

210/91/36773

شماره

1391/9/13

تاریخ

پوست

عادی



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

معاونت نوسازی و تحول اداری

بسمه تعالی

کلیه دستگاه های مشمول ماده 5 قانون مدیریت خدمات کشوری

موضوع: وظایف و ضوابط سازماندهی دفاتر مدیریت عملکرد

بسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه های مشمول ماده 5 قانون مدیریت خدمات کشوری

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

وظایف و ضوابط سازماندهی دفاتر مدیریت عملکرد دستگاه های مشمول ماده 5 قانون مدیریت خدمات کشوری

1- وظایف

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 آیین نامه ها و دستورالعمل های مربوط
2. همکاری در تهیه و تدوین برنامه راهبردی و برنامه های عملیاتی سالانه دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی از طریق اعمال مدیریت واحد.

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

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

تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: 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 مهر برجسته فاقد اعتبار است.

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

تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۹۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



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 اداری از طریق بازرسی های آشکار و پنهان و ارائه گزارش های لازم به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذیربط.
5. تهیه و تدوین شاخص های سنجش میزان سلامت اداری دستگاه و اندازه گیری سالیانه آن و ارائه 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 ذیربط.

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 پیشنهادهای لازم.

بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است.

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

تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۳۹ آدرس وبگاه: 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 حتم فاقد اعتبار است.

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

تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۹۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

210/91/36773

شماره



1391/9/13

تاریخ

پست

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

معاونت نوسازی و تحول اداری

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 (یا موسسه) 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.

6-2- 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 برجسته فاقد اعتبار است.

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

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