوع بند ۱۱۱۱۱ ماده ۷ آیین نامه اجرایی جزء (۲) بند ۱۱۱۱۱ تبصره (۴) قانون بودجه سال ۱۳۸۳ به طریق ذیل، به عنوان پاداش به مدیران و کارکنان واحد مجری پرداخت می‌گردد:

الف - حداقل ۱۰ و حداکثر ۲۰ درصد رقم مذکور به مدیر واحد مجری با نظر دستگاه، براساس کیفیت ارائه خدمات و رضایت خدمت‌گیرندگان  
ب - پرداخت پاداش به کارکنان واحد مجری، حداکثر معادل حقوق و مزایای ماهانه آنان، به ازای هر ماه مدت توافقنامه با نظر مدیر واحد مجری (پاداش به سایر کارکنان، با نظر مدیر و میزان تأثیرگذاری آنها در کیفیت اجرای فعالیت و ارائه خدمات پرداخت می‌گردد).

۲.۵- چهل درصد (۴۰٪) رقم حاصل از صرفه جویی موضوع بندهای ۱۱۱۱۱ الف و ۱۱۱۱۱ ج ماده ۷ آیین نامه اجرایی جزء (۲) بند ۱۱۱۱۱ تبصره ۴ قانون بودجه سال ۱۳۸۳ به طریق ذیل، برای ارتقای کیفی خدمات، تشویق کارکنان ستادی واحدهای ذی ربط، هزینه می‌گردد:

الف - سی درصد (۳۰٪) رقم مذکور برای ارتقا و بهبود کیفی خدمات، مانند:

اصلاح نظام‌های مدیریتی، آموزشی و بهسازی کارکنان، ارائه خدمات برتر و تجهیز واحد مجری.

ب - ده درصد (۱۰٪) رقم یاد شده برای تشویق کارکنان ستادی واحدهای ذی‌ربط.

۳-۵. با پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور یا استان و تصویب شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان، استفاده از بیست درصد (۲۰٪) مازاد درآمد استان برای ارتقا و بهبود کیفیت خدمات، ایجاد انگیزه، تشویق افراد موفق و تجهیز واحدهای مجری مجاز می‌باشد.

#### ۶. نحوه تشویق واحدهای مجری موفق:

۱-۶. هر یک از دستگاه‌های اجرایی استان از بین واحدهای مجری این طرح، با استفاده از شاخص‌های پیش‌بینی شده در این دستورالعمل نسبت به ارزیابی، رتبه‌بندی و انتخاب حداکثر سه واحد نمونه موفق اقدام و آنها را تشویق نموده و حائزین رتبه اول را به حوزه ستادی معرفی می‌نمایند.

۲-۶. هر یک از دستگاه‌های اجرایی ملی از بین بهترین‌های هر استان و واحدهای ستادی موفق در تطبیق با شاخص‌های مذکور نسبت به ارزیابی و انتخاب واحدهای مجری موفق دستگاهی در سطح کشور مبادرت نموده و حداکثر سه واحد مجری را مورد تقدیر و تشویق قرار می‌دهند.

۳-۶. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از بین نمونه‌های دستگاه‌های ملی و همچنین، نمونه‌های استانی منتخب ستادهای مربوط استان‌ها در تطبیق

با شاخص های ملی، نسبت به انتخاب نمونه های موفق ملی طبق ضوابط مربوط مبادرت نموده و آنها را در جشنواره شهید رجایی به عنوان بهترین های کشور معرفی و تشویق می نماید.

تذکر: هزینه تقدیر و تشویق اینگونه واحدها و مدیران واحدهای اجرایی که نسبت به اجرای این تبصره و دستورالعمل تلاش چشمگیری می نمایند، از محل اعتبارات [ ] برنامه تحول اداری چ موضوع تصویب نامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۰ هیأت محترم وزیران، قابل تأمین و پرداخت است.

#### ۷. شاخص های کلی انتخاب واحدهای مجری نمونه استانی و ملی:

- شاخص های اقتصادی (میزان صرفه جویی، افزایش بهره وری و ۵)
- شاخص های مدیریتی (انجام برنامه های تحول اداری و ۵)
- شاخص های مربوط به ارتقای کیفیت ارائه خدمات (تسهیل، تسریع، صحت و دقت ارائه خدمات)
- شاخص های مربوط به ایجاد نظم و انضباط مالی، اداری، پشتیبانی
- شاخص های مربوط به نگهداری ساختمان، تأسیسات، و تجهیزات و توسعه فعالیتها و خدمات و ۵



## بخشنامه اصلاحیه قیمت استاندارد خدمات پذیرایی و تشریفات

شماره: ۱۰۱/۵۴۰۳۷

تاریخ: ۱۳۸۴/۳/۳۰

بخشنامه به وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های  
دولتی و شرکت‌ها و سازمان‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر  
نام است

پیرو بخشنامه شماره ۱۰۱/۳۶۷۹۴ مورخ ۱۳۸۴/۳/۳ «موضوع استاندارد  
خدمات پذیرایی و تشریفات» اعلام می‌دارد قیمت هر واحد کار در بخشنامه  
مذکور ۵۲۰/۰۰۰ هزار ریال می‌باشد که اشتباها ۲۰/۰۰۰ ریال اعلام گردیده  
است. خواهشمند است نسبت به اصلاح آن اقدام و مبنای محاسبه قرار دهید.

**حمید شرکاء**

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان