



القرار رقم /٥٩/ م.و.

مجلس الوزراء

بناءً على أحكام القانون الأساسي للعاملين في الدولة رقم /٥٠/ لعام ٢٠٠٤ وتعديلاته

وعلى أحكام المرسوم التشريعي رقم /٢٠/ لعام ٢٠١٧

وعلى المرسوم رقم /٢٠٣/ تاريخ ٢٠١٦/٧/٣ وتعديله

وعلى اقتراح وزارة التنمية الإدارية بكتابها رقم ١١٦/ت.م تاريخ ٢٠١٧/٨/٣

وعلى ما تقرر في جلسة مجلس الوزراء المنعقدة بتاريخ ٢٠١٧/٦/٢٠، وجلسته المنعقدة بتاريخ

٢٠١٧/٧/١٠ وجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٧/٨/٨

يقرر ما يلي:

المادة ١- يقصد بالتعابير الآتية المعنى المبين جانب كل منها:

الوزارة: وزارة التنمية الإدارية.

عملية قياس الأداء الإداري: وصف كمي لمقدار من خلال استخدام مجموعة من المقاييس والمؤشرات المعيارية التي يتم قياس العمل أو الأداء أو السلوك على أساسها ومدى ملاءمتها للأهداف الموضوعية.

الأداء الإداري: مجموعة النظم والإجراءات والسلوكيات التي تلتزم الوحدات التنظيمية بها خلال القيام بتنفيذ الوظائف المساندة التي تخدم وتدعم الوظائف الأساسية لتحقيق أهداف الجهة العامة.

الأداء الفني: مجموعة السلوكيات والإجراءات والنشاطات التي تمارسها الوحدات التنظيمية للقيام بدورها في تنفيذ الوظائف الأساسية المكلفة بتحقيق الهدف الأساسي الذي أنشئت من أجله الجهة العامة مثل العمليات التخصصية/ المحورية.

معيار الأداء والتميز: المحصلة الكلية التامة لعملية القياس وفق المعايير المحددة والشرائح المعتمدة بما يسمح بترتيب الجهات العامة تبعاً لنتيجة عملية القياس الخاصة بها.

المادة ٢- تهدف عملية قياس الأداء الإداري إلى تطوير عمل الجهات العامة ودعم الشفافية المؤسساتية من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومعالجة الخلل ومكافحة الفساد الإداري.

المادة ٣- تعتمد معايير قياس الأداء الإداري للجهات العامة المطبقة في المشروع الوطني للإصلاح الإداري، وفق المؤشرات الآتية:

- جودة التنظيم المؤسساتي.
- تبسيط الإجراءات وتطبيق أحد أنظمة إدارة موارد المؤسسات.
- مكافحة الفساد الإداري والاستجابة للشكوى.
- رضا المواطن.
- رضا الموظف.

المادة ٤- تتم عملية القياس واحتساب النقاط لكل مؤشر، وتحدد الأوزان النسبية على النحو الآتي:

التثقيل	المؤشر
٤٠ نقطة	١- جودة التنظيم المؤسساتي.
٢٠ نقطة	٢- تبسيط الإجراءات وتطبيق أحد أنظمة إدارة موارد المؤسسات
٢٠ نقطة	٣- مكافحة الفساد الإداري والاستجابة للشكوى.
١٠ نقاط	٤- رضا المواطن.
١٠ نقاط	٥- رضا الموظف.

المادة ٥- أ- يتم قياس مؤشر "جودة التنظيم المؤسسي" وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
٥	- جودة الهيكل التنظيمي ومدى ملاءمته لطبيعة العمل.
١٠	- نظام داخلي محدث واضح من حيث توزيع المهام وتقسيم الوحدات التنظيمية.
٥	- هيكل وظيفي/ملاك عددي موطن في الوحدات التنظيمية.
١٠	- جودة التوصيف الوظيفي.
٥	- مدى الالتزام بتطبيق النظام الداخلي.
٥	- التدريب والتأهيل المستمر.

ب- أدوات قياس مؤشر "جودة التنظيم المؤسسي":

- التقارير الدورية.
- تقرير نتائج تحليل القوى العاملة.
- الاستبيانات.
- استطلاعات الرأي.
- وضع خطة تنمية إدارية.
- وضع خطة تنمية بشرية (تدريب وتأهيل).
- الثبوتيات المتعلقة بالقرارات الصادرة والناظمة للمهام والنظام الداخلي والتوصيف الوظيفي.
- الزيارات الميدانية.

ج- تتم عملية القياس من قبل الوزارة باتباع الإجراءات الآتية:

- مراسلة الجهات العامة للحصول على الثبوتيات.
- العمل وفق البرنامج التنفيذي لخطة التنمية الإدارية.
- وضع خطة التدريب والتأهيل وسبر الاحتياجات التدريبية.
- مراجعة قرارات التسمية والتكليف.
- مراجعة النظام الداخلي ومدى الالتزام به والحاجة إلى تطويره من خلال جلسات عمل منتظمة وفق خطة التنمية الإدارية.

المادة ٦- أ- يتم قياس مؤشر "تبسيط الإجراءات" وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
٤	- أتمتة الدورات المستندية، ووجود نظام للأرشفة الإلكترونية.
٦	- تطبيق أحد أنظمة إدارة موارد المؤسسات.
٥	- عدد الخدمات التي تم/ يتم العمل على تبسيطها.
٣	- وجود أدلة إجراءات للخدمات المقدمة.
٢	- استخدام البريد الإلكتروني والمراسلات الإلكترونية بين العاملين.

ب- أدوات قياس مؤشر "تبسيط الإجراءات":

- الوثائق
- التقارير
- الاستبيانات
- الجولات والزيارات الميدانية

ج- تتم مراسلة الجهات العامة والتواصل معها للإشراف على التنفيذ ومتابعة مشاريع تبسيط الإجراءات من قبل الوزارة.

المادة ٧- أ- يتم قياس مؤشر "مكافحة الخلل والفساد الإداري والاستجابة للشكاوى" وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
٢٠	- المعالجة الشاملة للمشكلة مضمون الشكاوى على المستوى العام خلال /١٥/ يوماً.
١٥	- معالجة بشكل فردي خلال /١٠/ أيام.
١٠	- المعالجة خلال /٢٠/ يوماً.
٥	- المعالجة خلال /٢٥/ يوماً.
٠	- عدم المعالجة.

ب- أدوات قياس مؤشر "مكافحة الخلل والفساد الإداري والاستجابة للشكاوى":

- استمارة توضع على منبر صلة وصل تتيح للمواطن تسجيل الشكاوى وتوثيق حالة الفساد التي تعرض لها.
- استطلاعات الرأي.

ج- يتم تحويل الاستمارة من قبل الوزارة إلى الجهة المعنية وانتظار المعالجة لإبلاغ المواطن.

المادة ٨- أ- يتم قياس مؤشر "رضا المواطن" وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
٣	- جودة الخدمة المقدمة.
٢	- سرعة الخدمة المقدمة.
٣	- تعامل الموظفين وسرعة الاستجابة.
٢	- الجانب التنظيمي واللوجستي (قاعة الانتظار- سهولة الوصول - تنظيم الدور- وضوح سير المعاملة - وضع إشارات تدل على المكاتب....).

ب- أدوات قياس مؤشر " رضا المواطن":

- استمارة توضع على منبر "صلة وصل".
- استطلاعات الرأي.

ج- يتم تحويل الاستمارة لاحتساب النقاط على قاعدة بيانات مؤتمتة في الوزارة.

المادة ٩- أ- يتم قياس مؤشر "رضا الموظف" وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
٢	- بيئة العمل.
٢	- التحفيز وتكافؤ الفرص.
٢	- تلاؤم العمل مع التأهيل والتخصص.
٢	- التدريب والتأهيل.
٢	- الإشراف وأسلوب الإدارة.

ب- أدوات قياس مؤشر "رضا الموظف":

- استمارة توضع على منبر "صلة وصل".
- استطلاعات الرأي.
- الجولات والزيارات الميدانية.

ج- يتم تحويل الاستمارة لاحتساب النقاط على قاعدة بيانات مؤتمتة في الوزارة.

المادة ١٠- تلتزم الجهات العامة في إطار قيامها بدورها لتنفيذ المشروع الوطني للإصلاح الإداري بما يلي:

- أ- الاستجابة للمؤشرات، وتزويد الوزارة بالمعلومات المطلوبة وفق أدوات وإجراءات القياس المحددة في هذا القرار.
- ب- الاستجابة للإرشادات والاقتراحات والتوصيات المحددة بالتقارير الخاصة بها والعمل على إدراجها في خطط التنمية الإدارية والبشرية المعدة من قبلها.

المادة ١١- تصدر الوزارة ترتيب الجهات العامة على مرصد الأداء الإداري، وتعد تقريراً سنوياً خاصاً بكل جهة عامة، يتضمن المشكلات والاقتراحات والإرشادات لاستدراكها ضمن خطط التنمية الإدارية والبشرية للعام التالي.

المادة ١٢- تعتمد الوزارة خطط التنمية الإدارية والبشرية التي تعدها الجهات العامة من أجل الاستجابة للنصائح والإرشادات.

المادة ١٣- تصدر الوزارة تقريراً سنوياً عن الأداء الإداري للجهات العامة في الدولة، ويتم مناقشة المعطيات الرئيسية والإشكاليات والتوصيات العامة ضمن الملتقى السنوي للتنمية والإصلاح الإداري في نهاية كل عام.

المادة ١٤- ترفع الوزارة تقريراً دورياً لرئيس مجلس الوزراء عن حالة ومعدلات الاستجابة لتوجهات أفضل للتنمية الإدارية.

المادة ١٥ - أ- تستعين الوزارة بمن تراه مناسباً من الخبراء والمستشارين والمختصين في تنفيذ المشروع والتعاقد معهم وفق مقتضيات المصلحة العامة.

ب- يتم منحهم المكافآت والتعويضات دون التقيد بالسقوف المحددة للمكافآت والتعويضات الواردة في القوانين والأنظمة النافذة.

ج- تصرف النفقة الناجمة عن ذلك من موازنة الوزارة.

المادة ١٦ - ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية.

دمشق في ٢٩/٨/٢٠١٧

رئيس مجلس الوزراء

المهندس عماد خميس