**پرسش و پاسخ**

1ـ با توجه به اتمام سال 97 و عدم انعقاد و ابلاغ تفاهم نامه اصلاح نظام اداری دستگاههای اجرایی، چگونگی تحقق اهداف را تبیین بفرمایید.

* همانطور که در جلسه توجیهی آموزشی مورخ 4/10/1397 هم بیان گردید، این برنامه امتداد برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره اول بوده و همچنین محتوای آن عمدتاً همان برنامه می باشد. مضاف اینکه برنامه جامع اصلاح نظام اداری-دوره دوم نیمه اول سال جاری ابلاغ شده است. بنابراین دستگاه موظف بوده از ابتدای سال برای اجرای برنامه، برنامه ریزی های لازم را به عمل بیاورد و سازمان با ابلاغ بخشنامه صرفاً درخواست برنامه اجرایی نموده است تا در انتهای سال 1397 بتواند بر مبنای آن ارزیابی کند. و همچنین مبنای ارزیابی برای سه سال 97 تا 99 خواهد بود.

2ـ چرا به ظرفیت‎ها و توان دستگاه‎ها در اجرای محورها با هیچ عنوان دقت نمی‎شود؟ آیا با ابلاغ شاخص‎ها در انتهای سال انتظار انجام عملکرد مناسب و ارزیابی مناسب به دور از عقل و منطق نبوده و بی‎ارزشی ارزیابی‎ها را نشان نمی‎دهد؟

* شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد در تاریخ 6/4/1397 ابلاغ شده است نه در انتهای سال و همچنین شاخص های عمومی عمدتاً برگرفته از برنامه جامع اصلاح نظام اداری است. بنابراین دستگاه فرصت زمانی زیادی برای انجام فعالیت های مربوط به شاخص های عمومی دارد. مضاف اینکه در انعقاد تفاهم نامه با توجه به اینکه ابتدا پیشنهاد دستگاه دریافت و سپس مورد بررسی قرار می‎گیرد بنابراین به ظرفیت دستگاه‎ها برای اجرای برنامه توجه شده است، اگر هدفی برای تمام دستگاه‎ها به صورت واحد ابلاغ می‎شد این موضوع مورد توجه واقع نمی‎شد.

3ـ اخذ اطلاعات شاخص‎ها باید از سیستم‎ها و نرم‎افزارها صورت گیرد. تمام این ارزیابی‎های عملکرد باید منشعب از سیستم‎ها و نرم‎افزارها باشد و نه سلایق شخصی که این عدد و رقم‎ها هیچ ارزشی نخواهد داشت. تمام امتیازات باید از سیستم‎های مکانیزه استخراج شود.

* در خصوص ارزیابی برخی شاخص‎هایی مانند سامانه ملی مدیریت ساختار، سامانه ستاد، کاهش تعداد پست‎ها و... این موضوع اتفاق افتاده است. انشاءالله برای سال‎های آتی جهت­گیری به سمت بهبود ارزیابی‎ها خواهد بود.

4ـ معیار میانگین سنی مناسب چیست؟ آیا اگر دستگاهی میانگین سنی خوبی داشته باشد (مثلاً حدود 45 سال) باز هم باید نسبت به کاهش 8 سال اقدام نماید؟

* با توجه به وضع موجود میانگین سنی مدیران دستگاه‎ها، در جلسات انعقاد تفاهم نامه هدف تعیین خواهد شد. لازم به ذکر است هدفگذاری کاهش 8 سال سن برای کل مجموعه دستگاه‎های اجرایی بوده است نه صرفاً برای یک دستگاه خاص.

5ـ با توجه به عدم طراحی جداول هدفگذاری برای اقدامات برنامه مذکور دستگاه‎های اجرایی چه مستنداتی را برای تفاهم نامه ارائه دهند؟

* دستگاه‎های اجرایی صرفاً در پیشنهاد برنامه سالانه خود باید جداولی که در فرم شماره (1) آمده است را تکمیل و پیشنهاد داده و سایر اقدامات فاقد جدول باید توسط دستگاه اجرایی، اجرا گردند و نیازی به ارائه فرم برای آنها نمی‎باشد و باید صرفاً فرم شماره (4) برای این اقدامات تکمیل گردد.

6ـ در برنامه دهم، شاخص درصد اجرای قوانین و مقررات شامل چه قوانینی می‎شود(عمومی، اختصاصی و یا استراتژیک)؟

* میزان اجرای قوانین و مقررات در برنامه دهم، همان درصد تحقق شاخص‎های عمومی ارزیابی عملکرد سالیانه می‎باشد.

7ـ بانک‎ها و شرکت‎های دولتی، شرکت‎ها و مؤسسات وابسته به دستگاه‎های اجرایی زیرمجموعه دستگاه مشمول ارائه برنامه هستند یا نه؟

* همان گونه که در بخشنامه اجرای برنامه نیز آورده شده است دستگاه اجرایی باید برنامه سالیانه خود را با در نظر گرفتن تمامی شرکت‎ها و سازمان‎های وابسته ارائه نماید.

8ـ موارد عدم مصداق چه شرایطی دارد؟

* موارد عدم مصداق پس از برگزاری جلسه مشترک با امورهای تخصصی این سازمان و دستگاه اجرایی مشخص خواهد شد.

9ـ در خصوص سازمان‎هایی که به صورت هیأت اُمنا اداره می‎شوند و دارای آئین‎نامه‎های خاص می‎باشند، در خصوص شاخص‎های ارزیابی تجدیدنظر شود.

* چنانچه شاخصی از شاخص‎‎های عمومی برای دستگاهی مصداق نداشته باشد، می تواند به استناد آیین نامه اجرایی مواد 81 و 82 قانون مدیریت خدمات کشوری، شاخص جایگزین پیشنهاد نماید.

10ـدر برنامه چهارم (مدیریت سرمایه انسانی) هدف تعیین شده جهت ارزیابی شایستگی‎های مدیریتی 60% مدیران فعلی گفته شده، در حالی که در جدول مربوط به بخشنامه شهریورماه مجموع اهداف برای سال‎های 97 تا 99 مجموعاً 100% می‎باشد. از سوی دیگر بخشنامه بهمن ماه سال 96 در خصوص تکمیل کانون‎های ارزیابی افراد فقط برای انتصاب و یا ارتقاء لازم است در کانون شرکت کنند که مغایر هدف 60% مدیران فعلی می‎باشد (با توجه به اینکه همه مدیران قصد ارتقاء ندارند)

* در شاخص‎های عمومی ارزیابی عملکرد سال 97، شاخص‎ تربیت مدیران دارای دو نماگر بوده که یکی دارای هدف 100 می‎بود ولی نماگر درصد انطباق شایستگی‎های عمومی مدیران بر اساس هدف تفاهم نامه ارزیابی خواهد شد.

11ـ با توجه به اینکه 31 اداره کل استانی تحت پوشش ستاد دستگاه می‎باشند، خواهشمند است بفرمائید سهم هر کدام از برنامه‎ها را برای استان و ستاد باید مشخص نمود یا خیر؟

* هر یک از دستگاه‎های اجرایی باید فرم شماره 1 را با در نظر گرفتن ستاد و واحدهای استانی تکمیل و ارائه نمایند.

12ـ در برنامه پنجم و برنامه سلامت اداری، شاخص­های بین‎المللی بر چه مبنایی ارزیابی خواهند شد؟ در سنجش سلامت اداری، با توجه به در نظر داشتن دو معیار نمره شاخص و نمره کمّی هدف چگونه محاسبه می‎شود.

* شاخص‎های بین المللی برای انعقاد تفاهم با دستگاه‎‏ها مورد هدفگذاری قرار نمی‎گیرند و در قالب ماده 83 قانون مدیریت خدمات کشوری توسط سازمان اداری و استخدامی کشور به مراجع ذی‎صلاح گزارش خواهد شد.

13ـ معیارهای سنجش ارتقای سلامت اداری چیست و چگونه ارزیابی خواهند شد؟

* نماگرهای شاخص ارتقاء سلامت اداری در دستورالعمل شاخص‎های عمومی سال 97 و چک لیست مربوط به آن آورده شده اند و از سایت امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی قابل دانلود می‎باشند.

14ـ ارزیابی شاخص فرهنگ سازمانی چگونه انجام خواهد شد؟

* ارزیابی شاخص‎ توسعه فرهنگ سازمانی بر اساس نماگرهای این شاخص در شاخص‎های عمومی ارزیابی عملکرد سال 97 صورت خواهد گرفت.

17ـ در خصوص برنامه هفتم، اقدام" کاهش میزان شکایت شهروندان از خدمات دستگاه اجرایی" امکان کاهشی 40% در سه سال مقدور نمی‎باشد و باید برنامه‎های جدید هر دستگاه در خصوص این شاخص در نظر گرفته شود. به طور مثال در سال 97 وزارتخانه ای، شکایاتش 30 درصد رشد داشته است.

* کاهش 40 درصدی شکایات به صورت تجمیعی برای سه سال 97 تا 99 هدفگذاری گردد. البته با توجه به مشکلات موجود در دستگاه، این هدفگذاری ها در جلسه انعقاد تفاهم نامه بررسی و تصمیم گیری خواهد شد.

18ـ آیا برنامه پنجم نیازی به تکمیل جداول پیوست ندارد؟ آیا برای همه اقدامات باید پروژه‎ای تعریف نمود؟

* برنامه پنجم نیازی به تکمیل جدول ندارد ولی باید اقدامات آن برای دستگاه‎های مشمول در فرم شماره‎ 4 (پروژه‎های اجرایی) تکمیل گردد.

20ـ دستگاه‎هایی که امکان استفاده و ورود اطلاعات را در سامانه ندارند چه راهکاری دارید؟

* برای دستگاه‎هایی که دارای سامانه مدیریت عملکرد نمی‎باشند، نام کاربری و رمز عبور از سوی امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی جهت ورود اطلاعات تخصیص داده خواهد شد.

21ـ کاهش پست‎ها و کاهش پست‎های مدیریتی برای دستگاه‎های حاکمیتی عدم مصداق لحاظ خواهد شد؟

کلیه دستگاه‎های اجرایی باید پیشنهادات خود در خصوص کاهش تعداد پست و کاهش تعداد پست‎های مدیریتی را با توجه به اینکه برنامه خطاب به کلیه دستگاه‎ها ابلاغ گردیده ارائه نمایند. تصمیم گیری نهایی در جلسات تفاهم نامه صورت خواهد گرفت.

22ـ توزیع امتیاز شاخص‎های عدم مصداق چگونه است؟

* در سامانه مدیریت عملکرد، طراحی به گونه‎ای صورت گرفته است که میزان موفقیت دستگاه‎ها در شاخص‎هایی که در آنها عملکرد دارد، مورد سنجش قرار گرفته و امتیاز کسب شده دستگاه از امتیاز مصداق دار مبنای ارزیابی و رتبه بندی خواهد بود.

23ـ میز خدمت در دستگاه‎های اجرایی توسط کدام حوزه بایستی اداره شود؟ در شاخص‎های عمومی زیر نظر محور توسعه دولت الکترونیک قرار گرفته، آیا مسئولین اجرایی میز خدمت مربوط به دفاتر فنآوری و اطلاعات است؟

* در ارزیابی عملکرد، دستگاه مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت، هر چند در برخی آیین‎نامه‎ها و دستورالعمل‎ها، برای برخی شاخص‎ها، متولی مشخصی در نظر گرفته شده است.

25ـ در فرم شماره یک منظور از دستگاه اجرایی و زیرمجموعه آن به صورت شفاف چیست و چگونه باید هر جدول تکمیل شود؟ (به عنوان مثال برای شرکت توانیر و زیرمجموعه مشتمل بر شرکت‎های برق منطقه‎ای، توزیع و مدیریت شبکه) آیا باید سرجمع زیرمجموعه به همراه ستاد درج گردید؟

* هر دستگاه اجرایی اصلی متشکل از وزارتخانه‎ها و سازمان‎های مستقل بوده و منظور از سازمان وابسته، سازمان و شرکت‎های وابسته به این دستگاه‎ها می‎باشد. بنابراین لازم است برای هدفگذاری یک دستگاه، ستاد و واحدهای استانی آن هدفگذاری شده و سپس تجمیعی آنها در فرم شماره یک برای دستگاه هدفگذاری گردد.