معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
معاونت نوسازی و تحول اداری

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

شماره ۲۱۰/۹۱/۳۶۷۷۳
تاریخ ۱۳۹۱/۹/۱۳
پیوست
عادی

بسمه تعالی

کلیه دستگاه های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

موضوع:وظایف و ضوابط سازماندهی دفاتر مدیریت عملکرد

بسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای تبصره بند (ح) ماده (۱) تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ وزیران محترم عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک(آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری) موضوع اصلاح عنوان "دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات" به " دفاتر مدیریت عملکرد"، این بخشنامه جایگزین بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ تاریخ ۱۳۸۲/۳/۴، موضوع وظایف و ضوابط سازماندهی واحدهای مذکور می‌گردد.

وظایف و ضوابط سازماندهی دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

۱- وظایف

۱-۱- ارزیابی عملکرد

۱. استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد در سطح دستگاه (مشتمل بر سه سطح؛ سازمان، مدیران و کارمندان) بر اساس فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و اجرای آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط

۲. همکاری در تهیه و تدوین برنامه راهبردی و برنامه‌های عملیاتی سالانه دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی از طریق اعمال مدیریت واحد.

۳. هماهنگی، پی‌گیری و نظارت بر اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سطح سازمان، مدیران و کارمندان با در نظر گرفتن سازمان‌ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی.

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

تهران خیابان شهید بهشتی نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵ کدپستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹
تلفن: ۸۵۳۵ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری
معاونت توسعهٔ مدیریت و سرمایهٔ انسانی رییس جمهور
معاونت نوسازی و تحول اداری

۴. برنامه ریزی لازم به منظور تهیه و تدوین شاخص‌های اختصاصی و معیارهای ارزیابی عملکرد دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی در سه سطح سازمان، مدیران و کارمندان.

۵. مدیریت و جمع‌آوری گزارش خود ارزیابی دستگاه در ابعاد شاخص‌های عمومی و اختصاصی و اعلام میزان تحقق اهداف برنامه و بهره‌وری به صورت دوره‌ای و منظم به بالاترین مقام دستگاه و سایر مراجع ذیربط.

۶. انجام تمهیدات و پی‌گیری‌های لازم برای استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد توسط دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی به نحوی که ضمن رفع نقاط ضعف، موانع و مشکلات موجود، زمینه ارتقای بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارمندان فراهم شود.

۷. مکانیزه نمودن فرآیند اجرای نظام مدیریت عملکرد دستگاه در راستای سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی رییس‌جمهور به نحوی که اولا: امکان ارتباط و نظارت هم‌زمان ستاد دستگاه با سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی فراهم شود، ثانیا: امکان ارتباط و نظارت هم‌زمان سامانه مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور با ستاد دستگاه فراهم گردد.

۸. تجزیه و تحلیل عملکرد واحدها، مدیران و کارمندان بر اساس بازرسی های انجام شده و اعمال نتایج حاصله در ارزیابی عملکرد آنها.

۹. تشکیل کمیته ارزیابی عملکرد کارمندان و انجام امور مربوط به عنوان دبیرخانه کمیته.

۲-۱- بازرسی

۱. تهیه و تنظیم و اجرای برنامه های بازرسی مستمر، دوره‌ای و یا موردی از واحدهای ستادی و استانی دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی برای سنجش میزان "مطابقت عملکرد" اقدام کنندگان با اهداف، برنامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی دستگاه .

۲. بازرسی از عملکرد مدیران و کارمندان و سنجش میزان رضایت مردم از واحد های مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارمندان با ارباب رجوع.

تهران خیابان شهید بهشتی نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کدپستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۴۱
تلفن: ۸۵۳۵ دورنگار: ۸۸۵۴۶۴۳۴ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
معاونت نوسازی و تحول اداری

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

۳. برقراری ارتباط با سازمان بازرسی کل کشور و ایفای وظیفه مندرج در ماده ۱۲ قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ قانون اساسی در مجلس شورای اسلامی و واحد های نظر سنجی دستگاه ها و رسانه های جمعی و مطبوعات .

۴. کشف سوء جریان و مفاسد اداری از طریق بازرسی های آشکار و پنهان و ارائه گزارش های لازم به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذیربط.

۵. تهیه و تدوین شاخص های سنجش میزان سلامت اداری دستگاه و اندازه گیری سالیانه آن و ارایه به مراجع ذیربط.

۳-۱- ارتباطات مردمی در بستر سامد

۱. استقرار نظام ارتباطات مردمی در سطح دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی بر اساس فصل سوم و پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری و نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات.

۲. استقرار سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت(سامد) در سطح دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی و شهرستانی و فراهم نمودن ارتباط سامد با سایر اتوماسیون‌های دستگاه متبوع و روزآمد نمودن آن.

۳. پیش بینی تمهیدات لازم جهت برقراری ارتباط و تعامل دو سویه بین مردم و دستگاه و دریافت موارد مردمی از قبیل: درخواست، شکایت، پیشنهاد، طرح، ایده، گزارش و تقدیر و تشکر در ملاقات های چهره به چهره مردم با مقامات عالی دستگاه و یا مراجعه حضوری و غیر حضوری در بستر سامد و ایجاد امکان دسترسی به اطلاعات خدمات ارائه شده به متقاضیان برای مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری و سامد.

۴. جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه وتحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذیربط.

۴-۱- سایر وظایف

۱. انجام مطالعات و تحقیقات لازم در ارتباط با موضوعات مدیریت و ارزیابی عملکرد، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات(ارتباطات مردمی) و بازرسی در دستگاه و ارایه پیشنهادهای لازم.

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

تهران خیابان شهید بهشتی نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵ کدپستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹
تلفن: ۸۵۲۵ دورنگار: ۸۸۵۴۶۱۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
معاونت نوسازی و تحول اداری

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

۲. نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های ارزیابی عملکرد، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات(ارتباطات مردمی) و بازرسی در دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی و تحلیل ارزیابی‌های انجام شده و ارایه پیشنهادهای لازم.

۳. آموزش و توانمندسازی مستمر کارشناسان واحدهای مدیریت عملکرد دستگاه، سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی با همکاری واحد آموزش دستگاه بر اساس ضوابط ابلاغی از سوی مراجع ذیربط.

۴. تهیه گزارش های ادواری و موردی در ارتباط با موضوعات ارزیابی عملکرد، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات(ارتباطات مردمی) و بازرسی برای اطلاع بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذیربط.

۵. بررسی شکواییه ها، اسناد و مدارک و پرونده های واصله از مراجع نظارتی با توجه به قوانین و مقررات و اعلام گزارش.

۶ انجام سایر امور در چارچوب برنامه‌های ارزیابی عملکرد، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات(ارتباطات مردمی) و بازرسی که از طرف مراجع ذیربط ارجاع می‌گردد.

۲- ضوابط تنظیم ساختار سازمانی

۲-۱- سطح این واحد سازمانی و جایگاه آن به عنوان یکی از واحدهای سازمانی زیرمجموعه بالاترین مقام دستگاه اجرایی تعیین می گردد. دستگاههای ذیربط می توانند در رأس آن از عنوان "مشاور وزیر(رئیس سازمان) و مدیر کل دفتر" استفاده کنند. در این صورت این عنوان مجموعاً معرف یک پست سازمانی خواهد بود.

۲-۲- برای انجام وظایف نظارت و بازرسی، دستگاههای اجرائی می توانند تعدادی پست سازمانی "بازرس" را تحت عنوان "بازرس ویژه وزیر" یا " بازرس ویژه رئیس دستگاه" پیش بینی نمایند که در این صورت این بازرسین با پیشنهاد واحد مدیریت عملکرد و تایید وزیر یا بالاترین مقام دستگاه تعیین و منصوب می گردند.

۲-۳- با توجه به اهمیت وظایف واحدهای مدیریت عملکرد و نظر به نقش موثر این واحد ها در ارائه اطلاعات از وضعیت دستگاه به مسئولین ذیربط، مدیر واحد مدیریت عملکرد در جلسات شورای معاونین شرکت می نماید.

۲-۴- پستهای سازمانی واحدهای مدیریت عملکرد متناسب با حجم وظایف هر دستگاه از محل پستهای سازمانی واحدهای قبلی پیش بینی می شود و در صورت نیاز به ایجاد پستهای سازمانی جدید، از محل پستهای مازاد سایر واحدها، پستهای مورد نیاز تامین خواهد شد.

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

تهران، خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵ کدپستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹
تلفن: ۸۵۲۵ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
معاونت نوسازی و تحول اداری

۵-۲- سطح سازمانی مربوط به وظایف مدیریت عملکرد در موسسات و سازمانهای وابسته به وزارتخانه و سازمان های مستقل (موضوع ضوابط بخشنامه شماره ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ مورخ ۱۳۸۱/۹/۱۳) به شکل ذیل خواهد بود:

۱. سطح سازمانی در موسسات "گروه الف" حداکثر "مدیریت" می باشد و می توان در راس آن از عنوان مشاور رئیس سازمان (یا موسسه) و مدیر استفاده نمود.

۲. سطح سازمانی در موسسات "گروه ب"، گروه تعیین می گردد و می توان در راس آن از عنوان مشاور رئیس سازمان (یاموسسه) و رئیس گروه استفاده نمود.

۳. سطح سازمانی در موسسات "گروه ج" برای انجام وظائف مدیریت عملکرد در حد یک پست سازمانی تحت عنوان "مشاور رئیس موسسه" می‌باشد که در حوزه بالاترین مقام دستگاه پیش‌بینی می‌گردد .

پست های سازمانی لازم از محل پستهای سازمانی واحدهای قبلی پیش بینی می شود و در صورت نیاز به ایجاد پستهای سازمانی جدید از محل پستهای مازاد سایر واحدها، پستهای مورد نیاز تامین خواهد شد.

۶-۲- سایر وظایفی که از لحاظ ماهیت با وظایف اینگونه واحدها مناسبت و سنخیت دارند می تواند به وظائف سه گانه موضوع بندهای (۱-۱)، (۲-۱)، (۳-۱) و (۴-۱) اضافه گردد.

۷-۲- در تنظیم پست های سازمانی واحدهای موضوع این دستورالعمل، رعایت ضوابط کمی بخشنامه های شماره ۱۰۵/۲۸۲۱۶ مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۵ و شماره ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ مورخ ۱۳۸۱/۹/۱۳ الزامی است.

احمد بزرگیان

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

تهران خیابان شهید بهشتی نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵ کدپستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۴۱
تلفن: ۸۵۲۵۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR