



شهری مشهد

معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی



دستور العمل ارزیابی و نظارت بر فعالیت های دور کاری

کد مستند: IN-326-005

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

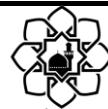
شماره صفحه: ۱ از ۷

عنوان	رئیس اداره تخصصی	کارشناس نوسازی و تحول سازمانی	مسئول / مدیر مربوطه	نماینده مدیریت مجموعه	دفتر نوسازی و تحول سازمانی	مالک فرایند (مدیر ارشد)
نام و نام خانوادگی	محمد قنبری	لیلی یار احمدی	هدا پیروی	هدا پیروی	 شهری مشهد معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی دفتر نوسازی و تحول سازمانی	شهريار آل شيخ
سمت	رئیس گروه تحول و بهبود فرآیندها	کارشناس پیگیری ویژه	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول سازمانی	مدیر کل دفتر نوسازی و تحول سازمانی		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
تاریخ	۱۳۹۹/۰۲/۲۱	۱۳۹۹/۰۲/۲۱	۱۳۹۹/۰۲/۲۳	۱۳۹۹/۰۲/۲۳	۱۳۹۹/۰۳/۰۸	۱۳۹۹/۰۳/۱۰
امضا						
همکاران بهبود مستند						
نام و نام خانوادگی	زری جراح	رابعه کوشا				
سمت	مدیر کل منابع انسانی	مسئول امور طراحی و مدل سازی فرآیندها				

تذکر:

** کلیه مستندات تحت کنترل گروه تحول و بهبود فرایندها می باشد، لذا ضروری است هرگونه ایجاد، تغییر و ابلاغ با هماهنگی این گروه صورت گیرد.

** مسئولیت هرگونه تخطی از مسیر، مقررات و شرایط این مستند بر عهده مالک فرآیند فوق است.



معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
شعبه ارزی شخص

دستورالعمل ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای دورکاری

صفحه: ۲ از ۷
کد مستند: IN-326-005
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

فهرست تغییرات

شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	صفحات ویرایش شده	خلاصه تغییرات اعمال شده

جدول وضعیت برنامه و بودجه مرتبط با مستند

فرآیند	عنوان شناسنامه فرآیند مرتبط:-	کد شناسنامه فرآیند مرتبط:-
برنامه عملیاتی میان مدت	حوزه ماموریتی: معاونت برنامه ریزی و توسعه منابع انسانی	
	اهداف کلان: ارتقاء شفافیت، مدیریت بهینه سازمانی، تعالی سرمایه انسانی، و کیفیت بخشی به نظامات اداری در حوزه نیرو انسانی	
	عنوان برنامه: توسعه مدیریت و پشتیبانی	کد برنامه: ۶۱۵۰۰۰
	عنوان عملیات: نظارت و ارزیابی سازمانی	شاخص عملیات: ۶۱۵۳۰۰
	عنوان خدمت: ارزیابی عملکرد فردی	کد خدمت: ۶۱۵۳۰۱
بودجه	عنوان فعالیت: ارزشیابی کارکنان	کد فعالیت: ۱۰۱۱۱۰۰



معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
شخصی سازی کشور

دستورالعمل ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای دورکاری

صفحه: ۳ از ۷

کد مستند: IN-326-005

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
۱- مقدمه.....	۴
۲- اهداف.....	۴
۳- دامنه کاربرد و مسئولیت ها.....	۴
۴- تعاریف و اختصارات.....	۴
۵- شرح روش.....	۵
۶- تغییرات.....	۷
۷- پیوست.....	۷

۱- مقدمه

دور کاری رویکردی است که در آن کارکنان می‌توانند به کمک فناوری‌های مختلف اطلاعات و ارتباطات بیرون از محل سازمان خود، در زمان تعیین شده فعالیت‌های محوله را انجام دهند. ارزیابی و نظارت کارکنان دور کار، از ارزیابی سایر کارکنان دشوارتر است. برای رفع این مشکل، بایستی از معیارهای عینی برای ارزیابی استفاده شود. در این راستا، شهرداری مشهد به منظور هدایت و نظارت مناسب بر عملکرد کارکنان در ایام دور کاری و انجام بهتر امور و فعالیت‌های محوله، دستورالعمل ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای دور کاری را تهیه و نسبت به اجرای آن اقدام نموده است.

لازم به ذکر است این دستورالعمل در راستای اجرایی سازی آیین‌نامه دور کاری نیروهای ستادی شهرداری مشهد با کد مستند RE-326-002 تدوین شده است.

۲- اهداف

۱-۲ ایجاد ساز و کار مناسبی جهت ارزیابی و کنترل عملکرد کارکنان دور کار.

۲-۲ افزایش تقویت فرهنگ دور کاری در بین کارکنان

۳- دامنه کاربرد و مسئولیت‌ها:

۳-۱ دامنه کاربرد:

این دستورالعمل در خصوص نظارت و ارزیابی کلیه سرمایه‌های انسانی دور کار شهرداری مشهد در تمامی حوزه‌های خدمتی شهرداری اعم از ستاد، مناطق، سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته می‌باشد.

۳-۲ مسئولیت‌ها:

۳-۱-۲ مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده تمام سرمایه‌های انسانی در حوزه‌های خدمتی شهرداری در ستاد، مناطق، سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته می‌باشد.

۳-۲-۲ مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل، بر عهده مدیران بلافصل هر حوزه می‌باشد.

۳-۲-۳ مسئولیت نظارت عالیه این دستورالعمل بر عهده اداره کل منابع انسانی می‌باشد.

۴- تعاریف و اختصارات

۴-۱ دور کاری: دور کاری (work from home) موقعیتی است که در آن سرمایه‌های انسانی بنا به اقتضائات نمی‌توانند یا نباید به صورت فیزیکی و حضوری در محل کار حضور داشته باشند، اما می‌توانند طیف وسیعی از فعالیت‌های کاری تعیین شده خود را به صورت منعطف و به روش ارتباط از راه دور و از طریق بسترهای الکترونیکی و مجازی ارائه دهند.

۴-۲ دور کار: به آن دسته از سرمایه‌های انسانی اطلاق می‌شود که بتوانند خدمات خود را به صورت خارج از محیط کاری و اداری از طریق فناوری ارتباطات و اطلاعات و ارتباطات رادیویی (مخابراتی) ارائه کنند به شرط آنکه آسیبی به کیفیت و کمیت کار وارد نشود.

- ۴-۳ برنامه روزانه / هفتگی: برنامه‌ای از فعالیت‌ها و اقداماتی که کارکنان به صورت روزانه و هفتگی باید انجام دهند و توسط روسای ادارات / گروه به افراد دورکار ارسال می‌گردد.
- ۴-۴ گزارش فعالیتهای روزانه / هفتگی: افراد دورکار موظف هستند در انتهای زمان اداری گزارشی از فعالیتهای روزانه و در انتهای هفته گزارشی از عملکرد هفتگی خود به روسای ادارات / گروه ارائه دهند.
- ۴-۵ فرم ارزیابی کارکنان دورکار: فرمی که ارزیابی افراد دورکار براساس آن صورت می‌گیرد و توسط روسای ادارات / گروه تکمیل می‌گردد.

۵- شرح روش

۱-۵ شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان دورکار

در راستای ابلاغ آیین‌نامه دورکاری نیروهای ستادی شهرداری مشهد و به منظور هدایت و نظارت بر عملکرد افراد دورکار، موارد ذیل جهت ارزیابی کارکنان مدنظر قرار می‌گیرد:

۱-۱-۵ کیفیت بهره‌وری عملکرد

کیفیت بهره‌وری عملکرد دورکار براساس خروجی و نتایج فعالیتهای صورت گرفته افراد دورکار مندرج در فرم‌های گزارش روزانه و هفتگی در طی دوره دورکاری استخراج می‌گردد.

۱-۱-۱-۵ مدیران ارشد و روسای ادارت موظف هستند برنامه روزانه و هفتگی کارکنان را در ابتدای هر هفته به آنها اعلام نمایند و بر اساس آن نظارت و تحویل‌گیری صورت گیرد.

۱-۱-۲-۵ روسای ادارات موظف هستند بر اساس برنامه روزانه و هفتگی پیش‌بینی شده گزارش محوله را به صورت روزانه و هفتگی از کارکنان دریافت نمایند و گزارش فعالیتهای آنها را به مدیر بلافاصله خود ارائه نمایند.

۲-۱-۵ رعایت ضوابط و مقررات اداری

۱-۲-۱-۵ زمان استاندارد دورکاری بر اساس ساعات اداری موظف (۷:۰۰ الی ۱۴:۳۰) می‌باشد. افراد دورکار موظف هستند ساعت شروع و اتمام کار خود را در فرم "فراموشی اثر انگشت" در اتوماسیون اداری هر روز پس از اتمام ساعت فعالیت ثبت نمایند.

۱-۲-۲-۵ چنانچه به دلایل مشکلات شخصی یا بیماری امکان انجام کار وجود نداشته باشد، فرد دورکار موظف است مطابق با آیین‌نامه استفاده کارکنان از مرخصی استحقاقی یا استعلاجی مراتب را به اطلاع رئیس بلافاصله رسانده و برای مدت مورد نظر درخواست مرخصی نماید.

۱-۲-۳-۵ فرد دورکار مجاز نیست تمام یا بخشی از امور محول شده خود را به اشخاص ثالث واگذار نماید.

۳-۱-۵ پاسخگویی بهنگام و سهولت دسترسی کارکنان



شماره ۱۰
معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

دستورالعمل ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای دورکاری

صفحه: ۶ از ۷
کد مستند: IN-326-005
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

۱-۳-۱-۵ افراد دورکار موظف هستند در تمام طول مدت فعالیت روزانه خود به صورت فعال حضور داشته باشند و راههای ارتباطی خود با ارباب رجوعان، همکاران، مدیران و روسای بلافصل را از طریق تلفن، لینک، اتوماسیون اداری و غیره حفظ نمایند. ۲-۳-۱-۵ همواره امکان دسترسی سهل و آسان به افراد دورکار وجود داشته باشد به طوری که حداکثر به فاصله ۲ ساعت پس از درخواست تلفنی یا مجازی مدیر متبوع، کارمند جهت انجام امور مورد نظر و هماهنگی به واحد مربوط مراجعه نماید مگر آنکه با هماهنگی قبلی در مرخصی باشد.

۴-۱-۵ استفاده به موقع و مناسب از سامانههای تخصصی

۱-۴-۱-۵ افراد دورکار میبایست به صورت روزانه مکاتبات اتوماسیون اداری را بررسی، پیگیری و در صورت نیاز پاسخ دهند. (عدم رسوب مکاتبات در سامانه اتوماسیون اداری)

۲-۴-۱-۵ در صورتیکه افراد دورکار علاوه بر اتوماسیون اداری از سامانههای تخصصی مانند ایساپ، مبصا و غیره استفاده می کنند کلیه موارد به صورت روزانه بررسی، پیگیری و رسیدگی گردد.

۵-۱-۵ استفاده از تجهیزات، امکانات و فناوریهای مربوط به دورکاری

۱-۵-۱-۵ کلیه افراد دورکار موظف به رعایت الزامات فناوری اطلاعات مطابق با دستورالعمل الزامات فناوری اطلاعات در زمان دورکاری با کد IN-326-004 میباشند.

۲-۵-۱-۵ عناوین مهم در رعایت الزامات فناوری اطلاعات شامل موارد ذیل می باشد:

- امنیت اطلاعات
- اتصال از راه دور سیستم های کامپیوتری (ریموت کردن سیستمها)
- نصب و راه اندازی نرم افزار Lync
- لاگین کردن سامانه میزکار یکپارچه شهرداری مشهد در تلفن همراه
- ورود به اتاق ابری ویدئو کیک (سامانه برگزاری جلسات آنلاین)

۶-۱-۵ ارائه به موقع گزارشات، مستندات و اقدامات

۱-۶-۱-۵ مدیران و روسای هر مجموعه موظف هستند برنامه هفتگی و روزانه فعالیت های مدنظر پرسنل دورکار خود را در ابتدای هر هفته به آنها اعلام نمایند و براساس برنامه اعلامی، گزارش پیشرفت فعالیتها را دریافت نمایند.

۲-۶-۱-۵ افراد دورکار موظف هستند در انتهای زمان اداری، به صورت روزانه گزارش روزانه از فعالیتهای انجام شده را در فرم گزارش فعالیتهای روزانه ثبت و از طریق اتوماسیون اداری به رییس اداره/ گروه خود ارسال نمایند.



شعبه ارزی شغل
معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

دستورالعمل ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای دور کاری

صفحه: ۷ از ۷
کد مستند: IN-326-005
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

۵-۱-۶-۳ در انتهای هفته، تکمیل گزارش هفتگی و ارسال گزارش مذکور به رییس اداره/ گروه الزامی می باشد.

۵-۲- نحوه ارزیابی کارکنان دور کار

۵-۲-۱ در پایان هر دوره دور کاری، ارزیابی عملکردی- تخصصی افراد دور کار توسط مدیربلا فصل فرد مطابق با شاخصهای بند ۵-۱ و فعالیتهای صورت گرفته افراد دور کار انجام و در فرم ارزیابی کارکنان دور کار مورد سنجش قرار می گیرد.

۵-۲-۲ حداکثر امتیاز ارزیابی در فرم ارزیابی کارکنان دور کار ۱۰۰ می باشد، حدنصاب لازم ۷۰ امتیاز می باشد و ادامه دور کاری در دوره بعدی منوط به کسب حدنصاب مذکور می باشد.

۵-۲-۳ چنانچه امتیاز فرد دور کار کمتر از ۷۰ باشد، تعداد روزهای دور کاری برای فرد لحاظ نمی شود و به منزله غیبت می باشد.

۵-۲-۴ مدیربلا فصل می بایست در برآورد امتیازات و ارزیابی کارکنان دور کار با دقت لازم و در نظر گرفتن تعداد روزهای دور کاری و حجم فعالیت محوله نسبت به ارزیابی کارکنان مذکور اقدام نماید.

۶- تغییرات

هرگونه بازنگری، ویرایش و یا تغییر در محتوا، قالب و شکل دستورالعمل ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای دور کاری منوط به بررسی تخصصی اداره کل منابع انسانی و تایید دفتر نوسازی و تحول سازمانی شهرداری مشهد و همچنین ثبت شماره، تاریخ، صفحات و اهم تغییرات صورت گرفته در نمایه فهرست تغییرات، مندرج در صفحه ۲ می باشد.

۷- پیوست

۷-۱ آیین نامه دور کاری نیروهای ستادی شهرداری مشهد RE-326-002

۷-۲ دستورالعمل فناوری اطلاعات و ارتباطات در دوره دور کاری IN-326-004

۷-۳ ضوابط ارزیابی عملکرد و نحوه اعمال مقررات اداری و استخدامی کارمندان دور کار- بخشنامه شماره ۲۰۰/۵۵۲۰۴

مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۶

۷-۴ فرم ارزیابی کارکنان دور کار FR-326-002



فرم ارزیابی کارکنان دورکار

صفحه: ۱ از ۱
کد فرم: FR-326-002
کد مستند مرجع: IN-326-005
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰

واحد سازمانی:		نام و نام خانوادگی:	
عنوان سمت:		دوره ارزیابی دورکاری: از تاریخ الی	
ردیف	معیار سنجش	دامنه امتیازدهی	امتیاز کسب شده
۱	کیفیت بهره‌وری عملکرد (فرم گزارش روزانه - گزارش هفتگی)	۲۰-۰	
۲	رعایت ضوابط و مقررات اداری	۱۵-۰	
۳	پاسخگویی بهنگام و سهولت دسترسی کارکنان	۱۵-۰	
۴	استفاده به موقع و مناسب از سامانه‌های تخصصی	۱۵-۰	
۵	استفاده از تجهیزات، امکانات و فناوری‌های مربوط به دورکاری	۲۰-۰	
۶	ارائه به موقع گزارشات، مستندات و اقدامات	۱۵-۰	
مجموع امتیاز: (حداکثر امتیاز کسب شده ۱۰۰ می‌باشد.)		۱۰۰	
نام و نام خانوادگی ارزیابی کننده:			
عنوان سمت سازمانی:			
نظرات و پیشنهادات ارزیابی کننده:			