



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون سرمایه انسانی

شماره نامه: ۵۶۹۲

تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۱/۳۰

ساعت: ۶:۴۸

پوست: دارد



باسمه تعالی

### بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی

در اجرای بندهای (۵/۲/۲) و (۵/۳) نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰) و به منظور تقویت فرهنگ مطلوب سازمانی و توسعه توانمندی‌های عمومی اداری و سازمانی کارمندان دولت، دوره‌های آموزشی عمومی و شغلی به شرح عناوین و مشخصات پیوست، برای اجراء ابلاغ می‌شود.

دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با در نظر گرفتن مشخصات هر یک از دوره‌های آموزشی موضوع این بخشنامه، ضمن پیش‌بینی در کلیات برنامه آموزشی سالانه کارمندان، نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای آنها در چارچوب نظام آموزش و سایر مقررات و ضوابط موضوعه، اقدام نمایند.

ذبیح اله سلمانی

## «مشخصات دوره آموزشی»

عنوان دوره آموزشی: آشنایی با استانداردهای عمومی رفتاری کارمندان	نوع دوره: عمومی
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت	مخاطبان: تمامی کارکنان و مدیران دستگاههای اجرایی
<p>هدف کلی دوره: آشنایی با استانداردها، مصادیق و الزامات رفتاری در محیط کار به منظور بهبود کیفیت ارائه خدمات عمومی</p> <p>سرفصلها و رئوس مطالب آموزشی:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ مقدمه</li> <li>❖ مفاهیم رفتار حرفه‌ای، استاندارد رفتاری و استاندارد اخلاقی</li> <li>❖ تفاوت استاندارد رفتاری و کد رفتاری در سازمانها</li> <li>❖ استانداردهای رفتاری مرتبط با بهره‌وری</li> <li>❖ استانداردهای رفتاری مرتبط با رضایت ارباب رجوع</li> <li>❖ استانداردهای رفتاری مرتبط با عدالت</li> <li>❖ استانداردهای رفتاری مرتبط با قانون‌مداری</li> <li>❖ استانداردهای رفتاری مرتبط با پاسخگویی</li> <li>❖ استانداردهای رفتاری مرتبط با ارتباطات کارمندان</li> <li>❖ سایر استانداردهای مرتبط</li> <li>❖ مصادیق و نمونه‌های عملی</li> </ul>	
<p>منابع و محتوای آموزشی: محتوای آموزشی دوره توسط دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری سازمان اداری و استخدامی کشور تولید و معرفی خواهد شد.</p>	
<p>روش اجرا: حضوری- در صورت وجود بستر نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم و تولید منابع و محتوای آموزشی متناسب با سرفصل‌های ابلاغی، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری نیز بلامانع می‌باشد.</p>	
<p>روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و شرکت در مباحث آموزشی - آزمون پایان دوره</p>	
<p>مجریان: واحد آموزش دستگاههای اجرایی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مدیریت‌های آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استانها</p>	

**«مشخصات دوره آموزشی»\***

نوع دوره: شغلی	عنوان دوره آموزشی: آشنایی با روش‌های سنجش و تحلیل فرهنگ سازمانی
	مدت زمان آموزش: ۱۲ ساعت
مخاطبان: کارشناسان امور داری- کارشناسان توسعه و مدیریت منابع- رابطین فرهنگ سازمانی دستگاه‌های اجرایی	
هدف کلی دوره: آشنایی کارکنان با روش‌ها، ابزارها و فرآیند سنجش و تحلیل فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی	
<p align="center"><b>سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ مفهوم و مبانی سنجش فرهنگ سازمانی</li> <li>❖ روش‌ها و ابزارهای سنجش فرهنگ سازمانی</li> <li>❖ طراحی و اجرای فرآیند سنجش فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی</li> <li>❖ تحلیل داده‌ها و تفسیر نتایج</li> <li>❖ چالش‌ها و راه‌حل‌های اجرای سنجش فرهنگ سازمانی</li> <li>❖ ارائه چند نمونه موفق از سنجش فرهنگ سازمانی در دستگاه‌های اجرایی</li> <li>❖ ارائه کار عملی (سنجش فرهنگ سازمانی محل خدمت)</li> </ul>	
محتوای آموزشی: محتوای آموزشی دوره توسط دفتر تعالی فرهنگ سازمانی و سلامت اداری سازمان اداری و استخدامی کشور تولید و معرفی خواهد شد.	
روش ارزشیابی: حضور منظم در دوره و شرکت در مباحث آموزشی - آزمون پایانی (آزمون کتبی و ارائه کار عملی)	روش اجرا: حضوری و کارگاهی
مجریان: واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مدیریت‌های آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها	

\*این دوره جایگزین دوره آموزشی روش‌های سنجش و تحلیل فرهنگ سازمانی می‌شود که به مدت ۱۶ ساعت طی بخشنامه شماره ۶۶۸۳۲۰/۱۱/۱۹ تاریخ ۱۳۹۸/۱۱/۱۹ برای اجرا ابلاغ شده است.

### «مشخصات دوره آموزشی»

عنوان دوره آموزشی: آشنایی با حکمرانی داده‌مبنا	نوع دوره: عمومی
مدت زمان آموزش: ۸ ساعت	مخاطبان: تمامی کارکنان و مدیران دستگاه‌های اجرایی
<p><b>هدف کلی دوره:</b> ارتقاء آگاهی و مهارت‌های کارکنان و مدیران برای استفاده موثر از داده‌ها در تصمیم‌گیری و تقویت فرهنگ داده‌محوری و مسئولیت‌پذیری در مدیریت اطلاعات</p> <p><b>سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ مروری بر تاریخچه و مفهوم‌شناسی حکمرانی داده‌مبنا</li> <li>❖ اهمیت و هدف از حکمرانی داده‌مبنا</li> <li>❖ مفاهیم پایه‌ای داده</li> <li>❖ داده باز(مفهوم، ویژگی‌ها، مزایا، چالش‌ها و....)</li> <li>❖ مراحل تحقق حکمرانی داده‌مبنا</li> <li>❖ چالش‌ها و موانع تحقق حکمرانی داده‌مبنا</li> <li>❖ نمونه‌های موفق اجرای حکمرانی داده‌مبنا</li> </ul>	
<p><b>محتوای آموزشی:</b> محتوای آموزشی دوره توسط امور راهبری سامانه‌های ملی و حکمرانی داده‌مبنای سازمان اداری و استخدامی کشور تولید و معرفی خواهد شد.</p>	
<p><b>روش اجرا:</b> حضوری- در صورت وجود بستر نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم و تولید منابع و محتوای آموزشی متناسب با سرفصل‌های ابلاغی، اجرای دوره به شیوه غیرحضوری نیز بلامانع می‌باشد.</p>	
<p><b>روش ارزشیابی:</b> حضور منظم در دوره و شرکت در مباحث آموزشی- آزمون پایان دوره</p>	
<p><b>مجریان:</b> واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مدیریت‌های آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها</p>	

### «مشخصات دوره آموزشی»

<b>عنوان دوره آموزشی:</b> آشنایی با فوریت‌های اداری (فواد)	<b>نوع دوره:</b> عمومی
<b>مدت زمان آموزش:</b> ۸ ساعت	<b>مخاطبان:</b> تمامی کارکنان و مدیران دستگاه‌های اجرایی
<b>هدف کلی دوره:</b> ارتقاء، سطح نگرش، دانش و مهارت‌های کارکنان و مدیران در خصوص خدمات‌رسانی مناسب و پاسخگویی به شهروندان و خدمات‌گیرندگان	
<b>سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ مبانی علمی و تئوریک پاسخگویی</li> <li>❖ قوانین و مقررات مرتبط با پاسخگویی در نظام اداری</li> <li>❖ مطالعات تطبیقی و الگوهای موفق در جهان و ایران برای حل مساله پاسخگویی</li> <li>❖ مصادیق پاسخگویی در نظام اداری</li> <li>❖ مصادیق نحوه ارائه خدمت و اقدامات ایجاد نارضایتی در شهروندان</li> <li>❖ تبیین وضع موجود پاسخگویی در نظام اداری</li> <li>❖ تبیین وضع مطلوب پاسخگویی نظام اداری</li> <li>❖ دستورالعمل استقرار سامانه فوریت‌های اداری در کشور</li> <li>❖ فرآیند اجرایی شروع و پایان انجام کار (دریافت شکایت شهروند، رسیدگی و اعلام نتیجه به شهروند) در فواد</li> <li>❖ تبیین مزایای اجرای فوریت‌های اداری برای نظام اداری و شهروندان</li> </ul>	
<b>محتوای آموزشی:</b> محتوای آموزشی دوره توسط مرکز بازرسی، نظارت بر خدمات عمومی و فوریت‌های اداری سازمان اداری و استخدامی کشور تولید و معرفی خواهد شد.	
<b>روش اجرا:</b> حضوری- در صورت وجود بستر نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم و تولید منابع و محتوای آموزشی متناسب با سرفصل‌های ابلاغی، اجرای دوره به شیوه غیرحضورى نیز بلامانع می باشد.	
<b>روش ارزشیابی:</b> حضور منظم در دوره و شرکت در مباحث آموزشی - آزمون پایان دوره	
<b>مجریان:</b> واحد آموزش دستگاه‌های اجرایی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، مدیریت‌های آموزش و پژوهش‌های توسعه و آینده‌نگری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها	