

شماره ۲۰۷۲۱۷۴۴۸۸۸

پست:

جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کشور  
استاندارداری اصفهان

اصفهان پایتخت فرهنگ و تمدن اسلامی ایران

به: کتبه دستگاه های اجرایی استان اصفهان

سلام علیکم

انواع اداری  
انواع قضایی

بمن از تعداد نما و نمود و ضوابط بر تعداد آگه متمدن بحق اما تصویر دستور العمل اجرایی ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع الزام دستگاه های اجرایی به تهیه فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار خود جهت آگاهی و اقدام لازم به پیوست ارسال می گردد. ۱۳۹۰

احمد میرزا حسینی  
مدیر کل دفتر منابع انسانی و تحول اداری



۲۲۲۵۱۰  
[Handwritten signature]

اصفهان - شاهین مستشار دوم - بزرگ تازی سلطان فارسی - سالن شماره ۲ - استانداری اصفهان صندوق پستی ۸۱۶۵۰-۶۵۹ - کد پستی ۸۱۵۸۱۳۳۱۱ تلفن ۰۲۶-۷۰۲۱۰۵۱ - فکس ۰۲۶-۷۰۲۰۰۰



کتابخانه  
اداره اسناد و کتابخانه ملی  
کتابخانه مجلس شورای اسلامی  
کتابخانه آیت الله العظمی بروجردی

۳. دستگاههایی که تاکنون برای ورود به سیستم پرتال مردم کد و رمز دریافت ننموده 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. دستگاههای اجرایی موظفند هر سه سال یک بار روشهای انجام کار و فرایندهای مورد عمل خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. این امر به صورت خودکار از طریق سیستم پرتال پیگیری خواهد شد.
۵. دستگاههای اجرایی موظفند ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل پیشنهادات خود را در خصوص شاخصهای اختصاصی برای ارزیابی عملکرد فرایندها به این معاونت ارسال تا پس از تایید مورد بهرهبرداری قرار گیرد.
۶. شاخصهای اندازه گیری میزان کارآمدی فعالیتهای اجرایی (از جمله صحت امور و رضایت مردم) از طریق پرتال در ارزیابی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.
۷. دستگاهها 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 فعالیتهای دستگاه و نیز در صورت امکان خدمات رسانی الکترونیکی (e-service) از مهمترین شاخصهای ارزیابی عملکرد دستگاهها خواهد بود.
۸. دستگاهها مکلفند اعتبارات لازم برای انجام این اقدامات را در بودجه سالانه 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.

فرزنده دهکردی

۳. دستگاههایی که تاکنون برای ورود به سیستم پرتال مردم کد و رمز دریافت ننموده 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. دستگاههای اجرایی موظفند هر سه سال یک بار روشهای انجام کار و فرایندهای مورد عمل خود را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند. این امر به صورت خودکار از طریق سیستم پرتال پیگیری خواهد شد.
۵. دستگاههای اجرایی موظفند ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل پیشنهادات خود را در خصوص شاخصهای اختصاصی برای ارزیابی عملکرد فرایندها به این معاونت ارسال تا پس از تایید مورد بهره‌برداری قرار گیرد.
۶. شاخصهای اندازه‌گیری میزان کارآمدی فعالیتهای اجرایی (از جمله صحت امور و رضایت مردم) از طریق پرتال در ارزیابی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.
۷. دستگاهها موظفند نسبت به نحوه ارتباط الکترونیکی مردم با وب سایت دستگاه و دریافت خدمات از این طریق به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی نمایند. اطلاع‌رسانی خدمات و فعالیتهای دستگاه و نیز در صورت امکان خدمات‌رسانی الکترونیکی (e-service) از مهمترین شاخصهای ارزیابی عملکرد دستگاهها خواهد بود.
۸. دستگاهها مکلفند اعتبارات لازم برای انجام این اقدامات را در بودجه سالانه پیش‌بینی نمایند.
۹. معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور موظف است در خصوص اطلاع‌رسانی به مردم به‌منظور بهره‌برداری از پرتال مردم اقدام نماید.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی  
فرزنده دهکردی

شماره: ۱۶۱۱۵۲  
تاریخ: ۸۸۳۲۴/۱۸  
پست



معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

بسمه تعالی

**بخشنامه به کلیه دستگاههای مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری**

در اجرای مفاد ماده (۳۶) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور افزایش بهره‌وری نیروی انسانی، کارآمدی فعالیتها و تأمین رضایت و کرامت مردم، دستورالعمل اجرایی ماده (۳۶) قانون خدمات کشوری به شرح زیر ابلاغ می‌گردد:

۱. کلیه دستگاههای اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری موظفند فرایندهای مورد عمل خود را مطابق ضوابط ( مفاد بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۳ 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 پایگاه اینترنتی (وب سایت) دستگاه درج نمایند.

- فهرست عناوین خدمات قابل ارائه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاههای اجرایی
- اسکان ارائه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارائه خدمت و ... در مورد هر خدمت
- اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت
- قابل دسترس بودن فرمهای اداری مورد نیاز که برای ارائه خدمت به شهروندان لازم می‌باشد.
- قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روشهای انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان بندی انجام آنها
- مراحل ارائه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گرافیکهای ساده
- آدرس ساختمانهای مورد مراجعه

۲. دستگاههای اجرایی که فرایندهای مورد عمل را در پرتال وارد نموده‌اند، مکلفند کلیه فرایندهای مستند شده پیشین خود را بازنگری و با انجام اصلاحات لازم جهت درج، به هنگام نمایند. تبصره: در به هنگام سازی فرایندها، درج فرآیند قبلی، فرآیند اصلاحی و تاریخ بازنگری ضروری است.

۱۳۸۸/۱۲/۱۸

۲۳۲۵۱۰

تهران خیابان شیخ بهایی - خیابان لادن - طاقه ۲۰ مرکز تحن: ۸۸۰۲۱۷۵۰-۶ دورکار: ۸۸۰۵۲۰۲۲

۳