



باسمه تعالی

شماره: ۹۴۹۱۲

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۲۳

پوست: دارد

**بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی کشور و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها**

موضوع: ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ 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 با تکیه بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری "مدظله العالی" و تکالیف تعیین شده در سند تحول دولت مردمی، نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در سطوح ملی و استانی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی در سال ۱۴۰۱، به شرح زیر تعیین می‌گردد:

۱) شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی، پیوست این بخشنامه می‌باشد. شاخص‌های عمومی سطح استانی و شیوه‌نامه امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ (سطوح ملی و استانی)، توسط امور مدیریت عملکرد این سازمان تدوین و در تارنمای سازمان به نشانی www.aro.gov.ir بارگذاری و به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی خواهد شد.

۲) اوزان شاخص‌های عمومی متناسب با نوع خدمات و مأموریت‌های دستگاه، تعیین و متعاقباً به هریک از دستگاه‌های اجرایی ابلاغ خواهد شد.

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 با مشارکت سازمان برنامه و بودجه کشور توسط این سازمان نهایی و به صورت دوسالانه ابلاغ می‌گردد.

۴) ضروری است، وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل دارای واحدهای استانی/منطقه‌ای، حداکثر دو هفته پس از ابلاغ شاخص‌های اختصاصی، نسبت به تنظیم برش استانی شاخص‌های مذکور برای سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ 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 ابعاد شاخص‌های عمومی و اختصاصی برای دوره‌ی ارزیابی سال ۱۴۰۱ تا تاریخ ۱۴۰۲/۰۲/۳۱ 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 نتایج خودارزیابی ستاد دستگاه، سازمان‌های وابسته و واحدهای استانی پس از تأیید در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه، حداکثر تا تاریخ مندرج در بند ۵ این بخشنامه، به سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت انتقال یابد. بدیهی است راهبری فرآیند خودارزیابی 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 شاخص‌های اختصاصی ابلاغی می‌باشند، موظفند، نسبت به انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان در شاخص‌های مذکور، اقدام نمایند. در صورت عدم تفاهم، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، رأساً نسبت به هدفگذاری و تدوین شاخص‌های اختصاصی اقدام و آن‌ها را ملاک ارزیابی قرار خواهند داد.

۸) ارزیابی و امتیازدهی دستگاه‌های اجرایی استان در ابعاد شاخص‌های عمومی و اختصاصی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها و از طریق سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت انجام خواهد شد.

۹) نتایج ارزیابی‌های انجام شده ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رئیس‌جمهور محترم، مبنای تقدیر در جشنواره شهیدرجایی (سطح ملی و استانی) بوده و در بستر سامانه دولت‌سنج، 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.

میشم لطیفی

معیار	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
رضایتمندی از خدمات	مشارکت دستگاه در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	مشارکت دستگاه اجرایی در رضایتمندی از خدمات ارائه شده مشارکت دستگاه اجرایی در صدور کد دو بعدی برای رضایتمندی از خدمت ارائه شده توسط کارکنان	معاونت اجرایی ریاست جمهوری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان اداری و استخدامی کشور
	رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	میزان رضایت مردم از خدمات دستگاه اجرایی (ثبت شده در سامانه راهبری میز خدمت) میزان رضایت ثبت شده در سامانه پنجره واحد خدمات دولت هوشمند میزان رضایت ثبت شده در درگاه ملی مجوزها میزان رضایت مردم از کارکنان دستگاه (بر اساس رضایتمندی از طریق کد دو بعدی) دسترسی آسان توان خواهان به فضاهای اداری	وزارت امور اقتصادی و دارایی سازمان اداری و استخدامی کشور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان بهزیستی کشور
رضایتمندی مردم	پایه‌سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت	دسترسی به مهد کودک برای فرزندان کارکنان دستگاه آگاهی بخشی نسبت به وجوه مثبت ازدواج به هنگام، تعدد فرزندان و حمایت از نقش مادری استفاده مادران باردار از حداقل ۴ ماه دورکاری تشویق شایسته کارکنان تازه ازدواج کرده و یا دارای فرزند تازه متولد شده	معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری ستاد ملی جمعیت سازمان بازرسی کل کشور سازمان ملی تعلیم و تربیت کودک
	ارتباط مستقیم با مردم	ملاقات چهره به چهره مسئولین با مردم شنیدن صدای مردم عملکرد سفرهای استانی میز ارتباطات مردمی حضور در سامد	مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری
پاسخگویی	رسیدگی و پاسخگویی به مطالبات مردمی	میزان پاسخگویی به شکایات/ درخواستها و گزارش‌های دریافتی میزان پاسخگویی به نامه‌های سفرهای استانی متوسط زمان رسیدگی به شکایات	
	پاسخگویی مناسب و به موقع به درخواستها و استعلامات در بستر PGSB و GSB	وب سرویس‌های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB) وب سرویس‌های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (PGSB و GSB)	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات
اطلاع رسانی و تبیین	تبیین دستاوردها و اقعان افکار عمومی	میزان ارتباط با رسانه‌ها میزان حضور در رسانه‌های نوین میزان روشنگری نسبت به انتقادات، شایعات، شبهات و ابهامات میزان تعاملات و ارتباطات تبیینی مسئولین میزان تولید انواع محتوای رسانه ای از برنامه‌ها، فعالیت‌ها و دستاوردها میزان استقرار روابط عمومی الکترونیک	دیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت
	پیشرفت اجرای برنامه‌های مصوب ارتقای بهره‌وری دستگاه	میزان اجرای برنامه‌های ارتقای بهره‌وری دستگاه میزان اثربخشی برنامه‌های ارتقای بهره‌وری دستگاه میزان آسیب شناسی اجرای برنامه‌های ارتقای بهره‌وری دستگاه	سازمان ملی بهره‌وری ایران
ارتقای بهره‌وری	بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز)	میزان مصرف انرژی میزان مصرف آب مدیریت پسماند ساختارها و تجهیزات	سازمان حفاظت محیط زیست
	مولدسازی دارایی‌های دولت	ثبت اموال غیرمنقول در سامانه سادا	وزارت امور اقتصادی و دارایی
بهبود و تحول سازمانی	مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف	شناسایی وظایف و ظرفیت‌های قابل واگذاری یا مشارکت پذیر میزان خدمات و وظایف واگذار شده یا تفاهم نامه‌های منعقد (شرکت‌های دانش بنیان، انجمن‌ها و ...)	دستیار رئیس جمهور در امر مردمی سازی دولت وزارت کشور سازمان برنامه و بودجه کشور سازمان اداری و استخدامی کشور
	فعال سازی شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه	تشکیل جلسات شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه‌ها و کمیته‌های تخصصی ذیل آن‌ها میزان اجرایی شدن مصوبات شورای راهبری توسعه مدیریت آسیب شناسی عملکرد شاخص‌های اختصاصی میزان اثربخشی اقدامات اجرایی در جهت رفع آسیب‌های شناسایی شده	سازمان اداری و استخدامی کشور
سهولت دسترسی به خدمات	ارتقای فرهنگ سازمانی	اقدامات اثربخش در اجرای نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی نوآوری موثر در زمینه تعالی فرهنگ سازمانی ترویج فرهنگ ایثار و شهادت ترویج فرهنگ اقامه نماز	شورای عالی ترویج و توسعه فرهنگ ایثار و شهادت سازمان اداری و استخدامی کشور ستاد اقامه نماز
	بهینه‌سازی معماری سازمانی	میزان اختیارات و تصمیم‌گیری‌های واگذار شده بازنگری نمودار و تشکیلات سازمانی در موعد مقرر	وزارت کشور سازمان برنامه و بودجه کشور سازمان اداری و استخدامی کشور
سهولت دسترسی به خدمات	استانداردسازی دستورالعمل‌های ارائه خدمات	متناسب سازی دستورالعمل‌های تخصصی دستگاه با دستورالعمل اجرایی تدوین استانداردها	سازمان ملی استاندارد
	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمت الکترونیکی شدن خدمات دستگاه	میزان تحقق اهداف پروژه‌های بهبود فرآیند میزان الکترونیکی شدن مرحله درخواست خدمات میزان الکترونیکی شدن مرحله تحویل خدمات میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات	سازمان اداری و استخدامی کشور شورای اجرایی فناوری اطلاعات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان اداری و استخدامی کشور

رضایتمندی مردم

بهره‌وری و تعالی

معیار	شاخص	سنجش	نهاد ارزیاب	
عدالت	کیفیت و سرعت صدور مجوزها از طریق درگاه ملی مجوزها	اطلاع‌رسانی فرایندهای ارائه خدمت	وزارت امور اقتصادی و دارایی	
		کیفیت دسترسی به خدمات الکترونیکی		
		میزان پاسخ به درخواست صدور مجوز متقاضیان در مهلت مقرر		
	هوشمندسازی	ارائه خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	میزان خدمات ارائه شده از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات
		ارائه داده‌ها و اطلاعات آماری مورد نیاز برای استقرار حاکمیت داده	درج شناسه ملی سند (شمس)	معاونت اجرایی نهاد ریاست جمهوری مرکز آمار ایران
		بارگذاری به موقع اطلاعات دقیق و صحیح اداری و مالی کارکنان	ارسال ریز داده‌های مورد نیاز راه‌اندازی و اتصال چهار ثبت آماری پایه	سازمان اداری و استخدامی کشور
	شایسته سالاری	به‌کارگیری افراد بر اساس سازوکار عادلانه	طراحی سرویس‌های مورد نیاز نظام آمارهای ثبتی مینا	سازمان نقشه برداری کشور
		رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی	تطابق اطلاعات کارکنان و اقلام حقوق و مزایا در سامانه ثبت حقوق و مزایا و سامانه پاکنا	
		انتصاب مدیران بر اساس شایستگی	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/ابلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	
	جبران خدمت عادلانه	توزیع عادلانه حقوق و مزایا	به اشتراک‌گذاری لایه‌های اطلاعات مکانی دستگاه در ژئوپورتال‌های ملی و استانی	دفتر رئیس جمهور سازمان اداری و استخدامی کشور
		پرداخت کامل پاداش پایان خدمت بازنشستگان	به‌کارگیری و استخدام بر مبنای آزمون (فضای رقابتی)	
		میانگین فاصله زمانی میان بازنشستگی و دریافت کامل پاداش بازنشستگی	رعایت سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری	
ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد	رفع گلوگاه‌های فساد خیز	نسبت حداقل حقوق دریافتی به حداقل حقوق دریافتی کارمندان در دستگاه	وزارت اطلاعات دفتر بازرسی ویژه رئیس جمهور سازمان بازرسی کل کشور سازمان اداری و استخدامی کشور	
	شناسایی و مدیریت مصادیق تعارض منافع در سطح دستگاه	میزان سرانه رفاهی هر کارمند براساس بودجه رفاهی تخصیص یافته به دستگاه		
	کارایی و اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه (هیئت‌های رسیدگی و دفاتر هماهنگی)	رعایت سقف تعیین شده در بند (۹) ماده (۶۸) ق. م. خ. ک. در خصوص اضافه‌کار		
شفافیت	شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف)	نسبت دریافت کامل پاداش بازنشستگی	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	
	ارائه پاسخ به موقع و اطلاعات مورد نیاز در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات	توصیف و مستندسازی دقیق گلوگاه‌ها		
	ثبت اطلاعات عملکردی بودجه دستگاه در سامانه سنا	تدوین برنامه عملیاتی رفع یا اصلاح گلوگاه‌ها		
دیوان محاسبات کشور	ایجاد انضباط مالی در پرداخت حقوق و مزایای کارکنان	شناسایی و اولویت‌بندی مصادیق تعارض منافع در سطح دستگاه	وزارت امور اقتصادی و دارایی	
		تدوین برنامه عملیاتی مدیریت مصادیق تعارض منافع دستگاه		
		اجرا و پایش برنامه عملیاتی مدیریت مصادیق تعارض منافع دستگاه		
سازمان اداری و استخدامی کشور	شناسه‌دار کردن درآمدها	انتقال آراء از نظر شکلی و ماهوی	وزارت امور اقتصادی و دارایی	
		مدت زمان رسیدگی و تعیین تکلیف پرونده‌ها		
		ارزیابی و نظارت بر صلاحیت اعضای هیات‌های رسیدگی		
وزارت امور اقتصادی و دارایی	شفاف‌سازی حساب‌های شرکت‌های دولتی	آسیب‌شناسی و تشخیص علل بروز تخلفات	وزارت امور اقتصادی و دارایی	
		انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها		
		انتشار جزئیات مرتبط با قراردادهای انتشار فهرست مناقصات و مزایدات		
وزارت امور اقتصادی و دارایی	شرکت‌های دولتی	انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه	وزارت امور اقتصادی و دارایی	
		پاسخگویی به درخواست اطلاعات در سامانه iranfoia.ir		
		پاسخگویی در مهلت قانونی در سامانه iranfoia.ir		