

اصلاح وظایف و ضوابط سازماندهی «دفاتر مدیریت عملکرد» (بخشنامه شماره ۳۸۸۳۶/۹۱/۲۱۰ مورخ

۱۳۹۱/۱۰/۰۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

بخشنامه به دستگاه های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

پیرو بخشنامه شماره ۲۱۰/۹۱/۳۶۷۷۳ تاریخ ۱۳۹۱/۹/۱۳، موضوع وظایف و ضوابط سازماندهی «دفاتر مدیریت عملکرد»، بخش ۲ بخشنامه مذکور تحت عنوان؛ «ضوابط تنظیم ساختار سازمانی» به شرح زیر اصلاح و جایگزین بندهای ۱-۲ تا ۷-۲ می شود:

۱-۲- سطوح سازمانی واحدهای مدیریت عملکرد در وزارتخانه ها، معاونت ها و سازمان های وابسته به رییس جمهور، موسسات، سازمان ها و شرکت های وابسته به وزارتخانه ها و سازمان های مستقل، با در نظر گرفتن تعداد سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و همچنین گستردگی تکالیف و وظایف، به پیشنهاد دستگاه و با تایید این معاونت، تعیین می گردد.

پست های سازمانی لازم از محل پستهای واحدهای قبلی پیش بینی می شود و در صورت نیاز به ایجاد پستهای سازمانی جدید از محل پستهای مازاد سایر واحدها، پستهای مورد نیاز تامین خواهد شد.

۳-۲- در تنظیم پست های سازمانی واحدهای موضوع این بخشنامه، رعایت ضوابط کمی بخشنامه های شماره ۱۰۵/۲۸۲۱۶ تاریخ ۱۳۸۱/۲/۲۵ و ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ تاریخ ۱۳۸۱/۹/۱۳ الزامی است.

احمد بزرگیان – معاون نوسازی و تحول اداری

شرح وظایف دفتر مدیریت عملکرد

۱. مشارکت با واحدهای ذیربط سازمان در تدوین برنامه های راهبردی و همکاری در اجرا و نظارت بر عملکردها.
۲. استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد و انجام فرآیند ارزیابی عملکرد در سه سطح سازمان، مدیران و کارمندان با مشارکت و همکاری واحدهای ذیربط.
۳. تهیه و تدوین دستور العمل های راهنما و ساز و کار نظارتی برای ارزیابی عملکرد واحدهای استانی و کارکنان مربوطه.
۴. تعریف و بازنگری شاخص های اختصاصی سازمان و ارائه پیشنهادهای لازم در مورد شاخص های عمومی به مراجع ذیصلاح.
۵. تدوین گزارش خود ارزیابی، تنظیم کارنامه جامع عملکردی سالانه سازمان و اتخاذ تمهیدات برای استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد در جهت رفع نقاط ضعف، موانع و مشکلات، تصحیح اهداف و نیز بهبود عملکرد و ارتقاء بهره وری.
۶. برنامه ریزی و نظارت بر فرآیند ارزیابی عملکرد کارگزاران و عوامل اجرایی در عملیات حج تمتع، عمره مفرده و عتبات عالیات و رتبه بندی و صدور کارنامه های ارزشیابی آنان به منظور شایسته گزینی جهت اعزام در سال های بعد.
۷. تدوین ساز و کار برای استفاده از نتایج ارزشیابی کارگزاران در جهت رفع نقاط ضعف و احصاء نیازهای آموزشی و اعلام به مبادی ذیربط.
۸. سنجش سطح رضایتمندی مخاطبان و دریافت کنندگان خدمات و اندازه گیری مستمر سطح بهبود امور و پیشنهاد اصلاح فرآیندهای اجرایی.
۹. تعیین ویژگی ها و شرایط بازرسان و شایسته گزینی بازرسان.
۱۰. تهیه و تنظیم برنامه های بازرسی مستمر، دوره ای و موردی از واحدهای سازمانی و سنجش میزان مطابقت عملکرد مجریان با اهداف، برنامه ها و ضوابط.
۱۱. رسیدگی و پاسخگوئی به شکایات حجاج، زائران و مراجعین از کارگزاران زیارتی و کارکنان مرتبط با امور حج و زیارت و پاسخگوئی در قبال مردم، سازمان های مسئول و مراجع نظارتی با اجازه دفاع به طرفین شکایت.
۱۲. رسیدگی به شکایات اداری و فنی ارجاع شده از سوی رئیس سازمان و تفکیک موضوعی و طبقه بندی شکایات و ارجاع به واحدهای مربوطه و در نهایت پاسخگوئی به مراجعین و مراجع ذیصلاح.
۱۳. جنبه حقوقی و اجرایی دادن به نتایج بازرسی ها و ارزیابی ها و محسوس کردن میزان اثربخشی نظارت و بازرسی.
۱۴. هماهنگی با سازمان بازرسی کل کشور و رسانه ها و سایر مراجع و دستگاه های همکار در حدود مقررات.
۱۵. سازماندهی کارگروه ها و کمیته های مرتبط با ارتقاء سلامت اداری.
۱۶. کشف سوء جریان و مفاسد اداری و تهیه و تدوین شاخص های سنجش میزان سلامت اداری سازمان، اندازه گیری سالیانه آن و ارائه به مراجع ذیربط.
۱۷. استقرار نظام ارتباطات مردمی و سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) و تقویت تعامل دو سویه.

نماینده دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات در استان

مشخصات شغل	عنوان شغل: نماینده بازرسی	رسته: اداری و مالی	کد:
	جایگاه سازمانی: کارشناس		گروه:

۲- رنوس کلی شرح وظایف (جاری و ادواری):

- ۱) اجرای خط مشی ها، سیاستها و دستورالعملهای ابلاغی و ارائه گزارشهای لازم در چارچوب وظایف محوله.
- ۲) بررسی و مطالعه مستمر بخشنامه ها و دستور العمل های صادره از سوی سازمان و نظارت بر حسن اجرای آنها
- ۳) همکاری و هماهنگی در جهت اجرای صحیح قوانین و مقررات، بخشنامه ها و دستورالعملهای صادره با مدیریت حج و زیارت
- ۴) هماهنگی کامل با مسئول هماهنگی امور استانهای دفتر نظارت و بازرسی و بازرسان اعزامی از سازمان
- ۵) تشکیل و تکمیل پرونده نظارتی و بازرسی از واحدهای خدمات زیارتی با هدف کمک به ارائه خدمات مطلوب به زائران
- ۶) جمع آوری و جمع بندی موارد تخلف دفاتر خدمات زیارتی به تفکیک واعلام به هیئت رسیدگی به تخلفات دفاتر خدمات زیارتی استان و پیگیری تا حصول نتیجه
- ۷) نظارت و بازرسی از تخصیص سهمیه ها به دفاتر خدمات زیارتی براساس ضوابط ومقررات ابلاغی سازمان
- ۸) ابلاغ تذکرات نظارتی و بازرسی به واحد های متخلف با هماهنگی مدیریت استان
- ۹) تهیه و تنظیم آمار بازرسی از واحدهای خدمات زیارتی و ارائه آمار مقایسه ای و تطبیقی
- ۱۰) شناسایی علل بروز تخلفات و پیگیری تا حصول نتیجه نهایی.
- ۱۱) همکاری با مسئولین ذیربط برای رفع مشکلات و کمبودها .
- ۱۲) تبیین فرایند ارزشیابی و پاسخگویی به سئوالات مطروحه ازسوی کارگزاران
- ۱۳) جمع آوری،تلخیص وانعکاس نظرات کارگزاران در خصوص ارزیابی عملکرد
- ۱۴) نظارت و بازرسی و تکمیل چک لیست های ارسالی در زمینه واگذاری مجوز دفاتر خدمات زیارتی مطابق مصوبه هیئت وزیران و رفع نواقص احتمالی و گزارش به مدیریت حج و زیارت استان
- ۱۵) تهیه و تنظیم برنامه های بازرسی مستمر ، دوره ای و یا موردی از دفاتر خدمات زیارتی برای سنجش میزان مطابقت عملکرد آنها ، با اهداف ، برنامه ها ، دستورالعمل ها ، ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی.
- ۱۶) انجام بازرسی های مستمر ، دوره ای بر فعالیت دفاتر خدمات زیارتی برای سنجش میزان مطابقت عملکرد آنها (کنترل ونظارت بر فعال مدیر فنی ، رعایت شعار و شئونات اسلامی، انقلابی - نقل وانتقالات اسناد امور حج و زیارت)
- ۱۷) رسیدگی به شکایات ارائه شده و حصول اطمینان از اجرای صحیح قوانین و مقررات ، دستورالعملها و بخشنامه ها در سطح استان طبق برنامه زمانبندی وارایه گزارش مربوطه به مقام ما فوق و دفتر نظارت و بازرسی مرکز
- ۱۸) نظارت و بازرسی و تهیه گزارش لازم از وضعیت اماکن بین راهی، رستورانها و وسائط حمل ونقل زائران عتبات عالیات
- ۱۹) تهیه وارایه گزارش سالانه از عملکرد واحدهای مختلف برای مرکز در نیمه دوم اسفند ماه هر سال .
- ۲۰) انجام بازرسی های مورد نیاز و ارائه گزارش های لازم به مدیران ذیربط.
- ۲۱) بررسی و تحقیق پیرامون صحت و سقم شکایات واصله و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکیان.
- ۲۲) جمع بندی شکایات واصله در هر نیم سال و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه راهکار برای کاهش شکایات و تهیه گزارش و ارسال به مرکز.
- ۲۳) نظارت بر حسن اجرا و پیگیری برنامه های طرح تکریم مراجعین
- ۲۴) نظارت دوره ای ومورد از برگزاری جلسات آموزشی زائران و کلاس های کارگزاران
- ۲۵) سایر امور مربوطه را برابر قوانین و مقررات و طبق دستور مقام مافوق(مدیریت حج و زیارت) انجام می دهد .

بخشنامه به دستگاههای مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای تبصره بند (ح) ماده (۱) تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ وزیران محترم عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک (آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشور) موضوع اصلاح عنوان " دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات " به " دفاتر مدیریت عملکرد " این بخشنامه جایگزین بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ تاریخ ۱۳۸۲/۳/۴، موضوع وظایف و ضوابط سازماندهی واحدهای مذکور می گردد.

وظایف و ضوابط سازماندهی دفاتر مدیریت عملکرد دستگاههای مشمول ماده ۶ قانون مدیریت خدمات کشوری

۱_ وظایف

۱_۱_ ارزیابی عملکرد

۱. استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد در سطح دستگاه (مشتمل بر سه سطح : سازمان ، مدیران و کارمندان) براساس فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و اجرای آیین نامه ها و دستورالعمل های مربوط
۲. همکاری در تهیه و تدوین برنامه راهبردی و برنامه های عملیاتی سالانه دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی از طریق اعمال مدیریت واحد
۳. هماهنگی، پی گیری و نظارت بر اجرای نظام ارزیابی عملکرد در سطح سازمان، مدیران و کارمندان با در نظر گرفتن سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی .
۴. برنامه ریزی لازم به منظور تهیه و تدوین شاخص های اختصاصی و معیارهای ارزیابی عملکرد دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی در سه سطح سازمان، مدیران و کارمندان.
۵. مدیریت و جمع آوری گزارش خود ارزیابی دستگاه در ابعاد شاخص های عمومی و اختصاصی و اعلام میزان تحقق اهداف برنامه و بهره وری به صورت دوره ای و منظم به بالاترین مقام دستگاه و سایر مراجع ذیربط
۶. انجام تمهیدات و پی گیری های لازم برای استفاده از نتایج ارزیابی عملکرد توسط دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی به نحوی که ضمن رفع نقاط ضعف، موانع و مشکلات موجود، زمینه ارتقای بهره وری و بهبود عملکرد سازمان، مدیران و کارمندان فراهم شود.
۷. مکانیزه نمودن فرآیند اجرای نظام مدیریت عملکرد دستگاه در راستای سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور به نحوی که اولاً: امکان ارتباط و نظارت هم زمان ستاد دستگاه با سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی فراهم شود. ثانیاً: امکان ارتباط و نظارت هم زمان سامانه مستقر در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور با ستاد دستگاه فراهم گردد.
۸. تجزیه و تحلیل عملکرد واحدها، مدیران و کارمندان براساس بازرسی های انجام شده و اعمال نتایج حاصله در ارزیابی عملکرد آنها
۹. تشکیل کمیته ارزیابی عملکرد کارمندان و انجام امور مربوط به عنوان دبیرخانه کمیته .

۱. تهیه و تنظیم و اجرای برنامه های بازرسی مستمر، دوره ای و یا موردی از واحدهای ستادی و استانی دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی برای سنجش میزان " مطابقت عملکرد " اقدام کنندگان با اهداف، برنامه ها، دستور العمل ها، ضوابط و شاخص های مورد ارزیابی دستگاه
۲. بازرسی از عملکرد مدیران و کارمندان و سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارمندان با ارباب رجوع
۳. برقراری ارتباط با سازمان بازرسی کل کشور و ایفای وظیفه مندرج در ماده ۱۲ قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور، کمیسیون اصول ۸۸ و ۹۰ قانون اساسی در مجلس شورای اسلامی و واحدهای نظر سنجی دستگاه ها و رسانه های جمعی و مطبوعات
۴. کشف سوء جریان و مفاسد اداری از طریق بازرسی های آشکار و پنهان و ارائه گزارش های لازم به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذیربط
۵. تهیه و تدوین شاخص های سنجش میزان سلامت اداری دستگاه و اندازه گیری سالیانه آن و ارائه به مراجع ذیربط

نقش نظارت و بازرسی در حوزه مصاحبه کارگزاران

عمده وظایف همکاران اعزامی از حوزه دفتر نظارت و بازرسی در تیم مصاحبه کارگزاران عبارتند از:

- ۱- کنترل محتوی پرونده افراد معرفی شده به مصاحبه (رعایت ضوابط و مقررات در کزینش اولیه افراد توسط استان)
- ۲- نظارت و کنترل فرایند اجرایی صحیح امور مصاحبه توسط کارگروه اعزامی (نظارت بر عملکرد گروه و کنترل فرایند اجرای دراستان براساس دستورالعمل صادره)
- ۳- بررسی سوابق همکاری افراد منتخب مدیر به منظور انتخاب افراد شایسته و اصلح در سطح استان و منطقه برای پیشگیری از تخلفات احتمالی
- ۴- عندالزوم و بنا به تشخیص بازرس اعزامی انجام مصاحبه تخصصی در حیطه بازرسی و ارزشیابی.
- ۵- ارزیابی رفتار شخصیتی مصاحبه کنندگان و مصاحبه شوندگان

۱-۳_ ارتباطات مردمی در بستر سامد

۱. استقرار نظام ارتباطات مردمی در سطح دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی براساس فصل سوم و پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری و نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات
۲. استقرار سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت (سامد) در سطح دستگاه، سازمان ها، مؤسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی و شهرستانی و فراهم نمودن ارتباط سامد با سایر اتوماسیون

های دستگاه متبوع و روز آمد نمودن آن.

۳. پیش بینی تمهیدات لازم جهت برقراری ارتباط و تعامل دو سویه بیش مردم و دستگاه و دریافت موارد مردمی از قبیل: درخواست شکایت، پیشنهاد، طرح ایده، گزارش و تقدیر و تشکر در ملاقات های چهره به چهره مردم با مقامات عالی دستگاه و یا مراجعه حضوری و غیرحضوری در بستر سامد و ایجاد امکان دسترسی به اطلاعات خدمات ارائه شده به متقاضیان برای مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری و سامد.

۴. جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارایه گزارش به بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سایر مراجع ذیربط

فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات در حوزه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات سازمان

- ۱- وصول شکوائیه ها از:
 - مستقیماً از شاکی
 - دفاتر نمایندگی ولی فقیه در استان
 - سامانه ارتباط مردم با دولت " سامد "
 - سازمان بازرسی کل کشور
 - دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری ها
 - دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاهها
 - واحدهای ستادی سازمان متبوع (معاونتها، ادارات کل و ...)
- ۲- دریافت شکوائیه توسط مسئول بازرسی
- ۳- ثبت و اسکن رایانه ای در سیستم رسیدگی به شکایات سازمان
 - شماره شکوائیه
 - تاریخ دریافت شکوائیه
 - اعلام شماره، تاریخ و تلفن پیگیری به شاکی
- ۴- بررسی اولیه شکوائیه
- ۵- شکایت مردود:
 - ثبت علل مردودی شکایات در سیستم جهت بایگانی و اطلاع به شاکی (با هماهنگی سیستمی بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان)
- ۶- شکایت خارج از شرح وظایف مسئول نظارت و بازرسی استان:
 - اعاده سیستمی جهت عودت به ارسال کننده و اطلاع به شاکی (با هماهنگی سیستمی بازرسی و رسیدگی به شکایات سازمان)
- ۷- تمامی درخواستهای شاکی منطبق با مقررات و شرح وظایف و اختیارات مسئول نظارت و بازرسی می باشد:
 - در صورت لزوم مصاحبه حضوری و یا تلفنی با شاکی
 - در صورت لزوم مصاحبه حضوری و یا تلفنی با متشاکی و یا نماینده وی
- ۸- تهیه پیش نویس نامه استعلام از واحدهای مربوطه با هماهنگی مدیریت استان
- ۹- ارجاع نامه پیش نویس به مدیر جهت رویت و تأیید (در صورت لزوم اصلاح)
- ۱۰- پس از تأیید و امضاء ارسال نامه توسط مدیر دفتر
- ۱۱- ثبت وضبط یک نسخه از مکاتبات در سوابق بایگانی یا الکترونیکی (محرمانه)
- ۱۲- وصول یا عدم وصول پاسخ مکاتبه:

الف (دریافت پاسخ مربوطه و ارائه نظر کارشناسی توسط مسئول نظارت و بازرسی و پاسخ به شاکی:

- بایگانی در صورت پذیرش پاسخ مربوطه توسط شاکی
- ادامه رسیدگی به شکایات در صورت عدم پذیرش پاسخ مربوطه توسط شاکی و دریافت نظرات مکتوب شاکی و در صورت وجود مستندات جدید

ب (عدم دریافت پاسخ در موعد مقرر و قانونی:

- پیگیری اول
- پیگیری دوم
- پیگیری سوم و اطلاع به مقامات بالاتر و ارائه مهلت جهت ارسال پاسخ
- پیگیری تا حصول نتیجه و پاسخ به شاکی

مراحل ثبت درخواست تا حصول نتیجه در سامانه رسیدگی به شکایت

الف) کلیه شهروندان با ورود به سایت <https://bazresi.haj.ir> می توانند با انتخاب یکی از لینک های موجود؛ نسبت به ثبت شکایت، پیشنهاد و انتقاد، تقدیر و تشکر و اعلام سوء جریان خود اقدام نمایند. البته برای ثبت شکایت می بایست حتماً آیتم های شناسایی فرد به طور مشخص تکمیل گردد که پس از این مرحله سامانه برای ایشان کد رهگیری اعلام می نماید، تا با ورود به قسمت «پیگیری شکایت» می توانند شکایت خود را پیگیری نمایند.

ب) کلیه شکایات، پیشنهادات و ... در کارتابل کارشناس سامانه قرار می گیرد و پس از دسته بندی شده (موضوعی و بخشی) نظر مدیر دفتر بازرسی ... کسب و براساس آن برای رسیدگی و تهیه پاسخ لازم با تعیین مدت زمان پاسخ به واحدهای ذیربط سازمان یا استان ارجاع می شود.

ج) واحدهای دریافت کننده شکایت نیز پس از بررسی درخواست، پاسخ را با مستندات لازم در سامانه ثبت و به مدیر دفتر بازرسی برگشت می دهند.

د) کارشناسان کارگزاری مدیر دفتر بازرسی پس از مطالعه و بررسی مستندات در صورت ورود یا عدم ورود شکایت نتیجه را برای اعلام به شاکی به کارشنای رایانه برای درج نیجه اعلام می دارد.
و) ذینفع پس از دریافت پاسخ خود، در صورت قانع نشدن می تواند مجدداً درخواست را به جریان بگذارد و مطلبی را که مورد نظرش نیست و یا به آن اعتراض دارد را مجدداً ثبت و ارسال نماید.

نکاتی در خصوص سامانه رسیدگی به شکایات

۱- کارشناس سامانه هر درخواست را با توجه به محرمانه و غیر محرمانه بودن و همچنین موضوعی (عمره، عتبات، حج و ...) دسته بندی و ارجاع می نماید.

۲- واحدهای سازمانی که زیرمجموعه ای داشته باشند می توانند درخواست واصله را به زیر مجموعه خود ارسال نمایند.