



باسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی کشور و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها**موضوع: ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی و استانی و فرایند اجرایی آن**

در اجرای بند (الف) و (ب) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در راستای تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین شده در برنامه اصلاح نظام اداری-دوره دوم (موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری)، نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی سال ۱۴۰۰، به شرح زیر تعیین می‌گردد:

۱. شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی، پیوست این بخشنامه می‌باشد. شاخص‌های عمومی سطح استانی و دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ (سطح ملی و استانی)، توسط امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی تدوین و در وبسایت سازمان به نشانی www.aro.gov.ir بارگذاری و به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی خواهد شد.

۲. با توجه به تمدید یکساله برنامه اصلاح نظام اداری دوره دوم (موضوع تصویبنامه شماره ۲۳۰۹۰ تاریخ ۱۴۰۰/۰۵/۰۴ شورای عالی اداری)، تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه‌های اجرایی، علاوه بر اهداف تفاهم شده سال ۱۴۰۰ بصورت تجمیعی ابلاغ خواهد شد. اهداف تجمیعی چهار ساله (از سال ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰) مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در شاخص‌های عمومی ستاره‌دار سال ۱۴۰۰ قرار خواهد گرفت.

۳. شاخص‌های اختصاصی سطح ملی، ستاد دستگاه و سازمان‌های وابسته، به استناد بند (ب) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد (۸۱) و (۸۲) قانون مدیریت خدمات کشوری توسط این سازمان نهایی و ابلاغ خواهد شد.

۴. ضروری است وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل پس از ابلاغ شاخص‌های اختصاصی و تفاهم‌نامه تجمیعی برنامه اصلاح نظام اداری، نسبت به تنظیم برش استانی موارد مذکور برای سال ۱۴۰۰ و ارسال به این سازمان به منظور بررسی و تأیید نهایی اقدام نمایند. در صورت عدم ارسال برش استانی، این سازمان با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، رأساً نسبت به نهایی نمودن برش‌های استانی اقدام می‌نمایند.



۵. دریافت گزارش خودارزیابی ستاد، سازمان‌های وابسته و واحدهای استانی دستگاه‌های اجرایی در بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۱/۰۲/۳۱ از طریق سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت انجام خواهد شد.

۶. دفاتر مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل؛ ترتیبی اتخاذ نمایند تا فرآیند خود ارزیابی ستاد دستگاه، سازمان‌های وابسته و واحدهای استانی تا تاریخ مندرج در بند ۵ این بخشنامه انجام و بعد از تأیید شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه، نسبت به انتقال گزارش‌ها به سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت اقدام نمایند. بدیهی است راهبری، هدایت فرآیند خود ارزیابی و همچنین زمان‌بندی آن در مهلت تعیین شده، بر عهده دفاتر مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل خواهد بود.

۷. آن دسته از دستگاه‌های اجرایی استان که ستاد دستگاه آن‌ها فاقد تفاهم‌نامه برنامه اصلاح نظام اداری یا شاخص‌های اختصاصی ابلاغی می‌باشند، موظفند بعد از اعلام این سازمان، نسبت به انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان در شاخص‌های عمومی ستاره‌دار و همچنین شاخص‌های اختصاصی، اقدام نمایند. در صورت عدم تفاهم، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، رأساً نسبت به هدفگذاری شاخص‌های عمومی ستاره‌دار و تدوین شاخص‌های اختصاصی اقدام و آن‌ها را ملاک ارزیابی قرار خواهند داد.

۸. ارزیابی دستگاه‌های اجرایی استانی در بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها و از طریق سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت انجام خواهد شد. سازمان‌های مذکور موظفند پس از انجام ارزیابی واحدهای استانی نسبت به نهایی نمودن امتیازات دستگاه‌های استانی اقدام نمایند.

نتایج ارزیابی‌های انجام شده ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رئیس‌جمهور محترم، در جشنواره شهیدرجایی (سطح ملی و استانی) اعلام و به اطلاع عموم خواهد رسید. ضمناً امتیاز مکتسبه دستگاه‌های اجرایی، مبنای پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد به کارکنان دستگاه (به استناد مصوبه ۲۰۶/۶۶۵۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳) قرار خواهد گرفت.

میثم لطیفی

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	محور دولت مردمی و نظارت عمومی (۲۱۰ امتیاز)			
۱/۱	میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۱/۲	صیانت از حقوق مردم در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۱/۳	رسیدگی به مطالبات مردمی	درصد	۱۰۰	۳۵
۱/۴	ارتباطات مردم و دولت	درصد	۱۰۰	۳۵
۲	محور شفافیت و سلامت اداری (۱۵۵ امتیاز)			
۲/۱	دسترسی عمومی به اطلاعات کلیه پرداخت‌ها به مقامات، رؤسا و مدیران دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۲/۲	ارتقاء سلامت اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۵۵
۲/۳	افزایش اثربخشی رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۰
۳	محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۰ امتیاز)			
۳/۱	نحوه ارائه خدمات دولتی و سهولت استفاده	درصد	*	۱۲۰
۳/۲	زیرساخت‌های توانمندساز دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۵۰
۴	محور مدیریت عملکرد و ارتقای بهره‌وری (۱۴۰ امتیاز)			
۴/۱	آسیب شناسی و بهبود عملکرد	درصد	۱۰۰	۷۰
۴/۲	استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۵	محور مدیریت ساختار سازمانی (۱۱۰ امتیاز)			
۵/۱	متناسب سازی ساختار دستگاه	درصد	*	۷۰
۵/۲	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۲۵
۵/۳	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۱۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۶	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۰ امتیاز)			
۶/۱	شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۷۰
۶/۲	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	*	۳۵
۶/۳	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۴	طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۳۰
۷	محور توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی (۴۵ امتیاز)			
۷/۱	اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۲۵
۷/۲	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
۷/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۰

توجه: شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس اهداف تجمیعی ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، ارزیابی می‌گردد.