



بِسْمِ تَعَالٰی

کلیه دستگاه های مشمول ماده 5 قانون مدیریت خدمات کشوری

موضوع: وظایف و ضوابط سازماندهی دفاتر مدیریت عملکرد

بِسْمِہِ تَعَالٰی

بخشنامه به دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات
کشوری

در اجرای تبصره بند (ح) ماده (1) تصمیم‌نامه شماره 44327/4225 تاریخ 1389/1/14 وزیران محترم عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک (آیین‌نامه اجرایی مواد 81 و 82 قانون مدیریت خدمات کشوری) موضوع اصلاح عنوان "دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات" به "دفتر مدیریت عملکرد"، این بخشنامه جایگزین بخشنامه شماره 1801/35665 تاریخ 1382/3/4، موضوع وظایف و ضوابط سازماندهی واحدهای مذکور می‌گردد.

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

1- وظائف

1-1- ارزیابی عملکرد

1. استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد در سطح دستگاه (مشمول بر سه سطح؛ سازمان، مدیران و کارمندان) بر اساس فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و اجرای آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط
2. 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.

بدون مهر و حستہ فاقد اعتبار است.

تران خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تلفن: ۸۵۳۵۰ داور نگار: ۸۸۵۴۶۳۹ آدرس و کاو: WWW.MDHC.IR



عادی

3. هماهنگی، پی گیری و نظارت بر اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سطح سازمان، مدیران و کارمندان با در نظر گرفتن سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی.
4. برنامه ریزی لازم به منظور تهیه و تدوین شاخص های اختصاصی و معیارهای ارزیابی عملکرد دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی در سه سطح سازمان، مدیران و کارمندان.
5. مدیریت و جمع آوری گزارش خود ارزیابی دستگاه در ابعاد شاخص های عمومی و اختصاصی و اعلام میزان تحقق اهداف برنامه و بهره وری به صورت دوره ای و منظم به بالاترین مقام دستگاه و سایر مراجع ذیربط.
6. انجام تمهیدات و پی گیری های لازم برای استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد توسط دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی به نحوی که ضمن رفع نقاط ضعف، موانع و مشکلات موجود، زمینه ارتقای بهره وری و بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارمندان فراهم شود.
7. مکانیزه نمودن فرآیند اجرای نظام مدیریت عملکرد دستگاه در راستای سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور به نحوی که اولاً: امکان ارتباط و نظارت همزمان ستاد دستگاه با سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی فراهم شود، ثانیاً: امکان ارتباط و نظارت همزمان سامانه مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور با ستاد دستگاه فراهم گردد.
8. تجزیه و تحلیل عملکرد واحدها، مدیران و کارمندان بر اساس بازرسی های انجام شده و اعمال نتایج حاصله در ارزیابی عملکرد آنها.
9. تشکیل کمیته ارزیابی عملکرد کارمندان و انجام امور مربوط به عنوان دبیرخانه کمیته.

2-1- بازرسی

1. تهیه و تنظیم و اجرای برنامه های بازرسی مستمر، دوره ای و یا موردی از واحدهای ستادی و استانی دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی برای سنجش میزان "مطابقت عملکرد" اقدام کنندگان با اهداف، برنامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی دستگاه.
2. بازرسی از عملکرد مدیران و کارمندان و سنجش میزان رضایت مردم از واحد های مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارمندان با ارباب رجوع.

بدون مبررجه فاقد اعتبار است.

تران خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تلفن: ۸۵۳۵۰ دوتار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



معاونت‌نوسازی و تحول اداری

عادی

3. برقراری ارتباط با سازمان بازرسی کل کشور و ایفای وظیفه مندرج در ماده 12 قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، کمیسیون اصول 88 و 90 قانون اساسی در مجلس شورای اسلامی و واحد های نظر سنجی دستگاه ها و رسانه های جمعی و مطبوعات .

4. کشف سوء جریان و مفاسد اداري از طريق بازرسي هاي آشكار و پنهان و ارائه گزارش هاي لازم به بالاترين مقام احزاب، دستگاه و ساير مراجع ذيربط.

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

3-1- ارتباطات مردمی در بستر سامد

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

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

3. 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.

4. جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذربط.

4-1- سایر وظایف

1. 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 ارائه پیشنهادهاى لازم.

بدون مهر و حتمه فاقد اعتبار است.

تران خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تلفن: ۸۵۳۵۰ داور نگار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس و کاو: WWW.MDHC.IR



عادی

2. 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 ارائه پیشنهادها لازم.
3. آموزش و توانمندسازی مستمر کارشناسان واحدهای مدیریت عملکرد دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی با همکاری واحد آموزش دستگاه بر اساس ضوابط ابلاغی از سوی مراجع ذیربط.
4. 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.
5. بررسی شکواییه ها، اسناد و مدارک و پرونده های واصله از مراجع نظارتی با توجه به قوانین و مقررات و اعلام گزارش.
6. انجام سایر امور در چارچوب برنامه‌های ارزیابی عملکرد، پاسخگویی و رسیدگی به شکایات (ارتباطات مردمی) و بازرسی که از طرف مراجع ذیربط ارجاع می‌گردد.

2- ضوابط تنظیم ساختار سازمانی

- 2-1- سطح این واحد سازمانی و جایگاه آن به عنوان یکی از واحدهای سازمانی زیرمجموعه بالاترین مقام دستگاه اجرایی تعیین می‌گردد. دستگاههای ذیربط می‌توانند 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.
- 2-2- برای انجام وظایف نظارت و بازرسی، دستگاههای اجرائی می‌توانند تعدادی پست سازمانی "بازرس" را تحت عنوان "بازرس ویژه وزیر" یا "بازرس ویژه رئیس دستگاه" پیش بینی نمایند که در این صورت این بازرسان با پیشنهاد واحد مدیریت عملکرد و تایید وزیر یا بالاترین مقام دستگاه تعیین و منصوب می‌گردند.
- 2-3- 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 می‌نماید.
- 2-4- پستهای سازمانی واحدهای مدیریت عملکرد متناسب با حجم وظایف هر دستگاه از محل پستهای سازمانی واحدهای قبلی پیش بینی می‌شود و در صورت نیاز به ایجاد پستهای سازمانی جدید، از محل پستهای مازاد سایر واحدها، پستهای مورد نیاز تامین خواهد شد.

بدون مهر بر جسته فاقد اعتبار است.

تران خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تلفن: ۸۵۳۵۰ دوتار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

عادی

5-2- سطح سازمانی مربوط به وظایف مدیریت عملکرد در موسسات و سازمانهای وابسته به وزارتخانه و سازمان های مستقل (موضوع ضوابط بخشنامه شماره 101/167393 مورخ 1381/9/13) به شکل ذیل خواهد بود:

1. 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.

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

3. سطح سازمانی در موسسات “گروه ج” برای انجام وظائف مدیریت عملکرد در حد یک پست سازمانی تحت عنوان “مشاور رئیس موسسه” می باشد که در حوزه بالاترین مقام دستگاه پیش بینی می گردد .

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.

2-6- سایر وظایفی که از لحاظ ماهیت با وظایف اینگونه واحدها مناسبت و سنخیت دارند می تواند به وظائف سه گانه موضوع بندهای (1-1)، (1-2)، (1-3) و (1-4) اضافه گردد.

7-2- در تنظیم پست های سازمانی واحدهای موضوع این دستورالعمل، رعایت ضوابط کمی بخشنامه های شماره 105/28216 مورخ 1381/2/25 و شماره 101/167393 مورخ 1381/9/13 الزامی است.



بدون مهر و حتمه فاقد اعتبار است.

تران خیابان شهید بهشتی، نبش میرعماد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تلفن: ۸۵۳۵۰ داور نگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس و کاو: WWW.MDHC.IR