معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱
تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸
پیوست

بسمه تعالی

"سال همت مضاعف کار مضاعف گرامی باد"

تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد
موضوع بند «هـ» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

در راستای استقرار و اجرای نظام مدیریت عملکرد و تشریح نحوه اجرای بند«هـ» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (موضوع تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، دستورالعمل زیر ابلاغ می‌گردد.

ماده ۱- تدوین برنامه راهبردی (بلند مدت) و به تبع آن اهداف عملیاتی و سالیانه، اولین و مهم‌ترین گام استقرار نظام مدیریت عملکرد است. در این رابطه دستگاه‌های اجرایی مکلفند با در نظر گرفتن برنامه‌های توسعه، برنامه‌های اجرایی دستگاه، تکالیف و مأموریت‌های تعیین شده از سوی مراجع ذیصلاح، برنامه‌های بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر تکالیف و برنامه‌هایی که از سوی مجلس شورای اسلامی به عهده دستگاه گذاشته است، برنامه راهبردی (بلند مدت) و اهداف عملیاتی (سالیانه) خود را به صورت سندی مدون تهیه نموده و به تمام واحدهای خود ابلاغ نمایند.

تبصره۱- مسؤولیت اصلی تدوین و ابلاغ برنامه‌های راهبردی و سالیانه به عهده بالاترین مقام اجرایی دستگاه بوده و اهداف عملیاتی باید حداکثر تا پایان آذر هر سال برای اجرا در سال آتی به واحدهای تابعه ابلاغ گردد.

تبصره۲- دستگاه‌ها مکلفند یک نسخه از سند تدوین شده خود را به امور مدیریت عملکرد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارسال نمایند.

ماده ۲- بالاترین مقام اجرایی دستگاه باید زمینه لازم برای تبدیل جهت‌گیری‌های استراتژیک دستگاه به فعالیت‌ها و استراتژی های اجرایی را فراهم نماید.

تهران خیابان شیخ بهایی – خیابان لادن - شماره ۲۰ مرکز تلفن: ۶-۸۸۰۴۱۷۵۰ دورنگار: ۸۸۰۵۳۰۷۴

تبصره ۱- واحدهای اجرایی دستگاه باید استراتژی‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های اجرایی خود را به همراه زمان‌بندی اجرایی تنظیم و پس از تصویب توسط بالاترین مقام دستگاه، به اجرا بگذارند.

تبصره ۲- حداکثر مهلت لازم برای اجرای تبصره ۱ این ماده، بیستم فروردین ماه هر سال خواهد بود.

ماده ۳- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام ارزیابی عملکرد را به عنوان گام دوم استقرار نظام مدیریت عملکرد، با در نظر گرفتن موارد زیر مستقر نمایند:

الف) منظور از نظام ارزیابی عملکرد نظامی است که در برگیرنده دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی در سه سطح سازمان، مدیران و کارکنان می‌باشد.

تبصره ۱- چنانچه برخی از شاخص‌های عمومی در مورد دستگاهی مصداق نداشته باشد، دستگاه مشمول می‌تواند ضمن ذکر دلایل عدم مصداق مطابق قوانین و مقررات مورد عمل، شاخص‌هایی را به عنوان جایگزین پیشنهاد و پس از تایید آن توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مبنای ارزیابی قرار دهد.

ب) دستگاه‌های اجرایی باید شاخص‌های عملکردی اختصاصی خود را با در نظر گرفتن مفاد ماده ۱ و همچنین تبصره ۱ ماده ۲ این دستورالعمل در سه سطح؛ سازمان، مدیران و کارکنان تدوین و ضمن تصویب آن توسط بالاترین مقام دستگاه، مبنای ارزیابی عملکرد سطوح ذکرشده قرار دهند.

تبصره ۲- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد بهمن‌ماه هر سال توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور برای ارزیابی عملکرد سال آتی ابلاغ می‌گردد.

تبصره ۳- تهیه و تصویب شاخص‌های اختصاصی سطح دستگاه مطابق بند «ب» ماده ۳ آیین‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران صورت می‌گیرد.

تبصره ٤- شاخص‌های اختصاصی تعیین شده در سطح مدیران و کارکنان با تصویب بالاترین مقام اجرایی دستگاه قابلیت اجرا دارد و مبنای ارزیابی همان سال قرار می‌گیرد.

تبصره ٥- امتیازدهی شاخص‌های اختصاصی در سطح مدیران و کارکنان مطابق دستورالعمل اجرایی تبصره بند «ب» ماده ۱ آیین‌نامه اجرایی مذکور در تبصره ۳ همین ماده صورت می‌گیرد.

ج) وزارتخانه‌ها و سازمان‌های وابسته به ریاست جمهوری مسئول ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، مؤسسات تابعه، شرکت‌های وابسته و همچنین واحدهای استانی خود می‌باشند.

ماده ٤- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام پاسخگویی عملکرد را با توجه به موارد زیر مستقر نمایند:

تهران خیابان شیخ بهایی - خیابان لادن - شماره ۲۰ مرکز تلفن: ۶-۸۸۰۴۱۷۵۰ دورنگار: ۸۸۰۵۳۰۷۴

الف) دستگاه‌های اجرایی به منظور ایجاد شرایط و چارچوب مناسب پاسخگویی عملکرد، با مدیران واحدهای وابسته به خود توافق‌نامه‌ای را در خصوص انجام وظایف و برنامه‌های اجرایی امضاء نموده و آن را مبنای پاسخگوی عملکرد تعیین شده قلمداد نمایند.

تبصره ۱- در خصوص فعالیت‌ها و خدماتی که قیمت تمام شده آنها بر اساس ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری محاسبه و تعیین شده است، تفاهم‌نامه منعقد شده در این خصوص مبنا قرار می‌گیرد در غیر اینصورت دستگاه‌ها با مدیران و کارکنان خود توافق‌نامه‌های عملکردی امضاء و بر مبنای آن اقدام می‌نمایند.

تبصره ۲- توافق‌نامه مذکور در ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان، موضوع دستورالعمل اجرایی تبصره بند «ب» ماده ۱ آیین‌نامه مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تبصره ۳- ارایه گزارش عملکرد بر اساس زمان‌بندی تهیه شده و قبول مسئولیت انجام کارها از جمله اقدام‌های لازم برای تهیه چارچوب مناسب پاسخگویی می‌باشد.

ب) استقرار چارچوب مناسب برای پاسخگویی عملکرد دربرگیرنده ۵ مرحله زیر است:

۱- تهیه و تدوین اهداف قابل سنجش و شاخص‌های مناسب ارزیابی عملکرد (موضوع بند «ب» ماده ۳ این دستورالعمل)

۲- طرح‌ریزی ملزومات دستیابی به اهداف در قالب شاخص‌های تعیین شده

۳- انجام کارها و نظارت بر پیشرفت اهداف و شاخص‌ها مطابق زمانبندی از پیش تعیین شده

۴- گزارش‌دهی نتایج به صورت ادواری

۵- ارزیابی نتایج به صورت ادواری و ارایه بازخورد و تعدیل طرح‌های بعدی بر اساس بازخوردها

تبصره ۴- منظور از پاسخگویی، پاسخگویی دستگاه، مدیران و کارکنان در قبال تحقق استاندارد شاخص‌های عمومی و اختصاصی است.

ماده ۵- دستگاه‌های اجرایی مکلفند چارچوب مناسبی را با در نظر گرفتن موارد زیر در قالب نظام جمع‌آوری داده‌های عملکرد طراحی و مستقر نمایند:

الف) داده‌های جمع‌آوری شده باید منعکس کننده اهداف عملکرد سطوح؛ سازمان، مدیران و کارکنان بوده و تأکید اصلی آن تمرکز بر داده‌های بهبود دهنده عملکرد سازمان در سطوح ذکر شده باشد.

ب) داده‌های جمع‌آوری شده باید در قالب شاخص‌های تنظیم شده (موضوع بند «ب» ماده ۳ این دستورالعمل) صورت گرفته و تا حد امکان کمیت‌پذیر باشد.

تهران خیابان شیخ بهایی - خیابان لادن - شماره ۲۰ مرکز تلفن: ۶-۸۸۰۴۱۷۵۰ دورنگار: ۸۸۰۵۳۰۷۴

تبصره ۱- تأیید اعتبار داده‌های جمع‌آوری شده در سطح سازمان به عهده بالاترین مقام دستگاه و در سطح مدیران و کارکنان به عهده مدیر بلافصل کارکنان می‌باشد.

تبصره ۲- دستگاه‌ها می‌توانند برای ارزیابی دقیق‌تر شاخص‌های عملکرد (اختصاصی و عمومی) و جمع‌آوری داده‌های جزئی‌تر، ضمن مبنا قراردادن شاخص‌های مصوب اقدام به طراحی چک‌لیست مناسب برای جمع‌آوری داده‌های عملکرد (ترجیحاً به صورت مکانیزه) در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان نماید.

ج) داده‌های جمع‌آوری شده دستگاه به روش‌های مختلف آماری بررسی و تجزیه و تحلیل شود و در نهایت پروژه‌های بهبود در این رابطه در سه سطح؛ سازمان، مدیران و کارکنان تدوین گردد.

تبصره ۳- پروژه‌های بهبود تعریف شده بایستی به عنوان اهداف عملکردی آینده، در قالب شاخص‌های قابل اندازه‌گیری تعریف، پایش و مدیریت گردد.

د) مسئولیت جمع‌آوری داده‌ها در تمام سطوح (ستاد، سازمان‌ها و موسسات وابسته و واحدهای استانی) به عهده بالاترین مقام اجرایی دستگاه است.

ماده ٦- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نظام تحلیل داده‌های عملکرد خود را به نحوی مستقر نمایند که تبدیل داده‌های جمع‌آوری شده در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان به دانش قابل استفاده در جهت بهبود عملکرد در سطوح مذکور فراهم گردد.

تبصره ۱- هدف از تجزیه و تحلیل داده‌های عملکرد، یافتن علل ریشه‌ای ضعف عملکرد و ارایه پیشنهاد لازم جهت بهبود عملکرد است. دستگاه‌ها می‌توانند جهت ریشه‌یابی علل و بهبود عملکرد از ابزارهای علمی و روش‌های آماری استفاده نمایند.

تبصره ۲- در تجزیه و تحلیل عملکرد سطوح مذکور، عملکرد واقعی با اهداف از پیش تعیین شده مورد مقایسه و تحلیل قرار می‌گیرد. در این رابطه می‌توان از ابزار تحلیل روند نیز استفاده کرد.

ماده ۷- دستگاه‌های اجرایی مکلفند نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل عملکرد (موضوع ماده ۶ این دستورالعمل) را در قالب طرح‌ها و پروژه‌های بهبود (از جمله پیش‌بینی دوره‌های آموزشی بر اساس آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰) در سطوح سازمان، مدیران و کارکنان تدوین نموده و به اجرا بگذارند.

شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱
تاریخ ۱۳۸۹/۰۵/۲۸
پیوست .....

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

تبصره ۱- طرح‌ها و پروژه‌های تدوین شده به عنوان اهداف عملیاتی تلقی شده و در ارزیابی عملکرد سال بعد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

تبصره ۲- نتیجه ارزیابی عملکرد و امتیاز کسب شده، مبنای پرداخت فوق‌العاده کارایی (بر اساس دستورالعمل بند ۶ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری) خواهد بود.

ماده ۸- دستگاه‌های اجرایی مکلفند تمام مراحل و مفاد این دستورالعمل را به صورت مکانیزه در قالب نظام جامع مدیریت عملکرد طراحی و مستقر نمایند.

تبصره- نرم‌افزار طراحی شده باید قابلیت لینک در سطوح؛ سازمان، موسسات، شرکت‌ها و واحدهای وابسته و استان‌ها و همچنین رده‌های؛ سازمان، مدیران و کارکنان را داشته و مورد تایید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور باشد.

لطف‌الله فیروزنده دهکردی

تهران خیابان شیخ بهایی- خیابان لادن- شماره ۲۰ مرکز تلفن: ۶-۸۸۰۴۱۷۵۰ دورنگار: ۸۸۰۵۳۰۷۴