



## بسمه تعالی

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

موضوع: ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی و استانی و فرایند اجرایی آن

(برگرفته از قوانین و مقررات اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹))

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 اصلاح نظام اداری - دوره دوم (مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری)، نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۸، به شرح زیر تعیین می‌گردد:

۱. هدف شاخص‌های عمومی ستاره‌دار بر اساس تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم (۱۳۹۷-۱۳۹۹) دستگاه، تعیین خواهد شد. در خصوص دستگاه‌های استانی، برش استانی تفاهم‌نامه ملاک ارزیابی خواهد بود، در صورت عدم ارسال برش استانی تفاهم‌نامه از سوی ستاد دستگاه، اهداف تفاهم‌نامه سطح ملی مبنای هدف‌گذاری شاخص‌های عمومی (ستاره‌دار) ارزیابی عملکرد واحدهای استانی دستگاه خواهد بود.

۲. شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ دستگاه‌های اجرایی در دو سطح ملی و استانی پیوست این بخشنامه می‌باشد. دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ سطح ملی و استانی، در وبسایت سازمان به نشانی [www.aro.gov.ir](http://www.aro.gov.ir) قرار گرفته و به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی خواهد شد. بارگذاری دستورالعمل مذکور در وبسایت این 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 این سازمان، لازم است که شاخص‌های پیشنهادی سال



۱۳۹۸ 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 ۲۰۰/۲۷۹۱۱/۲۸/۱۳۸۹) 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 ۱۳۹۸ 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 یا عناوین مشابه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل 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 ۱۳۹۹/۲/۱۵ به امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی این سازمان 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 یا عناوین مشابه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل 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 و شاخص‌های اختصاصی ابلاغی از سوی ستاد دستگاه (سطح ملی) می‌باشند، موظفند پس از توافق با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها در خصوص اهداف شاخص‌های عمومی، نسبت به انعقاد تفاهم‌نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و همچنین تعیین شاخص‌های



معاون رئیس جمهور

و

رئیس سازمان

ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۷۴۹۹۷۷

تاریخ نامه: ۱۳۹۷/۱۲/۲۸

پوست: دارد

اختصاصی با تأیید سازمان مذکور، بعد از اعلام این سازمان اقدام نمایند. همچنین از تاریخ ۱۳۹۹/۲/۱ لغایت ۱۳۹۹/۲/۱۵، 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 برنامه ریزی استان‌ها به اطلاعات گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۹/۲/۳۱ 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 ۱۳۹۹/۴/۳۱ امکان‌پذیر گردد.

۷. نتایج ارزیابی‌های انجام شده ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رئیس جمهور 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.

جمشید انصاری

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی (برگرفته از قوانین و مقررات اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
<b>محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۳۰ امتیاز)</b>				
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۳۰
۱/۱	اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	درصد	۱۰۰	۲۰
۱/۲	کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۲۰
۱/۳	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۴	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵
۱/۵	کاهش تعداد واحدهای سازمانی و پست‌های مدیریتی و سرپرستی	درصد	*	۱۵
۱/۶				
<b>محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۵ امتیاز)</b>				
۲	تدوین برنامه اجرایی دستگاه در حوزه دولت الکترونیک	درصد	۱۰۰	۱۰
۲/۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمات)	درصد	*	۱۰
۲/۲	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحويل خدمات)	درصد	*	۱۰
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (کلیه فرآیندهای خدمت اعم از درخواست، تولید و تحويل)	درصد	*	۱۰
۲/۴	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	*	۱۵
۲/۵	استانداردسازی تارنما (وب سایت)	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۶	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۳۰
۲/۷	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت (فناوری‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی و پیام رسان‌ها)	درصد	۱۰۰	۱۰
۲/۸	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۹	توسعه زیرساخت دولت الکترونیک	درصد	۱۰۰	۱۵
۲/۱۰	مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۵
۲/۱۱	احراز هویت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۱۰
۲/۱۲				
<b>محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۰۵ امتیاز)</b>				
۳	برنامه ریزی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱	استقرار نظام ارائه آمار برخط نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۲	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۳۰
۳/۳				

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۳/۴	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاههای اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۵	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۶	اصلاح و بازنگری مشاغل	درصد	۱۰۰	۱۵
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	۱۰۰	۲۰
۳/۹	ثبت اطلاعات ماهانه حقوق و مزایای مقامات، روسا، مدیران و کارکنان در سامانه حقوق و مزایا	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۱۰	نیازسنجی و طراحی برنامه آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۵
۳/۱۱	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱۲	اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۱۳	ارزشیابی عملکرد کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۰
۴	<b>محور شفافیت و مدیریت مالی (۹۰ امتیاز)</b>			
۴/۱	اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده	درصد	*	۲۵
۴/۲	اجرای برنامه ملی توسعه آمار کشور و مدرن سازی نظام آماری	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۳	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۲۵
۴/۴	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۲۰
۵	<b>محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (۸۵ امتیاز)</b>			
۵/۱	اصلاح نظام مجوزدهی کشور	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۲	استقرار چرخه بهره وری در دستگاههای اجرایی کشور	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۳	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههای اجرایی)	درصد	۱۰۰	۱۵
۵/۴	اجرای برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶	<b>محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۴۰ امتیاز)</b>			
۶/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۳	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۱۵
۶/۴	رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۶/۵	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۶	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۲۰
۷	<b>محور توسعه فرهنگ سازمانی (۵۵ امتیاز)</b>			
۷/۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۷/۲	اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۱۵
۷/۳	ارتقاء سطح فرهنگ سازمانی دستگاه	درصد	*	۱۰
۷/۴	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
۸	<b>محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۲۰ امتیاز)</b>			
۸/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه	درصد	۱۰۰	۴۰
۸/۲	تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۸/۳	تشکیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۸/۴	افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی	درصد	*	۴۰

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس تفاهم‌نامه منعقد شده بین دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین می‌شود.

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ دستگاه‌های اجرایی سطح استان (برگرفته از قوانین ومقررات اداری و برنامه جامع اصلاح نظام اداری- دوره دوم)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)			
۱/۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۵۰
۱/۲	میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان	درصد	*	۲۵
۱/۳	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۴	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۰
۲	محور توسعه دولت الکترونیک (۳۳۰ امتیاز)			
۲/۱	استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۴۰
۲/۲	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۶۰
۲/۳	ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۲/۴	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۵	مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاههای اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۶	احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندگان	درصد	۱۰۰	۵۰
۲/۷	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۳۰
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)			
۳/۱	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۶۰
۳/۲	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۳	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	درصد	۱۰۰	۳۵
۳/۴	اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارمندان و ارزشیابی و بررسی اثربخشی آموزشی	درصد	۱۰۰	۴۰
۳/۵	ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۶	ارزیابی و تربیت مدیران	درصد	۱۰۰	۱۰
۴	محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (۹۰ امتیاز)			
۴/۱	اصلاح نظام مجوزدهی کشور	درصد	۱۰۰	۴۰
۴/۲	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههای اجرایی)	درصد	۱۰۰	۲۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۴/۳	اجرای برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۳۰
۵	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۵۰ امتیاز)			
۵/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۳۰
۶	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۳۰ امتیاز)			
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۶/۲	فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۳	افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی	درصد	*	۴۰

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس تفاهم‌نامه منعقد شده بین دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین می‌شود.