



ریاست جمهوری
مازبان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره : ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵
تاریخ : ۱۳۸۲/۳/۴
پیوست : دارد

بسمه تعالی

وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی

در اجرای بند (ج) تصویبنامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیات محترم وزیران موضوع اصلاح عنوان «واحدهای بازرسی و پاسخگوئی به شکایات» به «واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگوئی به شکایات» به پیوست وظائف و ضوابط سازماندهی واحدهای مذکور ارسال می‌گردد.

خواهشمند است دستور فرمایند تشکیلات تفصیلی پیشنهادی واحد مذکور را در سقف پستهای سازمانی موجود در واحدهای مشابه و سایر واحدها تا حداکثر ۱۳۸۲/۳/۲۵ جهت بررسی و تایید به معاونت‌های بخشی ذیربط در این سازمان ارسال نمایند.

محمود عسگری آزاد

معاون امور مدیریت و منابع انسانی



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره : _____
تاریخ : _____
پیوست : _____

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 می گردد .
- 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

شماره : _____
تاریخ : _____
پیوست : _____

(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 : _____
تاریخ : _____
پست : _____

- پیگیری و اخذ نظریات و پیشنهادهای واحدهای تخصصی در ارتباط با شکایات واصله به منظور رسیدگی و اعلام پاسخ به شاکیان.

- جمع بندی شکایات در مقاطع سه ماهه و تجزیه و تحلیل علل بروز شکایات و ارائه گزارش برای بالاترین مقام اجرایی دستگاه و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به گونه ای که موجب کاهش شکایات مردمی گردد.

- پیگیری از نتایج گزارش های تهیه شده .

- پیگیری برای ارسال پاسخ به شاکیان .

(۲) - ضوابط تنظیم ساختار سازمانی

(۲-۱) سطح این واحد سازمانی متناسب با حجم وظایف در وزارتخانه ها و سازمان های مستقل وابسته به ریاست جمهوری، دفتر یا مدیریت می باشد. دستگاههای ذیربط می توانند در راس آن از عنوان "مشاور وزیر (رئیس سازمان) و مدیرکل دفتر" یا "مشاور وزیر (رئیس سازمان) و مدیر" استفاده کنند. در اینصورت این عنوان مجموعاً معرف یک پست سازمانی خواهد بود.

(۲-۲) برای انجام وظایف نظارت و بازرسی ، دستگاههای اجرائی می توانند تعدادی پست سازمانی «بازرس» را تحت عنوان «بازرس ویژه وزیر» یا «بازرس ویژه رئیس دستگاه» پیش بینی نمایند که در این صورت این بازرسین با تایید وزیر یا بالاترین مقام دستگاه تعیین و منصوب می گردند.

(۲-۳) با توجه به اهمیت وظایف واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگوئی به شکایات و نظر به نقش موثر این واحدها در ارائه اطلاعات از وضعیت دستگاه به مسئولین ذیربط، مناسب خواهد بود ، مدیر واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگوئی به شکایات در جلسات شورای معاونین شرکت نماید.

(۲-۴) پستهای سازمانی دفاتر یا مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگوئی به شکایات متناسب با حجم وظایف هر دستگاه 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.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره :

تاریخ :

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 .