

بسمه تعالی

نظامنامه

ارزیابی عملکرد شهرداری های کشور

در سال ۱۳۹۷

دقت ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات

اردیبهشت ماه ۱۳۹۸

– مقدمه:

ارزیابی عملکرد یکی از روش های مؤثر در سنجش عملکرد واحدها و دستگاه های اجرایی در دستیابی به اهداف مدنظر با توجه به امکانات و نیروی انسانی موجود برای بهبود عملکردها هست. با تشکیل اتاق فکر متشکل از همکاران دفاتر سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، تعدادی از مدیران کل دفاتر امور شهری و شوراهای استانداری ها، شهرداران کشور، اعضای شوراهای اسلامی کشوری و با استفاده از ظرفیت برخی از اساتید دانشگاه های کشور، نظام ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر اساس ۳ جایگاه ساختاری، اجرایی و حمایتی و مشتمل بر ۱۶۶ شاخص فنی و علمی در ۱۷ حوزه عملکردی تدوین گردیده است.

– فرآیند اجرا:

مطابق نمودار فرآیند ضمیمه، نظام نامه ارزیابی عملکرد شهرداری ها به معاونت امور عمرانی استانداری ها ابلاغ می گردد سپس توسط دفاتر امور شهری و شوراهای استانداری ها با تشکیل گروهی از دفاتر فنی، بازرسی و حراست استانداری ها و با همکاری فرمانداریها برای هر یک از شهرداری های تابعه تکمیل و امتیاز نهایی عملکرد محاسبه می شود. مقرر است ارزیابی شاخص های عملکردی شهرداری ها به صورت الکترونیکی و در بستر سامانه مخصوص به این فرآیند انجام پذیرد.

– شیوه تکمیل:

• شاخص های کلیدی:

در راستای طبقه بندی عملکرد شاخص ها، ۱۷ طبقه حوزه عملکردی به ترتیب جدول زیر لحاظ گردیده است.

ضریب اهمیت حوزه های عملکردی در ارزیابی عملکرد شهرداریها

ردیف	جایگاه	وزن	حوزه	وزن در جایگاه	ضریب اهمیت %
۱	ساختاری	%۴۰	برنامه ریزی و بودجه	۲۵	۱۰
۲			نوسازی و تحول اداری	۱۷.۵	۷
۳			آموزش	۱۵	۶
۴			پژوهش	۷.۵	۳
۵			فن آوری اطلاعات	۱۷.۵	۷
۶			اقتصادی و سرمایه گذاری	۱۷.۵	۷
۷	اجرایی	%۴۰	مدیریت بحران	۱۵	۶۰
۸			شهرسازی	۱۵	۶۰
۹			خدمات شهری	۲۵	۱۰۰
۱-۹			- پسماند	%۳۰	۳۰
۲-۹			آتش نشانی	%۲۵	۲۰.۵
۳-۹			- فضای سبز	%۲۰	۲۰
۴-۹			ماندگی ناشی از فرآیندهای کلهرزی	%۱۰	۱۰
۵-۹			- آرامستان	%۵	۰.۵
۶-۹			بهداشت شهری	%۵	۰.۵
۷-۹			- کشتارگاه	%۵	۰.۵
۱۰			حمل و نقل	۲۲.۵	۹۰
۱-۱۰			حمل و نقل و ترافیک	%۷۵	۶۰.۸
۲-۱۰			حمل و نقل ریلی	%۲۵	۲.۳
۱۱	عمرانی	۱۵	۶		
۱۲	ماشین آلات	۷.۵	۳		
۱۳	حمایتی	%۲۰	حقوقی و قراردادهای	۲۵	۵
۱۴			مالی (و حسابرسی)	۲۵	۵
۱۵			بازرسی و نظارت	۲۰	۴

۴	۲۰	فرهنگی و اجتماعی		۱۶
۲	۱۰	روابط عمومی		۱۷
۱۰۰			۱۰۰%	جمع

• شاخص های عملکردی

برای تعیین امتیاز نهایی ارزیابی عملکرد شهرداری ها تعداد ۱۶۶ شاخص فنی و علمی تدوین گردیده است. در راستای اجرایی شدن فرآیند ارزیابی، با عنایت به تعداد بسیار زیاد شهرداری ها، مهم ترین شاخص های مؤثر در ارزیابی عملکرد شهرداری ها حسب قوانین و مقررات، ماموریتها و شرح وظایف ابلاغی آنها لحاظ گردیده و علی رغم کیفی بودن برخی از شاخص ها در جهت حصول نتیجه کمی ارزیابی، ناگزیر به امتیازدهی به شاخص های مذکور نیز هستیم که به همین منظور ارزیاب می بایست از تجربه و تخصص کافی در این خصوص برخوردار باشد.

• ضریب اهمیت

با عنایت به میزان اهمیت شاخص ها و تفاوت تأثیر آن ها در نتیجه ارزیابی، به شاخص های مهم تر ضریب ۵ و بنا به میزان اهمیت و فراگیر بودن، ضریب ۱ تا ۵ اختصاص داده شده است.

• امتیاز متغیر

برای هر متغیر امتیاز بر اساس جدول زیر امتیازی به ترتیب زیر تعلق می گیرد :

محدوده امتیازی شاخص:	
بسیار ضعیف	۰-۲۰
ضعیف	۲۱-۴۰
متوسط	۴۱-۶۰
خوب	۶۱-۸۰
عالی	۸۱-۱۰۰

امتیاز مذکور نتیجه عملکرد شهرداری در متغیر مربوطه را نشان می دهد. ارزیاب با عنایت به ملاحظات مندرج در ستون توضیحات و نتیجه حاصل از بررسی اسناد و مدارک موجود در شهرداری و همچنین با نکیه بر تخصص و تجربه خود برای هر یک از متغیرها، عددی بین ۰ تا ۱۰۰ را انتخاب می نماید. برای بسیاری از متغیرها، حتی المقدور سعی شده

است در ستون توضیحات مطالب تکمیلی ارائه گردد تا آسان تر بتوان شاخص مورد نظر را ارزیابی نمود. در صورتی که ارزیابی برخی از شاخص ها نیازمند کسب اطلاعات بیشتر از دفاتر تخصصی سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور می باشد مشورت و استفاده از توان تخصصی آنان توصیه می شود.

• **امتیاز شاخص**

امتیاز هر شاخص از ضرب امتیاز هر متغیر در وزن نسبی آن و سپس جمع آنها بدست می آید. (جمع وزن نسبی متغیرهای هر شاخص ۱۰۰٪ می باشد)

• **امتیاز نهایی شاخص**

امتیاز نهایی شاخص از ضرب ضریب اهمیت در امتیاز شاخص به دست می آید و در ردیف مربوط به امتیاز نهایی شاخص نوشته می شود.

• **امتیاز بخش**

امتیاز هر بخش از ضرب امتیاز هر شاخص در وزن نسبی آن و سپس جمع آنها بدست می آید. (جمع وزن نسبی شاخص های هر بخش ۱۰۰٪ می باشد)

• **امتیاز حوزه**

امتیاز هر حوزه از ضرب امتیاز هر حوزه در وزن نسبی آن و سپس جمع آنها بدست می آید. (جمع وزن نسبی بخش های هر حوزه ۱۰۰٪ می باشد)

• **امتیاز جایگاه:**

امتیاز هر جایگاه از ضرب امتیاز هر حوزه در وزن نسبی آن و سپس جمع آنها بدست می آید. (جمع وزن نسبی حوزه های هر بخش ۱۰۰٪ می باشد)

نکته : در صورتی که شاخصی در برخی از حوزه های عملکردی شهرداری وجود نداشته باشد. شاخص مذکور حذف و در انتها پس از محاسبه امتیاز نهایی شاخص ها ، مقدار ضریب اهمیت شاخص حذف شده از جمع ضرایب که عدد ۴۹۸ می باشد کسر گردیده و سپس محاسبه صورت پذیرد.

• **امتیاز نهایی شهرداری**

روش اول : امتیاز نهایی هر شهرداری از ضرب امتیاز هر جایگاه در وزن نسبی آن و سپس جمع آنها بدست می آید. (جمع وزن نسبی جایگاه ها ۱۰۰٪ می باشد)

روش دوم : از تقسیم جمع کل ستون امتیاز نهایی شاخص تقسیم بر جمع کل ستون ضریب اهمیت شاخص (۴۹۸) نیز می توان امتیاز نهایی هر شهرداری را به دست آورد .

- لازم به ذکر است، نتیجه نهایی ارزیابی عملکرد شهرداری های استان طی جدولی (مطابق جدول ذیل) به همراه تحلیل عملکرد که به تصویب مدیرکل محترم دفتر امور شهری و شوراهای و تأیید معاون محترم امور عمرانی استانداری رسیده، به همراه فایل Excel مربوطه برای دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات سازمان شهرداریها و دهیاریها ارسال می گردد. ضمناً اطلاعات تفصیلی و کامل به تفکیک هر شهرداری در سامانه بارگذاری می شود.

ارزیابی عملکرد شهرداری های استان در سال ۱۳۹۷														
ردیف	استان	شهرستان	نام شهرداری	آخرین درجه مصوب	جمعیت	نام و نام خانوادگی شهرداری		تعمیرات شهرداری	شهرداری		تلفن ثابت و شماره همراه شهردار	بودجه (درآمد)		سطح عملکردی شهرداری
						اول سال	آخر سال		ثابت	نمایر		سال ۹۷ (وصولی)	سال ۹۸ (مصوب)	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده			نام و نام خانوادگی تصویب کننده					نام و نام خانوادگی تأیید کننده						
امضاء			امضاء					امضاء						

نکات مهم:

- رتبه بندی شهرداریها با درجه ۱-۲-۳، ۴-۵، ۶-۷، ۸-۹-۱۰، ۱۱-۱۲، به صورت مجزا اعلام می گردد.
- شهرداریها از نظر عملکردی به ترتیب زیر دسته بندی می شوند ::

ردیف	سطح عملکرد شهرداری	دامنه امتیاز
۱	ضعیف	۰-۲۵
۲	متوسط	۲۶-۵۰

۵۱-۷۵	خوب	۳
۷۶-۱۰۰	عالی	۴

- تاریخ ابلاغ نظامنامه ۹۸/۴/۱، تاریخ پایان ارزیابی ۹۸/۵/۳۱ و تاریخ اعطای جوایز به شهرداری های برتر حداکثر ۹۸/۶/۳۱ تعیین شده است.
- هر شهرداری موظف است پس از ارزیابی عملکرد، از حوزه های برتر تقدیر نموده و نتایج تفصیلی و کامل آن را در پورتال خود قرار دهد.
- پس از اعلام شهرداری های برتر توسط دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات سازمان شهرداریها و دهیاریهای کشور، تقدیر از شهرداری های برتر در دو بخش کل عملکرد در ۵ سطح و حوزه ها (۱۵ مورد) توسط وزیر محترم کشور در سطح ملی و در سطح مجموع عملکرد در سطح استانی توسط استانداران محترم صورت می پذیرد.
- ارزیابی عملکرد شهرداری مهم ترین رکن انتخاب شهرداران برتر می باشد.

فرآیند "ارزیابی عملکرد شهرداریها" در سال ۱۳۹۷

