



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

کد:

ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

روش اجرایی (بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم)



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

کد:

ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

فهرست تغییرات ثبت شده در سند

نسخه	تاریخ	صادرکننده مجوز تغییرات	تغییر دهنده	علت انجام تغییرات و بخش های تغییر یافته

تأیید کنندگان

نام و نام خانوادگی	مسئولیت	زیر سیستم	امضاء	تاریخ
مرتضی قادران	رئیس اداره بازرسی و نظارت بر معاملات و مناقصات			
سید هاشم تقوی	مدیرکل بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات			
مهران شیرازی	مشاور و نایب رئیس سازمان در سیستم مدیریت کیفیت			
علی حکیم جوادبی	معاون وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران			

این سند در تاریخ به واحد های ذی ربط ابلاغ و اجرایی شد.

گروه نوسازی و تحول اداری

مهر و امضاء



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

کد:

ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

فهرست مطالب		
ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۴
۲	دامنه کاربرد	۴
۳	اصطلاحات و تعاریف	۴
۴	شناسنامه (نمودار لاک پشتی)	۴
۵	مسئولیت‌ها	۶
۶	روش اجرایی	۶
۷	نمودار جریان	۷
۸	پیوست‌ها	۷



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

کد:

ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

۱ هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تشریح اقدامات لازم در خصوص انجام امور بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارکنان با ارباب رجوع بوده و بمنظور پیشگیری، تشخیص و تعیین موارد اختلاف و انحراف احتمالی و اصلاح امور و رفع نقائص و بهینه کردن رفتار کارکنان و عملکرد سازمان و نیز سیاستهای تشویق و تنبیه بر اساس مواد ۹۰، ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۸۲/۳/۴ هیات وزیران و قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد ۱۱/۵۷۶۲۰ مورخ ۹۰/۹/۱۹ و آئین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۳/۷/۲۷ هیات وزیران میباشد.

۲ دامنه کاربرد

کلید واحدهای سازمانی را شامل میشود.

۳ اصطلاحات و تعاریف

ارزیابی عملکرد کارکنان : عبارتست از یک سیستم بازخور که در برگرنده ارزیابی مستقیم عملکرد کارکنان سازمان می باشد.
سنجش رضایت مردم : یک اندازه گیری دقیق آماری است که توصیف دقیق و قابل اعتمادی از میزان رضایت مردم و ارباب رجوع از کیفیت فعالیتهای سازمان را در اختیار قرار می دهد.
اداره کل : اداره کل بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

۴ شناسنامه:



روش اجرایی

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

کد:
ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

عنوان: بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم





وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

کد:

ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

۵ مسؤلیت‌ها:

مسئولیت نظارت بر حسن اجرا و استقرار این روش اجرایی بر عهده اداره کل بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات میباشد و کلیه واحدها مکلف به همکاری خواهند بود.

۶ روش اجرایی:

الف- اداره کل در فروردین ماه هر سال برنامه جامع سالیانه امور بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم از واحدهای مختلف و نحوه برخورد مدیران و کارکنان با ارباب رجوع را با توجه به وضعیت کلی، ساختاری و تشکیلاتی، و نتایج بازرسی های سال قبل تدوین نموده و پس از تایید بالاترین مقام سازمان، آن را به مورد اجرا میگذارد. روش تفصیلی بازرسی فوق به شرح ذیل می باشد :

۱. اخذ مستندات مربوط به وظایف کارکنان و مدیران
 ۲. اخذ برنامه های سالیانه حوزه های سازمان
 ۳. اخذ کلیه مستندات لازم جهت عملکرد کارکنان و مدیران از حوزه های مربوطه (حضور و غایب ، مرخصی ها ، میزان حقوق دریافتی ، پاداش ها و...)
 ۴. تهیه فرم های سنجش میزان رضایت پرسنل از عملکرد مدیران و دیگر کارکنان مطابق با شاخص های در نظر گرفته شده به تفکیک واحد های مختلف (برگ پیوست ۱)
 ۵. تهیه فرم های الکترونیکی سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد و فعالیتهای سازمان جهت نظرسنجی عمومی از طریق پایگاه اینترنتی سازمان (برگ پیوست ۲)
 ۶. توزیع و جمع آوری فرم های سنجش رضایت و استخراج آمارهای مورد نیاز
 ۷. تحلیل و آنالیز نقاط قوت و ضعف مدیران و کارکنان
 ۸. ارائه پیشنهاد و راهکاری مناسب جهت از بین بردن نقاط ضعف
 ۹. تنظیم گزارش حداکثر به مدت ۵ روز کاری پس از اتمام بازرسی
- ب- بازرسی های فوق العاده حسب دستور و درخواست بالاترین مقام سازمان و یا دیگر مراجع ذیصلاح و بازرسی های موردی در محدوده موضوع خاص ارجاعی و در خارج از برنامه های زمان بندی شده سازمان صورت می گیرد.
- پ- بازرسان مکلفند بر مبنای مستندات و شواهد عینی بازدید شده، تایید انجام گرفتن فعالیتهای اصلاحی را پیگیری و گزارش نمایند و چنانچه در مدت زمان پیگیری مشکل یا مشکلات دیگری مشاهده گردد، موضوع بایستی در قالب یک گزارش جدید تهیه و به مدیر بلافاصل ارائه شود.
- ت- اسناد و مدارک و دفاتر مورد لزوم برای انجام امر بازرسی با طبقه بندی خیلی محرمانه (طبق مقررات و آئین نامه نگاهداری اسناد و ... و نحوه مشخص نمودن نوع ... و یا سایر مقررات) توسط بازرس یا هیات بازرسی بایستی در محل مأموریت ملاحظه و مطالعه گردد. از اسناد با رعایت محرمانگی و با موافقت بالاترین مقام سازمان به طریق دست نویس رو نوشت تهیه می گردد، مگر آنکه بنا به تشخیص مقام مجاز تهیه تصویر از آن ضروری باشد.
- ث- چنانچه بازرس در جریان انجام مأموریت خود با ممانعت یا مخالفت یا عدم همکاری لازم مواجه شود و نتواند نسبت به رفع مشکل اقدام نماید ، مراتب را با تنظیم صورتجلسه چگونگی امر به مدیر بلافاصل گزارش نماید .
- ج- هرگاه بازرس در جریان انجام مأموریت یا رسیدگی به موضوعی ، با حکمی مواجه شود که آن را مخالف با شرع یا قانون تشخیص دهد ، مراتب را به مدیر بلافاصل گزارش دهد.



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

روش اجرایی

کد:

ITC-PR-INSPECTION-۹۱۰۲۱۶-RW۰۰

بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم

- چ- چنانچه بازرسی در حین انجام مأموریت از سوء جریان یا وقوع تخلفی در واحد بازرسی شونده اطلاع حاصل نماید و رسیدگی به آن خارج از موضوع مأموریت او باشد چگونگی را با رعایت سلسله مراتب به مدیر بلافصل اعلام و کسب تکلیف می نماید.
- ح- بازرسی، چگونگی اقدامات خود را مرتباً به اطلاع مسئول ذیربط رسانده و عندالاجتضاء کسب نظر می نماید. در موارد مهمه اطلاع باید فوری باشد.
- خ- استفاده شخصی از وسایل و امکانات واحدهای مورد بازرسی توسط بازرسان اکیداً ممنوع است.
- د- اداره کل مکلف است گزارش تحلیلی فصلی (۶ ماهه) از انجام بازرسی های صورت گرفته و نتایج آن را به بالاترین مقام سازمان ارائه و نسبت به پیگیری نتایج اقدام نماید.

۷ نمودار جریان:

-

۸ پیوست ها:

- روش اجرایی فرایند بازرسی از عملکرد مدیران و کارکنان و سنجش رضایت مردم
- مقررات و آئین نامه نگاهداری اسناد و ...
- مواد ۹۰ الی ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری
- آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)
- بخشنامه شماره ۱۸۰۱/۳۵۶۶۵ مورخ ۸۲/۳/۴ هیئت وزیران
- قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد به شماره ۱۱/۵۷۶۲۰ مورخ ۹۰/۹/۱۹
- آئین نامه اجرایی قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب ۱۳۷۳/۷/۲۷ هیات وزیران
- فرم سنجش میزان رضایت پرسنل از عملکرد مدیران
- فرم سنجش میزان رضایت مردم از عملکرد فعالیت های سازمان