

## تصویب نامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیئت محترم وزیران

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۱۸ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۱/۱۶۶۳۹ مورخ ۱۳۸۱/۹/۱۱ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران آیین نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور را به شرح زیر تصویب نمود:

### آیین نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور

ماده ۱- در این آیین نامه واژه‌ها و عبارات زیر در مفاهیم مربوط بکار می‌روند:

الف- عملکرد: چگونگی انجام وظایف، فعالیت‌ها و نتایج حاصل.

ب- ارزیابی: فرآیند سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت.

ج- شاخص: مشخصه‌ای که در اندازه‌گیری ورودی‌ها، فرآیندها، ستاده‌ها یا پیامدها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

د- استاندارد: حد مطلوب تعیین شده برای سنجش شاخص‌های ارزیابی عملکرد.

ه- اقتصادی بودن: استفاده بهینه از امکانات و منابع.

ماده ۲- هدف از ارزیابی عملکرد عبارت است از: سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت در خصوص عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور بر اساس قوانین و مقررات مربوط با رویکرد معیارهای اثربخشی، کارایی، اقتصادی و اخلاقی به منظور ارتقای کیفیت خدمات دولتی.

ماده ۳- عملکرد دستگاه‌های اجرایی از بعد عمومی و اختصاصی به شرح زیر مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

#### الف- ابعاد عمومی

۱- نظام‌های مدیریتی شامل: مدیریت راهبردی، مدیریت منابع انسانی، ساختار (تشکیلات، قوانین و مقررات)، بهبود سیستم‌ها و روش‌های انجام کار، بهره‌گیری از فن‌آوری‌های اداری و قانونگرایی.

۲- شهروندمداری

۳- شناخت نیازها و حصول اطمینان از تطابق کیفیت خدمات با نیازها و انتظارات ارباب رجوع.

#### ب- ابعاد اختصاصی

۱- میزان تحقق سیاست‌های محوری و جهت‌گیری‌های کلی برنامه‌های توسعه.

۲- میزان تحقق اهداف کمی برنامه‌های توسعه.

۳- عملکرد دستگاه‌های اجرایی با توجه به برنامه‌های رئیس‌جمهور و وزیران در موقع اخذ رای از مردم و مجلس.

۴- میزان موفقیت در اجرای طرح‌های عمرانی از نظر کیفیت، سرعت و هزینه.

۵- میزان تحقق سیاست‌ها و ماموریت‌های محوری و مهم دولت (ماموریت‌های ویژه)

تبصره ۱- دستگاه‌هایی که در سند برنامه‌های توسعه هدف‌های کمی و کیفی ندارند بر اساس شرح وظایف قانونی مورد ارزیابی قرار می‌گیرند.

تبصره ۲- دستگاه‌هایی که مشمول یک یا چند بند از بندهای ۳، ۴ و ۵ نشوند امتیاز آن به سایر ابعاد و محورها اضافه می‌گردد.

ماده ۴- فرآیند تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد به شرح زیر است:

الف- تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد در ابعاد عمومی

شاخص‌های ارزیابی عملکرد عمومی بر اساس ابعاد و محورهای نظام‌های مدیریتی و شهروندمداری توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و پس از تصویب شورای عالی اداری به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد

ب- تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد در ابعاد اختصاصی:

شاخص‌های ارزیابی عملکرد اختصاصی بر اساس ابعاد و محورهای مذکور در بند (ب) ماده (۳) این آیین‌نامه توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور از قوانین برنامه توسعه، احکام خاص مندرج در قوانین بودجه، قوانین و مصوبات خاص مجلس، دولت و شوراهای قانونی و برنامه‌های اعلام شده رییس جمهور به مردم و برنامه‌های وزیران به مجلس با هماهنگی و همکاری دستگاه‌های ذیربط تهیه و پس از تصویب شورای عالی اداری به کلیه دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌گردد.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است ظرف سه ماه پس از ابلاغ این آیین‌نامه نسبت به تدوین شاخص‌های عمومی و اختصاصی و ضریب اهمیت آنها و استانداردهای هر شاخص بر اساس محورهای تعیین شده اقدام نماید.

تبصره ۲- تغییرات احتمالی در شاخص‌ها و استانداردها و دستورالعمل‌های مربوط بر اساس موارد مذکور در بندهای (الف) و (ب) ماده ۲ این آیین‌نامه، تدوین و پس از سیر مراحل پیش‌بینی شده در قالب برنامه ارزیابی عملکرد هر سال به همراه قانون بودجه به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌شود.

ماده ۵- فرآیند اجرای ارزیابی به شرح زیر است:

الف- فرآیند ارزیابی در ابعاد عمومی

- ۱- ابلاغ شاخص‌ها و استانداردها و ارسال دستورالعمل‌ها و برگه‌های مربوط به دستگاه اجرایی تا نیمه دی ماه هر سال توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- ۲- توجیه و آموزش مدیران و مسئولین مربوط که در تکمیل برگه‌ها سهیم می‌باشند، تا پایان دی ماه هر سال.
- ۳- تکمیل برگه‌ها بر اساس دستورالعمل‌های مربوط توسط دستگاه اجرایی و تحویل آنان همراه با مستندات مربوط به شورای تحول اداری دستگاه، تا پایان بهمن ماه هر سال.
- ۴- بررسی برگه‌های تکمیل شده و تایید آنها بر اساس مستندات عملکرد واقعی توسط شورای تحول اداری در دستگاه، تا نیمه اسفند ماه هر سال.
- ۵- ارسال گزارش عملکرد (نحوه انجام ارزیابی، برگه‌های تکمیل شده و مستندات عملکرد واقعی) به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، تا پایان فروردین ماه سال بعد.
- ۶- بررسی اطلاعات دریافتی از دستگاه اجرایی و مقایسه عملکرد واقعی با عملکرد مطلوب در سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تا پایان خرداد ماه سال بعد.
- ۷- امتیازدهی و رتبه بندی عملکرد دستگاه در محورهای تعیین شده بر اساس مدل ارزیابی عملکرد تا پایان نیمه اول تیر ماه سال بعد.

ب) فرآیند ارزیابی در ابعاد اختصاصی:

- ۱- ابلاغ شاخص‌ها و استانداردها و ارسال دستورالعمل‌ها، برگه‌ها و فهرست سؤال‌ها به دستگاه اجرایی به همراه میزان انتظارات دولت در محورهای اختصاصی در دی ماه هر سال توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- ۲- مشاهده، قضاوت و تکمیل برگه‌ها بر اساس فهرست سؤال‌ها در دستگاه اجرایی در بهمن ماه هر سال.

برگه‌ها باید توسط مدیران مسئول و مجریان تکمیل شده و پس از تلفیق در واحد ارزیابی عملکرد دستگاه به تصویب مراجع ذیربط برسد.

۳- بررسی برگه‌های تکمیل شده و تایید آنها بر اساس مستندات عملکرد واقعی توسط شورای تحول اداری دستگاه در نیمه اسفند ماه هر سال.

۴- ارسال گزارش عملکرد (نحوه انجام ارزیابی برگه‌های تکمیل شده و مستندات عملکرد واقعی) به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تا پایان فروردین ماه سال بعد.

۵- بررسی اطلاعات دریافتی از دستگاه اجرایی و مقایسه عملکرد واقعی با عملکرد مطلوب در اردیبهشت ماه سال بعد.

۶- امتیازدهی و رتبه بندی عملکرد دستگاه در محورهای تعیین شده بر اساس مدل ارزیابی عملکرد در نیمه اول تیرماه سال بعد.

ج) فرآیند تلفیق و تدوین گزارش جامع عملکرد:

۱- دریافت و استفاده از گزارش عملکرد دستگاه‌ها در محورهای عمومی و اختصاصی.

۲- بهره‌گیری از نظرات و نتایج تصمیمات شورای عالی نظارت سازمان و استفاده از گزارش‌های نظارتی دفاتر بخشی و دیگر واحدهای نظارتی و بازرسی سازمان و موسسات تابعه.

۳- بهره‌گیری از گزارش‌ها و نتایج اقدامات سازمان‌ها و موسسات نظارتی و بازرسی کشور.

۴- استفاده از نتایج افکارسنجی میزان رضایت شهروندان از دستگاه‌های اجرایی.

۵- استفاده از نتایج نظارت بر شرکت‌های دولتی.

۶- تجزیه و تحلیل اطلاعات و گزارش‌های دریافتی

۷- رتبه‌بندی دستگاه‌ها بر اساس امتیازات مکتسبه و ضرایب اهمیت مربوط تا پایان تیرماه هر سال.

۸- تهیه گزارش جامع از میزان موفقیت دستگاه‌های اجرایی و آرایه آن به رئیس جمهور در شهریورماه هر سال.

تبصره ۱- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از طریق مرکز آمار ایران در هر دوره ارزیابی نسبت به افکارسنجی میزان رضایت شهروندان از دستگاه‌های اجرایی اقدام و نتایج حاصل را در ارزیابی دستگاه منظور می‌نماید.

تبصره ۲- شورای عالی اداری می‌تواند اجرای این آیین‌نامه را در سال اول به تعدادی از دستگاه‌های اجرایی تسری دهد تا پس از رفع نارسایی‌های احتمالی در برگه‌ها و دستورالعمل‌های ذیربط، اجرای آن را در سال بعد به کلیه دستگاه‌های مشمول تسری یابد.

ماده ۶- ساختار اجرایی و تصمیم‌گیری در خصوص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور به شرح زیر تعیین می‌گردد.

الف- سیاست‌گذاری، هماهنگی و اتخاذ تصمیمات کلی در خصوص اجرای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، به عهده شورای عالی اداری بوده و این شورا علاوه بر موارد مذکور عهده‌دار وظایف زیر نیز می‌باشد:

۱- تایید دستورالعمل‌ها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد.

۲- تصویب رتبه دستگاه‌ها بر اساس امتیازات کسب شده و انتخاب دستگاه‌هایی اجرایی نمونه و برتر

۳- تایید گزارش جامع عملکرد دستگاه‌ها به منظور آرایه به رئیس جمهور.

ب- شورای تحول اداری در هر وزارتخانه علاوه بر وظایف موضوع ماده (۵) این آیین‌نامه عهده‌دار بررسی نتایج ارزیابی واحدهای ذیربط و تایید و پیگیری امور ارزیابی می‌باشد.

تبصره ۱- کمیسیون‌های تحول اداری موسسات وابسته به وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی موظفند با استفاده از ابعاد و شاخص‌های عمومی و اختصاصی مصوب و در چارچوب ضوابط این آیین‌نامه نسبت به ارزیابی عملکرد موسسه ذیربط اقدام نموده و نتایج حاصل را در قالب گزارش جامعی به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال نمایند.

تبصره ۲- ستادهای برنامه ریزی تحول اداری استان‌ها موظفند با استفاده از ابعاد و شاخص‌های عمومی و اختصاصی مصوب و در چارچوب ضوابط این آیین‌نامه نسبت به ارزیابی عملکرد شاخص‌های استانی واحدهای اجرایی مستقر در استان اقدام نموده و نتایج حاصله را ضمن بهره‌برداری در سطح استان و رتبه‌بندی واحدهای اجرایی استان، در قالب گزارش جامعی به واحد مربوط در سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارسال نمایند.

تبصره ۳- سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها عهده‌دار هماهنگی لازم برای اجرای ارزیابی عملکرد در واحدهای استانی می‌باشند.

ج) عنوان دفاتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات به دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات اصلاح می‌شود و دفاتر مزبور مسئولیت پیگیری و اجرای ارزیابی عملکرد را در دستگاه‌ها به عهده دارند. سازمان‌هایی که داری چنین دفاتری نیستند یکی از مشاورین رئیس سازمان عهده دار این وظیفه خواهد بود.

تبصره- شرح وظایف و تشکیلات دفاتر یاد شده با توجه به توسعه وظایف آنان، مورد بازنگری قرار می‌گیرد.

د) دفتر بهبود مدیریت و ارزیابی عملکرد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است با تشکیل جلسات و هماهنگی با مسئولین ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها اقدامات لازم را برای توجیه و پیگیری اجرای این تصویب‌نامه بعمل آورد.

ماده ۷- نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد به شرح زیر مورد استفاده قرار می‌گیرد:

۱- ارشاد و راهنمایی دستگاه‌ها در جهت بهبود مدیریت.

۲- ارتقای پاسخگویی و شفافیت دستگاه‌های اجرایی.

۳- ارتقای مدیران در چارچوب ضوابط و نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد/

۴- آرایه نتایج ارزیابی دستگاه‌های اجرایی (با توجه به امکانات و منابع در اختیار) به رئیس جمهور به منظور آگاهی از وضعیت عملکرد دستگاه‌ها (نقاط قوت و ضعف)

۵- آگاهی مردم از وضعیت عملکرد دستگاه‌ها و در نتیجه افزایش اعتماد عمومی.

۶- نظام‌مند نمودن فعالیت‌ها و اقدامات دستگاه‌های اجرایی از طریق بازخوردهای نتایج ارزیابی.

۷- تصحیح اهداف، سیاست‌ها، وظایف و برنامه‌های دستگاه‌های اجرایی و بررسی فلسفه وجودی آن‌ها با استفاده از نتایج بدست آمده از ارزیابی عملکرد و تدوین واقع بینانه آن‌ها

۸- تشویق دستگاه‌هایی که عملکرد برتر داشته‌اند با استفاده از ساز و کارهای مختلف و مناسب.

۹- معرفی پنج دستگاه نمونه (در جشنواره شهید رجایی) که بالاترین رتبه را کسب نموده‌اند.

۱۰- دادن تذکرات لازم به دستگاه‌ها در خصوص عملکرد ضعیف و غیر قابل قبول.

تبصره- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است اقدامات لازم را در خصوص اجرای موارد اشاره شده در ماده مذکور به عمل آورده و نتایج حاصله را به طور مستمر در قالب گزارشی به شورای عالی اداری ارائه نماید.

ماده ۸- کلیه وزارتخانه‌ها، موسسات و شرکت‌های دولتی و موسسات و شرکت‌هایی که شمول قانون بر آن‌ها مستلزم ذکر نام است

از جمله بانک‌ها، بیمه‌ها، شرکت‌های نفت؛ گاز، پتروشیمی و همچنین کلیه دستگاه‌هایی که به نحوی از انحاء از بودجه عمومی استفاده می‌نمایند مشمول مفاد این آیین‌نامه می‌باشند.

ماده ۹- ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور به صورت مستمر و سالانه انجام و گزارش آن هر سال توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و تنظیم و پس از سیر مراحل تایید، تا پایان مردادماه سال بعد به رئیس جمهور ارایه می‌گردد.

ماده ۱۰- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مسئول حسن اجرای این آیین‌نامه می‌باشد و کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند همکاری‌های لازم را به منظور اجرای صحیح و دقیق آن با سازمان یاد شده به عمل آورند.

ماده ۱۱- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است حداکثر ظرف شش ماه نظام ارزیابی استراتژیک کشور را مبتنی بر شاخص‌های کلان و محوری و منطبق با استانداردهای جهانی تهیه و به شورای عالی اداری ارایه نماید، تا بر آن اساس، امکان سنجش میزان موفقیت سیاست‌ها و جهت‌گیری‌های اساسی کشور در مقایسه با سایر کشورها میسر شود و بر آن مبنا گزارش‌های لازم برای سطوح مختلف تصمیم‌گیری کشور فراهم گردد.

محمدرضا عارف  
معاون اول رئیس جمهور