



# نظام نامه

## بازتعریف خدمات، اصلاح و بهبود فرآیندها



معاونت توسعه مدیریت و منابع

دفتر طرح و برنامه

گروه فرآیندها و کنترل عملیات

ویرایش دوم اسفند ۱۴۰۳

## فهرست

|    |                                                                  |    |
|----|------------------------------------------------------------------|----|
| ۱  | مقدمه.....                                                       | ۲  |
| ۲  | اهداف.....                                                       | ۲  |
| ۳  | راهبردها.....                                                    | ۳  |
| ۴  | محدوده اجرا.....                                                 | ۴  |
| ۵  | مسئولیت اجرا.....                                                | ۴  |
| ۶  | تعاریف.....                                                      | ۴  |
| ۷  | ارکان.....                                                       | ۵  |
| ۸  | شورای راهبری تحول اداری.....                                     | ۶  |
| ۹  | کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرایندها.....       | ۶  |
| ۱۰ | وظایف کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها..... | ۶  |
| ۱۱ | دبیرخانه شورای راهبری بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها.....       | ۷  |
| ۱۲ | فرایند اجرا.....                                                 | ۸  |
| ۱۳ | آموزش و توانمندسازی شبکه حرفه‌ای کارکنان.....                    | ۱۰ |
| ۱۴ | تاثیر میزان مشارکت در بهبود فرآیند در انتصاب مدیران.....         | ۱۰ |
| ۱۵ | پاداش بهبود فرآیند و بهره‌وری.....                               | ۱۱ |
| ۱۶ | سازوکار بازدارنده و تنبیهی.....                                  | ۱۱ |
| ۱۷ | رضایت‌سنجی.....                                                  | ۱۱ |
| ۱۸ | توسعه زیست بوم محصولات فناورانه.....                             | ۱۱ |
| ۱۹ | منابع مالی.....                                                  | ۱۱ |

امام صادق (ع): «من اکثر الفكر فيما تعلم اتقن علمه و فهم ما لم يكون يفهم. (ميزان الحکمة/ج ۱۰/ص ۴۷۱۲)»  
کسی که در آموخته های خویش بیشتر اندیشه کند علم خود را استوارتر کرده و نکته هایی را در می یابد که دست نیافتنی است.

امام علی (ع): «انما البصير من سمع فتفكر و نظر فابصر و انتفع بالصبر ثم سلک جدراً واضحاً يتجنب فيه الصرعة في المهاوى (نهج البلاغه / ح ۱۵۳)»

اهل بینش کسی است که بشنود و ببیند و با بینش در آن درنگ و از رخدادها پند گیرد و بهره مند شود و خود را از پرتگاه ها نگاه دارد.

## ۱ مقدمه

تغییرات سریع و عظیم در دو دهه ی اخیر، نحوه مدیریت و رهبری سازمان ها را دگرگون کرده است. سازمان ها برای همگامی با این تغییرات و نیز دستیابی به موفقیت هایی از جمله: واکنش سریع و دقیق به تغییرات، مشارکت کارکنان، میز خدمت، نظام های یکپارچه اطلاعاتی، مدیریت پنجره واحد سازمانی، مدیریت ارتباط با مشتری و ... نیازمند روی آوری به دیدگاه فرآیندی هستند. رویکرد فرایند مدار و نتیجه گرا معتقد است که تضمین کیفیت همراه با بهسازی و ارتقای فرایند و استراتژی های آن می تواند بسیاری از انتظارات و نیازها را پاسخ دهد و همچنین مدیریت فرایند مدار با توجه خاصی که به ارتقای مستمر فرایند دارد، نقش پیشگیری از بروز نقایص و مشکلات را در تولید برنامه ها یا ارائه خدمت دارد. بنابراین تمرکز بر فرآیند، توجه به تضمین کیفیت و بهره گیری از راهبردهای فرآیندی و دادن مهارت های بیشتر است.

## ۲ اهداف

- ۱ تسهیل محیط اصلاح و بهبود فرآیندها و رفع موانع مربوطه
- ۲ چابک سازی فرآیندهای سازمان از طریق بازتعریف خدمات
- ۳ ارتقا سطح رضایت مندی زائران و ذی نفعان از خدمات سازمان
- ۴ بهبود عملکرد و اثربخشی و کارایی فرآیندها با بازنگری مستمر آنها
- ۵ نظام مند کردن فرآیندهای سازمان
- ۶ افزایش بهره وری
- ۷ ارتقای کیفیت عملکرد کارکنان
- ۸ ارتقاء کیفیت خدمات در جهت انتظارات و نیازمندی های ذی نفعان

۹ طبقه بندی مدارک و مستندات

۱۰ نیل به سازمان هوشمند (هوشمندسازی سازمان)

۱۱ امکان رقابت، تمایز و برتری سازمان در کسب و کار نسبت به بقیه رقبا خود

### ۳ راهبردها

- ۱- استاندارد سازی رویه ها و روش های انجام کار، حذف امور موازی و اجتناب از اقدامات سلیقه ای
- ۲- استقرار نظام فرآیندها و فرهنگ سازی استفاده از آن
- ۳- طراحی ساختار سازمانی متناسب با وظایف و مأموریت های آن به منظور پاسخگویی سریع به تغییرات در جهت چابک سازی سازمان
- ۴- حذف فرآیندهای مازاد و ساده نمودن فرایندهای پیچیده
- ۵- استقرار نظام پیشنهادات به منظور بهره گیری از نظرات، ایده ها و پیشنهادات اجرایی
- ۶- ارائه گزارشات مستمر و اطلاع رسانی کافی به منظور شفافیت عملکرد
- ۷- ایجاد دفتر مدیریت پروژه ها و کنترل عملیات های سازمانی
- ۸- جمع آوری و تبدیل فرایندهای جاری سازمان به منظور استقرار و بهره گیری از مدیریت دانش
- ۹- استاندارد سازی فرآیندها و ایجاد فهم مشترک درباره آنها در تمامی لایه های سازمان
- ۱۰- ایجاد زمینه بهبود مستمر عملکرد سازمان از طریق نظام مند نمودن فرآیندهای سازمان
- ۱۱- ایجاد زمینه مناسب به منظور مدیریت اثربخش عملکرد سازمان از طریق پایش و اندازه گیری شاخص های فرآیندی
- ۱۲- هم‌مسئولی میان مولفه های اصلی سازمان، شامل فرآیندها، راهبردها، فرهنگ سازمانی، سبک رهبری، آموزش و ...
- ۱۳- اقدامات پیشگیرانه و مدیریت ریسک به منظور جلوگیری از بحران
- ۱۴- اقدام و نظارت دقیق تر بر طرح و برنامه های توسعه ای سازمان
- ۱۵- پیاده سازی روش های مشارکت کارکنان و ذی نفعان در برنامه های استراتژیک و تغییر روش های سازمان
- ۱۶- ارتقا روابط بین کارکنان و ذی نفعان به جهت افزایش مشارکت و ایجاد انگیزه بیشتر با تشکیل کارگروه های داخلی
- ۱۷- اشتراک دانش با تیم سازی و ایجاد شبکه

۱۸- جاری سازی نظام بهره وری سازمان به منظور افزایش کارآئی و اثربخشی و ارتقاء سطح کیفیت و خدمات مبتنی بر تفکر سیستمی

۱۹- مستندسازی فرآیندها، فعالیت ها و اقدامات سازمانی

۲۰- پیاده سازی روش اجرایی مدیریت مدارک و مستندات

## ۴ محدوده اجرا

محدوده اجرای این نظام نامه شامل واحدهای ستادی و استانی سازمان، حوزه های عملیاتی و اجرایی در کشورهای مقصد (عربستان، عراق و سوریه) می باشد.

## ۵ مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این نظام نامه بر عهده دفتر طرح و برنامه می باشد.  
تبصره: نظارت عالیه بر حسن اجرای این نظام نامه بر عهده بالاترین مقام سازمان می باشد.

## ۶ تعاریف

برای رعایت اختصار، واژه ها به جای تعریف های زیر به کار می رود.

- **نظام نام:** نظام نامه بازتعریف خدمات، اصلاح و بهبود فرآیندها
- **خدمت:** نتیجه فرآیندهای یک یا چند سیستم متعامل است که قابل تحویل به اشخاص (حقیقی یا حقوقی) می باشد و با استفاده از منابع در اختیار سازمان برای ایجاد یک ارزش یا رفع نیاز اشخاص، تولید و ارائه می گردد.
- **فرآیند:** مجموعه ای از فعالیت های مرتبط با هم و ساختاریافته است که به منظور تحقق یک هدف معین (ارایه خدمت، تولید کالا یا اطلاعات مشخص) برای یک متقاضی معین، انجام می شود و باعث خلق ارزش برای ذی نفعان می شود.
- **چرخه بهبود فرآیند خدمت:** شامل سه مرحله اصلی:
  - برنامه ریزی اقدامات بهبود
  - اجرای اقدامات بهبود
  - سنجش نتایج حاصل از اقدامات بهبود است.

- **شناسه خدمت:** رشته عددی منحصر به فردی است که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور بر اساس استاندارد بین‌المللی کوفوگ به هر خدمت اختصاص می‌یابد.
- **برنامه اقدامات بهبود:** شامل مجموعه اقداماتی مرتبط با بهبود یک خدمت است که در صورت اجرای موفق آنها، شاخص‌ها و اهداف مورد انتظار از بهبود فرآیند محقق می‌شود و آسیب‌های موجود فرآیند خدمت برطرف می‌شوند. این برنامه دربرگیرنده اهداف و شاخص‌های بهبود، واحد سنجش، مقادیر قبل و بعد از اصلاح فرایند و همچنین دارای برنامه زمانی اجرای می باشد.
- **اولویت:** تعیین نوبت رسیدگی به درخواست های طرح و فرآیند
- **سامانه:** سامانه مدیریت فرآیندها
- **برنامه کلان:** طرح و یا فرآیندی است که سه اداره کل و بیشتر بعنوان ذی نفع در آن وجود دارد.
- **برنامه خرد:** طرح و یا فرآیندی است که یک یا دو اداره کل بعنوان ذینفع در آن وجود دارد.
- **چرخه مدیریت فرایند:** عبارتست از مراحل طراحی و معماری فرآیندها، مدل‌سازی فرآیندها، آسیب‌شناسی و بهبود فرآیندها، مکانیزه کردن فرآیندها، بهره‌گیری از داده‌های تولید شده در حین اجرای فرآیندها و بازتعریف فرآیندها به منظور دستیابی به مأموریت‌های سازمان
- **نظام مدیریت فرآیندهای سازمان:** مجموعه‌ای از رویه‌ها، تصمیم‌گیری‌ها، ارزیابی‌ها، اقدامات و سازماندهی است که دستگاه اجرایی به منظور اطمینان از کارکرد درست چرخه مدیریت فرآیند انجام می‌دهد.
- **شورای راهبری:** شورای راهبری تحول اداری
- **کارگروه:** کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرایندها

## ۷ ارکان:

ارکان نظام فرایندهای سازمان حج و زیارت عبارت است از:

(الف) شورای راهبری تحول اداری

(ب) کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها

(پ) دبیرخانه شورای راهبری تحول اداری

(ت) دفتر طرح و برنامه

## ۸ شورای راهبری تحول اداری :

این شورا طبق تصویبنامه شماره ۴۷۷۴۳ مورخ ۱۴۰۳/۰۳/۲۱ شورای عالی اداری به منظور تبیین راهبردها و سیاستها، تصویب برنامه‌های کلان و اولویتها در حوزه فرآیندها، بررسی و ابلاغ نظام نامه، آئین نامه، شیوه نامه و دستور العمل های حوزه حج و زیارت و همچنین بررسی و تصویب پیشنهادهای کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها، تشکیل می گردد. ساختار و شرح وظایف این شورا براساس تصویبنامه ابلاغی شورای عالی اداری تعیین می گردد.

## ۹ کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرایندها

این کارگروه جهت اجرای مصوبات شورای راهبری تحول اداری، پیش بینی اقدامات لازم جهت پیاده سازی چرخه بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها، بررسی پیشنهادات طرح های نوین و درخواست های تغییرات فرایندی و اولویت بندی جهت طرح در شورا، تدوین پیش نویس آئین نامه ها و دستور العمل ها در حوزه بازتعریف، بهبود و اجرای فرآیندها تشکیل می گردد. که مرکب از اعضای زیر است:

- مدیرکل دفتر طرح و برنامه (رئیس)
- رئیس گروه فرایندها و کنترل عملیات ( عضو و دبیر)
- رئیس گروه برنامه و بودجه (عضو)
- کارشناسان گروه فرایندها و کنترل عملیات (عضو)

تبصره ۱: اعضای کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها با حکم معاون توسعه مدیریت و منابع به مدت ۲ سال منصوب می شوند.

تبصره ۲: ریاست کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها با مدیرکل دفتر طرح و برنامه و در غیاب ایشان ریاست کارگروه با رئیس گروه فرایندها و کنترل عملیات می باشد.

تبصره ۳: رئیس کارگروه باتوجه به موضوع می بایست از مدیران و کارشناسان ستادی و استانی و همچنین در صورت نیاز از صاحب نظران خارج سازمان در ارتباط با دستور جلسه دعوت به عمل می آورد.

## ۱۰ وظایف کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها

- تعیین ضرورتها، اولویتها، فوریتها، حجم(خرد و کلان)، گستره و کیفیت بازتعریف خدمات و اصلاح فرایندها در موضوعات مهم جهت اقدام یا طرح در شورا

- تعیین استاندارد و قواعد مطرح کردن طرح ها و اصلاح فرایندها
- بررسی و پیشنهاد سیاست‌ها، طرح ها و بودجه سالیانه ساختار نظام بازتعریف خدمات و اصلاح فرایندهای سازمان و ارائه آن به شورای راهبری برای تأیید نهایی
- تدوین پیش نویس آئین نامه و دستور العمل در حوزه طرح ها و فرآیندها و اجرای آن ها

## ۱۱ دبیرخانه شورای راهبری تحول اداری

شورای راهبری تحول اداری و کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرایندها دارای یک دبیرخانه بوده که ابلاغ مصوبات آن‌ها از طریق آن انجام می‌شود. اداره دبیرخانه شورای راهبری تحول اداری و کارگروه به عهده مدیرکل طرح و برنامه می‌باشد. وظایف و اختیارات دبیرخانه عبارت است از:

- دعوت از اعضا و تشکیل و زمان‌بندی جلسات شورای راهبری و کارگروه
- تنظیم و پیشنهاد دستور جلسات شورای راهبری و کارگروه
- انجام کلیه امور مربوط به تنظیم و تشکیل جلسات، تهیه صورت مذاکرات و ابلاغ مصوبات شورای راهبری
- تنظیم گزارش دوره‌ای و موردی از عملکرد شورای راهبری و کارگروه و حسب مورد تقدیم به ریاست شورا
- جمع‌آوری و تهیه اطلاعات و گزارش‌های موردنیاز شورای راهبری و کارگروه و حسب مورد ارائه به هر یک از آن‌ها
- ثبت و نگهداری کلیه سوابق و اسناد شورای راهبری و کارگروه
- دریافت طرح‌ها، پیشنهادها و دیدگاه‌های مربوط به بهبود فرایندها از مدیران بخش‌های ستادی، استانی و صاحب نظران حسب مورد به شورای راهبری و کارگروه
- نظارت بر وضعیت تشکیل، موضوع جلسات، حسن اجرای مصوبات و تقدیم گزارش سه‌ماهه آن به رئیس شورا

تبصره: تشکیل جلسات فوق‌العاده در شرایط ویژه و ضروری به پیشنهاد دبیر و حسب دستور رئیس شورای راهبری صورت می‌گیرد.



## ۱۲ فرایند اجرا

### ۱۲-۱ تهیه معماری سازمانی

دفتر طرح و برنامه موظف است معماری سازمانی را با استفاده از ظرفیت های داخلی و توانمندی های برون سازمانی تهیه نموده و به تصویب شورای راهبری برساند.

### ۱۲-۲ پیشنهاد اصلاح ساختار سازمانی

دفتر طرح و برنامه موظف است پیشنهادات اصلاح ساختار سازمانی را براساس معماری سازمانی به شورای راهبری ارائه نماید.

### ۱۲-۳ احصاء خدمات میز خدمت

دفتر طرح و برنامه موظف به بازتعریف خدمات میز خدمت سازمان می باشد و می بایست آن را به تایید شورای راهبری برساند.

### ۱۲-۴ تهیه و تدوین اهداف بلند مدت

دفتر طرح و برنامه موظف است برنامه کلان (سند راهبردی) خود را طی شش ماه، به تصویب شورای راهبری برساند.

### ۱۲-۵ تهیه برنامه اقدامات بهبود

دفتر طرح و برنامه موظف است «برنامه اقدامات بهبود» را در چارچوب اهداف بلند مدت با تاکید بر هوشمندسازی و مکانیزه نمودن فرآیند خدمت و همچنین یکپارچگی فرآیند، به تصویب شورای راهبری برساند و مطابق برنامه، اقدامات بهبود را اجرا نماید.

### ۱۲-۶ تدوین شاخص های مورد انتظار از بهبود فرایند خدمات

دفتر طرح و برنامه می بایست شاخص های مورد انتظار از بهبود فرآیند خدمات در زمینه کارایی و اثربخشی هر خدمت را شناسایی نماید.

### ۱۲-۷ ارائه گزارش پیشرفت برنامه اقدامات بهبود

دفتر طرح و برنامه می بایست گزارش پیشرفت «برنامه اقدامات بهبود» به همراه شواهد کافی از اجرای برنامه ها و اقدامات بهبود را به صورت سه ماه یکبار به شورای راهبری ارائه نماید.

**۸-۱۲ دریافت تاییدیه جهت اقدامات بهبود یافته**

دفتر طرح و برنامه موظف است گزارش تاثیر حاصل از "اجرای اقدامات بهبود" بر شاخص‌های مورد انتظار از بهبود فرآیند را پس از حداکثر ۳ ماه از پایان "برنامه اقدامات بهبود" به تایید شورای راهبری برساند و در سامانه بارگذاری نماید.

**۹-۱۲ بارگذاری درس آموخته‌های به دست آمده از اجرای چرخه بهبود فرایندها در سامانه**

دفتر طرح و برنامه موظف است درس آموخته‌های به دست آمده از اجرای چرخه بهبود فرآیند ارایه هر خدمت را در سامانه بارگذاری نماید.

**۱۰-۱۲ تعیین اولویت‌های رسیدگی به درخواست بهبود**

دفتر طرح و برنامه موظف است اولویت‌های رسیدگی به درخواست‌های خرد را بر اساس شرایط و اهداف سازمانی تعیین خواهد نمود.

**۱۱-۱۲ رصد مستمر آخرین تغییرات محیطی و عملیات‌های انجام شده**

دفتر طرح و برنامه موظف است بصورت مستمر اقدامات بهبود یافته را از طریق شاخص‌ها مورد انتظار بررسی و با رصد آخرین تغییرات محیطی و عملیات‌های انجام شده، نسبت به واکنش مناسب در جهت افزایش کیفیت و بهبود خدمات اقدام نماید.

**۱۲-۱۲ مسیر رفع مشکلات بین واحدی برای اجرای اقدامات درون سازمانی**

در ارتباط با فرآیندهای بین معاونت‌ها، ادارات کل و دفاتر مستقل که نیاز به همکاری و تعامل دو یا چند اداره کل/دفتر برای پردازش و ارائه خدمت می‌باشد، دفتر طرح و برنامه فرآیندهای مشترک بین ادارات کل و دفاتر مستقل را شناسایی نموده و آنها را در چارچوب میز خدمت اصلاح و ساماندهی می‌کند.

**۱۳-۱۲ مسیر ویژه رفع مشکلات بین واحدی برای اجرای اقدامات بهبود**

معاونت‌ها، ادارات کل و دفاتر مستقل با همکاری دفتر طرح و برنامه موظفند فرآیندی چابک برای اصلاح قوانین و مقررات منتج از "برنامه اقدامات بهبود" سازمان در رفع موانع و مشکلات بین واحدی پیش روی سازمان را ایجاد و اجرا نمایند.

**۱۴-۱۲ تدوین شاخص‌های بهره‌وری فرایندها**

دفتر طرح و برنامه موظف است با همکاری معاونت‌ها، ادارات کل و دفاتر مستقل شاخص‌های مورد انتظار از بهبود فرآیند خدمات در زمینه کارایی و اثربخشی فرایندها را احصا و به تصویب شورای راهبری برساند.

**۱۲-۱۵ ممیزی نظام مدیریت فرآیندها و ارزیابی پیشرفت برنامه اقدامات بهبود**

دفتر طرح و برنامه موظف است با همکاری معاونت ها، ادارات کل و دفاتر مستقل، به صورت مستمر سطح تعالی نظام مدیریت فرآیندهای سازمان اعم از فرآیندهای عمومی، اختصاصی و ارایه خدمات فناوری اطلاعات را - با بهره گیری از شبکه ای از ارزیابان ذیصلاح و مورد اعتماد، متشکل از کارکنان ستادی و استانی، گروه های مردمی و زائران، اشخاص حقیقی یا حقوقی - ممیزی نموده و بازخورد اصلاحی را برای اعمال در نظام مدیریت فرآیند خود، ابلاغ نماید.

**۱۲-۱۶ ایجاد سکوی فن بازار محصولات دانش بنیان**

دفتر طرح و برنامه با استفاده از ظرفیت دانشگاه ها و مراکز دانش بنیان و هسته های فن آوری، سکوی فن بازار برای ارایه چالش ها و نیازمندی های بهبود فرآیندها و شناسایی و انتخاب فناوری های هوشمند تولید شده در زمینه بهبود، یکپارچه سازی، هوشمندسازی و الکترونیکی نمودن خدمات برای سازمان فراهم نماید.

**۱۲-۱۷ ایجاد و توسعه سامانه پس از تایید فرایند**

دفتر طرح و برنامه موظف است جهت ایجاد و توسعه تمامی سامانه ها، تاییدیه پیوست اصلاح فرایند خدمات مربوطه را از کارگروه بررسی و بهبود بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها دریافت و براساس آن، اقدام نماید.

**۱۲-۱۸ ایجاد سامانه مدیریت فرآیندها**

دفتر طرح و برنامه موظف است به منظور مدیریت و راهبری اجرای مصوبات شورای راهبری و شفاف سازی نتایج حاصل از بهبود فرآیندها، سامانه مدیریت فرآیندها طراحی و پیاده سازی نماید.

**۱۳ آموزش و توانمندسازی شبکه حرفه ای کارکنان**

اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی با همکاری دفتر طرح و برنامه مکلف است کارکنان موثر در اجرای این نظام نامه را در سازمان شناسایی و با روش های مقتضی مانند برگزاری دوره های آموزشی تخصصی و بازدید از عملکردهای برتر، نسبت به توانمند سازی آنها اقدام نماید.

**۱۴ تاثیر میزان مشارکت در بهبود فرآیند در انتصاب مدیران**

اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی تمهیدات لازم را برای ارزیابی عملکرد نامزدهای پست های مدیریتی براساس میزان مشارکت آنها در بهبود فرآیندها و مبتنی بر شاخص " ارزش بهبود دوره خدمت کارکنان " فراهم کند به گونه ای که این نتایج در انتصاب آنها اثرگذار باشد.

## ۱۵ پاداش بهبود فرآیند و بهره وری

اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی به منظور تقویت انگیزه متولیان بازتعریف خدمات، اصلاح فرآیندها و هوشمندسازی، قلم اطلاعاتی تحت عنوان “پاداش بهبود فرآیند و بهره وری” را به عنوان پاداش سالیانه در ارقام اطلاعاتی حقوق و مزایای کارکنان در نظر بگیرد. این پاداش، از محل منابع حاصل از صرفه جویی مذکور از بهبود عملکرد فرآیند مدیریت تامین اعتبار شود.

## ۱۶ سازو کار بازدارنده و تنبیهی

دفتر طرح و برنامه موظف است به صورت دوره ای انحراف معاونت ها و ادارت کل از برنامه های کلان، برنامه های اقدامات بهبود و به طور کلی تکالیف مندرج در این نظام نامه و هر گونه ترک فعل در زمینه اجرای این مصوبه را شناسایی به شورای راهبری گزارش دهد

## ۱۷ رضایت سنجی

دفتر مدیریت عملکرد با همکاری طرح و برنامه و ادارات مربوطه، به سنجش رضایت شهروندان از کیفیت خدمت رسانی دستگاه های اجرایی اقدام نماید و امکان دسترسی برخط دستگاه اجرایی به این نتایج را فراهم نماید.

## ۱۸ توسعه زیست بوم محصولات فناورانه

اداره کل فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی است فرایندهای زیست بوم نیازهای فناورانه نظام اداری از جمله استفاده از فناوری های نوین در بازتعریف خدمات و اصلاح فرآیندها و تحول اداری را برآورده نماید.

## ۱۹ منابع مالی

متولی امور برنامه و بودجه سازمان، مکلف است بودجه مورد نیاز برای اجرای این نظام نامه، در برنامه ریزی بودجه سالانه سازمان در نظر بگیرد.