

معاونت توسعه مدیریت و منابع

شیوه نامه نحوه صدور

تشویق و تذکر

تهیه و تنظیم :

مدیریت توسعه سازمان

و منابع انسانی

پاییز ۱۳۹۴

سنگ

فهرست

شماره صفحه	عنوان
۲	مقدمه
۳	اهداف کلی
۳	اهداف اختصاصی
۳-۴	تعاریف
۴	مواد قانونی و مستندات
۴-۹	موارد استفاده از تشویقات
۴-۷	الف- طرح ارزیابی عملکرد کارکنان دولت
۸	ب- تمدید قرارداد مستخدمین پیمانی
۸-۹	ج- طرح تکریم ارباب رجوع
۱۰-۱۳	نحوه صدور تشویق و تذکر
۱۰-۱۱	الف - نحوه صدور تشویقات
۱۲	ب - تذکرات اداری
۱۲	۱- نحوه صدور تذکر
۱۳	۲- موارد استفاده تذکر
۱۴	کمیته ها
۱۴	• تشکیل کمیته های نظارت بر صدور تشویق
۱۴	- اعضای کمیته
۱۴	- وظایف
۱۵	فرایند صدور تشویق از واحد مربوطه
۱۶	منابع و مآخذ
۱۶-۲۷	ضمائم



مقدمه:

از آنجا که تشویق و تذکر به عنوان بستر توسعه انسانی است ایجاد تعادل بین این دو رویکرد و بکارگیری صحیح آن در جهت تحقق اهداف سازمان از الزامات توسعه منابع انسانی است. مقوله تشویق و تذکر را بایستی فراتر از سطح فردی دید و توسعه منابع انسانی، رشد فردی و سازمانی را در آن جستجو نمود. این مقوله در تنوریهای علم مدیریت به اثبات رسیده و در شرع اسلام به شکل های مختلف به آن اشاره شده است به عنوان نمونه حضرت علی (ع) خطاب به مالک اشتر می فرمایند «نباید نیکوکار و بدکار در نزد تو به یک پایه باشد چرا که این کار سبب شود که نیکوکار را به نیکوکاری رغبتی نماید ولی بدکاران را به بدکاری رغبت بیفزاید. با هر یک چنان رفتار کن که او خود را به آن ملزم ساخته است.»

استفاده از شیوه صحیح تشویق و تذکر باعث ایجاد روحیه تعهد در کارمندان می گردد، که برای سازمان فوق العاده ارزشمند بوده و باعث ارتقاء احساس مسئولیت و ایجاد بهره وری موثر خواهد بود. با این وجود تشویق و تذکر در نظام اداری تاکنون جایگاه واقعی خود را نیافته و اکثر تشویق و تنبیهات بدون در نظر گرفتن معیارهای اصلی (رفتار - عملکرد ...) صورت می پذیرد. با این اوصاف و با توجه به اقداماتی که از سال ۱۳۸۸ تاکنون صورت پذیرفته بر آن شدیم تا به منظور قانونمند نمودن، ایجاد وحدت رویه، ارتقا انگیزه کاری کارکنان و جلوگیری از اعمال سلیقه های شخصی و صوری، شیوه نامه مزبور را بازبینی و اصلاح نماییم تا در راستای قوام گامهای بعدی، ثابت قدم تر پیش برویم.

مدیریت توسعه سازمان و منابع انسانی



همین تذکر
با صمیمیت و دقت
دانشگاه گیلان
۱۳۹۴

اهداف کلی

- ۱- اجرای شیوه صحیح تشویق و تذکر در جهت تحقق طرح تکریم ارباب رجوع
- ۲- افزایش اثربخشی و کارایی در ارائه خدمات از طریق اجرای شیوه صحیح تشویق و تذکر در جهت ارائه خدمات بهتر و بهره وری موثرتر
- ۳- اجرای شیوه صحیح تشویق و تذکر در جهت ایجاد تعهد در کارکنان
- ۴- افزایش سطح باور و انگیزش منابع انسانی به منظور انجام صحیح کارها

اهداف اختصاصی

- ۱- رعایت عدالت در نحوه صدور تشویقات و تذکرات
- ۲- برقراری شیوه صحیح تشویق و تنبیه از کارکنان، کارشناسان، سرپرستان و مدیران در جهت ارتقاء سطح کیفی عملکرد
- ۳- ایجاد و حفظ تعهد در بین کلیه کارکنان
- ۴- ایجاد و افزایش رضایت شغلی در بین کلیه کارکنان
- ۵- برقراری اعتماد متقابل مابین کارکنان و مدیران
- ۶- غنی سازی شغلی و افزایش انگیزه در کارکنان
- ۷- قدردانی از کارکنان به خاطر عملکرد برتر

تعاریف:

کارکنان: به کلیه نیروهای رسمی (قطعی و آزمایشی) پیمانی، قراردادی (خرید خدمت، کار معین، قانون کار و تبصره ۴) مشمولین قانون خدمت پزشکان و پیراپزشکان و تعهدات ضریب کا اطلاق می گردد

تشویق: قدردانی شفاهی و کتبی از افراد به خاطر عملکرد برتر و ارتقاء سطح کیفی سازمان که شامل تشویقات مادی و معنوی می باشد.

تذکره: انتقاد یا توبیخ شفاهی یا کتبی از افراد به خاطر عملکرد منفی و سهل انگاری در کار و به مخاطره انداختن جایگاه سازمان
دوره ارزیابی: از ابتدای هر سال تقویمی تا پایان آن را دوره ارزیابی گویند

مواد قانونی و مستندات:

در این شیوه نامه موارد استفاده از تشویقات و دستورالعمل نحوه صدور تشویق و تذکر به استناد مواد قانونی و مستندات عینا نقل گردیده است. لیکن لازم است صدور هر گونه تشویق و تذکر جهت پرسنل دانشگاه با رعایت کلیه قوانین و مستندات مربوطه که قبلا به واحدهای تابعه منعکس شده در کمیته نظارت بر صدور تشویق و تذکر مطرح و طبق مفاد این شیوه نامه اقدام گردد:

موارد استفاده از تشویقات:

- ۱- طرح ارزیابی عملکرد موضوع بخشنامه شماره ۲۱۲/۵۵۷/د مورخ ۱۳۹۳/۶/۲۹ معاونت توسعه مدیریت و منابع وزارت متبوع
 - ۲- تمدید قرارداد پیمانی موضوع تبصره ماده ۶ قانون استخدامی کشور و تصویبنامه شماره ۵۲۲۸۲/ت/۶۶۶ مورخ ۱۳۶۸/۶/۱۵ هیات وزیران
 - ۳- طرح تکریم ارباب رجوع موضوع بخشنامه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری
- نحوه استفاده از تشویقات در طرح های فوق الذکر به شرح زیر می باشد:

الف) طرح ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران دولت

با عنایت به مفاد فرمهای ارزیابی عملکرد، تشویقات در طول دوره ارزیابی عملکرد (یکسال) حداکثر دارای ۱۰ امتیاز می باشد که در جدول شماره ۱ به امتیاز هر تشویق با توجه به جایگاه سازمانی مقام تشویق کننده (در واحدهای مختلف) اشاره گردیده است.

عکس

جدول شماره ۱ سطوح صادرکنندگان تشویق و امتیاز مربوطه

مقام تشویق کننده

ردیف	سطح واحد	دریافت نشان دولتی و تقدیرنامه از رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	معاون وزیر، رئیس دانشگاه	معاونین رئیس دانشگاه و معاونین استاندار	مدیر کل یا مقامات همتراز	سایر مقامات
۱	معاونتها	رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	رئیس دانشگاه، معاون وزیر	معاون ذی ربط دانشگاه یا معاونین استاندار	معاونین اجرایی یا فنی، مدیران یا فرماندار یا مشاور وزیر	معاونین مدیران، معاون فرماندار، بخشدار
۲	بیمارستانها و مراکز آموزشی درمانی	رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	رئیس دانشگاه، معاون وزیر	معاون درمان دانشگاه یا معاونین استاندار	رئیس بیمارستان یا مرکز آموزشی درمانی، فرماندار یا مشاور وزیر	مدیران داخلی و پرستاری، معاون فرماندار، بخشدار
۳	شبکه ها و مراکز بهداشت شماره ۱ و ۲ اصفهان	رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	رئیس دانشگاه، معاون وزیر	معاون بهداشتی دانشگاه یا معاونین استاندار	مدیر شبکه یا مراکز شماره ۱ و ۲ اصفهان یا مشاور وزیر	معاونین مدیران شبکه ها، معاون فرماندار، بخشدار
۴	بیمارستانهای زیر مجموعه شبکه ها	رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	رئیس دانشگاه، معاون وزیر	معاون بهداشتی و درمان دانشگاه یا معاونین استاندار	مدیر شبکه، فرماندار یا مشاور وزیر	رئیس بیمارستان، مدیران داخلی و پرستاری، معاون فرماندار، بخشدار
۵	دانشکده ها	رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	رئیس دانشگاه، معاون وزیر	معاون آموزشی دانشگاه یا معاونین استاندار	رئیس دانشکده یا فرماندار یا مشاور وزیر	معاونین رئیس دانشکده، معاون فرماندار، بخشدار
۶	مجمع تحقیقاتی حضرت صدیقه طاهره (س)	رئیس جمهور	معاون رئیس جمهور، وزیر و یا استاندار	رئیس دانشگاه، معاون وزیر	معاون پژوهشی دانشگاه یا معاونین استاندار	رئیس مجمع یا فرماندار یا مشاور وزیر	مدیر مجمع یا روسای مراکز تحقیقاتی، معاون فرماندار، بخشدار
امتیازات مربوطه		هر تقدیرنامه یا نشان ۱۰ امتیاز	هر تقدیرنامه ۸ امتیاز	هر تقدیرنامه ۷ امتیاز	هر تقدیرنامه ۵ امتیاز	هر تقدیرنامه ۴ امتیاز	هر تقدیرنامه ۳ امتیاز

نکته :

۱- تشویقاتی که از سوی نهاد نمایندگی ، هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری، اداره بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، مشاور امور ایثارگران صادر می گردد در سطح سایر مقامات (۳ امتیاز) تلقی خواهد گردید.

تذکر: تشویقات صادره از سوی مدیر دفتر رئیس دانشگاه، مدیر هسته گزینش، مدیر روابط عمومی و مدیر حراست دانشگاه دارای ۴ امتیاز می باشد.

۲- مقامات مشروحه زیر نیز همتراز رئیس دانشگاه محسوب می شوند :

روسای سازمان های وابسته به وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی شامل سازمان تامین اجتماعی ، سازمان بیمه خدمات درمانی ، سازمان بهزیستی کشور ، سازمان انتقال خون ، انستیتو پاستور ایران و سایر دانشگاهها ودانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

۳- با عنایت به اینکه یکی از موارد تشویقی مندرج در فرم های ارزیابی عملکرد دریافت تقدیرنامه و جایزه طبق ضوابط طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع می باشد، در مبحث طرح تکریم ارباب رجوع به ضوابط دریافت اینگونه تشویقات اشاره خواهد شد.

۴- تقدیرنامه های دریافتی از سوی هیأت های اجرایی و نظارت انتخابات کشور نیز در فرمهای ارزیابی عملکرد دارای امتیاز می باشد که به شرح جدول شماره ۲ اعلام می گردد .

۵- با کسب تشویقات موضوع مواد فوق در هر دوره ارزیابی، کارکنان از حداکثر ۱۰ امتیاز برخوردار می گردند. بدیهی است با اخذ چند تشویقنامه از یک مقام ، امکان کسب حداکثر امتیاز تشویقات (۱۰) امتیاز مقدور می باشد.



* جدول شماره ۲ توزیع امتیازات تقدیرنامه های دریافتی کارکنان دولت
از سوی هیأت های اجرایی و نظارت

امتیاز تقدیرنامه	مقام صادرکننده تقدیرنامه	ردیف
۶	دبیر شورای نگهبان	۱
۵,۵	قائم مقام دبیر شورای نگهبان	۲
۵	وزیر کشور	۳
۵	معاون اجرایی امور انتخابات شورای نگهبان	۴
۴,۵	رئیس ستاد انتخابات کشور	۵
۴	استاندار	۶
۴	رئیس هیأت نظارت استان	۷
۳,۵	فرمانداری تهران	۸
۳,۵	رئیس هیأت نظارت شهرستان تهران	۹
۳,۵	رئیس هیأت مرکزی نظارت بر انتخابات شهر و روستا	۱۰
۲,۵	روسای هیات های عالی نظارت استان در انتخابات شوراهای اسلامی شهر و روستا	۱۱
۲,۵	مدیر کل انتخابات کشور	۱۲
۲,۵	سایر فرمانداران	۱۳
۲,۵	رئیس هیأت نظارت سایر شهرستان ها	۱۴
۲	رئیس هیات اجرایی	۱۵

ب) تمدید قرارداد مستخدمین پیمانی :

از دیگر مواردی که تشویقات در آن نقش بسزائی دارد تمدید قرارداد پیمانی مستخدمین است که بشرح جدول زیر می باشد: (بند « و » مندرج در فرم تمدید قرارداد استخدام پیمانی با رعایت ضوابط بخشنامه شماره ۱۸۰۰/۲۱۸۹۷۴ مورخ

(۸۱/۱۱/۲۷)

جدول شماره ۳ سطوح و امتیازات تشویقات در تمدید قرارداد پیمانی

عنوان تشویق (برابر دستورالعمل)	مقام صادر کننده تشویق	امتیاز هر تشویق
تشویق رئیس بلافصل	کلیه مقامات صادر کننده تشویق (سطوح پایین تر از معاونین رئیس دانشگاه)	۳
تشویق سرپرست رئیس	معاونین رئیس دانشگاه	۴
تشویق مدیر سطح بالاتر	رئیس دانشگاه ، استاندار، معاونین وزیر و وزیر	۵

ج) طرح تکریم ارباب رجوع :

بدرستی که نیازهای مردم بر شما از جمله نعمتهای خداوند است از نعمتهای خداوند ملول نشوید. امام حسین (ع)

به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه نمودن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاههای دولتی، برنامه ارتقا و حفظ کرامت مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری به دستگاههای دولتی و ... ابلاغ شد که در این راستا به منظور سنجش رضایت خدمت گیرندگان و چگونگی رفتار کارکنان با مراجعان فرمهای نظر سنجی از ارباب رجوع تهیه گردیده است. در همین زمینه دستگاهها مکلفند در جهت نیل به اهداف فوق، فرمهای مربوطه را در اختیار ارباب رجوع قرار داده و پس از جمع آوری فرمهای تکمیل شده اقدامات زیر را انجام دهند:

- واحد امور اداری یا کارگزینی هر واحد موظف است در پایان هر فصل نسبت به استخراج نظر سنجی ارباب رجوع طبق روش مورد عمل اقدام و در فرم جمع بندی ماهانه نظر سنجی از ارباب رجوع ثبت نماید.

- بعد از جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع و ثبت آن در فرم مربوطه ۵٪ از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب با ارباب رجوع را داشته اند به شرط اینکه هیچگونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به واحد سازمانی مربوط معرفی می نمایند.

- این قبیل افراد پس از تأیید رئیس واحد سازمانی از امتیازاتی برخوردار می گردند. که یکی از آن امتیازات اخذ تشویق نامه با امضای بالاترین مقام واحد اجرایی واحد یا رییس دانشگاه می باشد

در فرم های ارزیابی، به تقدیرنامه هایی که با رعایت موارد فوق صادر گردد ۵ امتیاز تعلق خواهد گرفت.



ب- نحوه صدور تشویق و تذکر:

* نحوه صدور تشویق:

به منظور ایجاد وحدت رویه در بین واحدهای تابعه دانشگاه، نحوه صدور تشویق بشرح زیر اعلام می گردد.

۱- تشویقاتی دارای امتیاز می باشد که برای خدمت مشخصی (در حیطه وظایف محوله) صادر شده باشد. صدور تشویقنامه صرفاً با ذکر عبارت «انجام امور محوله» جایگاهی نداشته و می بایست به موضوع خدمت، مشخصاً اشاره گردد.

۲- در صورتی که فعالیت خاصی در یک واحد انجام شود نباید کلیه کارکنان مورد تشویق قرار گیرند بلکه از افرادی که فعالیتی بیش از سایرین داشته اند تقدیر گردد. حتی می توان تشویقات را از طرف مسئولین مختلف با ارزشهای امتیازی گوناگون صادر نمود

۳- تشویقات در راستای ایفای وظایف شغلی فرد صادر گردد. تشویقاتی که برای فعالیتهای فوق برنامه و یا فعالیتهای خارج از سازمان صادر شده باشد فاقد ارزش امتیازی می باشد. (مانند تشویقات ورزشی و...)

تذکره ۱: تشویقات دریافتی از سوی هیأت های نظارت و اجرایی انتخابات کشور مستثنی شده و براساس جدول شماره ۲ صرفاً در فرمهای ارزیابی عملکرد دارای امتیاز می باشند.

تذکره ۲: تشویقاتی که به دلیل انجام وظیفه پرسنل در موضوعاتی که از سوی نهاد ریاست جمهوری محول میگردد (مانند ارائه خدمت در سامد) دارای امتیاز بوده و از مفاد این بند مستثنی می باشد.

۴- تاریخ صدور تشویقنامه باید با دوره ارزیابی سنخیت داشته باشد بطور مثال تشویقات ارایه شده جهت دوره ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ باید در همان سال صادر شده باشد بدیهی است تشویقات فاقد شماره و تاریخ از اعتبار برخوردار نمی باشد.

تذکره: در خصوص لوح های سپاس که بدون شماره و تاریخ اهدا می گردد می بایست بر روی تصویر این لوح ها تاریخ و شماره دبیرخانه ثبت شده و در پرونده ضبط گردد، تا امکان امتیاز دهی به آن میسر شود.

۵- چنانچه چند تشویق از یک یا چند مقام برای یک فعالیت خاص صادر گردد **فقط یکی از این تشویقات** جهت اعطای امتیاز در نظر گرفته خواهد شد.

۶- بالاترین مقام امضا کننده تشویقاتی که با دو امضا صادر شده باشد به عنوان صادر کننده تشویق محسوب می گردد.

۷- تشویقاتی قابل قبول است که مقام صادر کننده آن در جایگاهی قرار دارد که پست سازمانی نیز وجود داشته باشد. به عنوان مثال با توجه به اینکه پستی تحت عنوان قائم مقام یا جانشین وجود ندارد تشویقات صادره از سوی افرادی با این عنوان جایگاهی نخواهد داشت. **در این گونه موارد می توان تشویق را با عنوان مقام مافوق آماده و این قبیل افراد از طرف، امضا نمایند.**

۸- تشویقات باید در قالب تقدیر نامه یا تشویقنامه صادر شده باشد و تشویقاتی که در قالب ابلاغ، انتصاب و ... صادر گردد فاقد اعتبار است.

۹- معاونین، مدیران و سایر مقامات، فقط قادر به تشویق پرسنل زیر مجموعه خود خواهند بود و در صورتی که تمایل به تشویق کارکنان سایر حوزه ها داشته باشند مراتب کتبا به مقام مافوق فرد مورد نظر اعلام می گردد تا در صورت موافقت توسط واحد متبوع تشویق صادر گردد **بدیهی است پیشنهاد ارایه تشویق به منزله صدور تشویقنامه محاسبه نخواهد شد.**

تذکره ۱: مدیران ستادی می توانند افرادی را که با عنوان رابط، عامل، نماینده و ... در واحدهای غیرستادی گمارده اند را به صورت مستقیم مورد تشویق قرار دهند (در هر سال حداکثر یک مرتبه)

تذکره ۲: معاونین ریاست محترم دانشگاه می توانند در راستای مصوبات هیات رئیسه و یا ماموریت های خاص (همانند بازدیدهای نروزی) پرسنل خارج از حوزه نظارت خود را تشویق نمایند.

۱۰- یک نسخه از تشویق نامه که الزاماً می بایست متضمن عبارت «درج در برنامه پرسنلی» در رونوشت باشد به امور اداری یا کارگزینی ارسال گردد. (در اتوماسیون مکاتبات اداری می توان واحد امور اداری یا کارگزینی را به عنوان یکی از گیرندگان رونوشت انتخاب نمود).

۱۱- در خصوص مامورین، واحد مقصد عهده دار ورود اطلاعات تشویقات در برنامه پرسنلی می باشد.

۱۲- در خصوص تشویقاتی که از مقاماتی غیر از مقامات ذکر شده در جداول شماره ۱ و ۲ دریافت می گردد و اغلب تشویقات صادره از سوی مقامات خارج از دستگاه می باشد به شرح زیر اقدام می گردد:

تشویق دریافتی جهت اخذ دستور اقدام به یکی از مقامات مندرج در جدول ارائه میگردد. امتیاز دریافتی از این گونه تشویقات بدون در نظر گرفتن صادر کننده تشویق، مطابق با امتیاز تشویق مقام دستور دهنده بر روی تشویق خواهد بود.

۱۳- مدیران واحدها **می توانند** فرمهایی جهت ارزیابی پرسنل تهیه و در فواصل زمانی مشخص، کلیه کارکنان را مورد ارزیابی قرار داده و شایسته ترین آنها را مورد تقدیر قرار دهند. (فرم شماره ۱، پیوست ضمیمه)

* - تذکرات اداری :

همانگونه که تشویق بجا و درخور موقعیت ، تاثیر بسزایی در ایجاد انگیزه پرسنل و بهبود رفتار سازمانی آنان خواهد داشت تذکر و توبیخ بموقع کارکنان نیز در برطرف نمودن کاستی های مستخدمین موثر می باشد و زمانی که کارکنان از آگاهی مسئول خود نسبت به آنچه در پیرامون می گذرد آگاه گردند و نتیجه آنرا بصورت کتبی نیز مشاهده نمایند بدون شک گام در راه اصلاح خواهند گذاشت البته در این شیوه نامه قصد پرداختن به تنبیهات اداری و تاثیراتی که آرای هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری در وضعیت استخدامی و ... خواهد گذاشت را نداریم و فقط به تذکرات کتبی که از سوی مسئولین جهت آگاه سازی پرسنل خاطی صادر خواهد شد و تاثیر آن می پردازیم.

۱- نحوه صدور تذکر :

الف - قبل از صادر نمودن هر گونه تذکر کتبی ، قبلا بصورت شفاهی بازخورد رفتار و عملکرد کارکنان به آنان گوشزد شود.

ب - متن تذکر می بایست گویا و مشتمل بر نکات هشدار دهنده و عاری از هرگونه غرض شخصی باشد و با قلمی شیوا نگاشته شود.

ج - سعی گردد در ضمن ارایه تذکر ، راه اصلاح و بهبود نیز در آن منعکس گردد.

د - عواقب تکرار فعالیت منفی که باعث صدور تذکر شده گوشزد شود (بعنوان مثال : معرفی به هیات رسیدگی به تخلفات ، کسر حقوق و مزایا براساس قانون و ...)

ه - تذکر بدلیل خصومت شخصی ، دسته بندی های سیاسی و سایر مواردی که ارتباطی به فعالیت های فرد و سازمان ندارد صادر نگردد.

و - دلیل صدور تذکر بصورت کاملا شفاف در تذکرنامه قید گردد.

ز - صدور تذکر نباید به عنوان اولین و نه بعنوان آخرین اقدام در راستای اصلاح و بهبود تلقی گردد.

تذکر

۲- موارد استفاده از تذکر :

قبل از پرداختن به تاثیر تذکر یادآور می گردد که آراء هیات رسیدگی به تخلفات اداری جایگاه تعریف شده و خاص خود را دارد و در این شیوه نامه تنها به تاثیر تذکرات پرداخته می شود .

تاکنون تذکرها صادره فقط در امتیازات ارزیابی عملکرد سالانه کارکنان تاثیر داشته و کاربرد دیگری در قوانین و مقررات برای آن پیش بینی نگردیده است. نحوه اعمال تذکر در امتیاز ارزیابی نیز بدین گونه است که با توجه به تذکر ، ارزشیابی کننده نسبت به کسر امتیاز از بندی که تذکر با آن ارتباط دارد اقدام خواهد نمود.

ضمنا با عنایت به اینکه ماده ۵ آئین نامه حضور و غیاب کارکنان دولت نیز به مبحث اخطار پرداخته عین ماده مذکور ذیلا عنوان می گردد.

ماده ۵- به مستخدمی که در هر ماه بیش از ۴ بار تاخیر ورود و یا تعجیل خروج غیر موجه داشته باشد و جمعا مدت تاخیر مزبور به بیش از ۴ ساعت در ماه برسد . در قبال مجموع تاخیر برای ماه اول و دوم کتبا اخطار داده خواهد شد و برای ماه سوم فوق العاده شغل مستخدم خاطی به میزان سی درصد و برای ماه چهارم به میزان ۵۰ درصد و برای ماه پنجم به میزان ۱۰۰ درصد و به مدت یک ماه کسر خواهد شد و در صورت تکرار ، پرونده مستخدم جهت رسیدگی به هیات رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع خواهد شد.

تبصره ۱ - تاخیر ورود یا تعجیل خروج بیش از ۸ ساعت در هر ماه در هر حال مشمول حکم این ماده خواهد بود.
تبصره ۲- در مورد مستخدمینی که قبلا به علل دیگری بجز موارد فوق الذکر ، فوق العاده شغل آنان قطع گردیده از سومین ماهی که تاخیر ورود یا تعجیل خروج آنان به حدنصاب فوق برسد پرونده امر به هیات رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع خواهد شد.

بدیهی است اینگونه اخطارها همانند تذکرات کتبی در امتیاز ارزیابی تاثیر خواهد داشت

تشکیل کمیته نظارت بر صدور تشویق و تذکر :

کلیه معاونتها ، مدیریتهای ، شبکه ها ، بیمارستانها و مراکز آموزشی درمانی و دانشکده ها جهت صدور هر گونه تشویق و تنبیه موظف به تشکیل کمیته ای تحت عنوان « کمیته نظارت بر تشویق و تذکر » می باشند که با ترتیب اعضا و شرح وظایف زیر فعالیت خواهند نمود.

اعضای کمیته :

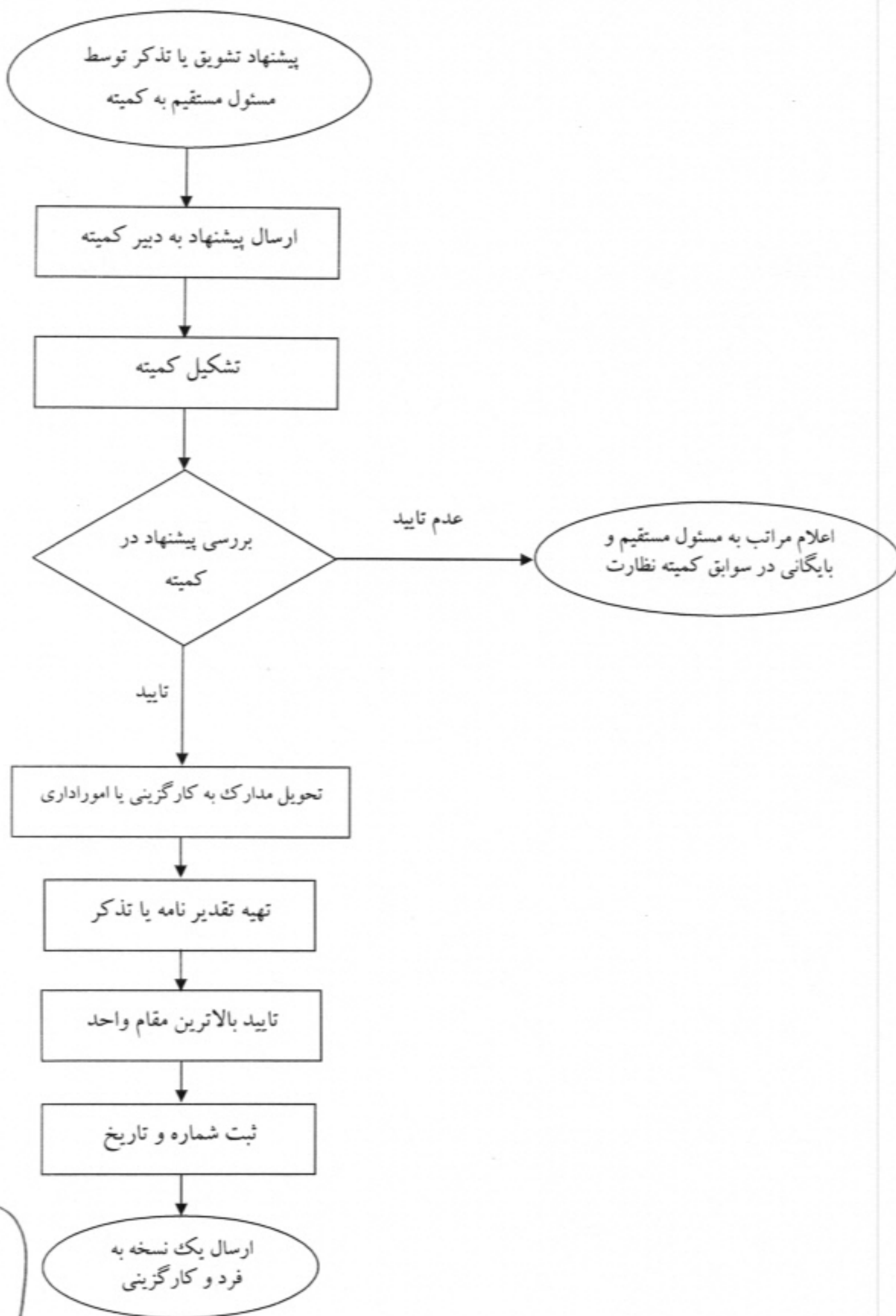
- ۱- بالاترین مقام اجرایی واحد (عنوان رئیس کمیته)
- ۲- مسئول کارگزینی (دبیر کمیته)
- ۳- سه نفر به انتخاب بالاترین مقام اجرایی واحد (ترجیحاً مدیر داخلی، مدیر پرستاری، رئیس امور اداری/عمومی، معاون آموزشی/درمان/بهداشتی/اجرایی، رئیس حسابداری و مسئول حراست(حسب مورد))

توجه : در واحدهایی که فاقد کارگزینی می باشند مسئول یا رابط امور اداری به عنوان دبیر کمیته انتخاب خواهد گردید.

وظایف :

- ۱- مطالعه قوانین و مستندات و ارائه راهکارهای اصلاحی
- ۲- ترسیم خط مشی جهت تشویق عادلانه و به موقع کارمندان
- ۳- تشکیل کمیته حداقل به صورت فصلی (فواصل تشکیل کمیته نباید از ۲ ماه بیشتر شود)
- ۴- بررسی پیشنهادات واصله در خصوص تشویق کارکنان واحد
- ۵- نظارت بر صدور تشویقات و مطابقت آن با مستندات شیوه نامه
- ۶- تصمیم گیری پیرامون تشویقاتی که با توجه به درجه اهمیت موضوع لازم است از مراجع بالاتر صادر گردد.

فلوچارت صدور تشویق یا تذکر از واحد مربوطه



منابع و ماخذ :

- مجموعه کامل قوانین و مقررات اداری و استخدامی با آخرین اصلاحات

- آخرین بخشنامه های واصله از وزارت متبوع و :

طرح ارزیابی عملکرد موضوع بخشنامه شماره ۲۱۲/۵۵۷/د مورخ ۱۳۹۳/۶/۲۹ معاونت توسعه مدیریت و منابع وزارت متبوع

تمدید قرارداد پیمانی موضوع تبصره ماده ۶ قانون استخدامی کشور و تصویبنامه شماره ۵۲۲۸۲/ت/۶۶۶ مورخ ۱۳۶۸/۶/۱۵ هیات وزیران

طرح تکریم ارباب رجوع موضوع بخشنامه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری

- بخشنامه های داخلی صادره به واحدهای تابعه

- ضوابط بخشنامه شماره ۱۸۰۰/۲۱۸۹۷۴ مورخ ۸۱/۱۱/۲۷

ضمائم :

طرح ارزیابی عملکرد کارکنان دولت (صفحات مربوطه)

تمدید قرارداد پیمانی (صفحات مربوطه)

بخشنامه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری (صفحات مربوطه)

فرم توانمندیهای فردی - شغلی و عملکرد جهت صدور تشویقات

- فرم شماره ۱ متشکل از ۱۵ عامل ارزیابی می باشد که در چهار سطح خیلی خوب - خوب - متوسط - ضعیف با ضرایب متفاوت

می باشد که توسط مسئول مستقیم فرد با توجه به عوامل مورد ارزیابی و ضرایب مربوطه به صورت امتیازی می تواند هر سه ماه

یکبار تکمیل می گردد.

- کسب امتیازات فوق الزامی برای تشویق پرسنل بوجود نخواهد آورد و رعایت سایر ملاحظات از قبیل اخذ تشویقات یا تذکرات

قبلی از مقامات همتراز و... در صدور تشویق یا تذکر لحاظ خواهد شد.

- بمنظور افزایش کارایی و اثر بخشی در ارائه خدمات اداری، فرم مذکور را می توان هر ۳ ماه یکبار جهت پرسنل زیر مجموعه

تکمیل نمود.

- در صورت لزوم مستندات مربوطه ضمیمه گردد.

- این فرم در صورتی کارایی خواهد داشت که امتیازات با دقت و به فراخور عملکرد و رفتار کارکنان اختصاص داده شود.

- فرم شماره ۲ نمونه دیگری از فرم توانمندی های فردی، شغلی و عملکرد جهت صدور تشویقات می باشد که در صورت تمایل می

توان از آن استفاده نمود

فرم بررسی توانمندیهای فردی - شغلی و عملکرد خانم / آقای شاغل در.....

عوامل مورد ارزیابی جهت صدور تشویقنامه با موضوع	ضریب	خیلی خوب (۳)	خوب (۲)	متوسط (۱)	ضعیف (۰)
۱) ارائه پیشنهادات سازنده جهت سهولت کار در واحد مربوطه	۲				
۲) توجه به نظرات و انتقادات سازنده همکاران و مقام مسئول	۱.۵				
۳) مطالعه و بکارگیری قوانین و بخشنامه ها در انجام امور ارجاعی	۱.۵				
۴) اطاعت پذیری از دستورات مقام مافوق به نحو احسن	۱.۵				
۵) رضایت ارباب رجوع و برخورد مناسب با ایشان	۲				
۶) همکاری و رفتار احترام آمیز با همکاران و ارباب رجوع	۲				
۷) پیگیری امور ارجاعی ارباب رجوع تا حصول نتیجه	۱.۵				
۸) انجام بموقع تعهدات و رعایت سلسله مراتب اداری	۱				
۹) رعایت شئون اسلامی و نظم و انضباط ظاهری و اداری	۱				
۱۰) حضور بموقع و مستمر در محل کار	۱				
۱۱) استفاده مؤثر و بهینه از اوقات کاری	۱				
۱۲) سرعت و دقت در کار	۱				
۱۳) شرکت فعال و مؤثر در جلسات	۱				
۱۴) انتقال معلومات	۱				
۱۵) تسلط در کار و انجام دادن آن بدون نظارت مافوق	۱				
جمع امتیازات					<input type="text"/>

تذکرات :

- کسب امتیازات فوق الزامی برای تشویق پرسنل بوجود نخواهد آورد و رعایت سایر ملاحظات از قبیل اخذ تشویقات یا تذکرات قبلی از مقامات همتراز و ... در صدور تشویق یا تذکر لحاظ خواهد شد.
- بمنظور افزایش کارایی و اثر بخشی در ارائه خدمات اداری، فرم مذکور را می توان هر سه ماه یکبار جهت پرسنل زیر مجموعه تکمیل نمود.
- در صورت لزوم، مستندات مربوطه ضمیمه گردد.
- این فرم در صورتی کارایی خواهد داشت که امتیازات با دقت و به فراخور عملکرد و رفتار کارکنان اختصاص داده شود.

مسئول مستقیم
امضا



لیست تشویقات سه ماهه سال ۱۳۹۴ مربوط به واحد به تعداد نفر

نام و نام خانوادگی	نام خانوادگی	نام	چند امتیازات			علت تشویقی	امضاء کننده
			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب		
نام و نام خانوادگی مهرداد			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	الف) در صورت کسب امتیاز ۳۵ تا ۵۰ تشویق توسط مدیر مافوق انجام می گردد. ب) در صورت کسب امتیاز بیشتر از ۵۰ تشویق از رئیس مرکز انجام می گردد.	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
بدون نظارت مافوق			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	بدون نظارت مافوق	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
سلطه در کار و انجام دادن آن			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	بدون نظارت مافوق	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
انتقال معلومات و شرکت فعال			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	انتقال معلومات و شرکت فعال در جلسات	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
مصرف به موقع و مستر و حضور به موقع و رعایت تنبیهات اسلامی و انضباط کاری			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	مصرف به موقع و مستر و حضور به موقع و رعایت تنبیهات اسلامی و انضباط کاری	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
انجام به موقع تعهدات و رعایت			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	انجام به موقع تعهدات و رعایت	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
پیشگیری امور اجرایی از جانب			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	پیشگیری امور اجرایی از جانب	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
رعایت آداب و برخورد			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	رعایت آداب و برخورد مناسب با همکاران و آریاب	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
اطلاعات بدنی از دستورات			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	اطلاعات بدنی از دستورات	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
مطابق به نحو احسن			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	مطابق به نحو احسن	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
مطابقت کار و انجام امور			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	مطابقت کار و انجام امور	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
توجه به نظرات و انتقادات			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	توجه به نظرات و انتقادات	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
سازمانده همکاران و مقام مسئول			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	سازمانده همکاران و مقام مسئول	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		
ارائه پیشنهاد سازنده جهت			(۱) متوسط	(۲) خوب	(۳) خیلی خوب	ارائه پیشنهاد سازنده جهت	
			(۲) متوسط	(۳) خوب	(۴) خیلی خوب		
			(۳) متوسط	(۴) خوب	(۵) خیلی خوب		

امضا

مسئول مستقیم

بسمه تعالی

دستورالعمل

ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی کشور

وسازمانهای وابسته

مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری - گروه تحول اداری

اسفند ۱۳۹۲



۹-۱- دریافت تشویق ها

این شاخص شامل نشانهای دولتی و تقدیرنامه هایی است که از مقامات مختلف کسب می گردد.

تشویق هایی دارای امتیاز است که موارد زیر در آن رعایت شده باشد:

۱. تشویقات باید در راستای ایفای وظایف شغلی فرد باشد. تشویقاتی که برای فعالیتهای فوق برنامه و یا فعالیتهای خارج از سازمان صادر شده باشد فاقد ارزش امتیازی می باشد. (تشویق های دریافتی از سوی هیأت های نظارت و اجرایی انتخابات کشور مستثنی می باشد).

۲. تاریخ صدور تشویق نامه باید مربوط به دوره ارزیابی باشد. به طور مثال تشویقات ارائه شده جهت دوره ارزیابی سال ۱۳۹۲ باید در همان سال صادر شده باشد. بدیهی است تشویقات فاقد شماره و تاریخ از امتیاز برخوردار نمی باشد. به تشویقی هایی که جنبه عمومی داشته و یا به مناسبت روز خاص و برای خدمات مشخصی صادر شده و یا در زمینه وظایف شغلی نباشد و یا از سوی مقامات تعریف شده در جدول مذکور صادر نشده باشد امتیازی تعلق نمی گیرد.

۳. تشویقاتی که با دو امضاء صادر شده باشد، بالاترین مقام امضاءکننده به عنوان صادر کننده تشویق محسوب می گردد.

۴. تشویقات باید در قالب تقدیرنامه یا تشویق نامه صادر شده باشد و تشویقاتی که در قالب ابلاغ، انتصاب و ... صادر گردد فاقد اعتبار است.

۵. چنانچه شخصی دو تشویقی با یک مضمون از مدیر بلا فصلش و همچنین مقام بالاتر دریافت کرده باشد، علی رغم اینکه مضمون هر دو تشویق یکی است از امتیاز هر دو تشویقی می تواند بهره مند می گردد.

۶. با توجه به تعداد تقدیرنامه های فرد، رعایت سقف امتیاز محور الزامی است.

۷. تشویقاتی قابل قبول است که مقام صادر کننده آن در جایگاهی قرار دارد که پست سازمانی نیز وجود داشته باشد. به عنوان مثال با توجه به اینکه پستی تحت عنوان قائم مقام یا جانشین وجود ندارد تشویقات صادره از سوی افرادی با این عنوان جایگاهی نخواهد داشت.



نحوه امتیازدهی تشویق ها:

امتیاز	مقام تشویق کننده	ردیف
۱۰ امتیاز	دریافت نشان‌های دولتی و تقدیر نامه از رئیس جمهور	۱
۸ امتیاز	دریافت تقدیرنامه از وزیر یا معاون رئیس جمهور و یا استاندار	۲
۷ امتیاز	دریافت تقدیر نامه از معاون وزیر و رئیس دانشگاه و سایر روسای سازمانها و موسسات وابسته به وزارت بهداشت شامل : سازمان بهزیستی کشور، سازمان انتقال خون، انسیتو پاستور ایران، سایر دانشگاه‌ها و دانشکده‌های علوم پزشکی کشور و...	۳
۵ امتیاز	دریافت تقدیرنامه از معاونان دستگاه های وابسته شامل : معاونین رئیس دانشگاه و معاونین استاندار	۴
۴ امتیاز	دریافت تقدیرنامه از مدیر کل یا مقامات همتراز شامل: مدیران ستادی و مدیران زیر مجموعه معاونتها، مدیران شبکه ها و مراکز بهداشت شهرستان ها، رؤسای بیمارستانها و مراکز آموزشی درمانی و بیمارستانهای مستقل از شبکه ها ، رؤسای دانشکده‌ها و فرماندار و مشاور وزیر	۵
۳ امتیاز	دریافت تشویق از سایر مقامات شامل: معاونین مدیران و روسای مندرج در بند ۵، روسا و مدیران بیمارستان های زیر مجموعه شبکه ها ،معون فرماندار،بخشدار و...	۶
۱۰ امتیاز	کسب عنوان کارمند نمونه: منظور کسب عنوان کارمند نمونه در قالب جشنواره شهید رجایی و در سطح موسسه می باشد که به صورت سالیانه انتخاب می گردند	۷
۵ امتیاز	دریافت تقدیرنامه طبق ضوابط طرح تکریم	۸
حداکثر ۶ امتیاز	تشویق های دریافتی از سوی هیات های اجرایی و نظارت انتخابات کشور	۹

تذکره: در خصوص تشویقاتی که از مقاماتی غیر از مقامات ذکر شده در جدول فوق دریافت می گردد و اغلب تشویقات صادره از سوی مقامات خارج از دستگاه می باشد به شرح زیر اقدام می گردد:
تشویق دریافتی جهت اخذ دستور اقدام به یکی از مقامات مندرج در جدول ارائه میگردد. امتیاز دریافتی از این گونه تشویقات بدون در نظر گرفتن صادر کننده تشویق ، مطابق با امتیاز تشویق مقام دستور دهنده بر روی تشویق خواهد بود



تشویق های دریافتی از سوی هیأت های نظارت و اجرایی انتخابات کشور صرفاً در فرم های ارزیابی و به شرح ذیل دارای امتیاز می باشد:

ردیف	مقام صادرکننده تقدیرنامه	امتیاز تقدیرنامه
۱	دبیر شورای نگهبان	۶
۲	قائم مقام دبیر شورای نگهبان	۵,۵
۳	وزیر کشور	۵
۴	معاون اجرایی امور انتخابات شورای نگهبان	۵
۵	رئیس ستاد انتخابات کشور	۴,۵
۶	استاندار	۴
۷	رئیس هیأت نظارت استان	۴
۸	فرمانداری تهران	۳,۵
۹	رئیس هیأت نظارت شهرستان تهران	۳,۵
۱۰	رئیس هیأت مرکزی نظارت بر انتخابات شهر و روستا	۳,۵
۱۱	روسای هیات های عالی نظارت استان در انتخابات شوراهای اسلامی شهر و روستا	۲,۵
۱۲	مدیر کل انتخابات کشور	۲,۵
۱۳	سایر فرمانداران	۲,۵
۱۴	رئیس هیأت نظارت سایر شهرستان ها	۲,۵
۱۵	رئیس هیات اجرایی	۲



موضوع تبصره ماده ۶ قانون استخدام کشوری

تصویبنامه شماره ۵۲۲۸۲/ت۶۶۴ مورخ ۱۳۶۸/۶/۱۵ و اصلاحیات بعدی آن

موضوع تصویبنامه های شماره ۲۹۹۸۱/ت۲۷۰۲۶-مورخ ۱۳۸۱/۶/۲۴ و ۳۴۸۸۳/ت۲۸۵۱۹-مورخ ۸۲/۶/۲۴ هیأت وزیران

هیأت وزیران در جلسات مورخ ۱۳۸۱/۵/۳۰ و ۱۳۸۲/۳/۱۸ بنا به پیشنهادات شماره ۱۰۱/۹۲۰۵۳ مورخ ۱۳۸۱/۵/۲۲ و ۶۷۱۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱/۳۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور اصلاح آیین نامه استخدام پیمانی موضوع تبصره ماده ۶ قانون استخدام کشوری و تصویبنامه شماره ۵۲۲۸۲/ت۶۶۴ مورخ ۱۳۶۸/۶/۱۵ و اصلاحات بعدی آن را به شرح زیر تصویب نمود:

ماده ۱ - از تاریخ ابلاغ این مصوبه وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی مشمول قانون استخدام کشوری و دستگاههایی که از این آیین نامه استفاده می نمایند و در این آیین نامه «دستگاه» نامیده می شوند، نیازهای استخدامی خود را از محل مجوزهای استخدامی برای تصدی پستهای موقت (موضوع تبصره ماده ۸ قانون استخدام کشوری) و ثابت، به موجب قراردادی که طبق مقررات این آیین نامه بین دستگاه و داوطلبان خدمت پیمانی منعقد می شود، با رعایت ماده (۶) قانون استخدام کشوری و تبصره (۲) ماده (۷) قانون نحوه تعدیل نیروی انسانی دستگاه های دولتی مصوب ۱۳۶۶، تأمین می نمایند.

تبصره - انعقاد قرارداد با مستخدمین پیمانی طبق نمونه ای که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ابلاغ می گردد صورت می گیرد. [۱]

ماده ۲ - مستخدمین مؤسسات دولتی مستثنی شده از قانون استخدام کشوری که براساس تبصره ماده ۵ قانون مذکور به پست ثابت سازمانی تخصصی در دستگاههای مشمول این آیین نامه منصوب می شوند در مدت مأموریت تابع مقررات این آیین نامه خواهند بود.

ماده ۳ - مدت قرارداد استخدام پیمانی یکسال تا سه سال است و تمدید آن در صورت وجود اعتبار و رضایت از خدمات مستخدم و طی دوره آموزشی مربوط برای ارتقای سطح علمی و توانمندی و جلب رضایت مدیران ذیربط و ارباب رجوع به طور موقت با رعایت قوانین و مقررات ذیربط بلامانع خواهد بود.

دستورالعمل اجرایی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه و ابلاغ خواهد شد. [۲]

تبصره ۲ - به منظور جذب و نگهداری کارکنان برجسته و فعال، پرداخت فوق العاده موضوع تبصره (۱) این ماده بنا به تشخیص وزیر و یا بالاترین مقام دستگاه تا چهل درصد (۴۰٪) درصد بر اساس نتایج ارزیابی عملکرد مستخدمین پیمانی که میزان آن در قرارداد پیمانی تعیین می‌گردد بلامانع است. [۵]

ضوابط تمدید قرار داد استخدام پیمانی
تمدید قرار داد پیمانی مستخدمین پیمانی با رعایت شرایط زیر امکان پذیر خواهد بود

الف - شرایط لازم

- ۱- رضایت از نحوه برخورد با ارباب رجوع و بررسی مشکلات و پاسخگویی به آنها به نحوی که بر اساس فرم های نظر سنجی طرح تکریم مردم ، شکایات مکتوب ارباب رجوع و گزارشهای رسیدگی به شکایات ، بازرسان طرح تکریم مردم و حراست ، میزان نارضایتی از مستخدمین از ۱۰٪ تعداد مراجعین به فرد تجاوز ننماید . (براساس جمع بندی فرمهای ماهانه نظرات ارباب رجوع به شماره ع ۱۲۹ (۷ - ۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موضوع بخشنامه شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در طول مدت قرار داد) .
- ۲- مستخدم بیش از دو بار اخطار کتبی یا بیش از یکبار توبیخ با درج در پرونده و یا محکومیت در یکی از حالات تخلفات اداری و یا بند (ج) ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان دولت نداشته باشد .
- ۳- عدم سوء سابقه فرد ، در طول دوران قرار داد (نظیر مصادیق فساد)
- ۴- اعلام نیاز مدیریت واحد مبني بر نیاز به تداوم خدمات مستخدم
- ۵- کسب امتیاز لازم به ترتیب ذیل از عوامل مذکور در بند (ب) حداقل ۵۰ امتیاز از عوامل ذیل برای تمدید قرار داد يك ساله الزامی است .
حداقل ۶۰ امتیاز از عوامل ذیل برای تمدید قرار داد دو ساله الزامی است .
حداقل ۷۵ امتیاز از عوامل ذیل برای تمدید قرار داد سه ساله الزامی است .

ب - شرایط امتیاز آور

۱- رضایت ارباب رجوع :

به ازای هر ۱٪ از مراجعین به مستخدم که از وی در فرمهای نظر سنجی با ذکر نام اعلام رضایت نمایند يك امتیاز تا سقف ۲۰ امتیاز منظور می‌گردد . (بر اساس جمع بندی فرمهای ماهانه نظرات ارباب رجوع به شماره ع ۱۲۹ (۷ - ۸۱) سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور بخشنامه شماره ۱۹۵۱۶۶/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در طول مدت قرار داد) در صورتیکه هیچگونه شکایتی از مستخدم توسط ارباب رجوع در فرمهای مذکور ثبت نشده باشد تا سقف ۱۰ امتیاز منظور می‌گردد .

۲- تشویق :

به ازاء هر تشویق کارمند توسط رئیس بلافصل ۳ امتیاز و رئیس و یا سرپرست بالاتر ۴ امتیاز ، مدیران سطح بالاتر ۵ امتیاز تا حد اکثر ۱۰ امتیاز محاسبه می‌گردد .

۳- ارزیابی کیفی و کمی خدمات مستخدم :

بر اساس نتایج حاصل از فرمهای ارزشیابی عملکرد سالانه و نظر مدیریت ذیربط تا سقف ۲۰ امتیاز منظور می‌گردد .

۴- آموزش :

به ازاء هر ۵ ساعت آموزش و یا شرکت در سمینارها و همایش های آموزشی و تخصصی ، بر اساس ضوابط ناظر بر نظام آموزش کارکنان دولت و طبق برنامه مصوب دستگاه ۴ امتیاز تا سقف ۲۰ امتیاز (برای دوره هایی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی و یا مدارک معادل می‌گردد امتیازی منظور نمی‌گردد) .

۵- رعایت نظم و انضباط اداری و پشتکار و جدیت در کار :

نظير حضور به موقع در محل کار ، حضور فعال در جلسات ، انجام به موقع وظايف ، پيگيري امور محوله تا حصول نتيجه ، اجرائي سريع دستورات ، جلوگيري از تعويق کارها و نظاير آن با نظر مدير تا حداکثر ۱۰ امتياز .

۶- کوشش براي افزايش معلومات و مهارتهاي شغلي :

ارائه مقالات و يا ترجمه مطالب علمي و تخصصي مربوط به شغل مورد تصدي ، مطالعه مستمر کتب ، نشریات و بولتن هاي علمي و فني مربوط به شغل ، توسعه و به روز درآوردن دانسته هاي شغلي خود به موازات پيشرفت هاي علمي و فني ، تلاش در جهت کسب مهارت هاي شغلي افزايش تبحر حرفه اي تا سقف ۱۰ امتياز به تشخيص مدير مربوطه .

۷- ارائه پيشنهادهای ارزنده :

ارائه پيشنهادهای ارزنده که منجر به کاهش زمان انجام کار ، مراحل انجام کار ، صرفه جويي در هزينه ها ، افزايش کيفيت خدمات و افزايش بهره وري با تأييد کميته پذيرش پيشنهادهای (بخشنامه شماره ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۴ سازمان و برنامه ريزي کشور) مي شود تا سقف ۱۰ امتياز محاسبه مي گردد .

۸- خلاقيت و ابتکار :

انجام طرحهاي مطالعاتي و تحقيقاتي و ارائه طرح هاي ارزنده و ابتکاري در مورد شغل مورد تصدي که منجر به کاهش هزينه ها ، افزايش بهره وري ، تسريع در انجام امور دستگاه و مراجعين و ارائه مطلوب خدمات شده باشد تا سقف ۱۰ امتياز در نظر گرفته مي شود .

تذکر ۱ :

در واحدهاي که کارکنان ارتباط بيشتري با ارباب رجوع دارند و با تشخيص مسؤلين ذيربط دستگاه امکان ارائه مقالات ، ترجمه و ارائه طرح هاي ارزنده وجود ندارد و همچنين طبق نظام آموزشي مصوب دستگاه امکان ۲۵ ساعت آموزش شغلي فراهم نمي باشد ، ۵۰٪ امتياز عامل کوشش براي افزايش معلومات و مهارتهاي شغلي و ۵۰٪ امتياز خلاقيت و ابتکار و ۵۰٪ امتياز آموزش ، متناسب با نوع کار به سقف امتيازات عامل رضایت ارباب رجوع اضافه مي گردد .

تذکر ۲ :

کارکناني که ارتباط کمتری با ارباب رجوع دارند با تشخيص مسؤلين ذيربط تا ۷۰٪ امتياز رضایت ارباب رجوع به سقف ساير عوامل به نسبت سهم هر عامل افزوده مي گردد .

تذکر ۳ :

چنانچه دستگاهي داراي ويژگي خاصي است که عوامل مندرج در اين ضوابط نتواند آن ويژگي ها را پوشش دهد دستگاه مي تواند تا ۱۰ امتياز به کل امتيازات بر حسب شرايط خود دستگاه اضافه نمايد .

گردش کار

سه ماه قبل از اتمام قرار داد مستخدم ، واحد امور اداري فرم ع - ۱۲ (۷۸ - ت ۴ سازمان مديريت و برنامه ريزي کشور را براي مدير مربوط ارسال مي نمايد . مدير مربوطه در صورت نياز به تداوم خدمات مستخدم ، فرم مربوطه را تکميل و به امور اداري دستگاه پيشنهادهای مي نمايد . امور اداري پس از تأييد ، بر اساس امتياز مکتسبه ، مشروط به وجود اعتبار ، قرار داد مستخدم را تمدید مي نمايد . در صورتي که امور اداري به اطلاعات تکميلي نياز داشته باشد مي تواند از واحدهاي مربوطه مستندات مورد نياز را درخواست و مورد بررسي قرار دهد . دستگاههاي دولتي مي توانند براي پرداخت فوق العاده مخصوص تا ميزان ۴۰ درصد به ازاء هر امتياز اضافه بر ۵۰ امتياز ۲ درصد فوق العاده مخصوص و براي کارکنان پيماني منظور نمايند .

دستگاههاي اجرائي موظفند بر اساس ضوابط فوق الذكر و متناسب با ماهيت شغلي کارکنان خود و با رعايت تذکرات ۱ و ۲ و ۳ دستور العمل اجرائي دستگاه مربوطه را تهيه و به واحدهاي خود جهت اجرا ابلاغ نمايند و يك نسخه را براي سازمان مديريت و برنامه ريزي کشور ارسال نمايند . لازم به ذکر است در واحدهايي که بيشتري ارتباط را با ارباب رجوع دارند نظير بیمارستانها ، مراکز درماني ، شهرداريها ، بانکها ، دادگستري ، ادارات ثبت احوال ، ثبت اسناد و املاک لازم است با امتياز رضایت ارباب رجوع و دقت در نظر سنجي از آنان و نظارتهاي لازم اصل تقدم منافع مردم را رعايت نمايند .

باسمه تعالی

دستور العمل اجرایی آیین نامه استخدام پیمانی

در اجرای تصویبنامه های شماره ۲۹۹۸۱/ت/۲۷۰۲۶هـ و شماره ۲۹۹۸۲/ت/۲۷۰۲۶هـ مورخ ۱۳۸۱/۶/۲۴ و اصلاحیه های شماره ۳۴۸۸۱/ت/۲۸۵۱۹هـ و ۳۴۸۸۳/ت/۲۸۵۱۹هـ مورخ ۱۳۸۲/۶/۲۴ هیأت وزیران و ماده ۲۶ آیین نامه استخدام پیمانی و به منظور فراهم آوردن اجرای صحیح مفاد آیین نامه مذکور دستورالعمل ذیل جهت اجراء ابلاغ می گردد:

- ۴- سه ماه قبل از اتمام قرارداد مستخدم پیمانی ، امور اداری موظف است فرم قرارداد استخدام پیمانی و ضوابط تمدید آن را برای مدیر مربوطه ارسال دارد و مدیریت مربوطه در صورت حصول شرایط مذکور در ضوابط تمدید قرارداد و نیاز به خدمت مستخدم نسبت به تکمیل فرم مذکور اقدام می نماید و متعاقب آن واحد امور اداری دستگاه اجرایی نسبت به صدور حکم اقدام خواهد نمود .
- ۵- مدت قرارداد استخدام پیمانی برای اولین بار یک سال است لکن تنظیم قراردادهای بعدی براساس امتیازات حاصل از ضوابط تمدید قرارداد استخدام پیمانی به مدت حداکثر تا ۳ سال امکان پذیر است .
تبصره - فرم قرارداد استخدام پیمانی و ضوابط تمدید آن موضوع تبصره ماده ۱ آیین نامه مذکور پیوست می باشد .
این فرم در نسخ پنجگانه شامل مستخدم ، امور مالی دستگاه ، کارگزینی دستگاه ، واحد مربوطه و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکثیر و استفاده خواهد شد .
- ۶- تمدید قرارداد استخدام پیمانی بطور موقت با رعایت قوانین و مقررات ذیربط ، برای کلیه مشاغل و مدارک تحصیلی براساس ضوابط تمدید قرارداد استخدام پیمانی بلامانع خواهد بود .
تبصره - افزایشهای موضوع این بند برای سالهای بعد از تطبیق براساس نتایج حاصل از ارزشیابیهای به عمل آمده برابر ۳ ، ۴ و یا ۵ درصد حقوق آنان خواهد بود .



شماره: ۱۹۰/۱/۲۲۱۳۲۰

تاریخ: ۱۳۸۲/۱۱/۲۶

شورای عالی اداری در یکم دوهشتمین جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۰/۳۰ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و در اجرای مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری) دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان را به شرح ذیل تصویب نمود:

دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۲ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری

ماده ۱: تعاریف:

مصوبه: منظور از مصوبه در این دستورالعمل مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری در مورد طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری می‌باشد.

دستگاه اجرایی: کلیه وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکتهای دولتی و شرکتهای و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر با تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداری‌ها، بانک‌ها، شرکتهای بیمه، همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

ارباب رجوع: شخصی است که جهت دریافت خدمت یا کالا در چارچوب قوانین و مقررات عمومی به دستگاههای مشمول مصوبه مراجعه می‌نماید.

کارکنان: مستخدمین دولت اعم از رسمی و غیر رسمی در کلیه سطوح شغلی که عهده‌دار انجام وظایف محوله از دستگاه متبوع خود می‌باشند.

ماده ۲: دستگاههای اجرایی موظفند نسبت به تعیین واحدهای سازمانی که مستقیماً به مردم خدمت و با کالا ارائه می‌نمایند نظیر واحدهای درمانی، خدماتی و اداری اقدام و فرآیندهای مرتبط با ارباب رجوع را احصاء و مستند نمایند.

تبصره: واحدهای ستادی دستگاههای اجرایی و نظایر آن که بطور مستقیم با مردم و ارباب رجوع برای ارائه خدمات در تماس نمی‌باشند با تشخیص دستگاه مربوطه مشمول این مصوبه نمی‌گردند.

ماده ۳: واحد امور اداری (کارگزینی) بعد از جمع بندی سالانه نظرات ارباب رجوع فرم ع: ۱۳۱(۷۸۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) بر اساس اطلاعات فرم‌های ماهانه سال گذشته در پایان اردیبهشت ماه هر سال، ۵ درصد از کارکنان که بیشترین درصد برخورد مناسب (مندرج در ستون ششم فرم مذکور) را با ارباب رجوع داشته‌اند به شرط اینکه هیچ گونه برخورد نامناسب نداشته باشند، انتخاب و جهت تشویق به رییس دستگاه یا واحد سازمانی مربوط معرفی می‌نمایند.

ماده ۴: کارکنانی که به شرح فوق‌الذکر انتخاب و مورد تأیید رییس دستگاه یا واحد سازمانی ذیربط قرار گرفته‌اند از امتیازات ذیل برخوردار می‌شوند:

* تشویق و تقدیر با امضای رییس دستگاه یا واحد سازمانی با درج در پرونده کارگزینی مستخدم.