٤٤٦٤٢/ت٢٧٧٠١هـ
١٣٨١/١٠/٢٨

سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور

هدئت وزيران در جلسه مورخ ١٣٨١/١٠/١٨ بنا به پيشنهاد شماره ١٠١/١٦٦٣٩ مـورخ ١٣٨١/٩/١١ سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور و به استناد اصل يكصد و سي و هشتم قانون اساسي جمهوري اسلامي ايران آيين نامه ارزيابي عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي كشور را به شرح زير تصويب نمود:

آيين نامه ارزيابي عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي كشور

ماده ١- در اين آيين نامه واژه‌ها و عبارات زير در مفاهيم مربوط بكار مي‌روند:
الف- عملكرد: چگونگي انجام وظايف، فعاليت‌ها و نتايج حاصل.
ب- ارزيابي: فرآيند سنجش، ارزش گذاري و قضاوت.
ج- شاخص: مشخصه‌اي كه در اندازه‌گيري ورودي‌ها، فرآيندها، ستاده‌ها يـا پيامـدها مـورد اسـتفاده قرار مي‌گيرد.
د- استاندارد: حد مطلوب تعيين شده براي سنجش شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد.
ه- اقتصادي بودن: استفاده بهينه از امكانات و منابع.
ماده ٢- هدف از ارزيابي عملكرد عبـارت اسـت از: سـنجش، ارزش گـذاري و قـضاوت در خـصوص عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي كشور بر اساس قوانين و مقررات مربوط با رويكرد معيارهاي اثربخـشي، كارايي، اقتصادي و اخلاقي به منظور ارتقاي كيفيت خدمات دولتي.
ماده ٣- عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي از بعد عمومي و اختصاصي به شـرح زيـر مـورد ارزيـابي قـرار مي‌گيرد.

الف- ابعاد عمومي

١- نظام‌هاي مديريتي شامل: مديريت راهبردي، مديريت منـابع انـساني، سـاختار (تـشكيلات، قوانين و مقررات)، بهبود سيستم‌ها و روش‌هاي انجام كار، بهره‌گيري از فن‌آوري‌هـاي اداري و قانونگرايي.
٢- شهروند مداري
- شناخت نيازها و حصول اطمينان از تطابق كيفيت خدمات با نيازها و انتظارات ارباب رجوع.

ب- ابعاد اختصاصي
۱- ميزان تحقق سياست‌هاي محوري و جهت‌گيري‌هاي كلي برنامه‌هاي توسعه.
۲- ميزان تحقق اهداف كمي برنامه‌هاي توسعه.
۳-عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي با توجه به برنامه‌هاي رئيس جمهور و وزيران در موقع اخذ راي از مردم و مجلس.
٤- ميزان موفقيت در اجراي طرح‌هاي عمراني از نظر كيفيت، سرعت و هزينه.
٥- ميزان تحقق سياست‌ها و ماموريت‌هاي محوري و مهم دولت (ماموريت‌هاي ويژه)
تبصره ۱- دستگاه‌هايي كه در سند برنامه‌هاي توسعه هدف‌هاي كمي و كيفي ندارند بر اساس شرح وظايف قانوني مورد ارزيابي قرار مي‌گيرند.
تبصره ۲- دستگاه‌هايي كه مشمول يك يا چند بند از بندهاي ۳،٤ و ٥ نشوند امتياز آن به ساير ابعاد و محورها اضافه مي‌گردد.
ماده ٤- فرآيند تدوين شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد به شرح زير است:
الف- تدوين شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد در ابعاد عمومي
شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد عمومي بر اساس ابعاد و محورهاي نظام‌هاي مديريتي و شهروند مداري توسط سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور تهيه و پس از تصويب شوراي عالي اداري به دستگاه‌هاي اجرايي ابلاغ مي‌گردد

ب- تدوين شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد در ابعاد اختصاصي:
شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد اختصاصي بر اساس ابعاد و محورهاي مذكور در بند (ب) ماده (۳) اين آيين نامه توسط سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور از قوانين برنامه توسعه، احكام خاص مندرج در قوانين بودجه، قوانين و مصوبات خاص مجلس، دولت و شوراهاي قانوني و برنامه‌هاي اعلام شده رييس جمهور به مردم و برنامه‌هاي وزيران به مجلس با هماهنگي و همكاري دستگاه‌هاي ذيربط تهيه و پس از تصويب شوراي عالي اداري به كليه دستگاه‌هاي اجرايي ابلاغ مي‌گردد.
تبصره ۱- سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور موظف است ظرف سه ماه پس از ابلاغ اين آيين نامه نسبت به تدوين شاخص‌هاي عمومي و اختصاصي و ضريب اهميت آنها و استانداردهاي هر شاخص بر اساس محورهاي تعيين شده اقدام نمايد.
تبصره ۲- تغييرات احتمالي در شاخص‌ها و استانداردها و دستور العمل‌هاي مربوط بر اساس موارد مذكور د بندهاي (الف) و (ب) ماده ۲ اين آيين‌نامه، تدوين و پس از سير مراحل پيش‌بيني شده در قالب برنامه ارزيابي عملكرد هر سال به همراه قانون بودجه به دستگاه‌هاي اجرايي ابلاغ مي‌شود.
ماده ٥- فرآيند اجراي ارزيابي به شرح زير است:

الف- فرآيند ارزيابي در ابعاد عمومي

۱- ابلاغ شاخص‌ها و استانداردها و ارسال دستورالعمل‌ها وبرگه‌هاي مربوط به دستگاه اجرايي تا نيمه دي ماه هر سال توسط سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور.
۲- توجيه و آموزش مديران و مسئولين مربوط كه در تكميل برگه‌ها سهيم مي‌باشند، تا پايان دي ماه هر سال.
۳- تكميل برگه‌ها بر اساس دستورالعمل‌هاي مربوط توسط دستگاه اجرايي و تحويل آنان همراه با مستندات مربوط به شوراي تحول اداري دستگاه، تا پايان بهمن ماه هر سال.
٤- بررسي برگه‌هاي تكميل شده و تاييد آنها بر اساس مستندات عملكرد واقعي توسط شوراي تحول اداري در دستگاه، تا نيمه اسفند ماه هر سال
۵- ارسال گزارش عملكرد (نحوه انجام ارزيابي، برگه‌هاي تكميل شده و مستندات عملكرد واقعي) به سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور، تا پايان فروردين ماه سال بعد.
٦- بررسي اطلاعات دريافتي از دستگاه اجرايي و مقايسه عملكرد واقعي با عملكرد مطلوب در سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور تا پايان خرداد ماه سال بعد.
۷- امتيازدهي و رتبه بندي عملكرد دستگاه در محورهاي تعيين شده بر اساس مدل ارزيابي عملكرد تا پايان نيمه اول تير ماه سال بعد.

ب) فرآيند ارزيابي در ابعاد اختصاصي:

۱- ابلاغ شاخص‌ها و استانداردها و ارسال دستورالعمل‌ها، برگه‌ها و فهرست سئوال‌ها به دستگاه اجرايي به همراه ميزان انتظارات دولت در محورهاي اختصاصي در دي ماه هر سال توسط سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور.
۲- مشاهده، قضاوت و تكميل برگه‌ها بر اساس فهرست سئوال‌ها در دستگاه اجرايي در بهمن ماه هر سال.

برگه‌ها بايد توسط مديران مسئول و مجريان تكميل شده و پس از تلفيق در واحد ارزيابي عملكرد دستگاه به تصويب مراجع ذيربط برسد.

۳- بررسي برگه‌هاي تكميل شده و تاييد آنها بر اساس مستندات عملكرد واقعي توسط شوراي تحول اداري دستگاه در نيمه اسفند ماه هر سال.
٤- ارسال گزارش عملكرد (نحوه انجام ارزيابي برگه‌هاي تكميل شده و مستندات عملكرد واقعي) به سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور تا پايان فروردين ماه سال بعد.
۵- بررسي اطلاعات دريافتي از دستگاه اجرايي و مقايسه عملكرد واقعي با عملكرد مطلوب در ارديبهشت ماه سال بعد.
٦- امتيازدهي و رتبه بندي عملكرد دستگاه در محورهاي تعيين شده بر اساس مدل ارزيابي عملكرد در نيمه اول تيرماه سال بعد.

ج) فرآيند تلفيق و تدوين گزارش جامع عملكرد:
١- دريافت و استفاده از گزارش عملكرد دستگاه‌ها در محورهاي عمومي و اختصاصي.
٢- بهره‌گيري از نظرات و نتايج تصميمات شوراي عالي نظارت سازمان و استفاده از گزارش‌هاي نظارتي دفاتر بخشي و ديگر واحدهاي نظارتي و بازرسي سازمان و موسسات تابعه.
٣- بهره‌گيري از گزارش‌ها و نتايج اقدامات سازمان‌ها و موسسات نظارتي و بازرسي كشور.
٤- استفاده از نتايج افكارسنجي ميزان رضايت شهروندان از دستگاه‌هاي اجرايي.
٥- استفاده از نتايج نظارت بر شركت‌هاي دولتي.
٦- تجزيه و تحليل اطلاعات و گزارش‌هاي دريافتي
٧- رتبه‌بندي دستگاه‌ها بر اساس امتيازات مكتسبه و ضرايب اهميت مربوط تا پايان تيرماه هر سال.
٨- تهيه گزارش جامع از ميزان موفقيت دستگاه‌هاي اجرايي و ارايه آن به رئيس جمهور در شهريورماه هر سال.
تبصره١- سازمان مديريت و برنامه‌ريزي كشور از طريق مركز آمار ايران در هر دوره ارزيابي نسبت به افكار سنجي ميزان رضايت شهروندان از دستگاه‌هاي اجرايي اقدام و نتايج حاصل را در ارزيابي دستگاه منظور مي‌نمايد.
تبصره ٢- شوراي عالي اداري مي‌تواند اجراي اين آيين‌نامه را در سال اول به تعدادي از دستگاه‌هاي اجرايي تسري دهد تا پس از رفع نارسايي‌هاي احتمالي در برگه‌ها و دستور العمل‌هاي ذيربط، اجراي آن را در سال بعد به كليه دستگاه‌هاي مشمول تسري يابد.

ماده ٦- ساختار اجرايي و تصميم‌گيري در خصوص ارزيابي عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي كشور به شرح زير تعيين مي‌گردد.
الف- سياست گذاري، هماهنگي و اتخاذ تصميمات كلي در خصوص اجراي ارزيابي عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي كشور، به عهده شوراي عالي اداري بوده و اين شورا علاوه بر موارد مذكور عهده‌دار وظايف زير نيز مي‌باشد:
١- تاييد دستورالعمل‌ها و شاخص‌هاي ارزيابي عملكرد.
٢- تصويب رتبه دستگاه‌ها بر اساس امتيازات كسب شده و انتخاب دستگاه‌هايي اجرايي نمونه و برتر
٣- تاييد گزارش جامع عملكرد دستگاه‌ها به منظور ارايه به رئيس جمهور.

ب- شوراي تحول اداري در هر وزارتخانه علاوه بر وظايف موضوع ماده (٥) اين آيين نامه عهده‌دار بررسي نتايج ارزيابي واحدهاي ذيربط و تاييد و پيگيري امور ارزيابي مي‌باشد.
تبصره١- كميسيون‌هاي تحول اداري موسسات وابسته به وزارتخانه‌ها و سازمان‌هاي دولتي موظفند با استفاده از ابعاد و شاخص‌هاي عمومي و اختصاصي مصوب و در چارچوب ضوابط اين آيين نامه

نسبت به ارزيابي عملكرد موسسه ذيربط اقدام نموده و نتايج حاصل را در قالب گـزارش جـامعي بـه سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور ارسال نمايند.
تبصره۲- ستادهاي برنامه ريزي تحول اداري استان‌ها موظفند بـا اسـتفاده از ابعـاد و شـاخص‌هـاي عمومي و اختـصاصي مـصوب و در چـارچوب ضـوابط ايـن آيـين‌نامـه نـسبت بـه ارزيـابي عملكـرد شاخص‌هاي استاني واحـدهـاي اجرايـي مـستقر در اسـتان اقـدام نمـوده و نتـايج حاصـله را ضـمن بهره‌برداري در سطح استان و رتبه‌بندي واحدهاي اجرايي استان، در قالب گزارش جامعي بـه واحـد مربوط در سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور ارسال نمايند.
تبصره۳- سازمان‌هاي مديريت و برنامه‌ريزي استان‌ها عهده‌دار هماهنگي لازم بـراي اجـراي ارزيـابي عملكرد در واحدهاي استاني مي‌باشند.
ج) عنوان دفاتر بازرسي و پاسخگويي به شكايات به دفاتر ارزيابي عملكرد و پاسخگويي بـه شـكايات اصلاح مي‌شود و دفاتر مزبور مسئوليت پيگيري و اجراي ارزيابي عملكرد را در دستگاه‌هـا بـه عهـده دارند. سازمان‌هايي كه داري چنين دفاتري نيستند يكي از مشاورين رئيس سـازمان عهـده دار ايـن وظيفه خواهد بود.
تبصره- شرح وظايف و تشكيلات دفاتر ياد شده با توجه به توسعه وظايف آنان، مـورد بـازنگري قـرار مي‌گيرد.
د) دفتر بهبود مديريت و ارزيابي عملكرد سازمان مديريت و برنامـه ريـزي كـشور موظـف اسـت بـا تشكيل جلسات و هماهنگي با مسئولين ارزيابي عملكرد دستگاه‌هـا اقـدامات لازم را بـراي توجيـه و پيگيري اجراي اين تصويب‌نامه بعمل آورد.
ماده ۷- نتايج حاصل از ارزيابي عملكرد به شرح زير مورد استفاده قرار مي‌گيرد:
۱- ارشاد و راهنمايي دستگاه‌ها در جهت بهبود مديريت.
۲- ارتقاي پاسخگويي و شفافيت دستگاه‌هاي اجرايي.
۳- ارتقاي مديران در چارچوب ضوابط و نتايج حاصل از ارزيابي عملكرد/
٤- ارايه نتايج ارزيابي دستگاه‌هاي اجرايي (با توجه به امكانات و منـابع در اختيـار) بـه رئـيس جمهور به منظور آگاهي از وضعيت عملكرد دستگاه‌ها (نقاط قوت و ضعف)
٥- آگاهي مردم از وضعيت عملكرد دستگاه‌ها ودر نتيجه افزايش اعتماد عمومي.
٦- نظام‌مند نمودن فعاليت‌ها و اقدامات دسـتگاه‌هـاي اجرايـي از طريـق بـازخوردهـاي نتـايج ارزيابي.
۷- تصحيح اهداف، سياست‌ها، وظـايف و برنامـه‌هـاي دسـتگاه‌هـاي اجرايـي و بررسـي فلـسفه وجودي آن‌ها با استفاده از نتايج بدست آمده از ارزيابي عملكرد و تدوين واقع بينانه آن‌ها
۸- تشويق دستگاه‌هايي كه عملكرد برتر داشـته‌انـد بـا اسـتفاده از سـاز و كـارهـاي مختلـف و مناسب.
۹- معرفي پنج دستگاه نمونه (در جشنواره شهيد رجايي) كه بالاترين رتبه را كسب نموده‌اند.
۱۰- دادن تذكرات لازم به دستگاه‌ها درخصوص عملكرد ضعيف و غير قابل قبول.

تبصره- سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور موظف است اقـدامات لازم را در خـصوص اجـراي موارد اشاره شده در ماده مذكور بـه عمـل آورده و نتـايج حاصـله را بـه طـور مـستمر در قالـب گزارشي به شوراي عالي اداري ارايه نمايد.

ماده۸- كليه وزارتخانه‌ها، موسسات و شركت‌هاي دولتي و موسسات و شركت‌هايي كه شـمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذكر نام است از جمله بانك‌ها، بيمه‌ها، شركت‌هاي نفت؛ گاز، پتروشـيمي و همچنين كليه دستگاه‌هايي كه به نحوي از انحاء از بودجه عمومي استفاده مي‌نمايند مـشمول مفاد اين آيين‌نامه مي‌باشند.
ماده۹- ارزيابي عملكرد دستگاه‌هاي اجرايي كشور به صورت مستمر و سـالانه انجـام و گـزارش آن هر سال توسط سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور تهيه و تنظـيم و پـس از سـير مراحـل تاييد، تا پايان مردادماه سال بعد به رئيس جمهور ارايه مي‌گردد.
ماده ۱۰- سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور مسئول حسن اجراي اين آيين‌نامه مـي‌باشـد و كليه دستگاه‌هاي اجرايي موظفند همكاري‌هاي لازم را به منظور اجراي صـحيح و دقيـق آن بـا سازمان ياد شده به عمل آورند.
ماده۱۱- سازمان مديريت و برنامه ريزي كشور موظـف اسـت حـداكثر ظـرف شـش مـاه نظـام ارزيابي استراتژيك كشور را مبتني بر شاخص‌هاي كلان و محوري و منطبـق بـا اسـتانداردهـاي جهاني تهيه و به شوراي عالي اداري ارايه نمايد، تا بر آن اساس، امكان سنجش ميـزان موفقيـت سياست‌ها و جهت گيري‌هاي اساسي كشور در مقايسه با ساير كشورها ميسر شود و بر آن مبنـا گزارش‌هاي لازم براي سطوح مختلف تصميم‌گيري كشور فراهم گردد.

محمدرضا عارف
معاون اول رئيس جمهور