



بسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی کشور و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان‌ها

موضوع: شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی و استانی و فرایند

اجرایی آن (برگرفته از قوانین و مقررات نظام اداری و برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری)

در اجرای بند (الف) و (ب) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران) و به منظور سنجش موفقیت دستگاه‌ها در راستای تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین شده در نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و همچنین برنامه جامع اصلاح نظام اداری (موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران)، نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۶، به شرح زیر تعیین می‌گردد:

۱- مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در بخش شاخص‌های عمومی، تفاهم‌نامه بین دستگاه و سازمان اداری و استخدامی کشور موضوع بند دو تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران می‌باشد. بدیهی است در صورت نداشتن برش استانی شاخص‌ها، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها موظفند اهداف برنامه عملیاتی ستاد دستگاه اجرایی را برای واحد استانی مربوط به همان دستگاه را مورد عمل قرار دهند.

۲- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی پیوست این بخشنامه می‌باشد. شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی در سطح استانی به همراه دستورالعمل امتیازدهی سطح ملی و استانی شاخص‌ها در وبسایت سازمان به نشانی www.aro.gov.ir قرار خواهد گرفت. قرارگیری دستورالعمل مذکور در وبسایت سازمان به منزله ابلاغ رسمی آن می‌باشد.

۳- در خصوص شاخص‌های اختصاصی، با توجه به مفاد بند (ب) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ ق.م.خ.ک مبنی بر پیشنهاد شاخص‌ها از سوی دستگاه و بررسی و تأیید آنها توسط سازمان، لازم است که شاخص‌های پیشنهادی سال ۹۶ به



همراه اهداف برنامه‌ای با ارائه مستندات مربوط به منبع استخراج شاخص‌ها در قالب ماده ۱ دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) با در نظر گرفتن وظایف و مأموریت‌های دستگاه، اسناد برنامه توسعه، سیاست‌های اقتصاد مقاومتی و سایر اسناد بالادستی، در قالب فرم (الف) نهایی شده باشد. رویت شاخص‌های اختصاصی برای وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل در سامانه نظام مدیریت عملکرد مستقر در دستگاه پس از تصویب شاخص‌ها و ابلاغ آن‌ها امکان‌پذیر خواهد بود. همچنین ضروری است وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل پس از دریافت شاخص‌های اختصاصی ستاد دستگاه و سازمان‌های وابسته نسبت به تنظیم برش استانی آن برای سال ۱۳۹۶ و ارسال آن به این سازمان برای بررسی و تأیید نهایی اقدام نمایند. در صورت عدم ارسال برش استانی شاخص‌ها، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها می‌توانند پس از اعلام این سازمان، رأساً نسبت به تدوین شاخص‌های اختصاصی این دسته از واحدهای استانی با در نظر گرفتن شاخص‌های ستاد دستگاه مربوط (ابلاغی از سوی این سازمان) اقدام و آن‌ها را مورد ارزیابی قرار دهند. شاخص‌های اختصاصی ابلاغ شده مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطح ستاد، سازمان‌های وابسته و کلیه واحدهای استانی تابعه می‌باشد و دستگاه‌های اجرایی، در زمان ورود گزارش عملکرد به سامانه مدیریت عملکرد، مجاز به تغییر در عنوان، اهداف و اوزان آن‌ها نیستند.

۴- دریافت گزارش خودارزیابی، بررسی و ارزیابی گزارش عملکرد ستاد دستگاه، سازمان‌های وابسته و واحدهای استانی مربوط در هر دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی از سوی دفاتر مدیریت عملکرد وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل یا عناوین مشابه به گونه‌ای انجام خواهد گرفت که بعد از تأیید نهایی گزارش‌ها، فایل خروجی از سامانه مدیریت عملکرد کلیه دستگاه‌ها (اعم از ملی و استانی) حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۲/۱۵ به سازمان اداری و استخدامی کشور (امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی) ارسال گردد. بدیهی است راهبری، هدایت و تعیین ارزیابان شاخص‌های عمومی و اختصاصی (دفاتر تخصصی و پشتیبانی ستاد دستگاه) و همچنین زمان‌بندی ارزیابی‌ها بر عهده دفاتر مدیریت عملکرد وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل یا عناوین مشابه خواهد بود. ضمناً با توجه به اینکه امکان دریافت گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان صرفاً از طریق سامانه ستاد دستگاه فراهم گردیده است، لذا ضروری است واحدهای استانی در مهلت تعیین شده اقدام به ورود اطلاعات نمایند.

۵- آن دسته از دستگاه‌های اجرایی استان که فاقد برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری، شاخص‌های اختصاصی ابلاغی از سوی سازمان و سامانه نظام مدیریت عملکرد می‌باشند، موظفند پس از توافق با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها در خصوص

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۱۵۹۷۷۳۷

تاریخ نامه: ۱۳۹۶/۱۰/۰۶

پوست: دارد

اهداف شاخص‌های عمومی و اختصاصی مورد عمل، نسبت به انعقاد تقاهم نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان در چارچوب برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری موضوع تصویب‌نامه هیأت وزیران به شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ و همچنین تعیین شاخص‌های اختصاصی با تأیید سازمان مذکور، بعد از اعلام این سازمان اقدام نمایند. همچنین از تاریخ ۱۳۹۷/۲/۱ لغایت ۱۳۹۷/۲/۱۵، با دریافت رمز ورود به سامانه از سازمان‌های مذکور، گزارش عملکرد خود را در ابعاد شاخص‌های عمومی و اختصاصی وارد سامانه نمایند.

۶- دسترسی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها به اطلاعات گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۲/۳۱ امکان‌پذیر خواهد شد. سازمان‌های مذکور موظفند بررسی اولیه گزارش عملکرد، تعیین ارزیابان شاخص‌های عمومی و اختصاصی، نهایی نمودن امتیازات مکتسبه و همچنین ارائه گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان را به گونه‌ای مدیریت نمایند که دسترسی به نتایج نهایی ارزیابی عملکرد استان از طریق سامانه نظام مدیریت عملکرد دولت مستقر در این سازمان حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۴/۳۱ امکان‌پذیر گردد.

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

جمشید انصاری

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی (برگرفته از قوانین و مقررات نظام اداری و برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
	محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۵۰ امتیاز)			
۱				
۱/۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۴۰
۱/۲	اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	درصد	۱۰۰	۲۵
۱/۳	کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۲۵
۱/۴	تفویض و واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۲۵
۱/۵	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۵
	محور توسعه دولت الکترونیک (۱۶۵ امتیاز)			
۲				
۲/۱	تدوین برنامه اجرایی دستگاه در حوزه دولت الکترونیک	درصد	۱۰۰	۱۰
۲/۲	اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی	درصد	*	۱۰
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	درصد	*	۱۰
۲/۴	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)	درصد	*	۲۵
۲/۵	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی	درصد	*	۱۵
۲/۶	میزان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان	درصد	*	۱۵
۲/۷	استانداردسازی تارنما (وب سایت)	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۸	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۳۵
۲/۹	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت	درصد	۱۰۰	۱۵
	محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۱۰ امتیاز)			
۳				
۳/۱	برنامه ریزی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۲	به روز رسانی نظام اطلاعات نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۳	ساماندهی و متناسب‌سازی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۳۰
۳/۴	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۵	اصلاح و بازنگری مشاغل	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۶	رعایت مقررات جبران خدمت	درصد	۱۰۰	۲۵
۳/۷	شایسته‌سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۸	نیازسنجی و طراحی برنامه آموزشی	درصد	۱۰۰	۳۰
۳/۹	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۳۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۳/۱۰	اجرای طرح تربیت مدیران	درصد	۱۰۰	۱۰
محور شفافیت و مدیریت مالی (۹۰ امتیاز)				
۴				
۴/۱	اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده	درصد	*	۲۵
۴/۲	اجرای برنامه ملی آمار کشور	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۳	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۳۰
۴/۴	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۱۵
محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (۱۰۰ امتیاز)				
۵				
۵/۱	بهبود فضای کسب و کار	درصد	۱۰۰	۳۰
۵/۲	استقرار چرخه بهره وری در دستگاه های اجرایی کشور	درصد	۱۰۰	۳۰
۵/۳	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۱۵
۵/۴	مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۵
محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۷۵ امتیاز)				
۶				
۶/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۳	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۱۵
۶/۴	استقرار میز خدمت در دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۵	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۶	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰
۶/۷	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰
۶/۸	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۲۰
محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۱۰ امتیاز)				
۷				
۷/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی)	درصد	۱۰۰	۷۰
۷/۲	تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵
۷/۳	تشکیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۵

توجه: هدف کمی شاخص های ستاره دار به استناد بند ۲ تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، بر اساس تفاهم نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تعیین می شود.