

ده برنامه تحول اداری و شاخص های مرتبط با آن

برنامه اول: استقرار دولت الکترونیک

مقدمه:

ده برنامه تحول در نظام اداری که نشأت گرفته از متن سیاست های کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری)، سند چشم انداز جمهوری اسلامی ایران، قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و قانون مدیریت خدمات کشوری و اصل 44 قانون اساسی در چارچوب سیاست های کلی دولت خدمتگزاری باشد، بر آن است که با توانمندسازی دستگاه های اجرایی کشور و تربیت مدیران و کارشناسان کارآمد و تحول آفرین، طرحی نو دراندازد و در پیشرفت و توسعه یکپارچه کشور نقش مؤثرتری را ایفا نماید.

آشنایی با ده برنامه تحول اداری و شاخص های مرتبط با آن در برنامه حاضر به عنوان چکیده ای از مجموعه منابع آموزشی دوره 1389 معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور موضوع بخشنامه شماره 200/89/62652 است که براساس سرفصل های دوره و برای بهره برداری فراگیران، در قالب 10 مجموعه، به همت دفتر برنامه ریزی و توسعه آموزش مرکز مدیریت دولتی تدوین شده است.

اهداف آموزشی دوره :

- آشنایی با رؤس، رو شها و محورهای برنامه های تحول اداری
 - آشنایی با فلسفه و مبانی قانونی برنامه های تحول اداری
 - آشنایی با آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی قانون مدیریت خدمات کشوری مرتبط با برنامه های تحول اداری
 - توانایی به کارگیری مفاد آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی در صحنه عمل و محیط کار
- در این فصل به برنامه اول تحت نام استقرار دولت الکترونیک میپردازیم و در این راستا مبانی قانونی و سیاستهای کلی نظام اداری در این خصوص و روشهای استقرار و شاخص های برنامه را مورد بررسی مختصر قرار میدهیم.

پیش آزمون:

- 1- منابع قانونی برنامه تحول اداری کدام است؟
(الف) سیاستهای کلی نظام اداری (ابلاغی مقام معظم رهبری).
(ب) سند چشم انداز.
(ج) قانون پنجم برنامه توسعه کشور.
(د) همه موارد.
- 2- منابع قانونی برنامه تحول اداری از چند سند مهم نشأت گرفته است؟
(الف) 6 سند. (ب) 5 سند. (ج) 4 سند. (د) 3 سند.

محتوای آموزشی:

سیاست های کلی نظام اداری (بندهای مرتبط با برنامه استقرار دولت الکترونیک)

بند 15) توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.

بند 16) دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی.

رئوس، روش ها و محورهای برنامه استقرار دولت الکترونیک

ارائه و ایجاد پایگاه های ارائه خدمات و اطلاعات

هدف از ارائه و ایجاد پایگاه های اطلاعاتی، به اشتراک گذاری مجموعه ای از اطلاعات با موجودیت های مرتبط به هم با یک روش سیستماتیک است تا ذی نفعان بتوانند از اطلاعات و خدمات موجود در آن به سهولت استفاده کنند. روش های ارائه خدمات معمولاً از طریق اطلاع رسانی، تعامل و تراکنشی امکان پذیر است. در حال حاضر اطلاع رسانی اکثر موضوعات در پایگاه های اطلاعاتی انجام شده و برخی از خدمات به صورت تعاملی و برخی دیگر به صورت تراکنشی در حال انجام است.

ارتباط و تعامل دوسویه دولت با مردم و مردم با دولت

لازمه داشتن یک ارتباط دوسویه و مناسب، ایجاد ساختار مناسب ارتباطی است. به اقتضای عصر جدید و پیشرفت و تکامل ارتباطات، تحول شگرفی در شیوه و حجم برقراری ارتباطات صورت پذیرفته است. دولت برای برقراری ارتباط دوسوی ه، ساده، ارزان، متنوع و... با مردم به دنبال استقرار انواع سامانه های ارتباطی و پاسخگویی در اقصی نقاط کشور است؛ چرا که فرآیند پاسخگویی از مجاری ارتباطی صورت می پذیرد و تمام کانال های ارتباطی بستر برپایی سامانه های پاسخگویی هستند.

پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد « در نظام نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم، پاسخگویی تعریف شده است و از اهداف آن می توان به موارد « دستگاه ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به ذی نفعان زیر اشاره کرد:

- ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه های اجرایی به مردم.
- افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی.
- توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات.
- سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات واصله.

رسیدگی به شکایات مردم

پاسخگویی سریع و به موقع به مشکلات و تقاضاها و تسریع در فرآیند انجام امور، با استفاده صحیح از تکنولوژی اطلاعات امکان پذیر است؛ سازمان ها نیز به لحاظ پیچیدگی و گستردگی، حیطه وسیع کاری و عملیاتی و نیز لزوم تسریع در انجام خواسته های مردم، سازمان ها و گروه ها و همچنین انتظارات بخش های بالای سازمان، نیازمند نظام پاسخگویی منسجم و مکانیزه هستند تا با استفاده از آن فرآیند تصمیم گیری و پاسخگویی خود را بهبود و تسریع بخشند.

ارزیابی عملکرد فرآیندها و سیستم های ارائه کننده خدمات

در زمینه شناسایی فرآیند، برای شناسایی این که چه چیزی را می خواهیم اندازه گیری کنیم، به دلیل تعدد و زیاد بودن فرآیند ها و عملیات به خصوص در صورت چندگانه بودن عملیات، باید فرآیندهایی که از نظر گیرنده خدمات مهم تر هستند، انتخاب شوند که این فرآیندها کلیدی حساب

می شوند. از طرف دیگر، فرآیندها باید قابل مدیریت بوده و برای کنترل شان باید بتوانیم آنها را شناسایی کنیم و لذا احصای لیست فرآیندهای کلیدی اهمیت بسزایی دارد. هر چند فرآیندها کمتر و ارتباط مردم سیستماتیک شود، کار بهتر انجام خواهد شد.

ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان

با توجه به آیین نامه اجرایی ماده 40 قانون مدیریت خدمات کشوری 1، دولت موظف است برای ایجاد زیرساخت اطلاعاتی، اقدام به ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان کند. اطلاعات در این پایگاه به صورت آنلاین و ه مزمان با آنکه دستگاه ها در حال انجام فرآیندها هستند ایجاد خواهد شد. این شبکه به منزله یک بستر ارتباطی میان دستگاه های مختلف تلقی می شود که اطلاعات را مدیریت می کند. سازمان ثبت احوال، سازمان ثبت اسناد و املاک، سیستم جامع مالیاتی، پایگاه ملی مناقصات، اطلاعات کارت ملی و کارت هوشمند سوخت در اولویت جای گیری در این پایگاه قرار دارند.

ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی (مدیران و کارمندان)

با توجه به قانون مدیریت خدمات کشوری، مؤلفه های آماری نظام اداری شامل: نیروی انسانی، ساختار سازمانی، خدمات اداری، قوانین و مقررات، توانمندسازی کارکنان، ارزیابی عملکرد، فناوری اطلاعات، نظام مالی و بودجه بوده و به منظور مبادله سریع اطلاعات و به کارگیری آن در هر یک از ستادها، هماهنگی کلی در جهت مکانیزه نمودن سیستم های اطلاعاتی اجتناب ناپذیر است که با اقدامات هماهنگ و هدایت شده از یک پایگاه، زیرساخت اطلاعاتی لازم را برای ارائه خدمات الکترونیک برای جامعه آماری کارمندان فراهم می سازد. در این راستا سامانه کارکنان نظام اداری کشور به آدرس <http://www.karmandiran.ir> راه اندازی شده و مقرر است تا کارکنان نسبت به ثبت اطلاعات خود اقدام نمایند.

اجرای آیین نامه دورکاری

هدف از دورکاری، بالا رفتن بهره وری سیستم است. در بسیاری از کارها ضرورتی ندارد که کارمند به صورت فیزیکی و حضوری در اداره کارهایش را انجام دهد. برخی از کارمندان می توانند کارشان را به صورت پروژه ای و عملکردی انجام و نتیجه کار را تحویل دهند. دورکاری بحث تازه ای نیست و قدمت زیادی در تمام دنیا دارد. در کشور ما هم کم و بیش بحث های علمی روی موضوع دورکاری انجام شده و در دولت فعلی، عزم جدی برای انجام آن وجود دارد و توسعه این طرح می تواند تحولی اساسی در نظام اداری و خدمت رسانی به مردم ایجاد نماید.

در برنامه های تحول اداری، آنچه باعث ارتقاء کارکنان و امنیت شغلی آنها می شود «عملکردها» است و دورکاری باعث می شود که افراد با انگیزه بیشتری کار کرده و بتوانند عملکردشان را ارتقا دهند. بر همین اساس زمینه مشارکت و خلاقیت افراد فراهم شده و امنیت شغلی بیشتری برایشان در سیستم ایجاد می شود. دورکاری، افزایش بهره وری، انعطاف کاری و کاهش حجم رفت و آمد و اثرات جانبی آن است. همچنین مطابق ماده 2 آیین نامه مذکور، دستگاه های اجرایی موظفند به منظور توسعه دولت الکترونیک، فعالیت های مربوط به مشاغل عمومی و اختصاصی را احصاء و از طریق دورکاری انجام دهند.

راه اندازی پیشخوان دولت الکترونیک در سطح بخش، شهرستان و استان

یکی از برنامه های دولت برای سبک سازی تهران، مدیریت سفرهاست؛ به شکلی که ستاد مدیریت سفر در این زمینه برنامه ریزی می کند تا سفرهای انجام شده به تهران کاهش یابد. یکی از راه های مؤثر در کاهش سفرها، تمرکززدایی و انجام امور مردم در محل زندگیشان است. همچنین روش دیگر راه اندازی پیشخوان های روستایی است که کمک می کند امور اجرایی مردم در دستگاه های دولتی در شهرهای کوچک انجام شود و نیازی نباشد مردم برای امور خود به تهران سفر کنند.

قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران (1394-1390)

ماده 46) به منظور بسط خدمات دولت الکترونیک، صنعت فناوری اطلاعات، سواد اطلاعاتی و افزایش بهره وری در حوزه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اقدامات زیر انجام می شود.

الف) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است نسبت به ایجاد و توسعه شبکه ملی اطلاعات و مراکز داده داخلی امن و پایدار با پهنای باند مناسب با رعایت موازین شرعی و امنیتی کشور اقدام و با استفاده از توان و ظرفیت بخش های عمومی غیردولتی، خصوصی و تعاونی، امکان دسترسی پرسرعت مبتنی بر توافقنامه سطح خدمات را به صورتی فراهم نماید که تا پایان سال دوم کلیه دستگاه های اجرایی و واحدهای تابعه و وابسته و تا پایان برنامه، شصت درصد (60%) خانوارها و کلیه کسب و کارها بتوانند به شبکه ملی اطلاعات و اینترنت متصل شوند...

ب) کلیه دستگاه های اجرایی مکلفند ضمن اتصال به شبکه ملی اطلاعات و توسعه و تکمیل پایگاه های اطلاعاتی خود حداکثر تا پایان سال دوم برنامه براساس فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری اطلاعات خود را در مراکز داده داخلی با رعایت مقررات امنیتی و استانداردهای لازم نگهداری و به روزرسانی نمایند و ...

ج) کلیه دستگاه های اجرایی مکلفند:

- 1- تا پایان سال دوم برنامه نسبت به ارسال و دریافت الکترونیکی کلیه استعلامات بین دستگاهی و واحدهای تابعه آنها با استفاده از شبکه ملی اطلاعات و رعایت امنیت اقدام نمایند.
- 2- تا پایان برنامه، خدمات قابل ارائه خود را به صورت الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات عرضه نمایند و ...

ماده 48) به منظور توسعه دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک و عرضه خدمات الکترونیک و اصالت بخشیدن به اسناد الکترونیک و کاهش اسناد کاغذی اقدام های زیر انجام می شود:

الف) وزارت بازرگانی نسبت به توسعه مراکز صدور گواهی الکترونیکی و کاربرد امضا الکترونیکی به نحوی اقدام می نماید که تا پایان سال سوم برنامه سامانه های خدماتی و تجاری الکترونیکی بتوانند از این ابزار استفاده نمایند.

ب) سند الکترونیکی در حکم سند کاغذی است مشروط بر آن که اصالت صدور و تمامیت آن محرز باشد.

ج) در هر موردی که به موجب قانون، تنظیم اوراق یا اسناد و همچنین صدور یا اعطاء مجوز، اخطار و ابلاغ، مبادله وجه و مانند آن ضروری باشد، انجام الکترونیکی آن با رعایت مفاد قانون تجارت الکترونیک مجاز بوده و کفایت می نماید.

ماده 231) به منظور ارتقاء سطح حفاظت از اطلاعات رایانه ای و امنیت فناوری ها و اجرای سند امنیت فضای تبادل اطلاعات، اقدامات زیرانجام خواهد گرفت:

الف) کلیه دستگاه های اجرایی، نهادهای عمومی و شرکت های غیردولتی دارای زیرساخت های حیاتی موظفند به منظور امن سازی زیرساخت ها و حفظ امنیت تبادل اطلاعات در مقابل حملات الکترونیک در چارچوب سند امنیت فضای تبادل اطلاعات (افتا) تا پایان سال دوم برنامه امنیت فضای تبادل اطلاعات خود را ارتقاء بخشند.

ب) کلیه دستگاه های اجرایی و اشخاص حقوقی ارائه دهنده خدمات عمومی موظفند از سال دوم برنامه نسبت به اجرای از سال اول برنامه اقدام نمایند. «افتا» سامانه مدیریت اطلاعات اقدام نموده و نسبت به اجرای دستورالعمل ها و استانداردهای.

قانون مدیریت خدمات کشوری

ماده 36) دستگاه های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستور العمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک بار این روش ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

ماده 37) دستگاه های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل های ذی ربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

- 1- اطلاع رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.
 - 2- ارائه فرم های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه های الکترونیکی.
 - 3- ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.
- تبصره: مدت زمان اجرا بندهای (1) و (3) این ماده از تاریخ تصویب این قانون به ترتیب یک، دو و سه سال تعیین می گردد.

ماده 38) به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمات رس انی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان ها ایجاد می گردد. کلیه دستگاه های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال 1386 انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند. دستورالعمل اجرایی این ماده به تصویب شورای عالی اداری می رسد.

ماده 40) به منظور ایجاد زیرساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات اداری، دولت موظف است از طریق سازمان ثبت احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاه های اجرایی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجرا نماید.

شاخص های برنامه استقرار دولت الکترونیک در دستگاه های اجرایی در طی برنامه 5 ساله

برنامه پنج ساله دستگاه های اجرایی در قالب برنامه استقرار دولت الکترونیک

مصوبات هیات دولت و شورای عالی اداری و کمیسیونها و کارگروههای دولت و دستورالعملهای اجرایی از جمله:

- آیین نامه اجرایی تحقق دولت الکترونیک (شماره 722/13 ط مورخه 1381/04/22)
- ضوابط راه اندازی جایگاه اینترنتی (پورتال) (شماره 1383/06/25)
- ضوابط تشکیلاتی ایجاد واحدهای فناوری اطلاعات و ارتباطات (شماره 52336/200 مورخ 1389/10/12)

ده برنامه تحول اداری و شاخص های مرتبط با آن

برنامه اول: استقرار دولت الکترونیک

ردیف	عنوان	واحد مسئول	وضع موجود	۱۳۹۰	۱۳۹۱	۱۳۹۲	۱۳۹۳	۱۳۹۴	جمع
۱	ایجاد پایگاه اطلاعات دادخواه ^۱	عمومی - اختصاصی	تعداد						
۲	واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان ^۲	شهری - روستایی	تعداد						
۳	ارائه خدمات به صورت الکترونیک ^۳	اطلاعاتی - تعاملی	تعداد						
۴	تورکاری به روش الکترونیک ^۴	تراکنشی	تعداد						
۵	الکترونیک کردن فرآیندهای مشترک ^۵	درصد	درصد						
۶	ارائه خدمات از طریق پورتال ملی ^۶	درصد	درصد						
۷	نظرسنجی الکترونیک ^۷	-	-						

خلاصه:

بر اساس بندهای ۱۵ و ۱۶ سیاستهای کلی نظام اداری و مواد ۴۶ و ۴۸ و ۲۳۱ از برنامه پنجم و مواد ۳۶ تا ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری استقرار دولت الکترونیک مبنای قانونی یافته که آیین نامه و دستورالعملهای اجرایی زیادی نیز داشته از جمله دور کاری - الکترونیک کردن فرایندها - ارایه خدمات پرتال ملی - واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان و ... تا نهایتا سیستم اداری چابک و انعطاف پذیر و در دسترس و عادلانه و شفاف محقق شود.

آزمون نهایی:

- ۱- بر اساس بند ۱۶ سیاستهای کلی نظام اداری از دیدگاه مقام معظم رهبری دانش بنیان کردن نظام اداری چگونه محقق میگردد؟
(الف) به کارگیری اصول مدیریت و سیاست،
(ب) بکارگیری اصول مدیریت و یکپارچه سازی اطلاعات،
(ج) اجرای علم مدیریت اداری،
(د) پیاده سازی قانون مدیریت خدمات کشوری.
- ۲- در برنامه تحول اداری آنچه باعث ارتقا کارکنان و امنیت شغلی میگردد چه مفهومی است؟
(الف) حسن انجام کار، (ب) فناوری اطلاعات، (ج) عملکرد، (د) دانش مدیریت.
- ۳- اولویت جا گیری اطلاعات کدام نهاد در پایگاه اطلاعات ایرانیان بالاست؟
(الف) سازمان ثبت احوال، (ب) سازمان ثبت اسناد، (ج) سیستم جامع مالیاتی، (د) همه موارد.
- ۴- کدام ماده قانونی برنامه پنجم مبنای قانونی دولت الکترونیک است؟
(الف) ماده های ۴۶-۴۸-۲۳۱، (ب) ماده های فصل سیستم اداری، (ج) ماده های ۴۶-۴۷-۴۸، (د) ماده های ۲۳۰-۲۳۱.
- ۵- کدام گزینه جز روشها و محورهای برنامه استقرار دولت الکترونیک نیست؟
(الف) ارتباط دو سویه دولت با مردم، (ب) اجرای آیین نامه دور کاری، (ج) رسیدگی به شکایات مردم، (د) ساماندهی نیروی انسانی.