

دستورالعمل اجرایی ماده (۳۶) قانون خدمات کشوری موضوع «افزایش بهره وری نیروی انسانی، کارآمدی فعالیت ها و تأمین رضایت و کرامت مردم» (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ مورخ ۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی)

بخشنامه به کلیه دستگاه های مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای مفاد ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور افزایش بهره وری نیروی انسانی، کارآمدی فعالیت ها و تأمین رضایت و کرامت مردم، دستورالعمل اجرایی ماده (۳۶) قانون خدمات کشوری به شرح زیر ابلاغ می گردد:

۱- کلیه دستگاه های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند فرآیندهای مورد عمل خود را مطابق ضوابط (مفاد بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴ و بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۵ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور) مستندسازی و اصلاح نموده و با امکان ارائه اطلاعات زیر در پرتال مردم و جایگاه اینترنتی (وب سایت) دستگاه درج نمایند.

- فهرست عناوین خدمات قابل ارایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه های اجرایی

- امکان ارایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارایه خدمت و... در مورد هر خدمت.

- اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت

- قابل دسترس بودن فرم های اداری مورد نیاز که برای ارایه خدمت به شهروندان لازم می باشد.

- قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان بندی انجام آنها

- مراحل ارایه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گراف های ساده

- آدرس ساختمان های مورد مراجعه

۲- دستگاه های اجرایی که فرآیندهای مورد عمل را در پرتال وارد نموده اند، مکلفند کلیه فرآیندهای مستندشده پیشین خود را بازنگری و با

تبصره- در به هنگام سازی فرآیندها، درج فرآیند قبلی، فرآیند اصلاحی و تاریخ بازنگری ضروری است.

۳- دستگاه هایی که تا کنون برای ورود به سیستم مردم کد و رمز دریافت نموده اند موظفند در اسرع وقت نسبت به موضوع اقدام و ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، مفاد ماده ۱ این دستورالعمل را اجرا نمایند.

۴- دستگاه های اجرایی موظفند هر سه سال یک بار روش های انجام کار و فرآیندهای مورد عمل خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. این امر به صورت خودکار از طریق سیستم پرتال پیگیری خواهد شد.

۵- دستگاه های اجرایی موظفند ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل پیشنهادات خود را در خصوص شاخص های اختصاصی برای ارزیابی عملکرد فرآیندها به این معاونت ارسال تا پس از تأیید مورد بهره برداری قرار گیرد.

۶- شاخص های اندازه گیری میزان کارآمدی فعالیت های اجرایی (از جمله صحت امور و رضایت مردم) از طریق پرتال در ارزیابی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

۷- دستگاه ها موظفند نسبت به نحوه ارتباط الکترونیکی مردم با وب سایت دستگاه و دریافت خدمات از این طریق به نحو مقتضی اطلاع رسانی نمایند. اطلاع رسانی خدمات و فعالیت های دستگاه و نیز در صورت امکان خدمات رسانی الکترونیکی (e-service) از مهمترین شاخص های ارزیابی عملکرد دستگاه ها خواهد بود.

۸- دستگاه مکلفند اعتبارات لازم برای انجام این اقدامات را در بودجه سالیانه پیش بینی نمایند.

۹- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور موظف است در خصوص اطلاع رسانی به مردم به منظور بهره برداری از «پرتال مردم» اقدام نماید.

لطف الله فروزنده- معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور