



## بسمه تعالی

**بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی کشور و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها****موضوع: ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹ 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 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 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 ۱۳۹۹، به شرح زیر تعیین می‌گردد:

۱. شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی، پیوست این بخشنامه می‌باشد. شاخص‌های عمومی سطح استانی و دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹ (سطح ملی و استانی)، توسط امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی تدوین و در وبسایت سازمان به نشانی [www.aro.gov.ir](http://www.aro.gov.ir) بارگذاری و به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی خواهد شد.

۲. شاخص‌های عمومی ستاره‌دار در سطوح ملی و استانی؛ بر اساس تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹) دستگاه، ارزیابی خواهند شد. همچنین با توجه به اینکه سال ۱۳۹۹ آخرین سال اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم می‌باشد، ارزیابی عملکرد این شاخص‌ها، بر اساس اهداف و عملکرد تجمیعی سه ساله (از سال ۹۷ تا ۹۹) انجام خواهد شد.

۳. شاخص‌های اختصاصی تجمیعی 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، نسبت به تنظیم برش استانی برای سال ۱۳۹۹ و ارسال به این سازمان برای بررسی و تأیید نهایی اقدام نمایند. در صورت عدم ارسال برش استانی شاخص‌های اختصاصی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها پس از اعلام این سازمان رأساً نسبت به نهایی نمودن شاخص‌های اختصاصی این دسته از دستگاه‌های اجرایی استانی اقدام می‌نمایند.



۵. دریافت گزارش خودارزیابی ستاد دستگاه و سازمان‌های وابسته در بعد شاخص‌های عمومی حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۸ و بعد شاخص‌های اختصاصی حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۰/۰۲/۳۱ از طریق سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت انجام خواهد شد.
۶. دریافت گزارش خودارزیابی دستگاه‌های اجرایی سطح استان در بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۰/۰۲/۳۱ از طریق سامانه جامع مدیریت عملکرد دولت انجام خواهد شد.
۷. 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 تاریخ‌های مندرج در بندهای ۵ و ۶ 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.
۸. 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.
۹. 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.
۱۰. نتایج ارزیابی‌های انجام شده ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رییس‌جمهور محترم، در جشنواره شهید رجایی (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 ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی (برگرفته از برنامه اصلاح نظام اداری-دوره دوم)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	<b>محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۳۰ امتیاز)</b>			
۱/۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۳۰
۱/۲	اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	درصد	۱۰۰	۲۰
۱/۳	کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۲۰
۱/۴	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۵	توسعه و تکمیل سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵
۱/۶	کاهش تعداد واحدهای سازمانی و پست‌های مدیریتی و سرپرستی	درصد	*	۱۵
۲	<b>محور توسعه دولت الکترونیک (۲۵۰ امتیاز)</b>			
۲/۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	درصد	*	۲۰
۲/۲	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحويل خدمت)	درصد	*	۲۰
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (کلیه مراحل خدمت اعم از درخواست، تولید و تحويل)	درصد	*	۲۰
۲/۴	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	*	۱۵
۲/۵	استانداردسازی تارنما	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۶	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۳۰
۲/۷	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت (فناوری‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها)	درصد	*	۱۵
۲/۸	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۹	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	*	۲۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۲/۱۰	مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۱۱	احراز هویت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۸۵ امتیاز)			
۳/۱	برنامه ریزی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۲
۳/۲	بروزرسانی نظام اطلاعات نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	*	۱۸
۳/۴	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۵	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۶	اصلاح و بازنگری مشاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۷	رعایت مقررات جبران خدمت	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۸	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	درصد	*	۲۰
۳/۹	ثبت اطلاعات ماهانه حقوق و مزایای مقامات، روسا، مدیران و کارکنان در سامانه حقوق و مزایا	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱۰	نیازسنجی و طراحی برنامه آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۵
۳/۱۱	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۱۲	ارزیابی و توسعه شایستگی های مدیران	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱۳	ارزشیابی عملکرد کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۰
۴	محور مدیریت بهره وری نظام اداری (۶۵ امتیاز)			
۴/۱	استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی کشور	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۲	میزان اجرای برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۴/۳	اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده	درصد	*	۱۵
۴/۴	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۱۰
۵	محور توسعه فرهنگ سازمانی، ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۲۴۰ امتیاز)			
۵/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۳۵
۵/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۵۵
۵/۳	ارتقاء کیفیت بازرسی در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۵
۵/۴	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۵	رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۵
۵/۶	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۷	اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۸	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
۵/۹	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۰
۶	محور نظارت و ارزیابی (۱۳۰ امتیاز)			
۶/۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه اجرایی	درصد	۱۰۰	۸۰
۶/۲	نظارت بر میزان اجرای برنامه اصلاح نظام اداری - دوره دوم	درصد	۱۰۰	۵۰

توجه: شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس اهداف تجمیعی ۹۷ تا ۹۹ تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، ارزیابی می‌گردد.