

برنامه راهبردی تحول در نظام اداری در سال 1377 توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تدوین گردید. اجرای این برنامه که بر اساس مطالعات شناخت وضع موجود تدوین گردیده است، شامل چشم انداز کلی، ارزشها، اصول و مبانی، اهداف، راهبردها و سیاستهای اجرایی تحول در نظام اداری کشور است، که در ذیل به شرح آنها می پردازیم.

1) چشم انداز کلی نظام اداری

در این برنامه، چشم انداز کلی نظام اداری کشورمان به شرح ذیل تدوین شده است:

- در ماهیت، اسلامی
- در نگرش، مردمی
- در ساختار، علمی
- در رفتار، مشارکت جو
- در عملکرد، پاسخگو
- در نتیجه، بهره ور

این نظام، جمهوری اسلامی ایران را در جهت تحقق اهداف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی خود هدایت خواهد کرد.

2) ارزشها، اصول و مبانی حاکم بر نظام اداری

ارزشها، اصول و مبانی حاکم بر نظام اداری که در اجرای برنامه تحول اداری مورد نظر قرار گرفته است، عبارتند از:

- حاکمیت ارزشهای اسلامی و مردم گرایی در اصلاح نظام اداری.
- حاکمیت قانون بر کلیه شئون نظام.
- توجه به امنیت، وحدت ملی و تمامیت ارضی در جریان اصلاح نظام.
- تعمیم عدالت اداری و پرهیز از هرگونه تبعیض.
- حفظ کرامت و تأمین معیشت کارکنان دولت.
- تقدم منافع عمومی بر مصالح سازمانی در تصمیمات نظام اداری.
- حاکمیت شایسته سالاری بر اساس صلاحیت، تعهد، دانش و مهارت.
- مشارکت فراگیر مردم در اداره امور.
- توزیع مناسب قدرت بین دولت، مردم و نهادهای مدنی با تأکید بر تمرکز زدایی در اجرا.
- تحول گرا بودن و اعتقاد به اصل عدم قطعیت در نظام اداری.
- اداره امور مبتنی بر عقلانیت اقتصادی و عقلانیت علمی.
- بهره گیری از مشارکت و خرد جمعی در تصمیم گیری، اجرا و نظارت.
- مسئولیت پذیر و پاسخگو بودن بودن نظام اداری.
- عنایت به صحت، دقت، سرعت و کیفیت قابل رقابت با معیارهای جهانی در ارائه خدمات اداری.

3) اهداف برنامه تحول در نظام اداری کشور

اهداف برنامه تحول در نظام اداری کشور عبارت است از:

- ایجاد نظام اداری و مدیریت کارآمد، مقتدر و پاسخگو.
- تأمین و گسترش عدالت در نظام اداری.
- تأمین ثابت، امنیت و نهادینه کردن قانون در نظام اداری.
- نوسازی معنوی روابط دولت و مردم.
- ارتقای رضایتمندی ارباب رجوع و توسعه خدمت رسانی مشفقانه.
- ایجاد محیط مناسب برای رشد کرامات انسانی و فضایل اخلاقی در نظام اداری.

4) راهبردهای برنامه تحول در نظام اداری کشور

براساس تجزیه و تحلیل نتایج مطالعات شناخت وضع موجود و اصول و مبانی حاکم بر نظام اداری، راهبردهای تحول نظام اداری در دو سطح دسته بندی

گردیده اند :

الف) راهبردهای کلان که بیانگر راهکار کلی برای دستیابی به نظام اداری مطلوب و چشم انداز آینده هستند.

ب) راهبردهای خرد که بیانگر راهکارهای مشخص و ملموس بوده و تحقق آنها منجر به تولید چشم انداز می گردد و هر يك از آنها برای دستیابی به يك راهبرد کلان است.

4-1) راهبردهای کلان :

الف) توسعه مشارکت قانونمند مردم در تصمیم سازی، تصمیم گیری و اجرا.

ب) نهادینه کردن پاسخگویی در روابط دولت و مردم.

ج) مهندسی مجدد ساختارها و استانداردهای اداری با عنایت به اهداف توسعه ملی.

ت) نهادینه کردن عدالت و شایسته سالاری در نظامهای اداری و نگرش مدیران و توسعه منابع انسانی.

ث) فراگیر کردن فن آوری اطلاعات و مدیریت مناسب و هماهنگ با تغییرات جهانی.

ج) اقتصادی کردن فعالیت ها و خدمات دولتی متکی بر درآمدهای غیر نفتی.

4-2) راهبردهای خرد :

الف (توسعه مشارکت قانونمند مردم در تصمیم سازي، تصميم گيري و اجرا

- به حداقل رساندن مداخله دولت در انجام امور.
- ترويج نظامهاي مشاركت مردمی(تشكل هاي صنفی-تخصصی) در روند تصميم گيري، اجرا و اصلاح نظام اداري.
- جلب مشاركت محافل علمي در تصميم گيري کاربردي در نظام اداري.
- ارتقاي ميزان مشاركت شوراهي در تصميم گيري و اداره امور.

ب) نهادينه کردن پاسخگويي در روابط دولت و مردم

- پاسخگو کردن نظام اداري با بهره گيري از تشکل هاي صنفی مردمی و تخصصی(اطلاع رسانی، گزارش دهی و ارتقاي ظرفیتهای حقوقی حمایت از شهروندان).
- توسعه اخلاق اداري مبتني بر ارزشهای دینی و ملی.
- جبران خسارات ناشی از اهمال کارمندان یا سوء عملکرد سازمان بر اساس تشخیص مراجع ذیصلاح.

پ) مهندسي مجدد ساختارها و استانداردهاي اداري معطوف به اهداف توسعه

- متناسب سازي الگوهاي ساختار سازماني با نوع وظائف دستگاهها.
- استقرار نظامهاي مکانیزه تصميم ساز در سازمانها و تفویض اختیار تصميم گيري اجرايي به سطوح پائين تر مدیریت.
- فراگیر کردن استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت.
- بهره گيري از جدیدترین و مناسب ترین فن آوریهای جهانی در اداره مراکز علمی.

ت) نهادينه کردن عدالت و شايسته سالاري در نظامهاي اداري، نگرش مدیران و توسعه منابع انساني

- برقراري عدالت اداري و استقرار نظام شايسته سالاري(با تأکید بر تعهد، تخصص، باورهاي علمی، دانش مدیریت و شناخت از موضوع).
- ایجاد و توسعه آموزش هاي حرفه اي و تخصصی.
- آشنا سازي منظم و مستمر مدیران و تصميم سازان با تحولات پرشتاب جهانی.
- فراگیر کردن آموزشهای حین خدمت برای ارتقای بینش، اخلاق اداري، دانش و مهارت منابع انسانی و توسعه ادبیات مشترک در نظام اداري.
- منطقي کردن نظام حقوق و دستمزد براساس اصول تأمین حداقل زندگی و کارايي متناسب با بازار کار.
- ساماندهی استفاده از متخصصان داخلی و خارجی(به خصوص ایرانیان خارج از کشور).

ث) فراگیر کردن فن آوري اطلاعات و مدیریت مناسب و هماهنگ با تغییرات جهانی

- بکارگيري فن آوري مدیریت اطلاعات و ارتباطات.
- خودکار سازي و شبکه اي کردن فعالیت هاي اداري و خدمات دولتي.
- بهره گيري از آخرین و مناسب ترین تجربیات و فنآوریهای جهانی.

ج) اقتصادي کردن فعاليتها و خدمات دولتي متكي بر درآمدهاي غیرنفتي

- انطباق خدمات دولتي با شاخص های مبتني بر الگوهاي مصرف در نظام اداري کشورهای مشابه با اقتصاد غير نفتي.
- استقرار نظامهاي ارتقاي بهره وري در دستگاه هاي ملي.
- به حداقل رساندن هزینه ها و مصارف در دستگاههاي دولتي.
- سوق دادن تأمین هزینه های مربوط به فعالیتهای نظام اداري از محل درآمدهای نفتی به مالیاتها و درآمدهای غير نفتي.

5) سياستهاي اجرايي برنامه تحول در نظام اداري کشور

سياست ها و جهت گيري هاي برنامه تحول در نظام اداري کشور در ارتباط با نحوه اجرای هر يك از برنامه هاي هفتگانه تحول اداري، به شرح زیر تدوين گردیده است:

1-5) سياست هاي اجرايي برنامه منطقي نمودن اندازه دولت:

- دولت باید وظائف حاکمیتی را در سطح کیفی مطلوب، به نحو کارآمد و اثر بخش انجام دهد.
- وظائف مربوط به تصدي هاي اجتماعي دولت به سه طريق زیر انجام شود :

الف) توسعه فعالیت بخش های غیردولتي با استفاده از حمایت و یارانه هاي دولتي.

ب) پرداخت هزینه سرانه از بودجه دولت به هیأت های امنای غیردولتي مورد تأیید دستگاههاي مربوط به منظور انجام وظائف اعمال تصدي با نظارت و هدایت دولت نظیر مدارس، مراکز درمانی، مراکز توان بخشی و دانشگاهها.

ج) ایجاد و اداره مستقیم واحدهاي مربوط در بخش ها و مناطقي که امکان اجرای دو بند فوق الذکر وجود ندارد.

- وظائف اعمال تصدي های اقتصادی با استفاده از روشهای خصوصی سازي به بخش غیردولتي واگذار گردد و سازوکارهاي لازم برای نظارت بر حسن اجرای امور، پس از واگذاری به بخش غیردولتي، پیش بینی شود.

- برای انجام خدمات زیربنایی و اجرای طرح های عمرانی که الزاماً باید توسط دولت انجام شود، نظیر ساخت و احداث راه ها، سدها، فرودگاهها و ساختمان های اداري، با استفاده از روش قیمت تمام شده و مناقصه گلوبال(Global) و از طریق بخش غیردولتي اقدام شود.

- نیروی انسانی دستگاههاي مسئول اعمال حاکمیت و واحدهاي ستادي بخش تصدي های اجتماعی و اقتصادی(مذکور در ماده 64 قانون برنامه سوم توسعه) کارمند دولت تلقي می گردند و مقررات دولتي بر این گروه از مستخدمان حاکم است.

- نیروی انسانی بخش تصدي های اجتماعی که با پرداخت سرانه یا یارانه از طریق دولت اداره می شوند، مشمول قانون کار و نظام تأمین اجتماعی بوده و در جذب و نگهداري، شرایط احراز و نظایر آن، از حداقل های مورد نظر دولت تبعیت می کنند و سایر اختیارات اداري و استخدامي به طور کامل به عهده هیأتهاي امنای اداره کننده این بخشها، است.

- امور مردم در شهرها، بخشها و روستاها حتي الامكان، به تشكـل هاي مردمـي و محـلي نظـير شهـرداريـها، دهـبـاريـها، شوراهـاي شـهر و روستـا واگذار شـود و در صورت ضرورت، دولت به اينگونه تشكـل ها، كمـك مالي، فـكري و اطلاعـاتي نـمـايد.

2- سياستـهاي اجـرايي برنامـه تحـول در ساختـارهاي تشـكليـاتي دولـت:

- 1-2- تشـكـيـلات كلـان دولـت، براسـاس سياستـهاي مـربوطـه مـورد تجـديـدنـظر اسـاسـي قـرار گـيرد.
- 2-2- ساختـار تشـكـيـلات دسـتـگـاهـاي مـسـئـول اـعـمال حـاكـمـيـت، از قـواعـد و ضـوابط پـيش بـيني شـده تـبـعـيت خـواهـند نـمود و از تـايـيد و تـصـويـب تشـكـيـلات خـارج از ضـوابط مـذكـور، خـودداري شـود.
- 3-2- به مـنـظـور ايجـاد انسـجام و يـكـپـارچـگـي در ساختـار بـخش دولـتي و كـاهـش نـاهـمـاهـنـگـي ها و بـرقراري نـظـم، تـعـداد پـسـتـهاي مـديـريـتي بـه حـداقل مـمـكـن كـاهـش يـابد و تـوسـعه تشـكـيـلات دولـتي بـا مـحـدودـيت و اـعـمال نـظـارت هاي لـازم هـمـراه شـود.
- 4-2- آن دسـته از وـظـايفي كـه الزاماً بـايد بـه صـورت مـلي اـنـجـام شـود، قـانونـمـند و مـشـخـص گـردد و اـنـجـام آنـها بـه دسـتـگـاهـاي مـلي مـحول شـود. هـمـچـنين، آن دسـته از وـظـايفي كـه جـزو وـظـايف مـنـطقـه اي و محـلي اسـت، بـايد بـا اعـطـاي اـختـيـارات لـازم بـه مـقامـات محـلي واگذار شـود و اـختـيـارات لـازم درخـصـوص تـصـمـيم گـيري، اجـرا و تـخـصـيص مـنايع بـه اـيـنـگونه مـقامـات دـاده شـود.
- 5-2- بـراي پـاسـخـگـويي مـقامـات محـلي در قـبال مـجـلـس شـوراي اسـلامـي، سازوكارهاي مـناسـب در حـدود اـختـيـارات مـحولـه، پـيش بـيني شـود.
- 6-2- شـوراهـا و مـراجـع مـتـعـد تـصـمـيم گـيري سـامـانـدهـي و مـحـدود گـردنـد و مـتـقـابـلاً اـختـيار لـازم بـراي اـتـخـاذ تـصـمـيم، بـه هـيـأت وزـيران و كـمـيـسيـون هـاي دولـت واگذار شـود.
- 7-2- امـور هر وزـارتـخانه در سـطح اسـتان، شـهرسـتان و بـخش حـتي الامـكان در يـك وـاحـد سـازمـاني اـنـجـام پذـيرد و از ايجـاد سـازمـانـهاي مـتـعـد اسـتـاني، شـهرسـتـاني و نـظـاير آن، اجـتنـاب شـود.
- 8-2- وـظـايف دولـت در روستـاها و دهـسـتان ها در يـك مـجـتمـع دهـسـتـاني مـتمـركـز گـردد(بـه اسـتـثـناي مـدارس و وـاحـدهـاي خـدمـات بـهداشـتي و درمـاني).
- 9-2- تـعـداد وـاحـدهـاي سـازمـاني خـارج از كـشـور مـحـدود گـردـيده و تـحت نـظـارت و بـا هـمـاهـنـگـي نـمـايـندگـيـهاي وزـارت امـور خـارجـه فـعـاليـت نـمـاينـد. هـرگـونه تـوسـعه در اـين خـصـوص، بـا اخـذ مـجـوز از دولـت امـكان پذـير مـي باشـد.

3- سياستـهاي اجـرايي برنامـه تحـول در نـظـام هاي مـديـريـتي:

- 1-3- بـراي مـنـطـقي نـمـودن مـدت تـصـدي مـديـران در يـك سـمـت، تـدـابـير لـازم اـتـخـاذ شـود و در مـوارد ضروري، اصـل ثـبات مـديـريـتي رعايت گـردد.
- 2-3- بـه مـنـظـور اـرتـقـاي سـطح كـيفـيت مـديـريت در دسـتـگـاهـاي دولـتي و پـرهـيز از روشـهاي اـنـتـخاب مـحـدود و بـسـته، تـدـابـير لـازم بـراي ايجـاد رقاـبت مـنـطـقي در تـصـدي پـسـتـهاي مـديـريت پـيش بـيني گـردد و بـراي ثـبت و مـسـتـنـدسـازي تـجـربـيات، مـوقـفـيت ها و نـقاط ضـعف و قـوت مـديـران كـارنـامـه عـمـلكـرد تـهـيه شـود.
- 3-3- هـريك از دسـتـگـاه هاي اجـرايي بـايد از نـظر مـيزان مـوقـفـيت در اجـراي بـرنامـه ها، كـارآيـي، جـلب رضـايت مـردم و اربـاب رجـوع، سـطح كـيفـيت مـحـصـولات(كـالاها و خـدمـات) بـراسـاس شـاخـص ها و الزامـات تـعـريف شـده، مـورد ارزـيـابي و رتـبـه بـندي قـرار گـيرنـد و در اـين خـصـوص گـزارش هاي سـالـانـه تـهـيه و تـنـظـيم و بـه دولـت و جـامـعه اـرائـه شـود.
- 4-3- مـيزان مـوقـفـيت كل نـظـام ادـاري كـشـور، بـراسـاس شـاخـصـهاي كلـان و اسـاسـي، بـايد بـه طـور مـنـظـم ارزـيـابي و گـزارش لـازم تـهـيه و بـه دولـت اـرائـه شـود.
- 5-3- نـظـام هاي مـديـريـتي مـناسـب و جـديـد بـراي جـايگـزين نـمـودن روش هاي مـورد عـمل در اداره امـور اجـرائـي كـشـور، بـه وـيـژه در بـخش هاي مـهم نظـير آـمـوزش و پـرورش، بـهداشـت و درمـان، كـشـاورزـي، راه و تـرابـري، دـفاع و قـضـايتـه، طـرح ريزي و بـه دولـت پـيشـنـهاد گـردد.

4- سياستـهاي اجـرايي برنامـه تحـول در نـظـام هاي اسـتـخـدامـي:

- 1-4- مـقـررات اسـتـخـدامـي بـر اسـاس اـنـتـخاب اصـلـح و رويـكـرد حـذف قـطـعي اسـتـخـدام هاي خـارج از فـضـاي رقاـبـتي، مـورد تجـديـدنـظر اسـاسـي قـرار گـيرد.
- 2-4- مـقـررات اسـتـخـدامـي مـتـنـوع بـايد در نـظـام ادـاري كـشـور حـذف و اـيـنـگونه مـقـررات بـه دو نـوع مـقـررات دـائـم و مـوقـت مـنـحـصر و مـحـدود گـردد.
- 3-4- اسـتـخـدام هاي دـائـمي كـاهـش يـابد و صـرفاً بـه مـشاغـل حـساس و خـاص كـه مـاهـيتاً بـايد بـه صـورت دـائـمي اـنـجـام پذـيرد، مـحـدود شـود. مـقـررات اسـتـخـدامـي بـايد از قـرارـداد يـك طـرفـه و سـي سـاله بـه تـعـهـدات دوجـانبـه(دولـت و كـارمـند) تـبـديل گـردد و زـمان هاي مـتـنـوع كـمـتر از 30 سـال جـايگـزين شـود.
- 4-4- در مـواردي كـه فـعـاليـت ها بـر اسـاس قـيـمـت تـمـام شـده اـنـجـام مـي گـردد و هـزينـه مـبـناي كـنـترل دسـتـگـاهـها اسـت، اـختـيـارات اسـتـخـدامـي بـيـشـتـري، بـا رعايت ضـوابط بـه دسـتـگـاهـاي دولـتي تـفـويـض شـود تا راساً نـسـبت بـه امـور مـديـريـتي اـتـخـاذ تـصـمـيم نـمـاينـد.
- 5-4- بـا كـاهـش اـنـدازـه دولـت، حـقوق، مـزايا و جـيران خـدمـت مـكـفي بـراي كـاركـنـان دولـت بـرقرار شـود.
- 6-4- پـرداخـت بـخـشي از مـزاياي كـاركـنـان دولـت در اـختـيار مـديـران قـرار گـيرد تا بـر اسـاس شـاخـصـهاي ارزـيـابي عـمـلكـرد، پـرداخـت ها اـنـجـام پذـيرد و جـلب رضـايت مـردم جـزء لاينـفـك اـصـول پـرداخـت قـرار گـيرد.
- 7-4- بـه مـنـظـور كـاهـش چـسـبـندگـي شـاغـلـين در حـوزه تـأمـين اـجـتمـاعي، مـقـررات يـكـسـان وـضع گـردد و جـايـجـايي بـين بـخش دولـتي و غـيردولـتي امـكان پذـير گـردد.
- 8-4- مـفـهـوم بـازنـشـسـتـگـي از نـظر سـن واقـعـيت يـابد و بـه حـقوق و مـسـتـمـري بـازنـشـسـتـگان رسيـدگـي مـؤكـد شـود.
- 9-4- مـشاغـل در دسـتـگـاه هاي دولـتي تـخـصـصـي شـود و اسـتـخـدام فـارغ التـحـصـيلـان رشتـه هاي تـحـصـيلي دـانـشـگـاهـي در رستـه هاي شـغـلي مـرتـبـت، اـنـجـام شـود.
- 10-4- وـرود بـه خـدمـات دولـتي بـا مـدارك تـحـصـيلي غـيردـانـشـگـاهـي، لـغو گـردد و مـوارد مـسـتـثـني، مـشـخـص شـود.
- 11-4- نـظـام پـرداخـت بـراي دسـتـگـاهـاي سـتـادي دولـت، از امتـيازات وـيـژه اي بـرخـوردار باشـد تا امـكان جـذب بـهـتـرين مـتـخـصـصـان، مـبـتـكـرين و نوآـوران در بـخش دولـتي فـراهم شـود.
- 12-4- مـشاغـل كـارشنـاسـي و سـتـادي هـمـانـند اعـضـاي هـيـأت عـلمي دـانـشـگـاهـها از رتـبـه هاي تـخـصـصـي مـخـتـلفـي بـرخـوردار باشـند، تا ضـمن تـقـويـت انـگـيزه و قـاعـده مـند نـمـودن مـسـير اـرتـقـاي شـغـلي آنـان، امـور دولـت تـوسـط بـهـتـرين ها اـنـجـام و مـديـريت شـود.
- 13-4- بـراي اسـتـخـدام بـه هر شـكـل در بـخش دولـتي، اـحـراز حـداقل هاي عـلمي و تـخـصـصـي الزامـي گـردد.

5- سياستـهاي اجـرايي برنامـه آـمـوزش و بـهـسـازي نيـروي انـسـاني:

- 1-5- بـرنامـه آـمـوزش كـاركـنـان دولـت بـا هـدف اـفـزايش و بـه هـنـگـام نـمـودن دـانش، بـينـش و مـهـارت، هـمـراه بـا انـگـيزش لـازم، تـدوـين شـود.
- 2-5- صـلاحـيت مـؤسـسات آـمـوزشـي غـيردولـتي بـراي اجـراي بـخـشي از آـمـوزش هاي كـاركـنـان دولـت مـشـخـص شـود.
- 3-5- از تـبـديل دسـتـگـاهـاي دولـتي بـه محـلي بـراي كـسـب مـدارج دـانـشـگـاهـي، از طـريق اسـتـفـاده از امـكانـات دولـتي، اجـتنـاب شـود.
- 4-5- مـديـران عـالي و اجـرايي كـشـور در سـطـوح مـخـتـلف، بـايد از آـمـوزش هاي مـوردنـياز در چـهارچـوب نـظـام آـمـوزش كـاركـنـان دولـت بـرخـوردار گـردنـد.

5-5- در نظام ارزشیابی کارکنان دولت، معیار رضایتمندی مردم، ارباب رجوع، مدیر و همکاران ملحوظ گردد.

6- سیاستهای اجرایی برنامه اصلاح فرآیندها، روش های انجام کار و توسعه فن آوری اداری:

1-6- نظام های مکانیزه در دستگاههای اجرایی با هدف تسریع، تسهیل، دقت و ارتقای سطح کیفیت طراحی و توسعه یابد و به تدریج روبه ها و شیوه های انجام کار خودکار گردد.

2-6- نظم و انضباط اداری در رفتار و عملکرد مقامات، مدیران و کارکنان دستگاههای دولتی تقویت گردد و دستگاههای اجرایی کشور با توجه به این معیار و سایر معیارهای پیش گفته، مورد ارزیابی قرار گیرند.

3-6- استفاده و به کارگیری فنون و روشهای نوین در دستگاههای دولتی با اولویت پیگیری شود و برای ترغیب دستگاههای دولتی نسبت به اینگونه اقدامات، سازوکارهای تشویقی و انگیزشی لازم پیش بینی شود.

4-6- 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.

7- سیاستهای اجرایی برنامه ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری:

1-7- خدمات قابل ارائه به مردم، شفاف و مراحل انجام آن مشخص، زمانمند و با تضمین سطح کیفیت مطلوب طراحی و به اطلاع آنان رسانده شود.

2-7- اصل در نظام اداری کشور، جلب رضایت شهروندان و ارباب رجوع است. در موارد تضاد منافع، جلب و رعایت منفعت مردم ملاک عمل است. دستگاههای اجرایی خدمتگزار و پاسخگو به مردم هستند و در قبال خسارات احتمالی وارده به مردم، مسئول و جبران کننده می باشند.

3-7- تداوم خدمت و ارتقای کارکنان دولت، منوط به رضایتمندی مردم و ارباب رجوع است. مقررات استخدامی کارکنان دولت براساس این راهبرد، اصلاح و بازنگری شود.

4-7- در انجام خدمات، اصل بر اعتماد به مردم است. در موارد تخلف، با قاطعیت رفتار و برخورد شود.

5-7- ارائه خدمات دولتی به مردم نباید در گرو یکدیگر قرار گیرد. دستگاههای دولتی انجام وظایف را به تحقق وظایف دیگر دستگاهها موکول ننمایند.

6-7- مدیران و کارکنانی که بیشترین سطح رضایتمندی و کیفیت خدمات را برای مردم و مراجعان فراهم می کنند، مورد شناسایی، تقدیر و تشویق قرار گیرند.

7-7- نظام اطلاع رسانی خدمات دولتی به صورتی سهل و آسان طراحی شود که مردم بتوانند به طرق مختلف به اطلاعات مورد نیاز خود از نظام اداری کشور، دسترسی داشته باشند.

8-7- با پدیده مذبوم فساد اداری و انواع مصادیق آن، برخورد قاطع شود و مقررات مناسب در ارتباط با جلوگیری و مبارزه با آن، تدوین گردد.

9-7- سازوکارهای مناسب برای کسب پیشنهادهای مردم و ارباب رجوع و استفاده از آنها، پیش بینی شود و به طور منظم سطح رضایتمندی آنان از خدمات دولتی، مورد ارزیابی قرار گیرد.