



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره: ۱۸۰۱/۳۵۴۴۵
تاریخ: ۱۳۸۲/۳/۴
پست:

بسمه تعالی

وظایف و ضوابط سازماندهی واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی

(۱) - وظایف

(۱-۱) ارزیابی عملکرد:

- همکاری در تهیه و تدوین شاخص‌های اختصاصی و معیارهای ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی و مؤسسات و سازمان‌های وابسته به آن.
- اجرای دستورالعمل‌های ارزیابی عملکرد و تکمیل فرم‌های مربوط و تهیه مستندات لازم.
- احصاء فرم‌های تکمیل شده و مستندات آنها و ارایه به شورای تحول اداری یا کمیسیون تحول اداری دستگاه.
- همکاری و هماهنگی با شورای (یا کمیسیون) تحول اداری دستگاه به منظور تعیین و تایید امتیازات.
- بررسی برگه‌های تکمیل شده و تایید آنها براساس عملکرد واقعی توسط شورای (یا کمیسیون) تحول اداری.
- پیگیری و اجرای ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی، مؤسسات و شرکت‌های دولتی وابسته و تهیه گزارش تحلیلی از نتایج ارزیابی و ارائه آن به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در مقاطع زمانی تعیین شده.
- نظارت بر حسن اجرای برنامه‌های ارزیابی عملکرد در دستگاه اجرایی، مؤسسات و شرکت‌های دولتی وابسته و تحلیل ارزیابی‌های انجام شده و ارائه پیشنهادهای لازم.
- انجام مطالعات و تحقیقات لازم در رابطه با برنامه‌های ارزیابی عملکرد و شاخصهای مورد عمل در دستگاه اجرایی و ارائه پیشنهادهای لازم.
- انجام سایر اموری که در چارچوب برنامه‌های ارزیابی عملکرد دستگاه از طرف سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارجاع می‌گردد.
- دریافت برگه‌های تکمیل شده توسط مدیران مسئول و مجریان دستگاه ذیربط و تلفیق آنها و ارسال جهت تصویب به مراجع ذیربط.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

(۱-۲) وظائف بازرسی

- تهیه و تنظیم برنامه‌های بازرسی مستمر، دوره‌ای و یا موردی از واحدهای ملی و استانی برای سنجش میزان «مطابقت عمل و عملکرد» اقدام کنندگان با اهداف، برنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ضوابط و شاخص‌های مورد ارزیابی دستگاه.
- بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش میزان رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارکنان با ارباب رجوع.
- تهیه گزارشات نوبه‌ای در فواصل ماهانه، سه ماهه، شش ماهه، نه ماهه و سالانه برای اطلاع وزیر و بالاترین مقام اجرایی دستگاه از عملکرد واحدهای مختلف.
- 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 مجلس شورای اسلامی و واحدهای نظر سنجی دستگاه‌ها و رسانه‌های جمعی و مطبوعات.
- تجزیه و تحلیل عملکرد واحدها، مدیریت‌ها و کارکنان براساس بازرسی‌های انجام شده.
- کشف مفاسد اداری از طریق بازرسی‌های آشکار و پنهان و ارائه گزارشات لازم به مدیران ذیربط و بالاترین مقام اجرایی دستگاه.
- آموزش و توانمندسازی مستمر بازرسان با همکاری واحد آموزش دستگاه.
- اعلام نظر در مورد میزان رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران به واحد امور اداری برای اعمال در وضعیت و مزایای استخدامی آنها در چارچوب قوانین و مقررات ذیربط.

(۱-۳) وظائف پاسخگویی به شکایات

- دریافت شکایات حضوری و مکتوب مردم (مراجعین) از واحدها و کارکنان دستگاه.
- بررسی و تحقیق پیرامون صحت یا سقم موضوع شکایات و پیگیری تا اخذ نتیجه نهایی به منظور پاسخگویی به شاکی.
- بررسی و پاسخگویی درخصوص مراجعات به نهادهای نظارتی و بازرسی از قبیل نهاد ریاست جمهوری و سازمان بازرسی کل کشور.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره: ۱۸۰۱/۳۵۴۴۵

تاریخ: ۱۳۸۲/۳/۳

پست:

(۲-۵) سطح سازمانی مربوط به وظایف ارزیابی عملکرد و بازرسی و پاسخگویی به شکایات در موسسات و سازمان‌های وابسته به وزارتخانه و سازمان‌های مستقل (موضوع ضوابط بخشنامه شماره ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ مورخ ۱۳۸۱/۹/۱۳) به شکل ذیل خواهد بود:

- ۱- سطح سازمانی در موسسات "گروه الف" حداکثر «مدیریت» می باشد و می توان در راس آن از عنوان مشاور رئیس سازمان (یا موسسه) و مدیر استفاده نمود.
- ۲- سطح سازمانی در موسسات "گروه ب" گروه تعیین می گردد و می توان در راس آن از عنوان مشاور رئیس سازمان (یا موسسه) و رئیس گروه استفاده نمود.
- ۳- سطح سازمانی در موسسات "گروه ج" برای انجام وظایف ارزیابی عملکرد و بازرسی و پاسخگویی به شکایات در حد یک پست سازمانی تحت عنوان "مشاور رئیس موسسه" می باشد که در حوزه بالاترین مقام دستگاه، پیش بینی می گردد.
- ۴- پستهای سازمانی لازم از محل پستهای سازمانی 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.

تبصره: در مورد شرکت‌های دولتی، دستورالعمل لازم تنظیم و متعاقباً ابلاغ می گردد.

(۲-۶) سایر وظائفی که از لحاظ ماهیت با وظایف اینگونه واحدها مناسبت و سنخیت دارند می تواند به وظایف سه گانه موضوع بندهای (۱-۱)، (۱-۲) و (۱-۳) اضافه گردد.

(۲-۷) در تنظیم پستهای سازمانی واحدهای موضوع این دستورالعمل، رعایت ضوابط کمی بخشنامه‌های شماره ۱۰۵/۲۸۲۱۶ مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۵ و شماره ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ مورخ ۱۳۸۱/۹/۱۳ الزامی است.