

توافقنامه سطح خدمت «عنوان خدمت»

1. مقدمه

مرکز آموزش مدیریت دولتی به منظور تربیت مدیران و فنون نظام اداری در اجرای تبصره 3 ماده 44 قانون استخدام کشوری در تاریخ 18 تیرماه سال 1348 با برپایی کنفرانس معاونان اداری و طرح و برنامه وزارتخانه‌ها، کار خود را آغاز کرد و از آن تاریخ، نقش حساس و رسالت خطیر آموزش مدیران و کارکنان دولت را بر عهده گرفت. آموزش و بهسازی نیروی انسانی، امروزه یکی از نیازهای اولیه مؤسسات و دستگاه‌های دولتی محسوب می‌شود که با استفاده از این عامل پیش‌برنده، می‌توان موجبات ارتقای سطح علمی، افزایش مهارت‌های فنی و تقویت بینش کارکنان را فراهم نمود. با توجه به این موضوع، بدیهی است که بهبود امر مدیریت در کشور می‌تواند نقشی کلیدی داشته باشد.

به طور کلی، ایفای نقش محوری در ارتقای مدیریت امور عمومی از طریق آموزش، تربیت و توسعه شایستگی‌های مدیران و کارکنان بخش دولتی در سطح ملی و منطقه‌ای در افق چشم‌انداز 1404، رویکرد کلی مرکز آموزش مدیریت دولتی است. همچنین سه مأموریت اصلی برای مرکز آموزش مدیریت دولتی تعیین شده است که زیربنای کلی خدمات مرکز و بازگوکننده نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرندگان است:

- خط‌مشی‌گذاری اجرای برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای مدیران و کارکنان در نظام اداری منطبق بر اسناد فرادستی و سیاستگذاری‌های سازمان اداری و استخدامی کشور؛
- آموزش و تربیت مدیران، کارشناسان و کارکنان دولت با تأکید بر آموزش‌های راهبردی، مهارتی و کاربردی؛
- مدیریت شبکه‌های علمی در جهت تولید و انتقال دانش در حوزه نظام اداری و اداره امور عمومی.

2. هدف

هدف از این توافقنامه سطح خدمت ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی است که از طریق کیفی‌سازی تحویل 17 عنوان خدمت به شرح ذیل برای مدیران، کارشناسان و کارکنان دولت صورت می‌گیرد. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

• خدمات مرکز

1. طراحی، برنامه ریزی و برگزاری دوره های آموزشی با رویکرد مهارتی و کاربردی
2. راهبردی و انجام پژوهش های کاربردی و مشاوره ای در حوزه نظام اداری
3. پاسخ به استعلامات گواهینامه های صادره
4. برگزاری کارگاه های تربیت مدرسان نظام اداری
5. احراز صلاحیت مدرسان دوره های آموزشی کارمندان دولت
6. تامین، تدوین و اعلام منابع و محتوای استاندارد دوره های آموزشی کارکنان دولت
7. مستندسازی و انتشار تجارب مدیران حرفه ای نظام اداری
8. گردآوری و ارائه اطلاعات تحلیلی مدیران حرفه ای کشور

9. انتشار فصلنامه علمی-پژوهشی حقوق اداری و فصلنامه های تخصصی در حوزه مدیریت و علوم اداری
10. پذیرش آثار تالیفی و ترجمه ای
11. ارائه منابع علمی- آموزشی و کتب تخصصی حوزه مدیریت دولتی
12. صدور گواهینامه های نوع دوم (مهارتی، تخصصی و...) کارکنان دولت
13. تولید برنامه های آموزشی و ترویجی چند رسانه ای
14. ارائه آموزش / آزمون های غیر حضوری
15. طراحی و برگزاری همایش ها، کارگاه ها و نشست های تخصصی در حوزه مدیریت و علوم اداری
16. برگزاری سمینارها، کارگاه ها و دوره های آموزشی تحت وب (وبینار)
17. گردآوری و ارائه اطلاعات تحلیلی مدرسان و دانشوران نظام اداری کشور

3. مسئولیت

مرکز آموزش مدیریت دولتی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست های آموزشی و پژوهشی برای مدیران، کارشناسان و کارکنان دولت است که مستندات آن به شرح ذیل می باشد:

- لزوم استفاده از ارزیابان دارای گواهینامه تربیت ارزیاب در کانونهای ارزیابی (16/07/1398)
- اصلاحیه دستورالعمل اعتبارسنجی و تعیین صلاحیت مراکز و مؤسسات آموزشی متقاضی برگزاری دوره های آموزشی کارمندان دولت (07/07/1398)
- برنامه های آموزشی مدیریتی ویژه مدیران زن و مدیران جوان (31/02/1398)
- دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان (29/08/1397)
- دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (04/11/1396)
- دستورالعمل اعتبارسنجی و تعیین صلاحیت مراکز و مؤسسات آموزشی (18/09/1396)
- آیین نامه اجرایی تبصره 7 بند 1 اصلاحیه دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (15/08/1396)
- اصلاحیه دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (30/05/1396)
- دستورالعمل تهیه و تصویب برنامه های آموزشی سالانه دستگاه های اجرایی (22/05/1396)
- دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (01/04/1395)
- اصلاحیه نظام آموزش کارمندان دولت و عناوین دوره های جدید (14/05/1394)
- دوره های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات (20/11/1393)
- برنامه آموزش و تربیت مدیران آینده (05/09/1393)
- اصلاحیه نظام آموزش کارمندان دولت (14/11/1392)
- سامانه تربیت و آموزش مدیران (15/12/1390)
- دستورالعمل گواهینامه های نوع دوم (04/12/1390)
- نظام آموزش کارمندان دولت (30/01/1390)

• آیین‌نامه اجرایی فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری (10/01/1389)

• قانون مدیریت خدمات کشوری

مرکز آموزش مدیریت دولتی موافقت می‌کند که خدمات و پشتیبانی محصولات آموزشی و پژوهشی خود را به ترتیب زیر ارائه شود: مرکز موارد زیر را در خصوص نحوه استفاده کاربران از تارنمای رسمی این مرکز به نشانی www.smtc.ac.ir اعلام نموده و بدان متعهد می‌باشد:

- تارنمای رسمی مرکز آموزش مدیریت دولتی به دو زبان فارسی و انگلیسی به منظور ارائه خدمات الکترونیکی به مشتریان داخل و خارج سازمان، انتشار اخبار و رویدادهای حوزه آموزش و پژوهش و همچنین اطلاعیه‌ها و اعلان‌های مورد کاربرد مشتریان داخل و خارج سازمان به روز رسانی می‌شود.
- این تارنما در صورت برقرار بودن زیرساخت‌های لازم مخابراتی به صورت تمام وقت در دسترس متقاضیان می‌باشد و در صورت بروز هرگونه اشکال و نقض فنی از پیش تعیین شده، مراتب به شکل مناسب به مراجعہ کنندگان اطلاع رسانی خواهد شد.
- در این تارنما خدمات الکترونیک شامل: خدمات آموزشی، خدمات پژوهشی، انتشارات، سرویس‌های الکترونیکی، سامانه‌ها تحت وب: سامانه‌های آموزشی، پایگاه‌های اطلاعاتی و اخبار مربوط به حوزه نظام اداری کشور در اختیار مراجعہ کنندگان قرار دارد.
- این تارنما مجهز به امکان دریافت درخواست‌ها و شکایات متقاضیان از طریق مراجعہ به بخش پاسخگویی و رسیدگی به شکایات به نشانی www.smtc.ac.ir/samaneh می‌باشد.
- همچنین صندوق پست الکترونیک بخش سرویس‌های الکترونیکی به نشانی www.smtc.ac.ir/electronic-services در این تارنما امکان ثبت و ارسال پیام به سامانه ارتباطات مردمی مرکز آموزش مدیریت دولتی وجود دارد.
- مراجعہ کنندگان می‌توانند برای استفاده از خدمات تفکیک شده هر یک از حوزه‌های معاونت‌های سه‌گانه مرکز، به وبگاه مربوطه در تارنمای اصلی مرکز مراجعہ نمایند.
- در هریک از واحدهای تابعه مرکز لینک مشخصی به منظور معرفی راه‌های ارتباطی مشتریان با واحد مزبور قرار داده شده است.

4. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی دریافت این خدمات مکلف است مدارک خود را تنها از طریق درگاه اصلی مرکز و سامانه‌های آموزشی مرکز - که در صفحه نخست درگاه اصلی مندرج است - به این دستگاه ارائه نماید.
- در صورتی که پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که 7 روز کاری می‌باشد مجوز/خدمت خود را دریافت نماید، سازمان مبلغ پرداختی را به متقاضی پرداخت نماید.

- موارد مربوط به فرم «اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی مرکز» به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت به صورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می‌شود.

5. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با جدول هزینه‌ها در فرم «اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی مرکز» و سامانه‌های آموزشی در بخش ثبت نام دوره‌ها مشخص می‌شوند.

6. دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت از 1399/1/1 تا تاریخ 1399/12/30 و تحت امضای ریاست مرکز، اعتبار دارد. این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان معلوم] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G) در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.